



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**Τμήμα Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ, ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ  
ΠΟΛΙΤΗ**

**Διπλωματική Εργασία**

**«Το Στερέοτυπο του Άλλου. Η περίπτωση μιας Υπηρεσίας Ασύλου»**

Ειρήνη-Γιάννα Κουκουζέλη, Α.Μ:3032201601412

Επιβλέπων Καθηγητής

Μάνος Σπυριδάκης

Δεκέμβριος 2017

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Κοινωνικές Διακρίσεις. Μετανάστευση και Ιδιότητα του Πολίτη».

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου εργασίας κ. Μάνο Σπυριδάκη, Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματος Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου για την πολύτιμη συμβολή και την καθοδήγηση που μου παρείχε κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της εργασίας.

Θα ήθελα, επιπλέον, να ευχαριστήσω θερμά τον αγαπητό φίλο και συνάδελφο κ. Τάσο Χρυσικό, που με ενθάρρυνε στο εγχείρημα εκπόνησης μεταπτυχιακών σπουδών, τους γονείς μου και όλους εκείνους που με υποστήριξαν σ' αυτή την όμορφη διαδρομή.

## Περιεχόμενα

Περίληψη.....	4
1. Εισαγωγή .....	6
2. Η Εννοιολόγηση του Εαυτού και του Άλλου.....	7
2.1 Κοινωνική Ταυτότητα και Κοινωνική Κατηγοριοποίηση.....	11
2.2 Στερεότυπα.....	16
2.3 Μετανάστευση.....	19
2.4 Ορισμοί Μετανάστη, Πρόσφυγα και Αιτούντος Άσυλο.....	21
2.5 Η Κοινωνική Ενσωμάτωση των Αλλοδαπών.....	22
3. Η Παρούσα Μελέτη.....	26
3.1 Σκοπός, Ερευνητικά Ερωτήματα και Υποθέσεις	
3.2 Θεωρητική Μεθοδολογική Προσέγγιση της Έρευνας.....	28
3.3 Η Επιλογή του Δείγματος	
3.4 Ερευνητικό Εργαλείο.....	29
3.5 Περιορισμοί και Δυσκολίες της Έρευνας.....	30
4 Συνεντεύξεις και Αποτελέσματα.....	33
4.1 Ανάλυση Δεδομένων.....	61
4.2 Συμπεράσματα.....	66
Βιβλιογραφία.....	71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ.....	76

## Περίληψη

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας αποτελεί το ζήτημα της ετερότητας και των στερεοτύπων σε σχέση με το φαινόμενο της μετανάστευσης. Η επικαιρότητα του ζητήματος σχετίζεται τόσο με την εξέλιξη της διαδικασίας παγκοσμιοποίησης, όσο και με την τρέχουσα οικονομικοκοινωνική ύφεση. Το μεταναστευτικό φαινόμενο διακρίνεται από αυξημένη πολυπλοκότητα και βαθμό επιρροής στο σύνολο της ανθρώπινης δραστηριότητας. Στην παρούσα εργασία η έρευνα επικεντρώνεται στην παράμετρο της κοινωνικής στάσης δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στους αλλοδαπούς. Για τον προσδιορισμό των σχετικών συμπερασμάτων πραγματοποιήθηκε τόσο βιβλιογραφική επισκόπηση, όσο και νέα έρευνα σε δείγμα εννέα ατόμων με τη χρήση ημιδομημένης συνέντευξης και ανάλυσης δεδομένων. Τα ευρήματα παρουσιάζουν ενδιαφέρον ως προς τον βαθμό επιρροής του εργασιακού βιώματος στον ενδεχόμενο επαναπροσδιορισμό προτέρων παγιωμένων αντιλήψεων, σε συνδυασμό με το προσωπικό υπόβαθρο, την πορεία, το διοικητικό πόστο και τις προσλαμβάνουσες εκάστου πληροφορητή. Η καλύτερη γνώση επί του προσφυγικού / μεταναστευτικού θέματος και η αμεσότητα της επικοινωνίας με τους «Άλλους» συνεπάγονται μοιραία σύγκριση και αναστοχασμό. Η απαλλαγή πάντως από στερεότυπα, τα οποία διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της κοινωνικής στάσης προς την κατεύθυνση της κατοχύρωσης των δικαιωμάτων και της ισότιμης αναγνώρισης διαφορετικών κοινωνικών ομάδων στο δημόσιο διάλογο, είναι μια χρονοβόρα διαδικασία και απαιτεί την προσέγγιση σε επίπεδο κουλτούρας του πληθυσμού.

Λέξεις – κλειδιά: ετερότητα, στερεότυπα, μετανάστευση, κοινωνική ταυτότητα, κοινωνική κατηγοριοποίηση, κοινωνική ενσωμάτωση

## Abstract

The subject of this study is the question of heterogeneity and stereotypes in relation to the phenomenon of immigration. The timeliness of the issue is related both to the evolution of the globalization process and to the current economic and social recession. The migratory phenomenon is distinguished by increased complexity and degree of influence on the whole of human activity. In the present study the research focuses on the parameter of the social attitude of civil servants towards foreigners. In order to determine the relevant conclusions, both a bibliographic review and a new survey of a sample of nine people were conducted using semi-structured interview and data analysis. The findings show interest in the degree of influence of the work experience on the possibility of redefining pre-established beliefs, together with the personal background, the course, the administrative post and the recruiting of each informant. Better knowledge of the refugee / immigration issue and the directness of communication with the "Others" entail a fatal comparison and reflection. However, exemption from stereotypes, which play a key role in shaping the social attitude towards the enshrining of rights and the equal recognition of different social groups in the public debate, is a time consuming process and requires a culture-based approach to the population.

Keywords: diversity, stereotypes, immigration, social identity, social categorization, social inclusion

## 1. Εισαγωγή

Η παρούσα διπλωματική εκπονείται στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών με τίτλο «Κοινωνικές Διακρίσεις. Μετανάστευση και Ιδιότητα του Πολίτη». Το θέμα που έχω επιλέξει με τίτλο «Το Στερεότυπο του Άλλου. Η περίπτωση μιας Υπηρεσίας Ασύλου» σχετίζεται με το αντικείμενο του μεταπτυχιακού, αλλά και με το προσφυγικό, που αποτελεί μείζον ζήτημα της σύγχρονης ελληνικής κοινωνίας. Η μετανάστευση, βέβαια, είναι φαινόμενο διαχρονικό. Το επιστημονικό μου ενδιαφέρον όμως δεν είναι ιστορικό, για αυτό δεν περιορίζεται σε μια ιστορική αναδρομή της μετανάστευσης και έκθεση των σχετικών αιτίων και συνεπειών. Στόχος μου είναι να προσεγγίσω το φαινόμενο από κοινωνιολογική σκοπιά, σε συσχετισμό με τις κοινωνικές αναπαραστάσεις, ή αλλιώς στερεότυπα.

Πέρα από την έξαρση που παρουσιάζει ως θέμα επικαιρότητας με σημαντικές κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές προεκτάσεις, ο λόγος που με ώθησε προς αυτή τη θεματική κατεύθυνση είναι η εμπειρία μου ως υπάλληλος στην Υπηρεσία Ασύλου. Η καθημερινή επαφή και συνδιαλλαγή με αλλοδαπούς αιτούντες άσυλο με έχει προβληματίσει και ευαισθητοποιήσει ως πολίτη και ως άνθρωπο. Εξάλλου, βιβλιογραφικά δεν υπάρχει αντίστοιχη μελέτη. Οι περισσότερες έρευνες συσχετίζουν τα στερεότυπα με την πολυπολιτισμική εκπαίδευση. Μέσα από την έρευνα που πρόκειται να διεξάγω, επιδιώκω να αντλήσω, μέσα από το οικείο εργασιακό πεδίο, στοιχεία αναφορικά με τις αντιλήψεις και τις στάσεις των γηγενών – κάποιων συναδέλφων εν προκειμένω- απέναντι στον πολιτισμικό πλουραλισμό και την ετερότητα. Και να τις συσχετίσω με την πρότερη παγιωμένη αντίληψη που έστω και ασύνειδα υπάρχει στον καθένα!

Η μελέτη περιλαμβάνει μια εισαγωγή στην προβληματική της έρευνας και τη διατύπωση του σκοπού και των ερευνητικών ερωτημάτων. Κατόπιν αποσαφηνίζεται μέσω της βιβλιογραφικής επισκόπησης το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα ορίζονται διαδοχικά οι έννοιες της ετερότητας, των στερεοτύπων και της μετανάστευσης, προκειμένου να ελεγχθεί μέσω της θεωρίας, αλλά και της έρευνας η συγγενική ή εκλεκτική τους σχέση. Στη

συνέχεια γίνεται ειδική αναφορά στην Υπηρεσία Ασύλου, ως φορέα διεξαγωγής της διαδικασίας ασύλου και πεδίο έρευνας. Ακολουθεί το μέρος της μεθοδολογίας. Η επιλογή συγκεκριμένου μεθοδολογικού εργαλείου δικαιολογείται βάσει του θέματος, του στόχου και της εγγύτητας στο πεδίο. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων είναι το επόμενο στάδιο και από αυτή θα προκύψουν συμπεράσματα, αλλά ενδεχομένως και νέοι προβληματισμοί. Στη συνέχεια επισυνάπτονται οι βιβλιογραφικές αναφορές. Τέλος, στο παράρτημα της μελέτης ο αναγνώστης μπορεί να βρει τον οδηγό συνέντευξης που θα χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο άντλησης πληροφοριών από τους ερωτώμενους.

## **2. Η Εννοιολόγηση του Εαυτού και του Άλλου**

Ο όρος «ταυτότητα» φαίνεται να μην παραπέμπει πλέον σε συμπαγή πραγματικότητα. Η εξέλιξη αυτή έχει να κάνει με το γνωστό παράδοξο που παρατηρείται τις τελευταίες δεκαετίες και έχει να κάνει με την αμφίδρομη κίνηση: από τη μια πλευρά οι έντονες διαδικασίες, μέσα από τις οποίες ο κόσμος μας καθίσταται «μεγάλος και ένας», από την άλλη μικρότερα διασπαρμένα κοινωνικά σύνολα μεταναστών και εθνοτικών και μειονοτικών ομάδων προβάλλουν επείγον το αίτημα για αναγνώριση διακριτής ταυτότητας (Γκέφου-Μαδιάνου, 1999).

Ο όρος τελεί υπό αμφισβήτηση και διανύει μια περίοδο αβεβαιότητας και ρευστότητας. Στην πραγματικότητα πρόκειται για μια διαδικασία συνεχούς διαμόρφωσης. Οι σχέσεις του ατόμου με άλλα άτομα ή ομάδες δεν είναι παγιωμένες ούτε αυστηρά προσδιορισμένες, γεγονός που επιδρά τόσο στην αυτοαντίληψη, όσο και στην κοινωνική αλληλεπίδραση.

Έχουν κατά καιρούς διατυπωθεί διάφορες σχετικές εννοιολογικές προσεγγίσεις για την ταυτότητα. Σύμφωνα με τον Bauman, δεν υπάρχει καν μοντέλο ταυτότητας. Η ταυτότητα του υποκειμένου χαρακτηρίζεται από μια αέναη προσπάθεια αυτό-συγκρότησης (Bauman, 1992). Από την πλευρά του ο Anthony Giddens παρατηρεί ότι η εποχή μας καταστρέφει το προστατευτικό κέλυφος της μικρής κοινωνίας και της παράδοσης, αντικαθιστώντας τα με

μεγαλύτερους απρόσωπους οργανισμούς, καθιστώντας έτσι το άτομο ανασφαλές και περισσότερο μοναχικό από ποτέ (Giddens, 1991).

Η ανθρωπολογική ανάλυση περί ταυτότητας έχει στραφεί τις τελευταίες δεκαετίες κυρίως στη μελέτη των εθνοτικών ομάδων και του εθνοτισμού. Στο μεγαλύτερο μέρος τους οι δομιστικές προσεγγίσεις στηρίζονται στην οργανική ντιρκεμιανή παράδοση και ορίζουν τις εθνοτικές ομάδες ως «αντικειμενικά υπαρκτές», ως «πραγματικές», ενοποιημένες στη βάση του εθνοτισμού, της αφοσίωσης των μελών τους.

Οι φαινομενολόγοι, από την άλλη, εστιάζουν στις υποκειμενικές και γνωσιακές πτυχές της εθνοτικής συμπεριφοράς (Williams, 1989, Eriksen 1993). Στην πραγματικότητα στις προσεγγίσεις αυτές η φυλή, η εθνική ταυτότητα και το φύλο τείνουν να ορίζονται ως αντικειμενικές και παγιωμένες ταυτότητες, αμετάβλητες σε όλα τα συμφραζόμενα μιας κοινωνίας, με αποτέλεσμα η μελέτη τους να έχει επικρατήσει όλων των άλλων ταυτοτήτων (Γκέφου-Μαδιάνου, 1999).

Αυτή η αντικειμενική / υποκειμενική διχοτομία έχει επικρατήσει για μεγάλο διάστημα στην ανθρωπολογία. Μόνο τις τελευταίες δεκαετίες βλέπουμε προσεγγίσεις που επιχειρούν τον συνδυασμό της δομικής με την φαινομενολογική ανάλυση. Ο Taylor κάνει μια ενδιαφέρουσα σύνδεση της ερμηνείας του περί του «αυτοερμηνευόμενου» ανθρώπου με την αναστοχαστική πρόσληψη της ταυτότητας.

Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, ο τρόπος που κατανοούμε τον εαυτό μας αποτελεί μια προσπάθεια να «ερμηνεύσουμε πώς είναι τα πράγματα για εμάς» και αποτελεί συστατικό στοιχείο του πώς αισθανόμαστε. Σε αυτή βασίζεται και ο Robert Solomon όταν προτείνει μια θεωρία των συναισθημάτων ως πολιτισμική κατασκευή, όπου: «τα συναισθήματα είναι ένα σύστημα εννοιών, πεποιθήσεων, στάσεων και επιθυμιών δεσμευμένα στα συμφραζόμενα και διαμορφωμένα μέσα από ιστορικές και πολιτισμικές διαδικασίες» (Solomon, 1984). Ένας συνδυασμός γνωσιακής, δομικής και φαινομενολογικής προσέγγισης βασίζεται στο πρόβλημα του «εαυτού» και του «Άλλου», με την έννοια ότι ο εαυτός εννοιολογείται τόσο ως μια ατομική νοητική αναπαράσταση (αυτό που εγώ ορίζω και γνωρίζω ότι είμαι), όσο και ως μια πολιτισμική ή



συλλογική αναπαράσταση (αυτό που η κοινωνία ορίζει ότι είμαι), που περιλαμβάνει και τον «Άλλο» ή τους «Άλλους» (Shweder 1984, Cohen 1994).

Ο ορισμός της ταυτότητας κατά τη διαδικασία της κοινωνικής διαντίδρασης έχει διατυπωθεί από τον G.H. Mead (1934). Η όποια ταυτότητα –ατομική, εθνική, θρησκευτική ή φύλου- δεν μπορεί να υπάρξει σε απομόνωση, αποκτά το νόημά της από τον «Άλλο». Εξελίσσεται και διαμορφώνεται μέσω της αλληλεπίδρασης, μέσω των κοινωνικών επαφών και των σχέσεων που δημιουργεί το άτομο σε μια κοινωνία. Η αίσθηση του «εαυτού» συνδέεται στενά τόσο με την επίγνωση της παρουσίας του «Άλλου», όσο και με το «ανήκειν» σε μια ευρύτερη συλλογικότητα. Η ταυτότητα επομένως, μπορεί να εξαρτάται από τη διαπραγματεύση στις εκάστοτε πολιτισμικές συνθήκες.

Προϋποθέτει όμως και την εξουσία της επιβολής της ταυτότητας αυτής στον «Άλλο». Η εν λόγω διαδικασία έχει παρατηρηθεί κυρίως στις μειονοτικές ή υποδεέστερες κοινωνικές ομάδες από πλευράς της κυρίαρχης πλειοψηφίας και οδηγεί σε διαμόρφωση σχέσεων ιεραρχίας, εξουσίας και διαστρωμάτωσης. Η εμπλοκή, ωστόσο, της ανθρωπολογίας στην εκπροσώπηση ομάδων πληθυσμού που ορίζονταν μέσω στερεοτύπων παρέπεμπε στην οικονομική, πολιτική και επιστημονική κυριαρχία της Δύσης και υποβάθμιζε τις κοινωνίες των «Άλλων» που μελετούσε. Αυτός είναι και ο βασικός λόγος που δέχτηκε κριτική (Said, 1978). Γιατί η κατασκευή μιας «αυθεντικής» ταυτότητας ή ενός «αυθεντικού» πολιτισμού αποτελούν συχνά επινοήσεις εθνικιστικών λόγων που προσπαθούν να αντικειμενοποιήσουν εθνικές ή εθνοτικές διαφορές και να παγιώσουν κοινωνικά διακριτικά στη βάση πολιτισμικών ή βιολογικών κριτηρίων (Anderson 1983, Williams 1989).

Σε επίπεδο ψυχαναλυτικής προσέγγισης, οι ταυτότητες προκύπτουν μέσα από τη διαφορά και όχι έξω από αυτή. Η ταυτότητα, ως εκ τούτου, μπορεί να συγκροτηθεί μόνο μέσα από τη σχέση με τον «Άλλο», μέσα από τη σχέση με αυτό που «δεν είναι». Ο Jacques Derrida (1981) υποστηρίζει πως η ταυτότητα βασίζεται πάντα στον αποκλεισμό ενός «Άλλου» και θεμελιώνεται σε σχέσεις διαφοράς και ανισότητας. Ο Ernesto Laclau (1990) συνεχίζει τη συζήτηση ένα βήμα παραπέρα με τον ισχυρισμό ότι η «συγκρότηση μιας κοινωνικής ταυτότητας αποτελεί πάντοτε μια πράξη εξουσίας». Όσον αφορά την εσωτερική

ομοιογένεια την οποία οι ταυτότητες επικαλούνται ως βασικό συστατικό τους, δεν είναι φυσική, αλλά αποτελεί μια μορφή ορίου από τον «Άλλο». Ο Lacan έχοντας ως εφαλτήριο τη φροϋδική ψυχαναλυτική θεωρία διατείνεται ότι η συγκρότηση του εαυτού είναι δυνατή μόνο μέσα από τον «Άλλο», ενώ για την Butler (1993), οι ταυτότητες δρουν μέσω του αποκλεισμού και δεν είναι ποτέ πλήρως συγκροτημένες, αλλά υπό συνεχή διαμόρφωση.

Από την άλλη, ο «ξένος», σε όλες τις δυνατές βιοματικές-ερμηνευτικές εκφάνσεις (ως εξωτικός ή ως επικίνδυνος εισβολέας, ως αμφισβήτηση ή ως «συμπλήρωμα» του εαυτού), αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς του συνόλου των μορφών ιστορικής αφήγησης που σχετίζονται με την πορεία του ανθρώπου ως δημιουργού πολιτισμού. Κι αυτό επειδή η διαρκής συνάντηση των «ξένων» πολιτισμών είναι συνυφασμένη με την ίδια την εξέλιξη της ανθρώπινης ιστορίας. Ο Hegel (1961) διατυπώνει στο έργο του «Φιλοσοφία της Ιστορίας» τη θέση ότι οι συναντήσεις μεταξύ διαφορετικών πολιτισμικών ομάδων αποτελούν την βασικότερη προϋπόθεση δημιουργίας πολιτισμών με παγκόσμια εμβέλεια.

Οι εκπρόσωποι του κανονιστικού Οικουμενισμού υποστηρίζουν ανεπιφύλακτα τη δυνατότητα «κατανόησης του ξένου», με το επιχείρημα ότι αυτή απορρέει νομοτελειακά από την ίδια τη δομή της ανθρώπινης φύσης (Dilthey, 1981). Ο ξένος ορίζεται ως μέρος μιας αρχέγονης ενότητας, στην οποία συνυπάρχει μαζί με τον «εαυτό». Για τον Dilthey το σημαντικότερο κίνητρο της κατανόησης του ξένου είναι η προσπάθεια επιστροφής στο «εγώ».

Για τους ανθρωπιστές η συνύπαρξη διαφορετικών πολιτισμών είναι εφικτή μέσα από ένα πλέγμα αρχών που ρυθμίζουν τη βιωσιμότητα του κάθε ιδιαίτερου πολιτισμού (Humbolt, 1968). Η κοινωνική συνύπαρξη περιγράφεται ως «μια μουσική σύνθεση» διαφορετικών «ρυθμών» και «μελωδιών» που αλληλοσυμπληρώνονται. Δέχονται ότι ο κάθε πολιτισμός αποτελεί εξ ορισμού ένα ελλιπές μέγεθος, οπότε η συνύπαρξη είναι θεμιτή και επιβεβλημένη.

Ιστορικά η διαφορά μεταξύ «εαυτού» και «ξένου» εμφανίζεται ποικιλοτρόπως στον κοινωνικό λόγο περί πολιτισμού. Ως «ξένος» ορίζεται πάντα ο «πολιτισμικά ξένος», αυτός δηλαδή που διέπεται από άγνωστα σε εμάς ήθη, αξίες και ιδανικά. Ήδη από την εποχή του 14ου και 15ου αιώνα παρατηρούμε διαδικασίες κατασκευής του «ξένου». Η θρησκεία αποτελεί την εποχή αυτή

κριτήριο διαφοροποίησης και αποκλεισμού των «άλλων». Το 1492 και για πρώτη φορά στην ευρωπαϊκή ιστορία υπόκεινται σε διωγμούς οι Εβραίοι και οι Μουσουλμάνοι της Ισπανίας. Οι θρησκευτικοί διωγμοί προοικονομούν τον ευρωπαϊκό ρατσισμό.

Είναι σκόπιμο στο σημείο αυτό να γίνει μια διευκρίνιση: υπάρχει διαφορά μεταξύ των εννοιών «άλλος» και «ξένος». Υπάρχει ένα ευρύ φάσμα διαφορετικών ανθρώπων και αντικειμένων, τα οποία δεν αντιμετωπίζονται ως «ξένοι» ή «ξένα», καθώς η ετερότητα ορίζεται απλά ως διαφορά προς το «εγώ». Ότι αντιλαμβανόμαστε ως διαφορετικό δεν το ερμηνεύουμε αυτόματα και ως «ξένο». Στην προκειμένη έρευνα όμως, οι έννοιες συμπίπτουν, καθώς ο «ξένος» ταυτίζεται με τον «άλλο» στην κοινωνική αλληλεπίδραση.

Η μελέτη της εξέλιξης του ρατσισμού στην Ευρώπη αποκαλύπτει με τον καλύτερο τρόπο ότι οι διαδικασίες κατασκευής των «άλλων» λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο των κοινωνικών συγκρούσεων για τον έλεγχο και τη νομιμοποίηση της εξουσίας. Στις ανταγωνιστικές κοινωνίες η κατασκευή του «ξένου» δεν σχετίζεται με πραγματικές διαφορές, αλλά με την ανάγκη διατήρησης των κυρίαρχων μηχανισμών και δυνατοτήτων πρόσβασης στα κοινωνικά αγαθά. Συμπερασματικά, κατανόηση του «ξένου» σημαίνει κατανόηση των άνισων κοινωνικών σχέσεων, κατανόηση των μηχανισμών παραγωγής και αναπαραγωγής των «διαφορών» που νομιμοποιούν την περιθωριοποίηση συγκεκριμένων ομάδων.

## **2.1 Κοινωνική Ταυτότητα και Κοινωνική Κατηγοριοποίηση**

Η ταυτότητα αποτελεί το πιο σημαντικό στοιχείο αυτοπροσδιορισμού του ανθρώπου. Ετυμολογικά το ρήμα «ταυτοποιώ», από όπου προέρχεται, σημαίνει κατηγοριοποιώ πράγματα και ανθρώπους και συσχετίζω κάποιον με κάτι άλλο. Το ουσιαστικό «ταυτότητα» προέρχεται από την κράση «το αυτό» και «τον εαυτό» και συνεπάγεται σημασιολογικά την ικανότητα ενός συστήματος να διατηρεί τον εαυτό του αμετάβλητο στο χρόνο. Η έννοια, ωστόσο, δεν είναι στατική, είναι δυνάμει ρευστή. Το «ποιος είμαι», καθώς και το συνακόλουθο «ποιοι είμαστε» χαρακτηρίζει και σηματοδοτεί την πορεία της ανθρώπινης

σκέψης και αποτελεί κεντρικό θέμα στις ανθρωπιστικές και κοινωνικές επιστήμες.

«Η ταυτότητα δεν είναι πράγμα, είναι διαδικασία, είναι η συστηματική θεμελίωση και νοηματοδότηση των σχέσεων ομοιότητας και διαφοράς μεταξύ ατόμων, μεταξύ συλλογικοτήτων και μεταξύ ατόμων και συλλογικοτήτων», όπως περιγράφει ο Τζένκινς, για τον οποίο οι όροι «ταυτότητα» και «κοινωνική ταυτότητα» συμπίπτουν. Ο καθορισμός της ταυτότητας του εαυτού μας ή των Άλλων είναι ζήτημα νόημα και το νόημα πάντα εμπεριέχει την αλληλόδραση: συμφωνία και διαφωνία, σύμβαση και καινοτομία, επικοινωνία και διαπραγμάτευση (Jenkins, 1996). Κατά τη διάρκεια της πρωτογενούς και της μεταγενέστερης κοινωνικοποίησης, στις καθημερινές αλληλοδράσεις και στις θεσμικά παγιωμένες πρακτικές ταξινόμησης, τα άτομα καθορίζονται από τον εαυτό τους και από τους Άλλους, με τρόπο που τα διακρίνει από τα άλλα άτομα.

Σύμφωνα με τον Τζένκινς, η κοινωνική ταυτότητα χωρίζεται σε ατομική και συλλογική. Η πρώτη δίνει έμφαση στις διαφορές των ανθρώπων, ενώ η συλλογική στις ομοιότητες, με στόχο να ενωθούν τα άτομα σε ένα σύνολο και να διαχωριστούν από άλλες συλλογικότητες. Μία άλλη κατηγορία ταυτοτήτων αποτελεί αυτή των εικονικών και ονομαστικών. Η ονομαστική αποδίδεται στο όνομα, στον χαρακτηρισμό δηλαδή με τον οποίο αποκαλούμε κάποιον (για παράδειγμα ανάπηρο), ενώ η εικονική χαρακτηρίζεται από το βίωμα που έχει ή νομίζει πως έχει. Οι δύο αυτές ταυτότητες δεν είναι σταθερές, καθώς η μία μπορεί να εισχωρήσει στην άλλη. Από την άλλη, υπάρχουν οι θεσμοθετημένες ταυτότητες, οι οποίες συνδυάζουν τη συλλογική και ατομική με την ονομαστική και εικονική και αποδίδουν στα άτομα ιδιαίτερη θέση. Σε όλα αυτά τα είδη ταυτότητας σημαντικές παράμετροι είναι τα στοιχεία του χώρου και του χρόνου, τα οποία λαμβάνουν μέρος σε κάθε μορφή κατασκευής της εκάστοτε ταυτότητας.

Ένα άλλο εξίσου σημαντικό ζήτημα αποτελεί η σύνθεση της κοινωνικής ταυτότητας από αλληλοεξαρτώμενα θέματα της ανθρώπινης ομοιότητας και διαφοράς. Διαφορές ανάμεσα στις εθνοτικές ομάδες θεωρούνται δεδομένες, όπως και τα σύνορα που δημιουργούν στα κοινωνικά σύνολα. Τα σύνορα αυτά δημιουργούν διαδικασίες διατήρησης και ενσωμάτωσης σε μία ομάδα. Ωστόσο,

η έννοια του συνόρου θα μπορούσε να ειπωθεί ότι δημιουργείται από την αλληλεπίδραση των μελών διαφορετικών ειδών ταυτοτήτων. Η συνοριακή διαδικασία βασίζεται στη συμβολική κατασκευή ομοιότητας, η οποία είτε δημιουργείται είτε συνυπάρχει στην κοινωνία. Τα σύμβολα θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως τρόποι απεικόνισης της ομοιότητας ή ως μία μορφή φανταστικής ομοιότητας. Τα χρώματα της σημαίας, για παράδειγμα, προσπαθούν κάτι να συμβολίσουν. Με αυτό τον τρόπο τα σύμβολα παράγουν τη σημασία του «συνανήκειν» σε μία κοινότητα.

Με το ίδιο σκεπτικό δημιουργούνται συμβολικά σύνορα, τα οποία βασίζονται σε ομοιότητες και αρκετές φορές γίνονται πιο σημαντικά από τα γεωγραφικά. Έτσι οι αντίστοιχες ταυτότητες που δημιουργούνται σύμφωνα με αυτή την διαδικασία παραμένουν συμβολικά κατασκευασμένες και δεν έχουν στην ουσία πραγματική υπόσταση. Επομένως, ο «άλλος» είναι κάποιος, ο οποίος είτε διαφέρει, είτε ομοιάζει με εμάς και μας βοηθά να συνειδητοποιήσουμε ποιοι είμαστε και πού ανήκουμε.

Στο έργο του «Κοινωνική Ταυτότητα» ο Τζένκινς χρησιμοποιεί σχηματικά τρία ερμηνευτικά συστήματα καθορισμού αυτής:

α) το σύστημα των ατόμων, εμπνευσμένο από τον αμερικάνικο πραγματισμό και τη συνεισφορά των Κούλνι (Cooley, 1962) και Μιντ (Mead, 1934), όπου η έμφαση δίνεται στην ατομικότητα, στις διαδικασίες πρωτογενούς κοινωνικοποίησης. Αυτό υπονοεί ότι οι ταυτότητες που θεμελιώνονται στην αρχή του βίου –ατομικότητα, ανθρώπινες ιδιότητες, φύλο, συγγένεια και εθνικότητα- είναι πρωτογενείς, πιο ισχυρές και πιο ανθεκτικές στις μεταβολές του κατοπινού βίου από ό,τι άλλες. Ο Μιντ χαρακτηριστικά υποστηρίζει ότι ο τρόπος που αντιλαμβανόμαστε ένα περιβάλλον εξαρτάται από την ικανότητά μας να βλέπουμε τον εαυτό μας ως αντικείμενο.

β) το σύστημα των αλληλοδράσεων, εμπνευσμένο από τον Γκόφμαν (Goffman, 1969) και τον Μπουρντιέ (Bourdieu, 1977), όπου η έμφαση δίνεται στη διαλεκτική σχέση μεταξύ της εικόνας του εαυτού και της δημόσιας εικόνας. Με αυτή την λογική καθορίζουμε τους Άλλους και καθοριζόμαστε από αυτούς. Οι έννοιες της στρατηγικής, του συμφέροντος και της δύναμης προφανώς σχετίζονται με την εν λόγω διαδικασία καθορισμού της ταυτότητας.

γ) το σύστημα των θεσμών, εμπνευσμένο από τους Μάρξ (1975), Τάιφελ (1978) και Μπάρθ (1969) με αντικείμενο τις συλλογικές ταυτότητες. Οι θεσμοί είναι από τα σημαντικότερα πλαίσια εντός των οποίων καθορίζεται η ταυτότητα, καθώς αποτελούν παγιωμένα πρότυπα πρακτικής. Η έμφαση δίνεται, ως εκ τούτου, στη σημαντικότητα της δύναμης -και δη της πολιτικής- τόσο στην κατηγοριοποίηση, όσο και στη συντήρηση ή μεταβολή μιας ταυτότητας.

Ο ίδιος ο Τζένκινς τονίζει την εξωτερική κοινωνική διάσταση πολύ περισσότερο από την ατομική διάσταση και παραβλέπει πλήρως τις ασυνείδητες και ψυχολογικές διαστάσεις της ταυτότητας. Σε κάθε περίπτωση, η αλληλόδραση μεταξύ ομοιότητας και διαφοράς είναι η λογική που διαπερνά κάθε καθορισμό ταυτότητας, είτε «ατομικής» είτε «συλλογικής», αν και στην ουσία η ταυτότητα είναι συγχρόνως ατομική και συλλογική. Και αυτές ακριβώς οι σχέσεις ομοιότητας και διαφοράς είναι που καθιστούν δυνατή την επικοινωνία, την ανθρώπινη κοινωνία για την ακρίβεια!

Ο ορισμός της κοινωνικής ταυτότητας σύμφωνα με τον Τάιφελ (1978) είναι η γνώση του ατόμου ότι ανήκει σε μια συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα μαζί με κάποια συναισθηματική και αξιολογική σημασία της υπαγωγής του σε αυτήν. Με άλλα λόγια η αυτοεικόνα του ατόμου εξαρτάται σε ένα βαθμό από τις ομαδικές υπαγωγές και ειδικότερα από τη διαφοροποίηση μεταξύ της δικής του ομάδας και της ομάδας των άλλων. Αυτή η σύγκριση των ομάδων συνδέει την κοινωνική κατηγοριοποίηση με την κοινωνική ταυτότητα (Παπαστάμος, 1990).

Η κοινωνική κατηγοριοποίηση παίζει ρόλο στη διαμόρφωση των στερεοτύπων και με τη σειρά της προκαλεί φαινόμενα ενδοομαδικής μεροληψίας, η οποία δημιουργείται και από την απλή συμμετοχή σε μια κοινωνική ομάδα. Ο Τάιφελ (1981) υποστηρίζει ότι η δημιουργία στερεοτύπων είναι συλλογική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει τη δημιουργία και συντήρηση των αξιών και των ιδεολογιών των ομάδων, καθώς και τη θετική ανατίμηση της αξίας της έσω ομάδας. Τα μέλη της ενδοομάδας τείνουν να αξιολογούν θετικότερα τους εαυτούς τους σε σχέση με τα μέλη μιας εξωομάδας. Μεταξύ των μελών μιας ομάδας ενισχύονται οι αντιληπτές τους ομοιότητες, ενώ αντίθετα ενισχύονται οι διαφορές της εξωομάδας. Τα παραπάνω αποτελούν τη θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας (Tajfel&Turner, 1979), σύμφωνα με την οποία, ο εναγώνιος στόχος

του ατόμου είναι να διαμορφώσει ή να διασφαλίσει μια θετική ταυτότητα και μέσω αυτής να διατηρήσει την αυτοεκτίμησή του.

Το άτομο έχει ανάγκη να νιώθει ότι αξίζει και στην προσπάθειά του να διαχειριστεί τα κοινωνικά δεδομένα και να επιβληθεί σε αυτά προβαίνει στην οργάνωσή τους μέσα από τη διαδικασία της κατηγοριοποίησης, η οποία έχει διττή σημασία: Κατηγοριοποιεί ο,τιδήποτε κοινωνικό και ταυτόχρονα χρησιμοποιεί τα αποτελέσματα της κατηγοριοποίησης για να κατηγοριοποιήσει και τον εαυτό του. Η κατηγοριοποίηση λειτουργεί λοιπόν με δύο φαινομενικά αντικρουόμενους, αλλά στην πραγματικότητα συμπληρωματικούς τρόπους: τη διάκριση, ως ανταγωνιστική διαδικασία, και τα στερεότυπα. Η αναγκαία απλούστευση που διευκολύνει τη διαμόρφωση κρίσης ενθαρρύνει την προσφυγή σε ταυτοποιητικά στερεότυπα. Οι στερεότυπες ταξινομήσεις είναι γενικές συλλογικές κατηγορίες που επηρεάζουν τις ευκαιρίες ζωής των ανθρώπων σε ένα φάσμα καταστάσεων, καθώς μπορούν να παράγουν ισχυρές συνθήκες μη επιλεξιμότητας και αποκλεισμού. Πέρα από τη συμβολή τους στον καθορισμό της ομαδικής ταυτότητας (Tajfel, 1981), τα στερεότυπα είναι ένα σύνηθες χαρακτηριστικό των ανθρώπινων προσπαθειών να διευρύνουν την προβλεψιμότητα –ή τουλάχιστον μια έννοια προβλεψιμότητας- στις καθημερινές καταστάσεις περιπλοκότητας ή/και αβεβαιότητας.

Επιπλέον η κοινωνική ταυτότητα βασίζεται στις συγκρίσεις μεταξύ της ενδοομάδας και της εξωομάδας και η σύγκριση αυτή καθορίζει αν θα είναι θετική ή αρνητική μία ταυτότητα. Τα μέλη της ομάδας τα οποία βιώνουν μια αρνητική κοινωνική ταυτότητα είτε θα επιδιώξουν να εγκαταλείψουν την ομάδα τους αναζητώντας παράλληλα μια εξωομάδα που θα τους προσδώσει μια θετική κοινωνική ταυτότητα, είτε θα προσπαθήσουν να εξυψώσουν την ενδοομάδα τους μέσω κάποιας θετικής διάκρισής της (Χαντζή, 2009). Από την άλλη μεριά, όταν άτομα μιας ομάδας απολαμβάνουν μια θετική κοινωνική ταυτότητα τείνουν να υποτιμούν άλλες ομάδες με αποτέλεσμα να εκδηλώνουν ρατσιστικές συμπεριφορές ή προκαταλήψεις έναντι ομάδων ή ατόμων που θεωρούν ότι απειλούν την κοινωνική τους ταυτότητα.

## 2.2 Στερεότυπα

Η βασική έννοια του θέματος είναι τα στερεότυπα, για τον ορισμό των οποίων χρησιμοποιούνται διάφορες εννοιολογικές προσεγγίσεις. Προτού όμως παρατεθούν ορισμοί της έννοιας των στερεοτύπων, κρίνεται σκόπιμη μια εισαγωγική αναφορά στο περιεχόμενο της διαπολιτισμικής κοινωνικής ψυχολογίας.

Πρόκειται για μια επιστήμη, η οποία σχετίζεται με τους κλάδους της κοινωνιολογίας, της ψυχολογίας και της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης. Μελετά από κοινωνιολογική σκοπιά τις ψυχολογικές διεργασίες του ατόμου σε θέματα πολιτισμικής ετερότητας. Εξετάζει στην ουσία κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμων, ομάδων ή εθνών που προφανώς έχουν διαφορές σε πολιτισμικό επίπεδο. Σύμφωνα με το Γεωργογιάννη (2007), η Διαπολιτισμική Κοινωνική Ψυχολογία ορίζεται ως «η επιστήμη της διαπολιτισμικής αλληλεπίδρασης και της διαπολιτισμικής επιρροής». Πρόκειται λοιπόν για μία επιστήμη, η οποία ερευνά την αλληλεπίδραση ανάμεσα σε πολιτισμικά διαφορετικές ομάδες, καθώς και την επιρροή που δέχεται κάθε πολιτισμική ομάδα από αυτή την αλληλεπίδραση. Στην έρευνα της Διαπολιτισμικής Κοινωνικής Ψυχολογίας λαμβάνονται υπόψη παράγοντες, όπως οι τεχνολογικές εξελίξεις, οι πολυπολιτισμικές κοινωνίες, ο βαθμός διαφοροποίησης της επικοινωνίας, η σύγκριση ιθών και εθίμων, η ανισοκατανομή του πλούτου, η καταναλωτική συμπεριφορά, οι νέες κοινωνικές συνθέσεις και τα περιβαλλοντικά προβλήματα (Γεωργογιάννης, 2007).

Τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις που απορρέουν από τα μέλη μιας πολιτισμικής ομάδας για τα μέλη μιας άλλης και αποτελούν αντικείμενο της Διαπολιτισμικής Κοινωνικής Ψυχολογίας. Ο όρος «στερεότυπα» καθιερώθηκε στην κοινωνιολογία από τον Αμερικανό κοινωνιολόγο και δημοσιογράφο W. Lippmann (2004). Αυτός πρώτος, το 1922, χρησιμοποίησε τον όρο «στερεότυπο» για να περιγράψει αυτές τις «ιδέες, τις εικόνες, που είναι έτοιμες μέσα στο κεφάλι μας και παρεμποδίζουν την λειτουργία της κρίσης, γιατί υπάρχει μία εκ των προτέρων διαμορφωμένη κρίση». Σύμφωνα με τον Lippmann τα στερεότυπα χρησιμοποιούνται από τον άνθρωπο για να



δικαιολογήσουν τις στάσεις και τις συμπεριφορές του απέναντι σε άλλους ανθρώπους. Οι εκ των προτέρων διαμορφωμένες «εικόνες του μυαλού» πολύ δύσκολα μεταβάλλονται και μόνο με την προϋπόθεση της ατομικής βούλησης.

Παρόμοια είναι και η αντίληψη του Allport (1954) για την έννοια των στερεοτύπων. Κεντρική θέση στη θεωρία του αποτελεί η απλοποίηση της επεξεργασίας των πληροφοριών στη γνωστική διαδικασία της απλοποίησης. Με δεδομένο ότι το μέγεθος των πληροφοριών που καλείται να διαχειριστεί ένα άτομο είναι τεράστιο, υιοθετείται από μέρος του η διαδικασία κατηγοριοποίησης, που διευκολύνει την αντίληψη, αλλά δικαιολογεί και τη συμπεριφορά απέναντι σε άτομα άλλων ομάδων.

Σ' αυτήν ακριβώς την ανάγκη γνωστικής απλοποίησης προς κατανόηση αποδίδει και ο Tajfel (1978) το σφάλμα των στερεοτύπων αντιλήψεων για τις ομάδες. Τα χαρακτηριστικά των κατηγοριών υπεραπλουστεύονται, προκειμένου να κατανοήσουμε τις πληροφορίες μας για την εκάστοτε ομάδα. Με τον τρόπο αυτό όμως, αδυνατούμε να αντιληφθούμε και να κρίνουμε αντικειμενικά τα επιμέρους στοιχεία της ομάδας, τα πρόσωπα-μέλη που την απαρτίζουν. Αποδίδουμε πανόμοιο χαρακτήρα σε όλους τους ομοίους, ανεξάρτητα από τις όποιες ατομικές διαφορές.

Η έννοια της ομάδας ορίζεται, σύμφωνα με τον Brown (1996) ως σύνολο ανθρώπων με δύο χαρακτηριστικά: α) τα ίδια τα άτομα θεωρούν τον εαυτό τους μέλη μιας ομάδας («εμείς») και διακατέχονται από την αίσθηση του «ανήκειν», έχουν κοινή ταυτότητα και β) τα άτομα τείνουν να σχηματίζουν θετικά στερεότυπα για τα μέλη της ομάδας τους και αρνητικά για τα μη-μέλη των άλλων ομάδων. Ως εκ τούτου, τα στερεότυπα αφορούν γενικευμένες απόψεις και στάσεις για μία ομάδα ανθρώπων, οι οποίες σχετίζονται στενά, τόσο με το πολιτισμικό παρελθόν και παρόν του ατόμου, όσο και με την κοινωνική του ταυτότητα.

Σε επίπεδο ελληνικής βιβλιογραφίας, τα στερεότυπα είναι τα προκατασκευασμένα σχήματα αντίληψης – σκέψης (διανοητικές εικόνες – ιδέες), που παρεμβάλλονται στην πραγματικότητα και την αντίληψη που πάμε να σχηματίσουμε για αυτή την πραγματικότητα, προκαλώντας απλοποιήσεις και γενικεύσεις που τη διαστρεβλώνουν (Βασιλείου, Θ., Σταματάκης, Ν., 1992).

Κατά την Βεντούρα (1997), η έννοια του στερεότυπου έχει αρνητική χροιά και προκύπτει από τον διαχωρισμό του τύπου «Εμείς» και οι «Άλλοι». Είναι σημαντική η εξής παρατήρηση εδώ: αυτός ο διαχωρισμός δεν συμβαίνει τυχαία, αλλά υποκινεί αντιδράσεις και εξυπηρετεί ορισμένα συμφέροντα κάθε φορά. Από μια άλλη άποψη, θα μπορούσε να ειπωθεί πως πρόκειται για «κατασκευασμένες διαπιστώσεις για μια κοινωνική κατηγορία, οι οποίες διεκδικούν γενικευτική ισχύ, ενώ δεν στηρίζονται σε αληθινά δεδομένα». Με τον όρο κοινωνική κατηγορία γίνεται αναφορά σε μια ομάδα ανθρώπων, οι οποίοι διαθέτουν ένα σύνολο κοινών χαρακτηριστικών (Σωτηρόπουλος, 2003).

Ο Λαμπρίδης (2004) χρησιμοποιεί τη θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας για να ερμηνεύσει τα στερεότυπα που συνεπάγονται την άρνηση της ένταξης κάποιων κατηγοριών σε ομάδες και κοινωνικά περιβάλλοντα που θεωρούνται ανώτερα και άρα επιθυμητά. Η άρνηση αυτή στο δικαίωμα του «συνανήκειν», οφείλεται συνήθως σε υπεραπλουστευμένες νοερές εικόνες, οι οποίες είναι κοινές σε ένα σύνολο ανθρώπων που αποτελούν μια κοινωνική ομάδα. Οι νοερές αυτές εικόνες διαμορφώνονται από μία ευνοϊκή ή αρνητική συνηθέστερα προδιάθεση, που καταλήγει σε εκδήλωση ανάλογων συμπεριφορών.

Σύμφωνα με τη Δραγώνα (2004), τέλος, τα στερεότυπα αποτελούν γνωστικές αναπαραστάσεις που αφορούν μια οποιαδήποτε κοινωνική ομάδα και τα μέλη της. Πρόκειται για μια γενίκευση που κατασκευάζουμε και την αποδίδουμε σε όλα τα μέλη μιας ανθρώπινης ομάδας. Και όπως όλα τα γνωστικά σχήματα, επηρεάζουν τις πληροφορίες που δεχόμαστε από το περιβάλλον, καθοδηγούν τη σκέψη μας προς ορισμένες εκδοχές ή την απομακρύνουν από άλλες. Αυτό που χρήζει περισσότερης προσοχής όμως είναι η παρατήρηση ότι πρόκειται για πολιτισμικές κατασκευές, διαμορφώνονται μέσα από μηχανισμούς εξουσίας και η εφαρμογή τους οδηγεί σε κοινωνικές αδικίες.

Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα και με την προσωπική μου πρόσληψη της έννοιας, τα στερεότυπα μας βοηθούν να κατανοήσουμε την πραγματικότητα, να αξιολογήσουμε τον πολιτισμό και τον τρόπο ζωής μας και να δικαιολογήσουμε τον τρόπο που αντιμετωπίζουμε ανθρώπους από άλλους πολιτισμούς. Δημιουργούνται και αναπαράγονται μέσω της κοινωνικοποίησης που συντελείται στην οικογένεια και το σχολείο, από τα Μέσα Μαζικής

Ενημέρωσης και την αλληλεπίδραση στα πλαίσια του μικρο-κοινωνικού συστήματος, στο οποίο το κάθε άτομο κινείται στις διάφορες περιόδους της ζωής του. Οι κοινωνικές τους συνέπειες όμως είναι μεγάλες: τα στερεότυπα αντλούν τη μορφή και το περιεχόμενό τους από το πλαίσιο, το οποίο μας περιβάλλει και η ισχύς τους συνεπάγεται κοινωνικές αδικίες.

### **2.3 Μετανάστευση**

Η μετανάστευση αποτελεί ένα κοινωνικό φαινόμενο, το οποίο διαφοροποιείται από κοινωνία σε κοινωνία και από εποχή σε εποχή και ορίζεται ως η μόνιμη ή προσωρινή μεταβολή του τόπου εγκατάστασης ενός ατόμου ή ενός κοινωνικού συνόλου (Τσαούσης, 2006). Αφορά τόσο την μετακίνηση πληθυσμού από την πατρική γη σε ξένες χώρες (εξωτερική μετανάστευση), όσο και την μετακίνηση σε άλλο τόπο της ίδιας χώρας (εσωτερική μετανάστευση) και στοχεύει στην αναζήτηση καλύτερης τύχης.

Το φαινόμενο αποτελεί συνάρτηση μιας σειράς παραγόντων, οι οποίοι συνδέονται με τη γενικότερη οικονομική κατάσταση και τις διεθνείς γεωπολιτικές συνθήκες. Οι αιτίες που ώθησαν και συνεχίζουν να ωθούν τον άνθρωπο να μετακινηθεί είναι πολλές και ποικίλες: υπερπληθυσμός, κοινωνική ανισότητα, φτώχεια, διώξεις, πόλεμοι, φυσικές καταστροφές ή άλλοι κοινωνικοί λόγοι, όπως είναι οι οικογενειακοί. Το μεταναστευτικό φαινόμενο είναι ένα πολύπλοκο κοινωνικό φαινόμενο, το οποίο χαρακτηρίζεται από πολλές ανόμοιες διαδικασίες και καταστάσεις, αφορά διαφορετικές κατηγορίες ανθρώπων και εθνοτήτων και προσδιορίζεται από ένα πλήθος κοινωνικών, οικονομικών, πολιτικών και πολιτισμικών παραγόντων (Τσαούσης, 2006, Κασσιμάτη, 2003).

Στο πλαίσιο των δυτικών κοινωνιών, η μετανάστευση αντιμετωπίστηκε ως φυσιολογική μετακίνηση και αντιμετωπίστηκε θετικά. Ερμηνεύτηκε ως θεμιτή επιδίωξη καλύτερης ζωής και ως συμφέρουσα διαδικασία από άποψη οικονομικοκοινωνικού συστήματος. Χρησιμοποιήθηκε για την εξυπηρέτηση των ευρύτερων οικονομικών, κοινωνικών και ιδεολογικών αναγκών των πρώτων βιομηχανικών κοινωνιών, συντείνοντας στην αύξηση του κέρδους διαμέσου της μείωσης του κόστους παραγωγής (Αμίτσης και Λαζαρίδη, 2001).

Στη σύγχρονη μορφή της, ωστόσο, αντιμετωπίζεται με επιφύλαξη, αβεβαιότητα και ανησυχία, καθώς οι διαστάσεις που έχει λάβει είναι μη διαχειρίσιμες. Οι μετακινήσεις στις μέρες μας είναι τόσο συχνές και περιλαμβάνουν τέτοια πληθυσμιακά μεγέθη, ώστε προκαλούν αντιδράσεις στο εσωτερικό των χωρών που υποδέχονται τους μετανάστες. Οι αντιδράσεις αυτές, σε συνδυασμό με τα ευρύτερα οικονομικά, κοινωνικά, πολιτικά και ιδεολογικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι σύγχρονες κοινωνίες, οδηγούν συχνά στην αύξηση των ρατσιστικών εκδηλώσεων και των φαινομένων της ξеноφοβίας και του εθνικισμού από τα μέλη των δυτικών κοινωνιών απέναντι στους αλλοδαπούς εν γένει (Λαζαρίδης και Αμίτσης, 2001).

Με κριτήριο τη νομιμότητα της εισόδου σε μια χώρα, η μετανάστευση διακρίνεται σε δύο κατηγορίες:

**Νόμιμη μετανάστευση:** περιλαμβάνει τα πρόσωπα που έχουν εισέλθει και παραμένουν νόμιμα στη χώρα, η παρουσία τους έχει καταγραφεί από τις αρμόδιες αρχές και κατέχουν την απαιτούμενη άδεια παραμονής και εργασίας. Τα πρόσωπα αυτά μπορεί να προέρχονται από κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή να είναι υπήκοοι τρίτων χωρών.

**Παράνομη μετανάστευση:** περιλαμβάνει τους αλλοδαπούς που εισήλθαν στη χώρα χωρίς νόμιμα ταξιδιωτικά έγγραφα, οπότε χαρακτηρίζονται ως «λαθρομετανάστες», είτε εισήλθαν νόμιμα με κάποια ιδιότητα (τουρίστες, φοιτητές, εργαζόμενοι), αλλά στη συνέχεια παραμένουν παράνομα στη χώρα, ως αντικανονικοί μετανάστες (Καρύδης, 2006).

Στη σύγχρονη εποχή μετανάστευση και λαθρομετανάστευση αποτελούν ενιαίο φαινόμενο. Στην πραγματικότητα, η λαθρομετανάστευση εμφανίζεται όταν οι χώρες «υποδοχής» εξαντλούν τις δυνατότητές τους να δεχθούν νόμιμους μετανάστες. Κοινωνιολογικά, η λαθρομετανάστευση αποτελεί μια μη νόμιμη μορφή της λεγόμενης «εξωτερικής» μετανάστευσης, της μετακίνησης δηλαδή προς μια άλλη χώρα-κράτος με εθνολογική οντότητα, κοινωνική δομή και πολιτισμό. Το κύριο αίτιο της μετανάστευσης, περιλαμβανομένης και της λαθρομετανάστευσης υπήρξε ανέκαθεν η αναζήτηση καλύτερων «όρων ζωής», που δημιουργεί μια ισχυρότατη «δυναμική» μετακίνησης ατόμων (Καρύδης, 1996).

## 2.4 Ορισμοί Μετανάστη, Πρόσφυγα και Αιτούντος Άσυλο

Αλλοδαπός είναι κάθε φυσικό πρόσωπο που δεν έχει την ιθαγένεια της χώρας στην οποία διαμένει ή γενικότερα στερείται ιθαγένειας. Προσδιορίζεται ως ο μη-γγγενής και μη-πολίτης, εφόσον δεν ανήκει στο επίσημα συγκροτημένο κράτος. Σύμφωνα με τον ΟΗΕ, μετανάστης είναι το άτομο που διαμένει για τουλάχιστον έξι μήνες μακριά από τον συνήθη τόπο κατοικίας του. Σε περίπτωση που βρίσκεται εντός των συνόρων της χώρας του καλείται εσωτερικός μετανάστης, ενώ σε περίπτωση που βρίσκεται εκτός συνόρων ορίζεται ως εξωτερικός ή διεθνής μετανάστης (Εσδρά, 2004).

Όπως προαναφέρθηκε, ο μετανάστης μετακινείται για οικονομικούς λόγους, για αναζήτηση εργασίας και καλύτερων όρων διαβίωσης. Η μετακίνησή του είναι οικειοθελής.

Οι μετανάστες έχουν δικαιώματα, όπως ζωής, ελευθερίας από αυθαίρετη κράτηση και διακριτικής αντιμετώπισης, καθώς και δικαίωμα ενός ικανοποιητικού βιοτικού επιπέδου. Υπάρχουν κάποια διεθνή νομικά κριτήρια, τα οποία είναι συγκεκριμένα ως προς τα δικαιώματα των μεταναστών-εργαζομένων. Υπάρχει, επίσης, και η Διεθνής Σύμβαση για την Προστασία Όλων των Μεταναστών Εργαζομένων και των Μελών των Οικογενειών τους, που τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιουλίου του 2003.

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών οι πρόσφυγες είναι άτομα που εγκαταλείπουν ένοπλες συρράξεις ή διώξεις και διέρχονται με κίνδυνο ζωής εθνικά σύνορα για να αναζητήσουν ασφάλεια σε γειτονικές –αρχικά τουλάχιστον- χώρες. Σύμφωνα με τη Συνθήκη του ΟΗΕ, που έχει υπογραφεί από εκατόν σαράντα χώρες, πρόσφυγας είναι κάποιος που βρίσκεται εκτός της χώρας καταγωγής του και κινδυνεύει πραγματικά να υποστεί παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή να χάσει τη ζωή και την αξιοπρέπειά του, επειδή η κυβέρνηση της χώρας του δεν μπορεί ή δεν θέλει να τον προστατέψει. Για τον λόγο αυτό, ένας πρόσφυγας δικαιούται επιπλέον προστασία από εξαναγκαστική επιστροφή στη χώρα καταγωγής του, αλλά και προστασία από δίωξη για παράνομη είσοδο, έγγραφα ταυτότητας και ταξιδιωτικά έγγραφα. Δικαιούται,

τέλος και υποστήριξη για μια πιο μακροπρόθεσμη λύση: ενσωμάτωση στην χώρα υποδοχής, επανεγκατάσταση σε άλλη χώρα ή εθελούσιο επαναπατρισμό υπό προϋποθέσεις ασφάλειας και αξιοπρέπειας.

Οι πρόσφυγες ορίζονται και προστατεύονται από το διεθνές δίκαιο. Η Σύμβαση του 1951 για τους πρόσφυγες και το Πρωτόκολλο του 1967 αποτελούν τα βασικά νομικά κείμενα που χρησιμοποιούνται για την προστασία των προσφύγων. Ως πρόσφυγας ορίζεται κάποιος που προσπαθεί να βρει καταφύγιο σε μια ξένη χώρα λόγω του πολέμου και της βίας ή από φόβο καταδίωξης λόγω της φυλής, της θρησκείας, της εθνικότητας, των πολιτικών πεποιθήσεων ή της ένταξης σε συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα. Περιβαλλοντικοί πρόσφυγες (εκτοπισμένοι λόγω περιβαλλοντικών καταστροφών) δεν συμπεριλαμβάνονται άμεσα στον ορισμό του «πρόσφυγα», παρόλο που αυξάνονται σημαντικά τα τελευταία χρόνια.

Η διαδικασία για να αναγνωριστεί σε κάποιο άτομο η προσφυγική ιδιότητα είναι μακρά. Η αίτηση για άσυλο μπορεί να υποβληθεί, με βάση το νόμο, ενώπιον δημόσιου λειτουργού. Τυπικά αυτό γίνεται στη θάλασσα, στην ξηρά, συνήθως κατόπιν παράνομης άφιξης, είτε σε ειδικούς χώρους συγκέντρωσης και προσωρινής διαμονής. Μέχρι η αίτηση για άσυλο να γίνει δεκτή, το άτομο αναφέρεται ως «αιτών άσυλο» και προστατεύεται από απέλαση. Κατά την εφαρμογή της Σύμβασης της Γενεύης, κάθε κράτος διαμορφώνει τα δικά του ερμηνευτικά κριτήρια για τις προϋποθέσεις αναγνώρισης της προσφυγικής ιδιότητας. Η εξωτερική πολιτική, οι οικονομικές και υλικοτεχνικές δυνατότητες της χώρας υποδοχής, αλλά και ο αριθμός των προσφύγων που ήδη φιλοξενεί σίγουρα επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά τη στάση απέναντι στα αιτήματα ασύλου.

## **2.5 Η Κοινωνική Ενσωμάτωση των Αλλοδαπών**

Ο όρος «κοινωνική ενσωμάτωση» σχετίζεται με τη θεμελιώδη διαδικασία σύστασης των κοινωνιών και της συμμετοχής σε αυτές. Η καταγωγή του αποδίδεται στον Emile Durkheim μέσα από το έργο του «Οι κοινωνικές αιτίες της αυτοκτονίας» (Durkheim, 1897). Η διάκριση μεταξύ μηχανικής και

οργανικής αλληλεγγύης στο έργο του αποτελεί την πρώτη αποτύπωση τυπολογίας κοινωνικού δεσμού, με βάση τον οποίο οι άνθρωποι ενσωματώνονται ή όχι σε μία κοινωνία. Η μηχανική αλληλεγγύη στηρίζεται σε πρωτογενείς δεσμούς, αίματος, συγγένειας με γνώμονα την ομοιότητα, αρχικά βιολογική και αργότερα πολιτισμική. Η οργανική που έπεται της βιολογικής στηρίζεται σε δεσμούς οργανικούς και απρόσωπους, δηλαδή δεσμούς κοινών συμφερόντων, στόχων, κοινωνικών και πολιτικών αξιών και συμμετοχής στην ίδια ομάδα και οντότητα.

Η Σχολή του Σικάγου, από την άλλη, χρησιμοποίησε τον όρο σε σχέση με το φαινόμενο της μετανάστευσης, καθώς στην Αμερική της μετανάστευσης του 19ου και των αρχών του 20ου αιώνα η ενσωμάτωση αποδεικνύεται η κύρια διαδικασία σύστασης των «νέων» κοινωνιών. «Ο Πολωνός Χωρικός» των William Thomas και Florian Znaniecki (1918-1920) εισάγει την έννοια της «αποδιοργάνωσης», της εύθραυστης πνευματικής κατάστασης των μεταναστών ως αποτέλεσμα των κοινωνικών αλλαγών που επέρχονται στην καθημερινότητά τους και όχι λόγω φυλής. Ανοίγει λοιπόν ένα μεγάλο κεφάλαιο στην ιστορία των κοινωνικών επιστημών, όπου η ενσωμάτωση, ως έννοια και ως διαδικασία, ταυτίζεται με τα προβλήματα προσαρμογής και συμμετοχής των μεταναστών στην κοινωνία εγκατάστασης.

Οι διαδικασίες ενσωμάτωσης συνδέονται άμεσα με την ιστορική βάση, το ιδεολογικό υπόβαθρο και τους όρους συγκρότησης μιας εθνικής κοινωνίας. Προτού γίνει αναφορά στην πολιτική χρήση του όρου, ωστόσο, κρίνεται σκόπιμη η ευρύτερη κοινωνιολογική προσέγγιση του όρου «κοινωνική ένταξη». Πρόκειται για την δια βίου διαδικασία κοινωνικοποίησης του ανθρώπου. Μηχανισμοί κοινωνικοποίησης αποτελούν η οικογένεια, το σχολείο, η εργασία και το σύνολο των θεσμών μιας οργανωμένης κοινωνίας και η οποιαδήποτε δυσλειτουργία τους συνεπάγεται αποκοινωνικοποίηση του ατόμου και των ομάδων. Επιπλέον, ο όρος «ένταξη» αναφέρεται στην προσπάθεια ομαλής κοινωνικοποίησης, όταν υπάρχουν αντίστοιχα εμπόδια, οπότε δεν αφορά μόνο στους μετανάστες. Η «κοινωνικοποίηση» εστιάζει στο άτομο, υποδηλώνει την ιδέα της συνεχούς εκμάθησης και εσωτερίκευσης κανόνων. Η «κοινωνική ενσωμάτωση» παραπέμπει στο συλλογικό στοιχείο, στην ενσωμάτωση της κοινωνίας, στην ένταξη των ατόμων σε κάτι που ήδη υπάρχει.

Η ανάλυση, ωστόσο, θα παραμείνει στην ειδικότερο συσχετισμό κοινωνικής ενσωμάτωσης και μετανάστευσης, για λόγους θεματικής συνάφειας της εργασίας. Στην περίπτωση των μεταναστών έχουμε να εξετάσουμε την ανασύσταση της σχέσης του ατόμου με την κοινωνία υποδοχής, δεδομένου ότι οι μετανάστες έρχονται ήδη κοινωνικοποιημένοι σε μια άλλη κοινωνία, αυτήν της καταγωγής τους. Αυτό το χαρακτηριστικό, αλλά και η ιδιομορφία των μεταναστών τους καθιστά καταρχήν διαφορετικούς από τους γηγενείς που δεν έχουν γνωρίσει τη διαδικασία αποκοινωνικοποίησης και επανακοινωνικοποίησης (Παπαδοπούλου, 2007). Προκειμένου οι μετανάστες να μπορέσουν να συμμετάσχουν στην κοινωνία υποδοχής θα πρέπει να αποβάλουν μέρος των αξιών της παλιάς κοινωνίας που εγκατέλειψαν και να υιοθετήσουν μέρος των νέων αξιών της κοινωνίας υποδοχής. Πολλοί κοινωνιολόγοι χρησιμοποιούν τον όρο «επιπολιτισμό» ή «πολιτισμική αφομοίωση», για να αποδώσουν την απώλεια της παλιάς πολιτισμικής ταυτότητας και την υιοθέτηση μιας νέας. Εννοούν περισσότερο τη συμμετοχή στη διαμόρφωση της εθνικής ταυτότητας και λιγότερο την απώλεια της προσωπικής ταυτότητας και κουλτούρας, μόνο που η συμμετοχή αυτή δεν μπορεί να είναι ισότιμη (Παπαδοπούλου, 2007).

Σε επίπεδο εθνικής πολιτικής, η χρήση του όρου «πολιτισμική αφομοίωση» παραπέμπει στην αποικιοκρατία και στην πολιτική της Αμερικής, στοχεύει στην απόλυτη αφομοίωση των αποικιακών πληθυσμών ως κατώτερων και έχει αποκτήσει αρνητικό σημασιολογικό πρόσημο. Από την άλλη, τα παραδείγματα της Γαλλίας και της Γερμανίας είναι χαρακτηριστικά, ενδεικτικά της αντίληψης και της πρακτικής που εφαρμόστηκε για την ενδυνάμωση του εθνικού μηχανισμού. Η Γαλλία ενσωματώνει τα παιδιά των μεταναστών στη βάση του *ius solis*, στο γεγονός ότι γεννήθηκαν σε γαλλικό έδαφος και πήγαν σε γαλλικό σχολείο. Η Γερμανία τα ενσωματώνει δίνοντας έμφαση στη συμμετοχή στην αγορά εργασίας, διατηρεί όμως την ταυτότητα του «ξένου». Στην πρώτη περίπτωση ως στόχος χαράσσεται η αφομοίωση, στη δεύτερη αφήνεται το περιθώριο διατήρησης πολιτισμικών χαρακτηριστικών των σε κάθε περίπτωση «ξένων» μεταναστών.

Από ιστορική άποψη, κατά το διάστημα 1950 – 1980, η αφθονία της μισθωτής εργασίας εξασφάλιζε κοινωνική συμμετοχή για όλους, πολίτες και αλλοδαπούς



μετανάστες εργαζόμενους. Εφεξής όμως, η βιομηχανική κρίση και η αύξηση της ανεργίας επιφέρουν πρόβλημα κοινωνικής ενσωμάτωσης των μεταναστευτικών πληθυσμών. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την έξαρση των μουσουλμανικών μεταναστεύσεων προς την Κεντρική Ευρώπη οδηγούν στην ένταση του φαινομένου της λαθρομετανάστευσης και την όξυνση των οικονομικών και κοινωνικών προβλημάτων στις χώρες υποδοχής μεταναστών.

Μέσα σ' αυτή τη συγκυρία, η Ευρωπαϊκή Ένωση καλείται να επιλύσει τα θέματα και να διασφαλίσει την κοινωνική συνοχή μέσα από την αναδιάρθρωση θεσμών και διαδικασιών ενσωμάτωσης. Δίνεται προτεραιότητα στην εκπαίδευση, στην αγορά εργασίας, στην πρόσβαση στις υπηρεσίες, στην ανάπτυξη των αστικών και πολιτικών δικαιωμάτων των μεταναστών, στην πολιτισμική και θρησκευτική ελευθερία. Τίθενται, ως εκ τούτου, τα θεμέλια για ένα μοντέλο ένταξης ανεξάρτητο από τα εθνικά πολιτισμικά πρότυπα. Η ένταξη αποδεδειγμένα από τις παραδόσεις των οικείων εθνικών πολιτικών ενσωμάτωσης και αφομοίωσης (Γαλλία) ή της προσωρινότητας του μετανάστη (Γερμανία) (Παπαδοπούλου, 2007).

Η Ελλάδα γνωρίζει την εμπειρία της χώρας υποδοχής, ενώ τον 19ο και τον 20ο αιώνα αποτελούσε κατεξοχήν παράδειγμα χώρας αποστολής μεταναστών. Μια σειρά πολιτικών ρυθμίσεων και νομικών κωδίκων αποτελεί φυσική εξέλιξη προσαρμογής στις νέες συνθήκες. Η πρώτη δεκαετία εγκατάστασης Πολωνών και Αλβανών μεταναστών χαρακτηρίζεται από μια «αφομοιωτική» τάση σε σχέση με τους μετανάστες της. Οι μετανάστες γίνονται αποδεκτοί υπό τον όρο της «ελληνοποίησης» και του «εκχριστιανισμού» τους. (Παπαδοπούλου, 2007) Στη συνέχεια, όμως, οι Έλληνες εξοικειώνονται με τη μεταναστευτική παρουσία και εμφανίζονται περισσότερο ανεκτικοί ή διαλεκτικοί με τη διατήρηση της πολιτισμικής ταυτότητας των αλλοδαπών.

Είναι γεγονός πάντως ότι το φαινόμενο της μετανάστευσης διχάζει την ελληνική κοινωνία, όσον αφορά το κομμάτι της ενσωμάτωσης. Η εγκατάσταση πολυάριθμων πληθυσμών αλλοδαπής προέλευσης και μουσουλμανικής κουλτούρας εγείρει ερωτήματα περί μιας νέας πολυπολιτισμικότητας που ενδεχομένως αποτελεί κίνδυνο για το παραδοσιακό έθνος-κράτος και την κοινωνική συνοχή. Η σύμπτωση «λαού» και πολιτικής οργάνωσης, που αποτελεί

την αρχή του δημοκρατικού κράτους, θα μπορούσε να τεθεί υπό αμφισβήτηση από την παρουσία πληθυσμών πολύ απομακρυσμένων από την επικρατούσα πλειονοτική κουλτούρα (Παπαδοπούλου, 2007).

Κάποιοι φοβούνται την αποσύνθεση του παραδοσιακού έθνους και υποστηρίζουν τη θεωρία των λεγόμενων «ενσωματιστών» κοινωνιολόγων. Για τους «ενσωματιστές», πρωταρχικός ρόλος του κράτους πρέπει να είναι η οργάνωση ενιαίου, κοινού πολιτικού χώρου, που επιτρέπει την ενσωμάτωση όλων των ατόμων ανεξαρτήτως κοινωνικής, θρησκευτικής, περιφερειακής ή εθνικής καταγωγής μέσω της αφαίρεσης των διαφορών και της τυπικής ισότητας που συνεπάγεται η ιδιότητα του πολίτη (Dominique Schnapper, 1994).

Άλλοι ενστερνίζονται το «πολυπολιτισμικό» πρότυπο της Αυστραλίας και του Καναδά και κάνουν λόγο για μια νέα κοινωνική και δημοκρατική οργάνωση που σέβεται τις επιμέρους κοινότητες και στοχεύει στην τόνωση των κοινωνικών δεσμών. Για τους οπαδούς της «πολυπολιτισμικότητας», πρωταρχικό καθήκον του κράτους είναι να δώσει σε όλα τα άτομα τα μέσα, να αναγνωρίσει την ελευθερία και την αυθεντική τους ταυτότητα, που δεν διαχωρίζονται όμως από την κουλτούρα μέσα στην οποία γεννήθηκαν και την οποία προτίθενται να μεταδώσουν στα παιδιά τους (Παπαδοπούλου, 2007).

### **3. Η Παρούσα Μελέτη**

#### **3.1 Σκοπός, Ερευνητικά Ερωτήματα και Υποθέσεις**

Η έρευνα που διεξήχθη είναι κοινωνική και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες: διερεύνηση, περιγραφή και ερμηνεία. Μέσα από μια σύντομη αναδρομή του φαινομένου της μετανάστευσης και της παρουσίασης των λόγων έξαρσης των προσφυγικών και μεταναστευτικών ροών, επιχειρείται διερεύνηση και περιγραφή του τρόπου που διεξάγεται σήμερα η διαδικασία του ασύλου και του βιώματος των υπαλλήλων της Υπηρεσίας Ασύλου. Αυτό που βασικά ενδιαφέρει είναι η ερμηνεία του τρόπου και του βαθμού που η καθημερινή επαφή με το αλλοδαπό στοιχείο επηρεάζει τις στερεοτυπικές αντιλήψεις των υπαλλήλων της εν λόγω υπηρεσίας.

Με αφετηρία την παραδοχή της έξαρσης των μεταναστευτικών ροών προς τη χώρα και τον πολυπολιτισμικό χαρακτήρα της σύγχρονης ελληνικής κοινωνίας, η μελέτη εστιάζει στα στερεότυπα των υπαλλήλων μιας Υπηρεσίας Ασύλου αναφορικά με τους αιτούντες άσυλο. Η διάκριση αυτών σε πρόσφυγες και μετανάστες δεν αφορά την παρούσα έρευνα. Ερευνάται η στάση των υπαλλήλων απέναντι στους αλλοδαπούς εν γένει. Η συγκυρία, εξάλλου, δείχνει πως οι προσφυγικές και μεταναστευτικές ροές ταυτίζονται ως επί το πλείστον, τόσο ως προς τα αίτια που προκαλούν τη μετανάστευση, όσο και ως προς την πορεία διέλευσης και τον τελικό προορισμό.

Στο εγχείρημα της συσχέτισης των στερεοτυπικών αντιλήψεων με την εργασιακή εμπειρία σε Υπηρεσία Ασύλου, τίθενται ερωτήσεις που αντιστοιχούν στους εξής θεματικούς άξονες:

- 1.«Προφίλ» εργαζομένων με αναφορά σε δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, εκπαίδευση και προϋπηρεσία) σε συνδυασμό με την εργασιακή τροχιά (επιλογή να εργαστούν στην συγκεκριμένη Υπηρεσία)
2. Επικοινωνία (ιδιαιτερότητες, δυσκολίες, εμπειρίες) των υπαλλήλων με τους επωφελούμενους, όπως προκύπτει από το βίωμα της διοικητικής συνδιαλλαγής
3. Διερεύνηση των αντιλήψεων των υπαλλήλων πριν και μετά την ανάληψη υπηρεσίας (συντήρηση ή αλλαγή στερεοτύπων για τους αλλοδαπούς)

Οι ερευνητικές υποθέσεις που ελέγχονται είναι οι εξής:

1. Τα στερεότυπα υπάρχουν ακόμα και ασυνείδητα σε όλους
2. Κάποιες αιτίες / συνθήκες ευνοούν τη δημιουργία, τη συντήρηση και την αναπαραγωγή τους

Μέσα από την ποιοτική έρευνα, η μελέτη στοχεύει να δώσει απαντήσεις στους εξής άξονες προβληματισμού:

1. Ποιοι παράγοντες θεωρούνται υπαίτιοι για την διαμόρφωση των στερεοτύπων; (οικογενειακό, εργασιακό, ευρύτερα κοινωνικό περιβάλλον, ΜΜΕ, κρατική πολιτική, οικονομική συγκυρία)

2. Πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος της προσωπικότητας έναντι των εργασιακών και γενικότερων συνθηκών ως προς την συντήρηση ή την διαφοροποίηση των στερεοτυπικών αντιλήψεων; Εναλλακτικά: Πόσο εύκολα επαναπροσδιορίζονται παγιωμένες αντιλήψεις; (σχετίζεται με το προφίλ/ πρώτο και τρίτο μέρος απαντήσεων)

3. Σε τελική ανάλυση, το βίωμα καθιστά τους υπαλλήλους περισσότερο ξενοφοβικούς ή περισσότερο ανθρωπιστές; (προκύπτει από το σύνολο των απαντήσεων και την παρατήρηση της εξωλεκτικής επικοινωνίας των πληροφορητών)

### **3.2 Θεωρητική Μεθοδολογική Προσέγγιση της Έρευνας**

Το θέμα της έρευνας ενδείκνυται για ποιοτική έρευνα, ως προς τη μεθοδολογία, καθώς πρόκειται για διερεύνηση στάσεων και αντιλήψεων. Κεντρική θέση της ποιοτικής έρευνας είναι η κατανόηση του υποκειμενικού κόσμου της ανθρώπινης εμπειρίας. Η ποιοτική ανάλυση αποσκοπεί στην ερμηνεία του συγκεκριμένου και όχι στη γενίκευση από το συγκεκριμένο. Ταυτόχρονα, η ερμηνευτική προσέγγιση αντιμετωπίζει την κοινωνική πραγματικότητα ως αποτέλεσμα της δράσης των ατόμων (Cohen&Manion, 1994).

Εν προκειμένω, σημασία δεν έχουν οι αριθμοί και τα ποσοστά, αλλά η εμπάθυνση, η κατανόηση του νοήματος που κάθε υποκείμενο αποδίδει στην εργασιακή του εμπειρία. Η ποιοτική έρευνα στοχεύει στη διατύπωση ή αναδιατύπωση υποθέσεων και θεωρητικών θέσεων για το κοινωνικό γίνεσθαι και τη διακρίβωση κοινωνικών σχέσεων, θέσεων και ρόλων (Ιωσηφίδης, 2003). Ο χαρακτήρας της εν λόγω έρευνας είναι διερευνητικός: διερευνώνται διαφορετικές πιθανές εκδοχές μιας πραγματικότητας (Mason, 2003).

### **3.3 Η Επιλογή του Δείγματος**

Όσον αφορά το δείγμα, η επιλογή είναι σκόπιμη, με κριτήριο την εύκολη πρόσβαση στο πεδίο. Πρόκειται να διεξαχθούν εννέα συνεντεύξεις σε υπαλλήλους μιας Υπηρεσίας Ασύλου. Πιο συγκεκριμένα, πληροφορητές θα

είναι τρεις καταγραφείς αιτημάτων ασύλου, τρεις χειριστές συνεντεύξεων και τρεις διοικητικοί υπάλληλοι. Κοινό λοιπόν στοιχείο των πληροφορητών είναι ο χώρος εργασίας και βασικά η καθημερινή επαφή με αλλοδαπούς επωφελούμενους. Οι διαφορές, ωστόσο, που υπάρχουν μεταξύ τους είναι ίσως περισσότερο σημαντικές, εύλογες και λειτουργικές για την πορεία της έρευνας. Έχουν να κάνουν με το λεγόμενο «προφίλ» του εργαζόμενου, που συνίσταται σε αντικειμενικά στοιχεία δημογραφικά (φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, προϋπηρεσία, κατάρτιση, αντικείμενο εργασίας), αλλά και υποκειμενικά (προσωπικές αξίες, εμπειρίες, προσλαμβάνουσες).

### **3.4 Ερευνητικό Εργαλείο**

Ως κατάλληλο ερευνητικό εργαλείο για τη συγκεκριμένη εργασία επιλέγεται η συνέντευξη, η οποία συνιστά μέθοδο ποιοτικής έρευνας. Η συνέντευξη ορίζεται ως συζήτηση δύο ατόμων που αρχίζει από το συνεντευκτή με ειδικό σκοπό την απόκτηση των σχετικών με την έρευνα πληροφοριών και επικεντρώνεται από αυτόν σε περιεχόμενο καθορισμένο από τους στόχους της έρευνας με συστηματική περιγραφή, πρόβλεψη ή ερμηνεία. Σε σχέση με άλλες μεθόδους συλλογής δεδομένων επιτρέπει μεγαλύτερο βάθος (Cohen&Manion, 1994). Επιπλέον, ο ερευνητής είναι σε θέση να ερευνήσει τη συμπεριφορά του υποκειμένου σε σχέση με το αντικείμενο έρευνας, αλλά και να κατανοήσει πώς το υποκείμενο δίνει νόημα στη δική του ζωή (Burton, 2000).

Πιο συγκεκριμένα για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας επιλέγεται η ημι-δομημένη συνέντευξη, λόγω της ευελιξίας που προσφέρουν οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου και της δυνατότητας τροποποίησης της διερευνητικής κατεύθυνσης. Το πλεονέκτημα των ερωτήσεων ανοιχτού τύπου είναι ότι δίνουν στον πληροφορητή την ευκαιρία να εκφραστεί πιο ελεύθερα. Στη συνέντευξη αυτού του τύπου εντάσσονται ερωτήσεις που επιτρέπουν τη διεύρυνση και την εμπάθυνση σε ορισμένες πτυχές του υπό εξέταση θέματος, οι οποίες δεν είναι εύκολο να συμπεριληφθούν σε ένα ερωτηματολόγιο: προσωπικές σκέψεις, αίτια συμπεριφοράς, ενδιασμοί, ανασφάλεια, γενικότερα συναισθήματα, αντιλήψεις και προβληματισμοί. Επιπλέον, ενθαρρύνουν τη συνεργασία μεταξύ του ερευνητή και του ερευνώμενου και έχουν ως αποτέλεσμα μη αναμενόμενες

απαντήσεις, οι οποίες μπορεί να υποδείξουν σχέσεις και υποθέσεις που δεν είχαν εξεταστεί μέχρι τώρα (Cohen&Manion, 1994).

Τα ερευνητικά ερωτήματα ως κατευθυντήριοι άξονες της συγκεκριμένης έρευνας είναι τα εξής: α) Προσωπικά στοιχεία, β) εργασιακές συνθήκες και γ) στερεότυπα. Οι ερωτήσεις δηλαδή, στις οποίες πρόκειται να υποβληθούν οι πληροφορητές σχετίζονται με τις ως άνω περιγραφόμενες θεματικές. Όπως προαναφέρθηκε, κρίνεται σκόπιμο οι ερωτήσεις να είναι κατά βάση ανοιχτού τύπου, ώστε οι ερευνώμενοι να έχουν τη δυνατότητα να μιλήσουν ανοιχτά για όσα τους προβληματίζουν, να περιγράψουν τις εμπειρίες και τις σκέψεις τους χωρίς περιορισμό, να έχουν την ελευθερία να εστιάσουν οι ίδιοι στα σημεία που θεωρούν περισσότερο σημαντικά, να εκφράσουν τις ιδέες, τις απόψεις και τα συναισθήματά τους.

Οι κατευθύνσεις, ωστόσο, είναι εξαρχής ορισμένες και σε περίπτωση που οι αποκρινόμενοι «ξεφεύγουν» θεματικά, η διακριτική παρέμβαση του ερευνητή με διευκρινιστικές ερωτήσεις είναι καταλυτική για την έρευνα. Οι πρώτες ερωτήσεις είναι δημογραφικές, πολύ συγκεκριμένες και σχετίζονται με το προφίλ του εργαζόμενου. Ζητούνται πληροφορίες σχετικά με τη συνάφεια της εκπαίδευσης και της προϋπηρεσίας του εκάστοτε υπαλλήλου με την παρούσα εργασιακή εμπειρία. Στη συνέχεια τίθενται ερωτήσεις που έχουν ως θέμα την επαφή και την αλληλεπίδραση με τους αλλοδαπούς, τις ιδιαιτερότητες στην μεταξύ τους επικοινωνία. Το τελευταίο ερευνητικό ερώτημα περιλαμβάνει ερωτήσεις, μέσα από τις οποίες γίνεται προσπάθεια να αντληθούν στοιχεία αναφορικά με τον στερεοτυπικό τρόπο αντίληψης των πραγμάτων των ερωτώμενων και τον ενδεχόμενο αντίκτυπο του βιώματος επ' αυτού.

### **3.5 Περιορισμοί και Δυσκολίες της Έρευνας**

Η συνέντευξη ως ερευνητικό εργαλείο στηρίζεται στην ελεύθερη και ανοιχτή επικοινωνία, προϋποθέτει κάποια σχέση ανάμεσα στον συνεντευκτή και τον συνεντευξιαζόμενο και συμβάλλει όχι μόνο στην προσέγγιση του θέματος, αλλά και στην αξιοποίηση εμπειριών και συναισθημάτων. Με άλλα λόγια, η συνέντευξη αποτελεί το μέσο για να ανακαλύψει ο ερευνητής τι σκέφτονται και

τι αισθάνονται οι ερωτώμενοι. Προκειμένου όμως να καταστεί επιτυχής, ο ερευνητής οφείλει να υπακούει στην επιστημονική δεοντολογία, στο κανονιστικό πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγονται οι συνεντεύξεις, διατυπώνονται οι ερωτήσεις και γενικότερα τελείται η επικοινωνία ερευνητή-πληροφορητή.

Επιγραμματικά οι σχετικοί κανόνες ορίζονται ως εξής:

Οι συναντήσεις καθορίζονται με τη συγκατάθεση των ερωτώμενων στα μέρη και τις ώρες που εκείνους διευκολύνει.

Ο ερευνητής οφείλει να συστήνεται και να προσδιορίζει το σκοπό της έρευνάς του (Bell, 1997) και τη χρονική διάρκεια της συνέντευξης (Johnson, 1984).

Ο ερευνητής οφείλει να είναι διακριτικός και ευγενικός, να αντιμετωπίζει τα υποκείμενα με σεβασμό και δικαιοσύνη (Briggs, 1986).

Ο ερευνητής οφείλει να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του πληροφορητή, να καλλιεργήσει φιλικό κλίμα και να επιδείξει σημαντικές επικοινωνιακές δεξιότητες, προκειμένου να πετύχει ουσιαστική (λεκτική και όχι μόνο) αλληλεπίδραση με τα υποκείμενα. Πρέπει να καταφέρει να χρησιμοποιήσει τη συνέντευξη προς όφελος της έρευνας που διεξάγεται, αλλά και προς όφελος των ερωτώμενων, να υπερκεράσει τη διστακτικότητα και τους φόβους τους και να απελευθερώσει τα βαθύτερα συναισθήματα τους, ώστε η συμμετοχή στο διάλογο να είναι ουσιαστική.

Στην εν λόγω έρευνα ακολουθήθηκε η ποιοτική μέθοδος, καθώς θεωρήθηκε καταλληλότερη αναφορικά με τη συγκέντρωση πληροφοριών και στοιχείων της «καθημερινότητας» των ανθρώπων. Διεξήχθησαν εις βάθος συνεντεύξεις βασισμένες σε ημι-δομημένες ερωτήσεις και επιλέχθηκαν εκπρόσωποι τριών διαφορετικών ομάδων, καταγραφέων, χειριστών και διοικητικών υπαλλήλων, προκειμένου να αναδειχθούν πιθανές διαφορές απόψεων. Σε γενικές γραμμές η διαδικασία λήψης των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε ομαλά, ικανοποιητικά, εφόσον διασφαλίστηκε η τήρηση ανωνυμίας και εμπιστευτικότητας. Η διακριτική παρουσία μου ως συνεντευκτή, η ειλικρινής και φιλική στάση προς τους πληροφορητές μου, η τήρηση της χρονικής διάρκειας της συνέντευξης και ο σεβασμός προς τις ιδιαίτερες ανάγκες του εκάστοτε πληροφορητή (σύντομη

παύση, διακοπή μαγνητοφώνησης, επαναδιατύπωση ερώτησης ή επάνοδος σε δεύτερο χρόνο) συνέτειναν στο θετικό κλίμα μεταξύ των διαλεγομένων.

Κάτι που έχω να παρατηρήσω ως δυσκολία στην πραγματοποίηση της συνέντευξης είναι η προσπάθεια κάποιων πληροφορητών να δώσουν απαντήσεις που ενδεχομένως θέλω να λάβω ή που είναι κοινωνικά αποδεκτές (Kitwood, 1977). Ενδόμυχα έτρεφαν την ελπίδα να δώσουν τις «σωστές» απαντήσεις. Δεν ήταν όμως αυτή η επιθυμητή κατάληξη της συνέντευξης. Σκοπός μου ήταν η καταγραφή και προσέγγιση της αλήθειας του εκάστοτε πληροφορητή, της υποκειμενικής του οπτικής, του προσωπικού του βιώματος και συναισθήματος.

Επιπλέον, διέκρινα ότι κάποιοι πληροφορητές ένιωσαν κάποιου είδους πίεση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης να πουν «κάτι σημαντικό». Υπάρχει ένα ποσοστό ανθρώπων που αρέσκονται στο να μιλούν για τον εαυτό τους και να νιώθουν σημαντικοί μέσω των λεγόμενών τους (Rubin και Rubin, 1995). Σε δύο περιπτώσεις διαπίστωσα αυτού του είδους την «αλαζονεία», ένιωσα ότι οι ομιλητές που είχα απέναντί μου αντιμετώπισαν τη συμμετοχή τους στην έρευνα ως μια μικρή χάρη, ως μια ευκαιρία να προσφέρουν μέσω μιας συνέντευξης χρήσιμες πληροφορίες, αλλά και να παρουσιάσουν τον εαυτό τους. Η διακριτική παρέμβασή μου στις περιπτώσεις αυτές και η ευελιξία των ερωτήσεων πέτυχε τη συνοχή του θέματος. Στόχος μου, εξάλλου, ήταν η συλλογή συναφών με το θέμα δεδομένων, χρήσιμων για το επόμενο στάδιο της έρευνας, την ανάλυσή τους.

Ωστόσο, το μεγαλύτερο στοίχημα με το οποίο ήρθα αντιμέτωπη, ήταν ο ίδιος μου εαυτός και η πρότερη γνώση. Ο Selltitz (1962) αναφέρει πως οι ερευνητές είναι και εκείνοι άνθρωποι και όχι μηχανές, άρα συναισθηματικά ευάλωτοι, με αντιδράσεις και εκφάνσεις του ψυχισμού τους, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν τα υποκείμενα. Το κοινωνικό υπόβαθρο και η κουλτούρα του υποκειμένου, τόσο του συνεντευκτή, όσο και των πληροφορητών επηρεάζει σε κάποιο βαθμό τον τρόπο και την πορεία της έρευνας. Το γεγονός ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε οικείο για εμένα περιβάλλον και σε ανθρώπους γνωστούς, σε συναδέλφους, αφενός εξασφάλισε μεγαλύτερη άνεση και εμπιστοσύνη. Αφετέρου όμως, μου δημιούργησε μεγαλύτερη δυσκολία στην προσπάθειά μου να ακούσω και να καταγράψω αντικειμενικά τις απαντήσεις τους, να είμαι ουδέτερη, απόμακρη ή συναισθηματικά αποδεσμευμένη (Rubin και Rubin,



1995). Είναι αυτή ακριβώς η δυσκολία της ουδετερότητας που επεσήμανε και ο Bowman (1984), σύμφωνα με τον οποίο η σχέση που αναπτύσσεται με το υποκείμενο επηρεάζει και τον ερευνητή. Στη δική μου περίπτωση μπορεί να γίνει κατανοητή η θεωρία του Cicourel (1964), σύμφωνα με τον οποίο η καθημερινότητα επηρεάζει σημαντικά τον ίδιο τον ερευνητή, παρά την προσπάθειά του να είναι συστηματικός και αντικειμενικός. Η πρόταση των Cohen και Manion (1992) συμπίπτει με την προσωπική μου αξίωση: ο ερευνητής οφείλει να μην έχει «προσχέδιο» στο μυαλό του, να μην προσδοκά και να μην κατευθύνει έμμεσα απαντήσεις, αλλά να βλέπει το υποκείμενο σε ουδέτερη βάση.

#### **4. Συνεντεύξεις και Αποτελέσματα**

Μέσα από την κωδικοποίηση των απαντήσεων των υπαλλήλων – πληροφορητών θα επιχειρηθεί να εξεταστεί εάν, με τι τρόπο και σε ποιο βαθμό, η επαφή με την πολιτισμική ετερότητα που βιώνουν οι υπάλληλοι της Υπηρεσίας Ασύλου καθημερινά, τους επηρεάζει ως ανθρώπους και ως πολίτες. Οι απαντήσεις των πληροφορητών θα φωτίσουν το δεύτερο και τρίτο ερευνητικό ερώτημα, που σχετίζονται με τις δυσκολίες, τις ιδιαιτερότητες και τις επιρροές που προκύπτουν από την πολιτισμική επαφή. Οι έννοιες του σεβασμού των ανθρώπινων δικαιωμάτων, της εθνικής ταυτότητας, της πολυπολιτισμικότητας, της ξενοφοβίας δεν είναι άσχετες, αλλά δεδομένου του διερευνητικού χαρακτήρα της ποιοτικής έρευνας, όλες οι απαντήσεις είναι πιθανές, ως εκ τούτου, μη προβλέψιμες. Το ζητούμενο της έρευνας εξάλλου, είναι να αντληθούν κατά το δυνατό αυθόρμητες, ειλικρινείς και οπωσδήποτε διαφορετικές απαντήσεις, ενδεικτικές του τρόπου που η ιδιότυπη αυτή εργασιακή εμπειρία επηρεάζει απόψεις και στάσεις συγκεκριμένου δείγματος του γηγενούς πληθυσμού.

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΠΡΩΤΗ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

Ερευνητικό υποκείμενο είναι μια μόνιμη υπάλληλος, που εργάζεται στην Υπηρεσία από την έναρξη της λειτουργίας της. Είναι κλινική ψυχολόγος, οπότε στο ευρύτερο πλαίσιο των ανθρωπιστικών σπουδών υφίσταται συνάφεια μεταξύ σπουδών και εργασιακού αντικειμένου. Στο παρελθόν εργαζόταν σε Δομή του Υπουργείου Δικαιοσύνης, που διαχειρίζεται θέματα παραβατικότητας ανηλίκων, κατά βάση αλλοδαπών. Στην Υπηρεσία Ασύλου πήγε με μετάταξη, πρόκειται συνεπώς για συνειδητή επαγγελματική επιλογή.

### ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στον εν λόγω εργασιακό χώρο, είναι χειρίστρια υποθέσεων, διεξάγει προσωπική συνέντευξη σε αλλοδαπούς αιτούντες άσυλο, εξετάζει τον διοικητικό φάκελο και εκδίδει αποφάσεις επί αιτημάτων διεθνούς προστασίας. Όπως παρατηρεί και η ίδια, πρόκειται για μία δύσκολη, αλλά ενδιαφέρουσα δουλειά!

Σε ερώτημα σχετικά με τις εργασιακές συνθήκες, απαντά πως κρίνονται γενικά ικανοποιητικές τηρουμένων των αναλογιών. Η στενότητα χώρου και η έλλειψη φωτεινότητας επισημαίνεται ως μειονέκτημα, που ενδεχομένως επηρεάζει τη διαδικασία της συνέντευξης. Το πιο δύσκολο μέρος αυτής της δουλειάς όμως είναι η συνέντευξη καθεαυτή και η έρευνα που συνεπάγεται. «Έχεις να κάνεις με διαφορετικούς κόσμους και κουλτούρες.. διαβάζεις για αυτούς, κάνεις έρευνα», σημειώνει χαρακτηριστικά. Στο ερώτημα τι δυσκολεύει περισσότερο την επικοινωνία μεταξύ αιτούντος ασύλου και χειριστή, αναφέρει την επανάληψη της «ίδιας ιστορίας». Οι αιτούντες, όπως δηλώνει, χρησιμοποιούν συχνά την ίδια ιστορία, προκειμένου να καταφέρουν να αποκτήσουν τον τίτλο του «πρόσφυγα». Η διάκριση αληθούς και ψευδούς ιστορίας, ωστόσο, είναι εύκολη υπόθεση και στηρίζεται στην ικανότητα διάκρισης ειδικών αφηγηματικών χαρακτηριστικών. Όλοι αποσκοπούν στο ίδιο καλό αποτέλεσμα, οπότε όλοι είναι δυνάμει ειλικρινείς ή ψεύτες, ανεξαρτήτως εθνικότητας, θρησκείας, μορφωτικού επιπέδου. «Και ο Γεωργιανός και ο Αφρικανός μπορεί να πει ψέματα με ευγενικό τρόπο! Το ότι διαφέρουν μεταξύ τους είναι πλάσμα δικό μας, νομίζεις ότι ο άλλος θα είναι πιο κοντά σου, επειδή είναι από τα

βαλκάνια για παράδειγμα, αλλά δεν ισχύει», εξηγεί. Γενικά, πάντως, χαρακτηρίζει την επικοινωνία με τους αιτούντες άσυλο ως άριστη, εφόσον ποτέ, όπως παραδέχεται, δεν ένιωσε απρέπεια ή ασέβεια προς το πρόσωπό της.

Στη συνέχεια ζητείται από την πληροφορήτρια να μοιραστεί μια εμπειρία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας της. Επιλέγει την ιστορία ενός ηλικιωμένου Σουδανού, για τον λόγο ότι της έκανε εντύπωση η αξιοπρέπειά του. Την πρώτη φορά που προσήλθε στην Υπηρεσία ήταν καθηλωμένος λόγω φυματίωσης και η συνέντευξη διακόπηκε λόγω αδυναμίας του αιτούντος. Μετά από πολύ καιρό που επανεμφανίστηκε στην Υπηρεσία για συνέχιση της συνέντευξης και αφού προηγήθηκε νοσηλεία στο νοσοκομείο «ΣΩΤΗΡΙΑ», είχε αναρρώσει και μπορούσε να σταθεί. Η ιστορία που είπε ήταν αληθοφανής, αλλά δεν δικαιολογούσε προσφυγικό καθεστώς, καθώς η ενδεχόμενη επιστροφή του στην χώρα καταγωγής δεν εγκυμονούσε κίνδυνο για τη ζωή του. Ο ίδιος δήλωσε ότι είναι ευγνώμων στο Θεό και την Ελλάδα που τον βοήθησαν τόσο μέχρι τώρα, ανεξάρτητα από την όποια απόφαση περί ασύλου. «Το ήθος και η αξιοπρέπεια ενός ανθρώπου δεν έχει να κάνει με τους λόγους του προσφυγικού, που είναι πολύ συγκεκριμένοι», αναφέρει η πληροφορήτρια και προφανώς δεν έχει σχέση με χρώμα, φυλή, θρησκεία.

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Το επόμενο ερώτημα αφορά την κρίση επί του θεσμικού πλαισίου για τη διαδικασία ασύλου και την αντιμετώπιση των αλλοδαπών που εισέρχονται στη χώρα. Στην απάντησή της η πληροφορήτρια αναφέρεται στις νέες εξαιρετικές διαδικασίες στα σύνορα (Άρθρο 60, παρ.4), οι οποίες προβλέπουν πολύ σύντομες προθεσμίες για την ολοκλήρωση της εξέλιξης των αιτημάτων, είναι πιο περιοριστικές σε σχέση με τα δικαιώματα και τις διαδικαστικές εγγυήσεις και προφανώς δεν μπορούν να θεωρηθούν ότι βελτιώνουν τη διαδικασία του ασύλου. «Επίσης, δεν υπάρχει διάκριση προσφύγων και μεταναστών, καθώς πλέον όλοι οι νεοεισερχόμενοι αντιμετωπίζονται δυνάμει πρόσφυγες, από τη στιγμή που εκφράζουν βούληση πολιτικού ασύλου. Σε κάθε περίπτωση, η κρίση είναι εξατομικευμένη από εκεί και πέρα, εναπόκειται στον χειριστή», συμπληρώνει.

Όσον αφορά τις ΜΚΟ, η πληροφορήτρια παρατηρεί πως διαφοροποιούνται ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Η Υπηρεσία Ασύλου από την άλλη, ανταπεξήλθε ικανοποιητικά στην άνευ προηγουμένου προσφυγική κρίση, ανέπτυξε πρωτοβουλίες, συνεργίες με EASO, UNCHR και έδρασε γρήγορα. Από την άλλη όμως, λόγω της επέκτασής της σε δομές και προσωπικό σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, υπάρχει περίπτωση εκ των πραγμάτων (σύντομες εκπαιδεύσεις, κινητικότητα υπαλλήλων) να «χάνει» σε ποιότητα αποφάσεων επί αιτημάτων ασύλου.

Στη συνέχεια ζητείται η άποψή της για τον ρόλο των ΜΜΕ ως προς τον τρόπο που προβάλλουν τους αλλοδαπούς που διαμένουν στη χώρα. Η ερωτώμενη υπάλληλος αποφεύγει τεχνηέντως να σχολιάσει σχετικά, σημειώνει μόνο πως θεωρεί αξιόπιστα τα δημοσιεύματα που η ίδια διαβάζει και πως η δική της γνώμη για το θέμα παραμένει ίδια. Γενικά, θεωρεί πως οι αλλοδαποί δεν δημιουργούν προβλήματα στη χώρα διαμονής και δεν ευθύνονται για την έξαρση της εγκληματικότητας.

Το περιβάλλον της δεν αντιδρά αρνητικά στο γεγονός ότι εργάζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία. Οι δικοί της άνθρωποι βέβαια την προτρέπουν να μετράει καλά τις δυνάμεις της, καθώς η πίεση λόγω φόρτου εργασίας είναι κάτι που δεν αμφισβητείται από κανέναν. Η ίδια πιστεύει πως οι αλλοδαποί αιτούντες άσυλο αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα και χρήζουν υποστήριξης. Σε σχετική ερώτηση, δηλώνει πως έχει την πρόθεση να συνδράμει προς αυτή την κατεύθυνση στο μέτρο βέβαια που της επιτρέπεται. Παραδέχεται πάντως πως η εν λόγω δουλειά την «φέρνει πιο κοντά στην ιδιότητα του ανθρώπου». Και -προς το παρόν τουλάχιστον- δεν επιθυμεί να αλλάξει υπηρεσία.

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΔΕΥΤΕΡΗ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

Υποκείμενο της έρευνας είναι μια υπάλληλος που εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου τα τελευταία τρία χρόνια ως ΠΕ Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό.

Ανήκει στο μόνιμο προσωπικό και οι σπουδές της είναι συναφείς, στο πλαίσιο των ανθρωπιστικών επιστημών. Ανάλογη εργασιακή εμπειρία δεν διαθέτει. Η επιλογή της Υπηρεσίας Ασύλου ήταν μάλλον αναγκαστική, όπως παραδέχεται, εφόσον ήταν διοριστέα ΑΣΕΠ χωρίς διορισμό.

## ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Αντικείμενο εργασίας αποτελεί η συνέντευξη και η λήψη αποφάσεων επί αιτημάτων διεθνούς προστασίας. Κατά τη γνώμη της πληροφορήτριας πρόκειται για μια δύσκολη δουλειά, δεδομένου ότι η καθημερινή τριβή επιφέρει ψυχολογική κούραση. Οι εργασιακές συνθήκες γενικότερα χαρακτηρίζονται ως άθλιες. Υπάρχει έλλειψη χώρου και εξοπλισμού, αλλά και αδυναμία παροχής πληροφοριών από την Υπηρεσία, σύμφωνα με τα λεγόμενά της. Το έργο του χειριστή είναι ιδιαίτερα απαιτητικό. Το δύσκολο μέρος δεν είναι η επικοινωνία με τους αλλοδαπούς αιτούντες. «Η δική μου επικοινωνία με τους αλλοδαπούς αιτούντες άσυλο είναι άμεση», εξηγεί. Το γλωσσικό εμπόδιο και οι πολιτισμικές παρεξηγήσεις αντιμετωπίζονται με την παροχή διερμηνείας. Αυτό που δημιουργεί δυσκολία είναι η έλλειψη συντονισμού και κατεύθυνσης ως προς τις διαδικασίες.

Από την πλευρά των αιτούντων, η συμπεριφορά είναι τυπικά σωστή απέναντι στην Υπηρεσία. Όλοι ανεξαιρέτως πάντως διακατέχονται από αίσθημα αγωνίας για νομιμοποιητικά έγγραφα. «Είναι συνεργάσιμοι. Στην πραγματικότητα βλέπουν μια αρχή, όχι έναν άνθρωπο», αναφέρει. Όσον αφορά τις διαφορές μεταξύ τους, αυτές υπάρχουν και σχετίζονται με την εθνικότητα, τη γεωγραφική περιοχή, το φύλο, ίσως και τη θρησκεία, όπως παρατηρεί. Παραδέχεται επίσης ότι ο βαθμός εξοικείωσης με την ελληνική γλώσσα και κουλτούρα παίζει σημαντικό ρόλο. «Οι Βαλκάνιοι, οι Γεωργιανοί και οι Αλβανοί νιώθουν πιο άνετα, είναι περισσότερο εκδηλωτικοί και άμεσοι στις απαντήσεις τους, σε σχέση με τους Αφρικανούς, λόγω εξοικείωσης», σημειώνει.

Η ιστορία που επιλέγει να αφηγηθεί έχει πρωταγωνιστή έναν ασυνόδευτο ανήλικο από τη Σιέρρα Λεόνε, πιθανό θύμα διακίνησης, που ήρθε στην Ευρώπη μέσω λευκού άντρα που τον περιέθαλπε και στη χώρα καταγωγής του. «Δεν είπε

τίποτα για την ιστορία της διακίνησης, ισχυρίστηκε ότι έφυγε για θρησκευτικούς λόγους, επειδή τον κυνηγούσαν οι Μουσουλμάνοι, και μάλιστα μίλησε με καλά λόγια για τον κύριο! Διέμενε σε ξενώνα φιλοξενίας, αλλά δεν καταφέραμε να τον εντοπίσουμε όταν τον ψάχναμε για να του δώσουμε την απόφαση. Το είχε σκάσει από τον ξενώνα...», αναφέρει εμφανώς προβληματισμένη. Ο λόγος που εξιστορεί τη συγκεκριμένη περίπτωση είναι γιατί θέλει να δώσει έμφαση σε δύο πράγματα: α) στο βαθμό που οι συνθήκες ωριμάζουν ένα παιδί και το οδηγούν στην παρανομία και β) στην αδυναμία του κράτους να προστατεύσει κοινωνικά ευάλωτες ομάδες.

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο, η πληροφορήτρια θεωρεί πως η διαδικασία ασύλου χρήζει επικαιροποίησης, καθώς οι συνθήκες και οι λόγοι μετανάστευσης έχουν αλλάξει. Κατά τη γνώμη της, το Σύμφωνο της Γενεύης δεν είναι επαρκές πλέον, πρέπει να αναθεωρηθεί. Από την άλλη, υπάρχουν κενά, τόσο σε διεθνές, όσο και σε κρατικό επίπεδο. Δεν υπάρχουν μηχανισμοί προστασίας – για παράδειγμα η επιστροφή στην Τουρκία μόνο ασφαλής δεν είναι - και η διάκριση πρόσφυγα και μετανάστη δεν είναι σαφής. Στο σημείο αυτό εκθέτει την δική της άποψη. Ισχυρίζεται πως οι πρόσφυγες και οι μετανάστες πρέπει να έχουν διαφορετική αντιμετώπιση, καθώς διαφέρουν οι λόγοι αποχώρησης από τη χώρα καταγωγής. «Όσοι έχουν καθαρά οικονομικούς λόγους defacto δεν είναι πρόσφυγες. Η διαδικασία του ασύλου είναι ανοιχτή για όλους, ως προς την απόφαση αλλάζει», προσθέτει με νόημα. Από την άλλη, παραδέχεται πως ο ρόλος των ΜΚΟ είναι σημαντικά υποστηρικτικός για όλους τους αιτούντες άσυλο. Η συνδρομή που παρέχουν είναι σε ιατρικό, ψυχολογικό και νομικό επίπεδο.

Στην ερώτηση σχετικά με τα ΜΜΕ, η πληροφορήτρια απαντά πως τις περισσότερες φορές παρουσιάζουν τους αλλοδαπούς στη χώρα ως «γενικευμένη απειλή», παρατηρεί όμως πως έχει να κάνει και με την εκάστοτε πηγή. Η προσωπική της αντίληψη σχετικά με το προσφυγικό έχει αλλάξει λόγω της συγκεκριμένης υπηρεσίας, όπως παραδέχεται στην συνέχεια. «Τους είχα όλους για λαθρομετανάστες και ότι είναι έξω από την κοινωνία. Τώρα βλέπω μια άλλη

πραγματικότητα. Βλέπεις την διαφορετικότητα και τους βλέπεις ως εν δυνάμει μέλη μιας κοινωνίας», σημειώνει και συνεχίζει τη σκέψη της: «Ομαλή ένταξη στην κοινωνία δεν προβλέπεται.. εντάξει, η διαδικασία ασύλου.. μετά; Θα έπρεπε να υπάρχει δυνατότητα τα παιδιά των αλλοδαπών να παρακολουθούν μαθήματα, να μαθαίνουν τη γλώσσα, οι ενήλικες να εντάσσονται σε προγράμματα εργασίας. Να ξεφύγουμε λίγο από τα camp, τους καταυλισμούς και το δρόμο... είναι βραχυπρόθεσμες αυτές οι λύσεις! Η ετερότητα δεν είναι απειλή, ζούμε σε κοινωνίες πολυπολιτισμικές».

Στη συνέχεια, η πληροφορήτρια παραδέχεται ότι η αντίδραση του ευρύτερου περιβάλλοντος στο γεγονός ότι εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου είναι επιφυλακτική. Ο φόβος αφορά την εξάπλωση μολυσματικών ασθενειών, την αλλοτρίωση των ηθών και εθίμων του τόπου και την αύξηση της φτώχειας και της ανεργίας. Οι οικείοι της, από την άλλη, αναγνωρίζουν την κόπωση που επιφέρει η συγκεκριμένη εργασία και την στηρίζουν.

Όσον αφορά τα προβλήματα που ενδεχομένως δημιουργεί η παραμονή μεγάλου αριθμού προσφύγων και μεταναστών στη χώρα, κάνει λόγο για κατάχρηση πόρων που προβλέπονται για το προσφυγικό. Επίσης, δέχεται την αύξηση της εγκληματικότητας, η οποία όμως δικαιολογείται λόγω των συνθηκών ανέχειας και κοινωνικού αποκλεισμού.

Γενικότερα, διαπιστώνει πως η εν λόγω εργασία την έχει επηρεάσει, την έχει προβληματίσει και ευαισθητοποιήσει. «Έχω συνειδητοποιήσει ότι το μεταναστευτικό είναι θέμα διεθνών σχέσεων, καθαρά πολιτικό θέμα. Ως άνθρωπος, έχω γίνει περισσότερο αλληλέγγυα και θα είχα την πρόθεση να βοηθήσω τους πρόσφυγες και περισσότερο», αναφέρει. Λόγω της ψυχολογικής φθοράς, ωστόσο, καταλήγει στην παραδοχή ότι θα επιθυμούσε να αλλάξει υπηρεσία.

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΤΡΙΤΗ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

Η πληροφορήτρια εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου τα τελευταία δύο χρόνια και ανήκει στο μόνιμο προσωπικό. Οι σπουδές της είναι απόλυτα συναφείς με το αντικείμενο εργασίας, καθώς σχετίζονται με τη μεταναστευτική πολιτική. Επίσης, διαθέτει ανάλογη εργασιακή εμπειρία. Στο παρελθόν έχει εργαστεί με πρόσφυγες σε Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής. Στην Υπηρεσία Ασύλου μετακινήθηκε με απόσπαση, ήταν λοιπόν συνειδητή επιλογή.

### ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η συγκεκριμένη υπάλληλος εργάζεται ως χειρίστρια υποθέσεων πρώτου βαθμού. Μελετά το φάκελο της υπόθεσης, διεξάγει τη συνέντευξη και κατόπιν σχετικής έρευνας προβαίνει σε έκδοση απόφασης επί αιτημάτων ασύλου. Όπως παραδέχεται η ίδια, πρόκειται για απαιτητική δουλειά, όχι τόσο ως προς το διαδικαστικό κομμάτι, όσο ως προς το μερίδιο ευθύνης για δίκαιη απόφαση. «Ηθικό βάρος, με την έννοια να μην αδικήσεις κάποιον, να μην απορρίψεις κάποιον που δικαιούται προστασία και το αντίθετο, να μην αναγνωρίσεις κάποιον που στην πραγματικότητα δεν πληροί τις προϋποθέσεις για το προσφυγικό». Οι πρόσθετες δυσκολίες αφορούν τις εργασιακές συνθήκες εν γένει: πρόχειρες κατασκευές, ελλειπείς συνθήκες υγιεινής, φόρτος εργασίας, πίεση στην έκδοση αποφάσεων επί αιτημάτων ασύλου. «Το κλίμα με τους συναδέλφους εξαιρετικό, πάντως!», επισημαίνει.

Η επικοινωνία με τους αλλοδαπούς πραγματοποιείται με τη συνδρομή διερμηνείας. Ωστόσο, σύμφωνα με την πληροφορήτρια, αυτό που δυσκολεύει περισσότερο είναι η διαφορά ως προς την πολιτιστική και κοινωνική κουλτούρα. Προκειμένου να αποσαφηνίσει αυτή τη δυσκολία, χρησιμοποιεί ένα παράδειγμα: «Δεν μπορούσα να καταλάβω πώς γίνεται Σύριες να έρχονται μόνες, έγκυες.. να ταξιδεύουν με τα πόδια, να περνάνε τόσες ταλαιπωρίες και κινδύνους και να επιλέγουν να φέρουν στον κόσμο τόσα παιδιά σε τόσο δύσκολες συνθήκες. Σε σχετική ερώτηση που έκανα, έλαβα την απάντηση πως



αυτός είναι ο ρόλος τους και πως ο άντρας καταξιώνεται από τον αριθμό των παιδιών του».

Η συμπεριφορά εκείνων προς την ίδια είναι ευγενική, παραδέχεται στη συνέχεια. «Είναι άνθρωποι που έχουν ταλαιπωρηθεί και θέλουν ένα καλύτερο μέλλον... μου εμπιστεύονται τις ιστορίες τους... κανένας δεν γίνεται πρόσφυγας με τη θέλησή του», σημειώνει. Στη συνέχεια επιλέγει μια σημαντική για την ίδια εμπειρία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας της. «Σε μία συνέντευξη με μια γυναίκα από τη Συρία, ήταν στην αίθουσα και το κοριτσάκι της. Όταν τελειώσαμε τη συνέντευξη το κοριτσάκι με ρώτησε αν θα με ξαναδεί και εγώ της απάντησα πως θα με ξαναδεί όταν έρθουν να παραλάβουν την απόφαση. Η απόφαση εννοείται πως ήταν θετική και την έβγαλα και γρήγορα. Τη μέρα λοιπόν που ήρθαν για να πάρουν την απόφαση, το κοριτσάκι με αναγνώρισε και μου έδωσε μια ζωγραφιά. Με είχε ζωγραφίσει, όπως με θυμόταν από τη συνέντευξη και στο τέλος είχε γράψει το όνομά της. Ήταν κάτι πολύ τρυφερό και μου έδωσε πολλή δύναμη!».

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Ως προς το θεσμικό πλαίσιο, η πληροφορήτρια εστιάζει αρχικά στη διαδικασία ασύλου και την χαρακτηρίζει επαρκή. Επισημαίνει όμως το εξής: «Το θέμα είναι να αποκτήσεις εμπειρία, να γνωρίζεις τι γράφεις. Η εκπαίδευση δεν αρκεί, η τριβή είναι και η συζήτηση με τους συναδέλφους... και το πόσο χρόνο αφιερώνεις στο κείμενο που συντάσσεις!» Γενικότερα, δηλώνει ευχαριστημένη από την πολιτική που εφαρμόζεται σε εθνικό επίπεδο, σε σύγκριση με τα υπόλοιπα Κράτη-Μέλη και δεδομένης της δημοσιονομικής κρίσης. «Υπάρχουν ελλείψεις σε προσωπικό και δομές, αλλά θεωρώ πως μ'αυτά τα λίγα η χώρα πορεύεται με τρόπο δυναμικό και πρωτοποριακό», συμπληρώνει.

Στη συνέχεια εκφέρει την άποψή της για τον τρόπο που τα ΜΜΕ προβάλλουν την εικόνα του αλλοδαπού στη χώρα. Σύμφωνα με τα λεγόμενά της, εξαρτάται από την πολιτική απόχρωση του μέσου. Από τη μια υπάρχει η εφημερίδα των συντακτών που τάσσεται υπέρ των αλλοδαπών, από την άλλη η Χρυσή Αυγή τους πολεμά ως άπιστους. Σε κάθε περίπτωση, δεν θεωρεί τον Τύπο ως τον πιο

έγκυρο τρόπο πληροφόρησης και σπεύδει να διευκρινίσει: «Υπάρχουν δημόσιοι οργανισμοί, όπως το Υπουργείο Εσωτερικών και οι Αποκεντρωμένες Διοικήσεις που ασχολούνται με θέματα ιθαγένειας, αλλά και άλλοι οργανισμοί και ΜΚΟ που ασχολούνται με το μεταναστευτικό – προσφυγικό και παρέχουν ενημέρωση με φυλλάδες και καμπάνιες».

Η προσωπική της αντίληψη για το προσφυγικό παραμένει ίδια, όπως παραδέχεται στη συνέχεια και αυτό έχει να κάνει και με την προσωπική της πορεία. «Προέρχομαι από πρόσφυγες, έζησα τα πρώτα χρόνια της ζωής μου στη Ξάνθη, κατόπιν για οχτώ χρόνια στο Βέλγιο, όπου σπούδασα και έπειτα παλιννόστησα στην Ελλάδα. Η ομοιογένεια δεν μου πάει!» καταλήγει χαμογελώντας.

Όταν ερωτάται για τη γνώμη των δικών της σε σχέση με τη δουλειά που διεξάγει, δίνει την εξής διεξοδική απάντηση: «Οι γονείς μου πιστεύουν πως θα μπορούσα να έχω μια καλύτερη δουλειά, κατά βάθος όμως πιστεύω πως καμαρώνουν και ας μην το λένε. Ο άντρας μου είναι δίπλα μου σε ό,τι αποφασίσω. Όσο για τα παιδιά μου, νομίζω πως νιώθουν περήφανα, γιατί βοηθάω τα παιδάκια που έρχονται από πόλεμο. Όσο πέφτουν οι ηλικίες, πέφτουν και τα στερεότυπα...», σχολιάζει.

Όσο για την παραμονή μεγάλου αριθμού αλλοδαπών στη χώρα, δεν θεωρεί ότι προκαλεί πρόβλημα σε κανένα επίπεδο. Εξάλλου, όπως παρατηρεί: «Οι μετακινήσεις πληθυσμών είναι κάτι που συμβαίνει σε παγκόσμια κλίμακα, οπότε δεν μπορούμε να απομονώσουμε το φαινόμενο στην Ελλάδα!»

Προς το τέλος της συνέντευξης παραδέχεται ότι η συγκεκριμένη εργασία έχει επηρεάσει τον τρόπο που σκέφτεται και λειτουργεί. Όπως εύστοχα λέει: «Έχω μάθει να εκτιμώ τα απλά, τα δεδομένα: το φαγητό, το στεγνό κρεβάτι, την ειρήνη, το σπίτι που έχουμε.. το να μπορούμε να κυκλοφορούμε και να εκφραζόμαστε ελεύθερα!». Όσο για την πρόθεση να βοηθήσει περισσότερο εντός ή εκτός υπηρεσίας, η απάντηση είναι κατηγορηματικά θετική και έχει ήδη συμβεί σε υλικό επίπεδο. Αντίθετα, επιθυμία αλλαγής υπηρεσίας δεν υπάρχει από μέρους της πληροφορήτριας. Όπως γλαφυρά αναφέρει: «Μακάρι να μην υπήρχε προσφυγιά και μετανάστευση, να μην χρειαζόταν να ξεριζώνονται οι άνθρωποι από τον τόπο τους για κανέναν λόγο.. να μην υπήρχαν υπηρεσίες

ασύλου, κάπου αλλού θα δουλεύαμε! Δεδομένης της κατάστασης όμως, νιώθω τυχερή που κάνω μια δουλειά που με ολοκληρώνει».

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΤΕΤΑΡΤΗ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΚΑΤΑΓΡΑΦΕΑΣ

Η πληροφορήτρια εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου τους τελευταίους δεκαπέντε μήνες. Εργάζεται με σύμβαση ορισμένου χρόνου. Το πτυχίο κοινωνιολογίας που διαθέτει είναι συμβατό με τον ευρύτερα ανθρωπιστικό χαρακτήρα της Υπηρεσίας Ασύλου. Διαθέτει ανάλογη εργασιακή εμπειρία, έχει εργαστεί σε κοινωνική υπηρεσία παροχής μέριμνας σε ευάλωτες ομάδες και η επιλογή της Υπηρεσίας Ασύλου ήταν συνειδητή και στοχευμένη.

### ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η συγκεκριμένη πληροφορήτρια εργάζεται ως καταγραφέας αιτημάτων ασύλου. Όπως αναφέρει η ίδια, ιδιαίτερη δυσκολία ως προς το αντικείμενο δεν υπάρχει. Περισσότερο οι συνθήκες είναι που δημιουργούν κούραση. Υπάρχουν ελλείψεις από υλικοτεχνική και λειτουργική άποψη και επικρατεί φασαρία. Οι συνθήκες υγιεινής επίσης, δεν είναι ικανοποιητικές και ο φόρτος εργασίας είναι υψηλός. Ως προς την ιδιαιτερότητα των επωφελούμενων, ωστόσο, δεν προκύπτει δυσκολία λόγω της εξοικείωσης με άτομα άλλων πολιτισμών ή / και ευπαθών ομάδων.

Η επικοινωνία πραγματοποιείται με τη συνδρομή διερμηνέων και σε γενικές γραμμές κρίνεται αποτελεσματική. Πολιτισμικές παρεξηγήσεις ενίοτε συμβαίνουν, αλλά αυτό προκύπτει μάλλον από τη διαφορά τρόπου σκέψης και όχι από τη διαφορά μορφωτικού επιπέδου. Εξάλλου, η συμπεριφορά των αιτούντων άσυλο είναι καλή ανεξαρτήτως χώρας. «Τους ενώνει το κοινό κίνητρο, αυτό εξαλείφει τις όποιες διαφορές», παρατηρεί η πληροφορήτρια και συνεχίζει: «Είναι ευγενικοί και υπομονετικοί. Κατ' εξαίρεσην κάποιος ίσως δεν συμπεριφέρεται όπως αρμόζει».

Όταν ερωτάται για συγκεκριμένη εμπειρία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας, επιλέγει να αναφερθεί σε μια γενική διαπίστωση. «Αυτό που μου κάνει εντύπωση γενικότερα είναι η ψυχραιμία τους. Μου κάνει εντύπωση πώς καταφέρνουν μετά από όσα έχουν περάσει να φέρονται με τόση ψυχραιμία και υπομονή. Θέλει μεγάλη δύναμη αυτό!».

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο, εκτιμά πως το θέμα είναι πολυσύνθετο και πολυπαραγοντικό, γενικά όμως κρίνεται αποτελεσματικό. Θεωρεί πως τηρουμένων των πολιτικών και οικονομικών αναλογιών, της αλληλεξάρτησης από τα άλλα ευρωπαϊκά κράτη και του όγκου των μεταναστευτικών ροών, η Υπηρεσία ανταποκρίνεται ικανοποιητικά. Η διαδικασία του ασύλου είναι συνήθως δίκαια, αλλά τα μέτρα για την στήριξη των προσφύγων δεν είναι επαρκή λόγω της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας. Στο σημείο αυτό τονίζει την προτεραιότητα που πρέπει να δίνεται στους πρόσφυγες έναντι των οικονομικών μεταναστών. «Υπάρχουν Σύριοι και Αφγανοί που διαμένουν ακόμα σε χώρους συγκέντρωσης και εξυπηρετούμε Γεωργιανούς και Αλβανούς που έχουν σπίτι, δουλειά και κανονική ζωή εδώ», αναφέρει με παράπονο. Οι οικονομικοί μετανάστες θα έπρεπε να αντιμετωπίζονται διαφορετικά, να νομιμοποιούνται με άλλο τρόπο. Όσον αφορά τις ΜΚΟ, τους διερμηνείς και τους κοινωνικούς λειτουργούς, θεωρεί πως η συνεργασία αποδίδει, όπως επίσης και η δύναμη του εθελοντισμού. «Υπάρχουν χρηματοδοτήσεις για τους πρόσφυγες, αλλά πιστεύω πως γίνεται πιο συντονισμένη δουλειά από τις οργανώσεις», αναφέρει.

Από την άλλη, ο τρόπος που τα ΜΜΕ παρουσιάζουν τους αλλοδαπούς που παραμένουν στη χώρα αντανακλά τις θέσεις της κυβέρνησης. Συνήθως τους προβάλλουν ως ταλαιπωρημένους, άλλες φορές τους αδικούν. Σε κάθε περίπτωση πάντως επηρεάζουν την κοινή γνώμη, σύμφωνα πάντα με την πληροφορήτρια, η οποία χρησιμοποιεί ένα παράδειγμα για να τεκμηριώσει την άποψή της. «Όταν δίνεις έκταση στις αντιδράσεις των γονέων για την ένταξη των προσφυγόπουλων στα ελληνικά σχολεία, σίγουρα δίνεις αρνητικό πρόσημο στους πρόσφυγες. Τους παρουσιάζουν ως διαφορετικούς που δεν μπορούν να

ενταχθούν, γενικά τους παρουσιάζουν ως πρόβλημα. Όταν ένα μεγάλο μέρος αντιδρά αρνητικά, πώς θα νιώσουν ένταξη; Οπότε θα αντιδράσουν και αυτοί.. Είναι η δύναμη της μάζας που επηρεάζει και τους υπόλοιπους».

Η προσωπική της αντίληψη για το προσφυγικό πριν και μετά την ενασχόληση με τους πρόσφυγες έχει εξελιχθεί. Η θεωρία πάντα απέχει από την πράξη. Όπως παραδέχεται: «Έχουν εμπλουτιστεί οι γνώσεις μου και γνωρίζω πλέον πόσο μεγάλη προσπάθεια γίνεται από την Υπηρεσία και πόσο μεγάλη ανάγκη έχουν αυτοί οι άνθρωποι». Στο σημείο αυτό επανέρχεται στη διάκριση πρόσφυγα και μετανάστη και τον διαφορετικό τρόπο νομιμοποίησης που θα έπρεπε να παρέχεται από την πολιτεία: «Οι οικονομικοί μετανάστες δεν έχουν βέβαια τόση ανάγκη. Κι εγώ θα μπορούσα να φύγω για άλλη χώρα.. θα ήμουν σε ανάγκη εργασιακή. Τα ανθρώπινα δικαιώματα έχουν μεγαλύτερη σημασία».

Όσον αφορά τη στάση του οικείου περιβάλλοντος απέναντι στο γεγονός ότι εργάζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία, διαφέρει ανάλογα με την εγγύτητα που ενδεχομένως έχει ή όχι κάποιος στο προσφυγικό. «Θετικά σχόλια υπάρχουν μόνο από ανθρώπους που ασχολούνται επαγγελματικά ή εθελοντικά με το θέμα», παρατηρεί. Γενικότερα, υπάρχει μια επιφυλακτικότητα και μια ξеноφοβία, που συνδέεται με την ανεργία και την αύξηση της εγκληματικότητας. «Το στενό περιβάλλον κρατά μάλλον ουδέτερη θέση, έχουν περιέργεια περισσότερο.. αρνητική στάση πάντως όχι, σε καμία περίπτωση!», προσθέτει.

Σε επόμενη ερώτηση αναφορικά με το αν πιστεύει πως η παραμονή μεγάλου αριθμού προσφύγων και μεταναστών στην Ελλάδα προκαλεί προβλήματα, η απάντηση είναι αρνητική. «Λειτουργικά προβλήματα δεν δημιουργούν οι άνθρωποι αυτοί. Οι χρηματοδοτήσεις που προβλέπονται για αυτούς είναι διαφορετικές, οπότε δεν επιβαρύνουν τον κρατικό προϋπολογισμό. Η Ελλάδα έχει λάβει σημαντική βοήθεια για τον σκοπό αυτό. Και ίσα-ίσα... πολλοί Έλληνες έχουν βρει δουλειά από το προσφυγικό, βάζω και τον εαυτό μου μέσα», δηλώνει με χαμόγελο. Από την άλλη, τονίζει για άλλη μια φορά την ξеноφοβία που επικρατεί στην τοπική κοινωνία και εκφράζει την ανησυχία μήπως οι άνθρωποι αυτοί χάσουν την υπομονή τους λόγω της μακρόχρονης

παραμονής στους χώρους συγκέντρωσης. Και προσθέτει: «Η εγκληματικότητα προκύπτει από οποιονδήποτε βρίσκεται σε κατάσταση ανάγκης».

Κλείνοντας τη συνέντευξη, η πληροφορήτρια δηλώνει ευχαριστημένη με την εν λόγω εργασία και πρόθυμη να συνδράμει με κάθε τρόπο. Σε περίπτωση αλλαγής εργασιακής στέγης λόγω λήξης της σύμβασης, πρώτο κριτήριο επιλογής θα αποτελέσει και πάλι η κοινωνική προσφορά. «Δεν θα ήθελα να εργαστώ για παράδειγμα ως γραμματέας ή διοικητικός υπάλληλος!» αναφέρει χαρακτηριστικά.

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΠΕΜΠΤΗ

### ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ: ΚΑΤΑΓΡΑΦΕΑΣ

Υποκείμενο της έρευνας είναι μια υπάλληλος που εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου τα τελευταία δύο χρόνια και ανήκει στο προσωπικό ορισμένου χρόνου. Έχει πτυχίο Νομικής, υπάρχει, ως εκ τούτου, κάποια συνάφεια σπουδών και εργασίας, στο ευρύτερο πλαίσιο των ανθρωπιστικών σπουδών. Στο παρελθόν εργαζόταν με σύμβαση σε ΜΚΟ που διαχειριζόταν θέματα προσφύγων και όταν αυτή έληξε, αποφάσισε να απασχοληθεί στην Υπηρεσία Ασύλου, να συνεχίσει ουσιαστικά να δραστηριοποιείται στο συγκεκριμένο χώρο.

### ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο ρόλος της είναι να καταγράφει αιτήματα ασύλου. Ειδικότερα, διεξάγει συνεντεύξεις σε αλλοδαπούς που αιτούνται ασύλου στην Ελλάδα και συντάσσει ουσιαστικά το φάκελο, τον οποίο σε δεύτερο χρόνο εξετάζει ο χειριστής που θα πραγματοποιήσει τη συνέντευξη. Πρόκειται για μια δουλειά απαιτητική, όπως περιγράφει και η ίδια, όχι μόνο λόγω του φόρτου εργασίας, αλλά κυρίως λόγω της ευθύνης ως προς την απόδοση των απαντήσεων των αιτούντων και της ψυχολογικής φθοράς που συνεπάγεται αυτή η επαφή.

Σε ερώτημα σχετικά με τις εργασιακές συνθήκες, η πληροφορήτρια αναφέρεται αρχικά στις αίθουσες, τις οποίες περιγράφει ως ασφυκτικά μικρές και ακατάλληλες για τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ καταγραφέα και αιτούντος. Επίσης, αναφέρεται στην έλλειψη υγειονομικής προστασίας και στην

πίεση λόγω όγκου εργασίας προς διακπεραίωση. Το κλίμα με τους συναδέλφους, ωστόσο, είναι θετικό.

Όσον αφορά την επικοινωνία με τους αιτούντες, αυτό που δυσκολεύει περισσότερο, κατά την άποψή της, είναι οι πολιτισμικές διαφορές. Δεδομένου ότι οι διερμηνείς δεν λειτουργούν ως διαπολιτισμικοί διαμεσολαβητές, συμβαίνουν ενίοτε «πολιτισμικές παρεξηγήσεις» και λαθεμένες ερμηνείες. Υπάρχουν όμως και άλλοι παράγοντες που καθιστούν δύσκολη ή ελλιπή την επικοινωνία: χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, ανηλικότητα, ευαλωτότητα. «Για τους ανήλικους και τα θύματα βασανιστηρίων ή κακοποίησης γενικότερα, προϋποτίθεται εξειδικευμένη γνώση ως προς τη διαχείριση», διευκρινίζει. Σε γενικές γραμμές πάντως, η επικοινωνία με τους αιτούντες άσυλο κρίνεται ικανοποιητική, εφόσον αίρεται μέσω της διερμηνείας το γλωσσικό εμπόδιο και δεν εμπίπτουν σε ιδιαίτερες κατηγορίες, όπως προαναφέρθηκαν. Όπως ισχυρίζεται η πληροφορήτρια, ουδέποτε αισθάνθηκε να της φέρονται με αγένεια ή χωρίς σεβασμό. Παρατηρεί, ωστόσο, διαφορές μεταξύ των αιτούντων, οι οποίες έχουν να κάνουν με το βαθμό ένταξης στην ελληνική κουλτούρα. Έτσι, όσοι έχουν ζήσει χρόνια στην Ελλάδα, εμφανίζονται ενταγμένοι, σε αντίθεση με τους νεοεισελθόντες, που δεν έχουν ακόμα προλάβει να προσαρμοστούν στα ελληνικά δεδομένα. Επιπλέον, οι μεταξύ τους διαφορές σχετίζονται και με το μορφωτικό επίπεδο, καθώς και με το περιβάλλον ανατροφής, όχι πάντως με τη θρησκεία.

Η επόμενη ερώτηση αφορά μια εμπειρία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας της. Η πληροφορήτρια επιλέγει να μοιραστεί μια περίπτωση αποκατάστασης αδικίας, όπως τουλάχιστον προσλαμβάνεται από την ίδια. Αφορά ένα μεταγενέστερο αίτημα, που είχε κριθεί απαράδεκτο δύο φορές από άλλους συναδέλφους και η ίδια το έκρινε παραδεκτό, επειδή θεώρησε πως ο άνθρωπος δικαιούταν να περάσει από συνέντευξη. Η συνέντευξη διεξήχθη από άλλον συνάδελφο, ο οποίος του έδωσε επικουρική προστασία. Προφανώς υπήρχαν λόγοι για το καθεστώς. Η ΜΚΟ που στήριζε τον συγκεκριμένο αιτούντα την αναζήτησε για να την ευχαριστήσει, γιατί χάρη στην δική της απόφαση αποκαταστάθηκε μια αδικία χρόνων (η πληροφορήτρια συγκινείται).

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο, η πληροφορήτρια εστιάζει στη διάκριση προσφύγων και μεταναστών που δεν γίνεται. «Στην Υπηρεσία Ασύλου θα έπρεπε να έχουν πρόσβαση μόνο οι πρόσφυγες», αναφέρει χαρακτηριστικά. Σε όσους ήρθαν στην Ελλάδα για καθαρά οικονομικούς λόγους θα πρέπει να παρέχεται άλλος τρόπος νομιμοποίησης. Στη συνέχεια κάνει αιχμή για κατάχρηση των κονδυλίων που προβλέπονται για τους πρόσφυγες από άλλους φορείς, όπως τις ΜΚΟ, ενώ ερμηνεύει τη Συμφωνία με την Τουρκία ως προσπάθεια αναχαίτισης των προσφυγικών ροών. Όσον αφορά την Υπηρεσία Ασύλου, θεωρεί πως η πίεση του χρόνου για έκδοση αποφάσεων από μέρους των χειριστών, λειτουργεί σε βάρος της έρευνας και εν τέλει της ποιότητας των αποφάσεων. Και στο σημείο αυτό, επισημαίνει πως το θεσμικό πλαίσιο περί ασύλου αφήνει έτσι και αλλιώς περιθώρια για ερμηνείες και για αυτό είναι δυνατό παρόμοιες υποθέσεις να αντιμετωπίζονται διαφορετικά από διαφορετικούς χειριστές.

Στην ακόλουθη ερώτηση σχετικά με τον ρόλο των ΜΜΕ στο προσφυγικό, η πληροφορήτρια απαντά χαμογελώντας με επιφώνημα: «Χαχ... ανάλογα με το ΜΜΕ!». Γενικά πάντως παραδέχεται πως λόγω της τωρινής κυβέρνησης, δεν ακούγονται πλέον οι χαρακτηρισμοί «λαθρομετανάστες» ή «παράνομα εισελθόντες». Όλοι οι αλλοδαποί παρουσιάζονται ως ταλαιπωρημένοι άνθρωποι που έχουν περάσει πολλά και διαβιούν σε άθλιες συνθήκες.

Η προσωπική της γνώμη για τους ανθρώπους αυτούς άλλαξε από την στιγμή που απασχολήθηκε στην ΜΚΟ. Παραδέχεται πως πολλές προκαταλήψεις της καταρρίφθηκαν. «Πίστευα πως είναι γκετοποιημένοι, για παράδειγμα, πως δεν μπορούν να έχουν σχέση με Έλληνες», αναφέρει χαρακτηριστικά. Πλέον πιστεύει πως εφόσον υπάρχουν μηχανισμοί ένταξης, η συνύπαρξη είναι δυνατή και θεμιτή. Για αυτό ακριβώς τον λόγο αποδίδει τη ροπή προς την παραβατικότητα ή και την εγκληματικότητα στην αίσθηση του κοινωνικού περιθωρίου, του αποκλεισμού και στην απουσία μηχανισμών κοινωνικής ένταξης. Αυτή ουσιαστικά είναι η απάντησή της στο ερώτημα εάν πιστεύει πως η παραμονή αλλοδαπών στη χώρα δημιουργεί προβλήματα.



Το στενό περιβάλλον της πληροφορήτριας θεωρεί πως η εργασία στην Υπηρεσία Ασύλου είναι υποδεέστερη των προσόντων της, αλλά για την ίδια η δουλειά της επηρεάζει θετικά όλους τους τομείς της ζωής της. Έχει γίνει πιο ευαίσθητη σε πολλά ζητήματα και πιο ενεργή κοινωνικά. Στην λογική αυτή δηλώνει την προθυμία της να βοηθήσει τους αλλοδαπούς αιτούντες άσυλο εντός και εκτός υπηρεσίας –στο μέτρο του δυνατού φυσικά-, ενώ για την ώρα δεν σκέφτεται μετακίνηση ή αλλαγή επαγγελματικής στέγης.

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΕΚΤΗ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΚΑΤΑΓΡΑΦΕΑΣ

Πληροφορήτρια είναι μια υπάλληλος, που εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου εδώ και ενάμιση περίπου χρόνο. Είναι εργαζόμενη συμβασιούχος ορισμένου χρόνου. Οι σπουδές της σχετίζονται μερικώς με το αντικείμενο εργασίας, όπως αναφέρει, καθώς σχετίζονται με παραϊατρικά επαγγέλματα. Διαθέτει μακρόχρονη διοικητική εμπειρία, όχι όμως με αλλοδαπούς επωφελούμενους.

### ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στην Υπηρεσία Ασύλου εργάζεται ως καταγραφέας αιτημάτων ασύλου. Κατά την εκτίμηση της πληροφορήτριας, πρόκειται για μια δύσκολη από ψυχολογική άποψη δουλειά. Οι παράγοντες που καθιστούν δύσκολο το έργο του υπαλλήλου στην Υπηρεσία Ασύλου, σύμφωνα με την ερωτώμενη, αφορούν σε ελλείψεις υλικοτεχνικής υποδομής («ελλείψεις σε είδη υγιεινής, αντισηπτικά, σαπούνια, γάντια, μηχανήματα που υπολειτουργούν, φιάλες νερού που επιβαρύνουν τους υπαλλήλους, ελλείψεις σε γραφική ύλη») και στην πίεση λόγω φόρτου εργασίας. Το πιο δύσκολο μέρος αυτής της δουλειάς όμως είναι η διαχείριση του ανθρώπινου πόνου, της θλίψης και της εξαθλίωσης. «Οι αιτούντες ανακαλούν συχνά στη μνήμη τους γεγονότα που έχουν βιώσει με βίαιο και βάνανσο τρόπο και τους δημιουργείται στρες, άγχος, είναι έτοιμοι να καταρρεύσουν», κατά τα λεγόμενα της υπαλλήλου.

Αντίβαρο σε αυτή την πίεση και το βάρος των υπαλλήλων είναι το καλό κλίμα συνεργασίας μεταξύ των υπαλλήλων. «Ακόμα και αν υπάρχουν διαφορές μεταξύ μας, πρέπει να τις παρακάμπτεις, γιατί είσαι κρίκος μιας αλυσίδας που αν σπάσει, δημιουργούνται προβλήματα σε όλους», αναφέρει χαρακτηριστικά. Η έννοια της συνεργασίας λοιπόν προβάλλεται περισσότερο ως ανάγκη, έχει όμως επιθυμητή πρακτική εφαρμογή.

Όσον αφορά την επαφή με τους αλλοδαπούς αιτούντες άσυλο, γίνεται εκτενής αναφορά στη διαφορετικότητα, η οποία δικαιολογείται λόγω γλώσσας, θρησκείας, κουλτούρας. Για την συγκεκριμένη ερωτώμενη, αυτή η διαφορετικότητα, που έτσι και αλλιώς πρέπει να γίνεται σεβαστή στο πλαίσιο της ανθρωπιάς «ο άνθρωπος είναι άνθρωπος σε όποια φυλή, θρησκεία, κουλτούρα και αν ανήκει» και της ενσυναίσθησης «ποτέ δεν ξέρεις τι θα φέρει η ζωή..», αμβλύνεται στο πλαίσιο της προσπάθειας για κατανόηση, στήριξη και παροχή βοήθειας και με τη συνδρομή διερμηνέων και εμπλεκόμενων φορέων. Στη συνέχεια τίγεται το θέμα της κοινωνικής ένταξης, για το οποίο παρατηρούνται αντίθετες στάσεις από πλευράς των αιτούντων, σύμφωνα με το βίωμα και την κρίση της υπαλλήλου. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει, «οι αιτούντες που διαμένουν για μεγάλο χρονικό διάστημα στην Ελλάδα, όπως οι υπήκοοι Αλβανίας και Γεωργίας, γνωρίζουν την γλώσσα και την κουλτούρα, οπότε έχουν περισσότερη άνεση. Αντίθετα υπήκοοι τρίτων χωρών, όπως οι Σύριοι, δεν γνωρίζουν για εμάς, οπότε μας αντιμετωπίζουν με επιφύλαξη και είναι τρομαγμένοι θα έλεγα», προσθέτει. Στην πρώτη περίπτωση, η ένταξη είναι επιλογή μάλλον.. στη δεύτερη περίπτωση, είναι μάλλον προσωρινή αναγκαστική προσαρμογή. Επί της ουσίας δε φαίνεται να τους απασχολεί η ένταξη στο νέο κοινωνικό-πολιτισμικό περιβάλλον. Απέναντι στην Υπηρεσία είναι όλοι τυπικοί πάντως, επισημαίνει, και ενδιαφέρονται για τη νομιμοποίησή τους.

Στην ερώτηση εάν επιθυμεί να μοιραστεί μια εμπειρία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας, η υπάλληλος αλλάζει όψη ξαφνικά, σκοτεινιάζει και αναφέρει το παράδειγμα μιας αιτούσας, μητέρας οχτώ ανήλικων τέκνων, που υπέβαλε αίτημα Δουβλίνου για να επανενωθεί με τον σύζυγο στη Γερμανία. «Κατά τη διάρκεια της καταγραφής, η αιτούσα, φανερά εξαντλημένη, μου ζήτησε να φάει κάτι. Κρατούσε στην αγκαλιά της το μικρότερο παιδί, που ήταν βρέφος. Της έδωσα μια μπανάνα και αντί να φάει η ίδια την έδωσε στο μωρό. Την επόμενη

στιγμή μου ζήτησε να κρατήσω το μωρό και λιποθύμησε. Όταν συνήλθε, μετά από 35-40 λεπτά, την διαβεβαίωσα ότι θα κάνουμε τα πάντα για να πάει στη Γερμανία. Σηκώθηκε, γονάτισε μπροστά μου και μου φιλούσε τα χέρια.. είναι κάτι που δεν θα ξεχάσω ποτέ και εύχομαι από καρδιάς αυτή η οικογένεια να βρει το δρόμο της» αναφέρει η υπάλληλος και ξεσπά σε κλάματα.

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Στη συνέχεια, διατυπώνονται κρίσεις περί του θεσμικού πλαισίου διαδικασίας ασύλου, με βασικό γνώμονα την διάκριση οικονομικού μετανάστη και πρόσφυγα, ως προϊόν της συγκεκριμένης εργασιακής εμπειρίας. Δικαίωμα αίτησης ασύλου έχουν όλοι αδιακρίτως, ακόμα και οι κρατούμενοι. Όπως χαρακτηριστικά λέει: «Όλοι δικαιούνται μια δεύτερη ευκαιρία να αλλάξουν τη ζωή τους». Το υπονοούμενο όμως για τους οικονομικούς μετανάστες, πόσο μάλλον για τους βαρυποινίτες είναι κάτι παραπάνω από σαφές («θα πρέπει να έχουν μια διαφορετική αντιμετώπιση»). Ιδιαίτερη ευαισθησία δείχνεται σε περιπτώσεις ευάλωτων αιτούντων άσυλο, ειδικά για τους ασυνόδευτους ανήλικους, για τους οποίους όμως δεν υπάρχει η αντίστοιχη μέριμνα από το κράτος, όπως υποστηρίζει η υπάλληλος αναφέροντας την έλλειψη επαρκών χώρων στέγασης ως παράδειγμα.

Όσον αφορά την Υπηρεσία Ασύλου, η πληροφορήτρια παραδέχεται ότι οι υπάλληλοι καταβάλλουν καθημερινά υπέρμετρη προσπάθεια να ανταπεξέλθουν σε συνθήκες υψηλής πίεσης. Όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς, δικηγόροι, κοινωνικοί λειτουργοί και διερμηνείς συνεργάζονται με την Υπηρεσία, προκειμένου να διασφαλίσουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τους πρόσφυγες. ΟΙ ΜΚΟ, επίσης, λειτουργούν υποστηρικτικά.

Από την άλλη, ο τρόπος που η εικόνα του αλλοδαπού προβάλλεται από τα ΜΜΕ, έχει να κάνει με την πολιτική της εκάστοτε κυβέρνησης, όπως παρατηρεί η συγκεκριμένη υπάλληλος. «Πλέον δεν γίνεται καθόλου λόγος για λαθρομετανάστες. Όλοι είναι πρόσφυγες! Είναι θέμα πολιτικής της τρέχουσας κυβέρνησης», επισημαίνει. Η προσωπική της αντίληψη περί προσφυγικού δεν έχει αλλάξει πάντως. Παραδέχεται πως ανέκαθεν είχε μια ευαισθησία προς τους

πρόσφυγες, καθώς και η ίδια προέρχεται από οικογένεια Μικρασιατών προσφύγων και ευχαρίστως θα συνέδραμε και εκτός υπηρεσίας στο μέτρο του δυνατού. Όσο για τους οικονομικούς μετανάστες, που προσέρχονται και αυτοί στην Υπηρεσία, αναφέρει: «Αυτοί σε άλλη υπηρεσία θα έπρεπε να αποτείνονται.. δεν καταλαβαίνω γιατί ζητάνε άσυλο!»

Το περιβάλλον της πληροφορήτριας θεωρεί ότι η εν λόγω υπάλληλος εργάζεται σε μια υπηρεσία υψηλών απαιτήσεων και κινδύνων από άποψη ασθενειών. Αναγνωρίζει όμως τον ανθρωπιστικό χαρακτήρα της υπηρεσίας και την προσφορά των υπαλλήλων. «Γενικότερα υπάρχει μια τάση ξενοφοβίας, αλλά όχι από τους δικούς μου ανθρώπους. Αυτοί περισσότερο περιέργεια και συμπόνια δείχνουν για όσα τους εξιστορώ», αναφέρει χαρακτηριστικά.

Όταν ερωτάται για τα προβλήματα που ενδεχομένως δημιουργεί η παραμονή μεγάλου αριθμού αλλοδαπών στη χώρα, απαντά: «Η ξενοφοβία, η κοινωνική απομόνωση και η ανέχεια δημιουργούν άσχημες αντιδράσεις σε οποιονδήποτε άνθρωπο τα νιώθει. Πρέπει να εφαρμοστούν μέτρα κοινωνικής πρόνοιας και σύμπνοιας».

Στην ερώτηση, τέλος, εάν θα επιθυμούσε να αλλάξει υπηρεσία, η απάντηση είναι πειστικά αρνητική, με το επιχείρημα της ανωτερότητας των πλεονεκτημάτων αυτής της εργασίας έναντι των δυσκολιών. Είναι χαρακτηριστική η διατύπωσή της: «Δεν λιμνάζεις σε αυτή την υπηρεσία, κάθε μέρα συμβαίνει κάτι διαφορετικό και σαν άνθρωπος μου αρέσει να προσφέρω».

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΕΒΔΟΜΗ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

Υποκείμενο της έρευνας είναι μια μόνιμη υπάλληλος, η οποία εργάζεται στην Υπηρεσία από την έναρξη της λειτουργίας της. Στο παρελθόν δεν είχε ανάλογη εργασιακή εμπειρία και οι σπουδές της δεν σχετίζονται με τις ανθρωπιστικές επιστήμες. Στην Υπηρεσία Ασύλου κατέληξε ως διοριστέα ΑΣΕΠ κατόπιν επιλογής έναντι άλλου δημόσιου φορέα.

## ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η πληροφορήτρια έχει εργαστεί ως καταγραφέας αιτημάτων ασύλου και το τρέχον αντικείμενο της συνίσταται στην αλληλογραφία με το Αρχηγείο της ΕΛ.ΑΣ. και το Διοικητικό Εφετείο, σε σχέση με μεταγενέστερα αιτήματα ασύλου, καθώς και στη γραμματειακή υποστήριξη της Εθνικής Μονάδας Δουβλίνου. Με αυτή την τελευταία ιδιότητα μετέχει στην έρευνα. Το πρώτο μέρος είναι καθαρά γραφειοκρατικό, το δεύτερο, ωστόσο, συνεπάγεται καθημερινή εξυπηρέτηση αιτούντων, στο πλαίσιο της ενημέρωσης και των διοικητικών διαδικασιών για τις υποθέσεις οικογενειακής επανένωσης.

Όσον αφορά τις εργασιακές συνθήκες, κρίνονται ιδιαίτερα δύσκολες για τους εργαζόμενους, τόσο από την άποψη υγιεινής και πιθανότητας μετάδοσης μολυσματικών νόσων, όσο και από την άποψη του φόρτου εργασίας. Το πιο δύσκολο μέρος όμως για την συγκεκριμένη υπάλληλο είναι η συναλλαγή, η επικοινωνία με τους αλλοδαπούς που προσέρχονται στην Υπηρεσία.

«Το κομμάτι της συναλλαγής είναι απαιτητικό, καθώς είναι πολύ γραφειοκρατικό για ανθρώπους που ενδεχομένως δεν έχουν ούτε στοιχειώδη εκπαίδευση. Πολλές φορές γίνονται παρεξηγήσεις λόγω της αδυναμίας κατανόησης», αναφέρει η πληροφορήτρια. Η διαφορά μορφωτικού επιπέδου κρίνεται περισσότερο σημαντική και επιβαρυντική για την διοικητική διαδικασία έναντι της διαφοράς γλώσσας και κουλτούρας. Το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο λοιπόν συσχετίζεται με την ελλιπή κατανόηση και σ' αυτή την αναλογία γίνεται η εστίαση, όχι σε άλλες συστατικές παραμέτρους της νοοτροπίας. Όσον αφορά τη στάση των αιτούντων που προσέρχονται στην Υπηρεσία, διακρίνεται κατά περίπτωση σε τρεις κατηγορίες, σύμφωνα με την πληροφορήτρια, που αναφέρει: «Κάποιες φορές είναι επιθετική, κάποιες φορές απαιτητική, άλλες παρακλητική». Από τη σειρά που χρησιμοποιούνται οι περιγραφικοί χαρακτηρισμοί προκύπτουν συμπεράσματα αναφορικά με την συχνότητα και την ένταση των συναισθημάτων που παρατηρούνται στη συναλλαγή με το κοινό, σύμφωνα με το βίωμα της εν λόγω υπαλλήλου. Κάτι άλλο που προκύπτει και έχει σημασία να αναφερθεί είναι η διαπίστωση διαφορετικής συμπεριφοράς ανάλογα με την εθνικότητα, όπως επισημαίνει η ερωτώμενη υπάλληλος: «Το επίπεδο των Συρίων σε σχέση με αυτό των

Αφγανών, για παράδειγμα, είναι καλύτερο, αλλά τελευταία εξυπηρετούμε κυρίως Σύριους και δεχόμαστε και από αυτούς πολλές πιέσεις, ακόμα και προσβολές».

Σε ερώτημα σχετικά με τις δυσκολίες της δουλειάς κάνει λόγο για τις υλικοτεχνικές ελλείψεις, αλλά δίνει έμφαση στην επαφή με το κοινό. Παραδέχεται πως αυτή η εργασία επηρεάζει την καθημερινότητά της ως προς το θέμα της ηρεμίας και ως προς την αντίληψη της προς τους αλλοδαπούς. Η εμπειρία που επιλέγει να αναφέρει αφορά μια νεαρή γυναίκα που ζητούσε οικογενειακή επανένωση με το σύζυγο στη Γερμανία, η οποία δεν έγινε δεκτή, επειδή εκείνος δεν υπέγραφε, δεν συναινούσε και εκείνη ζητούσε να παρέμβει η Υπηρεσία στις διαπροσωπικές σχέσεις της οικογένειας. Η διαφορά κουλτούρας, επιπέδου και αντίληψης που αναφέρθηκε παραπάνω μάλλον σχετίζεται. Επιπλέον, εκφράζει την έκπληξή της από την επαφή με κάποιους ανθρώπους που πιστοποιημένα είχαν χάσει άτομα της οικογένειάς τους στα ναυάγια. «Τους διέκρινε μια μη φυσιολογική ψυχρότητα όταν αναφέρονταν για παράδειγμα στα παιδιά που είχαν χάσει», σημειώνει.

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο, η εκτεταμένη απάντηση της ερωτώμενης καλύπτει πολλές παραμέτρους και φανερώνει τις σχετικές επιμέρους απόψεις της. Ειδικότερα, γίνεται λόγος για: α) την αδυναμία του κράτους να απαλλαγεί από τους μη δικαιούχους καθεστώτος προστασίας (δικαίωμα υποβολής μεταγενέστερων αιτημάτων ασύλου), β) την ελαστικότητα της πολιτικής της Υπηρεσίας απέναντι σε αιτούντες που δεν είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους (για παράδειγμα υποχρέωση εμφάνισης στη συνέντευξη, προσκόμισης δικαιολογητικών εγγράφων), γ) τη σχετικότητα προτεραιοποίησης των ευάλωτων ομάδων λόγω έλλειψης αντίστοιχων υποδομών, δ) την διαφορετική αντιμετώπιση που πρέπει να έχουν οι διοικητικοί και πολιτικοί κρατούμενοι ως προς το δικαίωμα αιτήματος ασύλου, ε) τη μέτρια συνεργασία με τους διερμηνείς λόγω ανεπάρκειας της ελληνικής σε κάποιες περιπτώσεις, στ) τον ρόλο των εμπλεκόμενων φορέων (ΜΚΟ, δικηγόροι, κοινωνικοί λειτουργοί), οι

οποίοι κατά βάση ψυχολογική υποστήριξη παρέχουν προς τους αιτούντες και επιβαρύνουν τις διοικητικές διαδικασίες.

Κατά τη γνώμη της πληροφορήτριας, ο τρόπος που οι αλλοδαποί προβάλλονται από τα ΜΜΕ και τον Τύπο δεν είναι παρά πολιτικό τέχνασμα της παρούσας κυβέρνησης. «Αυτή η υπέρμετρη φιλανθρωπία υπέρ των αλλοδαπών σε μια χώρα που υποφέρει από ανεργία και φτώχεια ημεδαπών με ξεπερνάει», αναφέρει χαρακτηριστικά. «Δεν γίνεται καν διάκριση πρόσφυγα και μετανάστη. Όλοι είναι καταδιωγμένοι και όλους πρέπει να τους βοηθήσουμε». Σε επόμενη ερώτηση εάν η άποψη που είχε για τους αλλοδαπούς προτού προσληφθεί στην Υπηρεσία παραμένει ίδια, παραδέχεται πως έχει αλλάξει προς το χειρότερο, κυρίως γιατί παρατηρεί διάθεση εκμετάλλευσης προνομίων που προσφέρουν τα ευρωπαϊκά κράτη από ανθρώπους που δεν εμπίπτουν στην κατηγορία του πρόσφυγα, που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις καθεστώτος προστασίας.

Τόσο η ίδια, όσο και το στενό της περιβάλλον σχολιάζουν αρνητικά το γεγονός ότι εργάζεται στην συγκεκριμένη υπηρεσία. «Οι δικοί μου άνθρωποι θεωρούν ότι η εν λόγω εργασία δεν συνάδει με τη μόρφωσή μου, ότι αδικούμαι εδώ...», αναφέρει χαρακτηριστικά και συνεχίζει: «...για να μην μιλήσω για τον φόβο των ασθενειών... καθημερινό ρίσκο!» Στη συνέχεια αυτής της δήλωσης αναφέρει ότι θεωρεί ότι η παραμονή μεγάλου αριθμού προσφύγων και μεταναστών στην Ελλάδα προκαλεί σοβαρά προβλήματα στη χώρα. Πιο συγκεκριμένα, οι αλλοδαποί αποτελούν απειλή για τη δημόσια υγεία, αλλά και την δημόσια τάξη, καθώς φέρουν μολυσματικές ασθένειες και προβαίνουν συχνά σε εγκληματικές πράξεις.

Όσον αφορά την προσωπική της άποψη για τους αλλοδαπούς στη χώρα πριν και μετά την ανάληψη της συγκεκριμένης υπηρεσίας, απαντά: «Έχω γίνει πιο αυστηρή. Θεωρώ πως όσοι δεν έχουν επαφή με αλλοδαπούς διατηρούν μια ιδεαλιστική άποψη. Σε λίγες περιπτώσεις αισθάνθηκα πως έχω απέναντί μου έναν άνθρωπο κατατρεγμένο». Ακολουθεί μια αρνητική απάντηση στο ενδεχόμενο περαιτέρω συνδρομής προς τους αλλοδαπούς, η οποία στηρίζεται στο επιχείρημα της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης που βιώνουμε ως λαός. Τέλος, η πληροφορήτρια δηλώνει ανοιχτά πως επιθυμεί να μετακινηθεί σε άλλη υπηρεσία και κάνει τις απαραίτητες ενέργειες προς την κατεύθυνση αυτή.

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΟΓΔΟΗ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

Το ερευνητικό υποκείμενο είναι μια υπάλληλος που εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου ως μόνιμη δημόσιος υπάλληλος τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Στην ερώτηση εάν οι σπουδές της σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας απαντά κατηγορηματικά αρνητικά, αναφέροντας ότι έχει σπουδάσει Θεολογία. Δεν διαθέτει επίσης ανάλογη εργασιακή εμπειρία. Στην Υπηρεσία κατέληξε ως διοριστέα άλλης προκήρυξης ΑΣΕΠ. Ήταν επιλογή της η συγκεκριμένη υπηρεσία, αλλά στην πορεία οι προσδοκίες της διαψεύστηκαν, όπως αναφέρει χαρακτηριστικά.

### ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στην Υπηρεσία Ασύλου εργάζεται σε διοικητικό πόστο, διεκπεραιώνει διοικητικές ενέργειες κατόπιν σχετικής αίτησης των επωφελούμενων. Ο όγκος εργασίας είναι μεγάλος, αλλά δεν απαιτούνται ιδιαίτερες αντιληπτικές ικανότητες, σύμφωνα με την πληροφόρητρια. Στο ερώτημα σχετικά με τις εργασιακές συνθήκες, η πληροφόρητρια εστιάζει κυρίως στο κακό κλίμα μεταξύ των υπαλλήλων και στην προχειρότητα των κτιριακών εγκαταστάσεων. Εκφράζει επίσης την ανησυχία της για τις συνθήκες υγιεινής, δεδομένου ότι οι αιτούντες είναι πιθανό να φέρουν μεταδοτικές ασθένειες.

Όσον αφορά την επικοινωνία με τους αλλοδαπούς, επιτυγχάνεται με τη συνδρομή της διερμηνείας. Προβλήματα επικοινωνιακά μπορούν να προκύψουν, σύμφωνα με την ερωτώμενη, αλλά δεν έχουν να κάνουν με την αλλοδαπότητα, έχουν να κάνουν με το επίπεδο και το χαρακτήρα του κάθε ανθρώπου. Στην ερώτηση σχετικά με τη συμπεριφορά εκείνων προς το πρόσωπό της, απαντά: «Υπάρχει ευγενικός κόσμος, υπάρχουν και άνθρωποι που απαιτούν... έχει να κάνει και με το θρήσκευμα... αυτό καθορίζει πόσο βίαιος μπορεί να είναι κάποιος. Οι Σύριοι είναι πιο κοντά σε εμάς, οι Αφγανοί είναι πιο βίαιοι, άγριος λαός!».



Στη συνέχεια διηγείται ένα περιστατικό που βίωσε κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας της και το οποίο την έκανε περισσότερη επιφυλακτική απέναντι στους αλλοδαπούς. Κάποιος δικαιούχος προσφυγικού καθεστώτος απείλησε να την σκοτώσει, όταν του είπε ότι υπήρχε κάποια εκκρεμότητα. Χρειάστηκε η επέμβαση της ασφάλειας για να ηρεμήσουν τα πράγματα. Η γυναίκα του ήταν «χαμηλών τόνων, ευγενέστατη», όπως περιγράφει η υπάλληλος, εκείνος όμως «βίαιος». «Η συναλλαγή με το κοινό μπορεί να είναι ευχάριστη, μπορεί όμως να γίνει και επικίνδυνη, καθώς οι συγκεκριμένοι άνθρωποι έχουν περάσει πολλά», όπως αναφέρει.

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο σχετικά με τη διαδικασία του ασύλου και τη διαχείριση των αλλοδαπών διαβιούντων στη χώρα, η πληροφορήτρια επισημαίνει τα εξής: Θεωρεί το σύστημα διάτρητο από νομική και πολιτική άποψη. Γενικά θεωρεί την πολιτική ασύλου υπερβολικά ελαστική. «Το σύστημα δεν είναι δίκαιο», υποστηρίζει και αφήνει αιχμές για τις αποφάσεις επί αιτημάτων ασύλου λόγω της πίεσης του χρόνου και της προχειρότητας της έρευνας. Από την άλλη, εκτιμά πως η χώρα δεν είναι σε θέση να στηρίξει τους πρόσφυγες ή τους μετανάστες, εφόσον δεν μπορεί πλέον να στηρίξει ούτε τους γηγενείς. Όσον αφορά τις ΜΚΟ, πιστεύει πως πρέπει να υπάρχουν, γιατί στηρίζουν τους αλλοδαπούς, όμως μάλλον εξυπηρετούν ίδια συμφέροντα.

Σε επόμενο ερώτημα σχετικά με τον ρόλο των ΜΜΕ, η πληροφορήτρια ανταπαντά ειρωνικά: «Δεν μπορώ καν να σχολιάσω την ερώτηση!». Πιστεύει πως η προβολή των αλλοδαπών από τα ΜΜΕ είναι καθαρά πολιτικό θέμα. Με την παρούσα κυβέρνηση δεν γίνεται διάκριση μεταξύ προσφύγων και μεταναστών. «Όλοι παρουσιάζονται ως θύματα εκμετάλλευσης από τους γηγενείς» συμπληρώνει.

Η προσωπική της γνώμη δεν είναι γενικευμένη υπέρ ή κατά των ανθρώπων αυτών. Διαφοροποιείται κατά περίπτωση, όπως ισχυρίζεται. Στη συνέχεια διευκρινίζει ότι πριν την ανάληψη υπηρεσίας, δεν είχε καμία άποψη για τους αλλοδαπούς. Θεωρεί πάντως τη δουλειά της πολύ κουραστική ακριβώς λόγω της

συναλλαγής με το συγκεκριμένο κοινό και εκφράζει την έντονη ανησυχία της για τις νόσους που φέρουν.

Όσον αφορά τον τρόπο που το περιβάλλον της σχολιάζει το γεγονός ότι απασχολείται στη συγκεκριμένη υπηρεσία, η απάντηση ακούγεται απαξιωτική («Οι πολύ δικοί μου δεν τρελαίνονται κιόλας, οι υπόλοιποι εκπλήσσονται θετικά λόγω άγνοιας»). Η παραμονή πλήθους αλλοδαπών στη χώρα, μόνο προβλήματα προκαλεί στη χώρα, κατά τη γνώμη της πληροφορήτριας. Συνδέει την παρουσία τους με την αύξηση της ανεργίας και της εγκληματικότητας, με το επιχείρημα ότι οι άνθρωποι αυτοί δεν έχουν κάτι να χάσουν. Από την άλλη, αποτελούν κίνδυνο για τη δημόσια υγεία.

Συμπερασματικά, η υπάλληλος εκτιμά πως η συγκεκριμένη δουλειά δεν έχει επηρεάσει σε τίποτα τον τρόπο που αντιλαμβάνεται τα πράγματα και σπεύδει για άλλη μια φορά να διευκρινίσει πως η άποψή της για τους αλλοδαπούς δεν είναι γενικευμένη. Είναι απλώς μια δουλειά, η οποία δεν έχει να κάνει με τις σπουδές της και από την οποία ευχαρίστως θα έφευγε, αν είχε τη δυνατότητα. Στην ερώτηση, τέλος, σχετικά με το ενδεχόμενο περαιτέρω συνδρομής προς τους αλλοδαπούς, η ερωτώμενη απαντά: «Υπάρχουν τόσες οργανώσεις που τους βοηθάνε.. Θα βοηθούσα μόνο σε εξαιρετική περίπτωση, είτε επρόκειτο για Έλληνα, είτε για αλλοδαπό. Υπάρχουν τόσοι Έλληνες που χρειάζονται βοήθεια.. που μένουν στο δρόμο, που πεινάνε...».

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ENNATH

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

Υποκείμενο της έρευνας είναι ένας υπάλληλος που εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου τα τελευταία δύομισι χρόνια. Ανήκει στο μόνιμο προσωπικό. Οι σπουδές του αφορούν τον τομέα της οικονομίας και της διοίκησης. Ο ίδιος θεωρεί ότι συνάδουν με την εργασία του στην Υπηρεσία Ασύλου, καθώς το πόστο του είναι αμιγώς διοικητικό, γραφειοκρατικό. Η εν λόγω Υπηρεσία ήταν μάλλον αναγκαστική επιλογή, όπως παραδέχεται και ο ίδιος. Μετακινήθηκε από άλλη δημόσια υπηρεσία σε καιρό διαθεσιμότητας, προκειμένου να διασφαλίσει ένα πιο βέβαιο εργασιακό μέλλον.

## ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το αντικείμενο του συγκεκριμένου υπαλλήλου συνίσταται σε δύο μέρη: στην προετοιμασία εγγράφων και τη συναλλαγή με το κοινό. Ειδικότερα, μεριμνά για τις διοικητικές διαδικασίες παράδοσης και παραλαβής διαβατηρίων και αδειών διαμονής σε αναγνωρισμένους πρόσφυγες. Σύμφωνα με την πληροφορητή, το διοικητικό μέρος κρίνεται μέτριας δυσκολίας, το περισσότερο απαιτητικό είναι η συναλλαγή με το κοινό. Όσο για τις συνθήκες εργασίας, αυτές είναι άθλιες. Οι συνθήκες υγιεινής είναι πολύ κακές και ο φόρτος εργασίας δυσανάλογος του αριθμού των υπαλλήλων.

Το πιο δύσκολο κομμάτι της δουλειάς όμως, κατά τον συγκεκριμένο υπάλληλο, έχει να κάνει με τη συναλλαγή με το κοινό. Αυτό που δυσχεραίνει την επικοινωνία είναι η διαφορετική κουλτούρα και φιλοσοφία. Η συνδρομή διερμηνείας είναι βοηθητική, συχνά όμως συμβαίνουν πολιτισμικές παρεξηγήσεις. Όσον αφορά τη συμπεριφορά των αλλοδαπών απέναντί του, αυτή διαχωρίζεται βάσει της εθνικότητας. Αυτό που επισημαίνει, επίσης, ο πληροφορητής και έχει τη σημασία του είναι η διαφορετική θρησκεία. Αναφέρει χαρακτηριστικά: «Ό,τι έχει να κάνει με Ισλάμ και Αραβόφωνους είναι προβληματικό.. είναι δυσκολία... Χρησιμοποιούν ως πρόσχημα την ευαλωτότητα για να εξυπηρετηθούν κατά προτεραιότητα. Είναι απαιτητικοί, προσπαθούν να εκβιάσουν αποφάσεις και να εξυπηρετήσουν τον σκοπό τους, πιέζουν... Αυτοί που προέρχονται από Αφρική και Πακιστάν, μπορεί να είναι χαμηλού επιπέδου, αλλά δεν απαιτούν. Είναι γενικά πιο χαμηλών τόνων και πιο ευχάριστοι. Το μεγαλύτερο πρόβλημα το δημιουργεί η θρησκεία».

Στη συνέχεια ζητάται από τον πληροφορητή να αναφερθεί σε μια συγκεκριμένη εμπειρία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας του, αλλά δεν το επιθυμεί. Αντ' αυτού, επιλέγει να εκθέσει κάτι που του κάνει θετική εντύπωση. «Υπάρχουν άνθρωποι που τους δίνεις το διαβατήριο και την άδεια διαμονής και συγκινούνται, χαίρονται, σου δίνουν ευχές...», αναφέρει. «Βέβαια το τι πραγματικά λένε και τι σκέφτονται, μόνο αυτοί το ξέρουν...», συνεχίζει μονολογώντας.

## ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ

Όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο, ο πληροφορητής εκφράζει την δυσαρέσκειά του για τα υψηλά ποσοστά αναγνώρισης προσφυγικής ιδιότητας σε αιτούντες και την ελαστικότητα επί της διαδικασίας ασύλου. Πιστεύει πως η διαδικασία θα έπρεπε να παραμείνει στην ΕΛ.ΑΣ και η πολιτική να είναι αυστηρή. «Αναγνωρίζονται πλέον και οι οικονομικοί μετανάστες! Θα μπορούσα κι εγώ να πάω στην Αμερική για να βγάλω περισσότερα... θα μου δίνανε άσυλο αν ζητούσα;», αναρωτιέται. Και εκθέτει και τον εξής προβληματισμό: «Πώς ελέγχονται αυτοί που βγάζουν αποφάσεις σε πρώτο και δεύτερο βαθμό;» Όσον αφορά τις ΜΚΟ, τους διερμηνείς και τους κοινωνικούς λειτουργούς, θεωρεί ότι παρεμβαίνουν σε αρμοδιότητες που είναι του δημόσιου λειτουργού. «Λειτουργούν εξ ονόματος του πρόσφυγα και θεωρούν ότι έχουν τον ρόλο να τον προστατεύσουν από τον κακό δημόσιο υπάλληλο, που σκοπό έχει να τον εκμεταλλευτεί ή να μην τον εξυπηρετήσει».

Όσον αφορά τα ΜΜΕ και τον Τύπο, εκτιμά πως προβάλλουν τους αλλοδαπούς με συγκεκριμένο τρόπο για πολιτικούς λόγους. Πιο συγκεκριμένα, οι Σύριοι παρουσιάζονται ως ταλαιπωρημένοι που έχουν ανάγκη. Το πρόβλημα του οικονομικού μετανάστη όμως παραμένει στην αφάνεια, δεν προβάλλεται, παρόλο που υφίσταται επί χρόνια. «Όλοι αποκαλούνται πρόσφυγες με τη νέα πολιτική κατάσταση!», αναφέρει χαρακτηριστικά. Όσο για την προσωπική του εκτίμηση πριν και μετά την ανάληψη υπηρεσίας, αναφέρει: «Όταν είσαι απέξω, το βλέπεις σαν κάτι πολύ μακρινό. Όταν συναναστραφείς και δεις τις διαφορές στα πιστεύω, προβληματίζεσαι για το μέλλον της χώρας».

Οι κοντινοί του άνθρωποι σχολιάζουν αρνητικά το γεγονός ότι εργάζεται στην Υπηρεσία Ασύλου, για τον λόγο ότι οι εντυπώσεις που τους μεταφέρει έχουν αρνητικό πρόσημο. Ο φόρτος εργασίας, οι ασθένειες και η επαφή με άλλη κουλτούρα δημιουργούν αρνητική προδιάθεση και καθιστούν την εν λόγω εργασία ιδιαίτερα δύσκολη. Στο ίδιο πνεύμα ακολουθούν και οι επόμενες απαντήσεις του πληροφορητή. Θεωρεί πως η παραμονή μεγάλου αριθμού αλλόθρησκων, σε συνδυασμό με την υπογεννητικότητα των Ελλήνων, εμπνέει μεγάλη ανησυχία για το μέλλον της χώρας. Δεν είναι τόσο η εικόνα του άλλου που χαλάει την αισθητική, είναι κάτι περισσότερο. Κατά την άποψη του

πληροφορητή, τίθεται θέμα εθνικής επιβίωσης, θέμα αλλοίωσης της γλώσσας, της θρησκείας, της κοινωνίας. Εκφράζει την ανησυχία του για την εικόνα και την λειτουργία της χώρας σε κάποια χρόνια, αλλά και την διαφωνία του στην δυνατότητα των αλλοδαπών να εντάσσονται στην ελληνική κοινωνία. Αντιδρά στο ενδεχόμενο εκπαίδευσης αλλοδαπών παιδιών στην Ελλάδα και ανέγερσης μουσουλμανικών τεμένων στην Ελλάδα. Λέει χαρακτηριστικά: «Ας πάει στη χώρα του ο αραβόφωνος! Να σπουδάσει εδώ να μου πει τι; Ότι θέλει τζαμιά; Εγώ μπορώ να πάω στη χώρα του και να πω ότι θέλω εκκλησία;»

Όπως παραδέχεται, στη συνέχεια, αυτή η δουλειά τον έχει επηρεάσει και σωματικά και ψυχολογικά. Περισσότερο από όλα είναι αυτός ο προβληματισμός για το μέλλον. «Δεν είναι ρατσισμός, είναι ξενοφοβία», δηλώνει κατηγορηματικά. Προβληματίζεται για το μέλλον της ελληνικής κοινωνίας και του ελληνικού έθνους, γιατί υπάρχει οικονομική εξαθλίωση και αλλοίωση των εθνικών στοιχείων. Στο τέλος της συνέντευξης απαντά αρνητικά στην πρόθεση να βοηθήσει περισσότερο εντός ή εκτός υπηρεσίας τους αλλοδαπούς με ένα περιπαιχτικό σχόλιο: «...με καμία Παναγία ή Αλλάχ!». Η απάντηση στην τελευταία ερώτηση σχετικά με τη δυνατότητα μετακίνησης σε άλλη υπηρεσία, είναι επίσης χαρακτηριστική («...από χτες!»).

#### **4.1 Ανάλυση Δεδομένων**

Δεδομένου ότι η συνέντευξη ως μεθοδολογικό εργαλείο είναι ημιδομημένη, οι πληροφορητές είχαν την άνεση να εκφράσουν όσα για τους ίδιους είναι σημαντικά. Θέματα που επαναλαμβάνονται και αφορούν στη σχέση των υπαλλήλων με τους αλλοδαπούς επωφελούμενους είναι η διάκριση οικονομικού μετανάστη και πρόσφυγα, η ιδιαιτερότητα των ευάλωτων ομάδων, η κοινωνική ενσωμάτωση του αλλοδαπού πληθυσμού, η αξία της ενσυναίσθησης, της αλληλεγγύης και της κοινωνικής προσφοράς. Γίνεται επίσης λόγος για τις εργασιακές συνθήκες: τη δυσκολία της έρευνας, το χρόνο και την προσπάθεια που αυτή απαιτεί, καθώς και για την ακαταλληλότητα των χώρων καταγραφής, διοικητικής συναλλαγής και συνεντεύξεων. Ένα γενικό συμπέρασμα που προκύπτει σχετίζεται με την πνευματική και ψυχολογική κόπωση που υφίστανται όλοι αδιακρίτως οι υπάλληλοι, πράγμα που με τη σειρά του

δικαιολογεί την επιθυμία αρκετών να μετακινηθούν σε άλλη υπηρεσία. Ομολογουμένως πάντως, λίγοι εκφράζουν ανοιχτά τέτοια πρόθεση. Όπως φαίνεται, το αλτρουιστικό αίσθημα επικρατεί της κόπωσης. Επιπλέον, διατυπώνονται κρίσεις επί του θεσμικού πλαισίου και του ρόλου των ΜΜΕ σε συνάρτηση με την κρατική πολιτική, αλλά και το ευρύτερο διεθνές σκηνικό. Εκφράζεται, επίσης, κριτική για την διαδικασία του ασύλου και την διαχείριση των εισερχόμενων αλλοδαπών στη χώρα, τον ρόλο της Υπηρεσίας Ασύλου και των ΜΚΟ ως φορέων αντιμετώπισης και υποστήριξης του μεταναστευτικού.

Το ζητούμενο, όμως, στην παρούσα έρευνα είναι ο συσχετισμός δύο συγκεκριμένων μεταβλητών: του μεταναστευτικού φαινομένου και των στερεοτύπων και η προσέγγιση των τεθέντων ερευνητικών στόχων. Πιο συγκεκριμένα, αυτό που ενδιαφέρει, είναι η διερεύνηση ενδεχόμενων στερεοτύπων και η παρατήρηση της επίδρασης της καθημερινής επαφής με αλλοδαπούς αιτούντες άσυλο στο χώρο της εργασίας προς την κατεύθυνση συντήρησης, ενθάρρυνσης ή κατάργησης αυτών. Αυτό που έχει ενδιαφέρον είναι να εντοπιστούν κάποια στοιχεία που επαναλαμβάνονται στις συνεντεύξεις και να αποδοθεί όση αξία απαιτείται σε κάθε περίπτωση. Πρόκειται για την επαγωγική μέθοδο της αποκωδικοποίησης των εννοιών που προκύπτουν από τα κείμενα, στόχος της οποίας δεν είναι η επαλήθευση ή η διάψευση, αλλά η ανάδειξη μηνυμάτων.

Όσον αφορά το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, το προφίλ των εργαζομένων που έλαβαν μέρος στην έρευνα παρουσιάζει περισσότερες ομοιότητες, αλλά και διαφορές. Οι περισσότεροι έχουν μια εγγύτητα στο μεταναστευτικό θέμα είτε από άποψη σπουδών, είτε από άποψη εργασιακής εμπειρίας. Σε δύο μόνο περιπτώσεις οι ερωτώμενοι παραδέχονται πως η επιλογή της Υπηρεσίας Ασύλου ήταν αναγκαστική (αδυναμία διορισμού, φόβος διαθεσιμότητας). Και όμως, όπως προκύπτει από την έρευνα, τα αποτελέσματα δεν είναι πάντα ανάλογα του μορφωτικού και εργασιακού υπόβαθρου. Υπάρχει υπάλληλος που παραδέχεται την «αναγκαστική» κατάληξή της στην Υπηρεσία, παρουσιάζει όμως εξαιρετική κοινωνική ευαισθησία λόγω της εμπειρίας της στην εν λόγω Υπηρεσία. Παραδέχεται πως έχει αναθεωρήσει την άποψή της για τους αλλοδαπούς -τους θεωρούσε όλους λαθρομετανάστες, πλέον βλέπει τη διαφορετικότητα ως δύναμη ενότητα μιας πολυπολιτισμικής κοινωνίας- και έχει γίνει περισσότερο

αλληλέγγυα κοινωνικά. Στην περίπτωση αυτή, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, έχουμε να κάνουμε με την υπόθεση της επαφής του Allport. Από την άλλη, υπάλληλος με σπουδές στον τομέα της οικονομίας και διοίκησης θεωρεί ότι διαθέτει την κατάλληλη μόρφωση για την Υπηρεσία λόγω του αμιγώς διοικητικού του πόστου. Και δηλώνει κουρασμένος από την συναλλαγή με το αλλοδαπό κοινό και ανήσυχος για το μέλλον του τόπου... Κάθε μη επιβεβαιωτική πληροφορία που λαμβάνει την κρίνει ως «εξαίρεση» και αρνείται να μεταβάλει τον στερεοτυπικό τρόπο σκέψης του απέναντι στους αλλοδαπούς, σύμφωνα με τη γνωστική προσέγγιση.

Όσον αφορά τη σχέση με τους αλλοδαπούς, η επικοινωνία χαρακτηρίζεται γενικά ικανοποιητική, πλην κάποιων πολιτισμικών παρεξηγήσεων που ενδεχομένως προκύπτουν λόγω της πολιτισμικής ετερότητας. Οι περισσότεροι αντιμετωπίζουν τους αλλοδαπούς ως αναξιοπαθόντες που χρήζουν στήριξης και γενικότερα κρίνουν την στάση τους από τυπική έως ευγενική. Τόσο οι καταγραφείς, όσο και οι χειριστές βλέπουν στο πρόσωπο των αιτούντων άσυλο ανθρώπους διαφορετικούς μεν, αλλά ίσους ως προς τα δικαιώματα και τις ευκαιρίες μιας καλύτερης ζωής. Οι ιστορίες που καθημερινά ακούμε, η ανέχεια και η ταλαιπωρία που αντικρίζουν, ο πόνος και η ανάγκη, προκαλούν αισθήματα ανθρωπιάς και αλτρουισμού.. ενδεχομένως και ενσυναίσθησης! Νιώθουν ότι ασκούν ένα επάγγελμα με νόημα, ότι συνδράμουν με κάποιο τρόπο. Και, όπως παραδέχονται, όσο δύσκολες και αν είναι οι εργασιακές συνθήκες, όσο και αν γενικότερα το θέμα προβάλλεται με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, αυτοί γνωρίζουν καλύτερα και έχουν επηρεαστεί. Η καθημερινή επαφή με τους αλλοδαπούς έχει καταρρίψει αρνητικά στερεότυπα και έχει τονώσει το ανθρωπιστικό ιδεώδες μέσα τους.

Ωστόσο, η στερεοτυπική, η εκ των προτέρων διαμορφωμένη αντίληψη για την επικινδυνότητα των αλλοδαπών ως φυσική παρουσία (μετάδοση μολυσματικών ασθενειών), αλλά και ως πολιτισμική οντότητα (ισλαμοφοβία, αλλοτρίωση εθνικών στοιχείων ταυτότητας, υπογεννητικότητα Ελλήνων) και κοινωνικοπολιτική υπόσταση (αύξηση ανεργίας, φτώχειας, παραβατικότητας ή και εγκληματικότητας) συντηρείται στην περίπτωση δύο υπαλλήλων. Αυτό που έχει ενδιαφέρον για την έρευνα είναι η παρατήρηση ότι και οι δυο κατέχουν παρόμοιο πόστο. Δεν είναι καταγραφείς αιτημάτων ασύλου, ούτε χειριστές

συνεντεύξεων, πράγμα που σημαίνει πως δεν ακούνε ιστορίες ζωής, είναι απλώς διοικητικοί υπάλληλοι. Στη μία περίπτωση η υπάλληλος παραδέχεται την αρνητική εκ των προτέρων (στερεοτυπική) άποψή της για τους αλλοδαπούς ως προς το πνευματικό τους υπόβαθρο (είναι χαρακτηριστική η εστίασή της στο χαμηλό μορφωτικό τους επίπεδο που δυσκολεύει τη συνεννόηση), στην άλλη ο πληροφορητής διακατέχεται από ισλαμοφοβία και εκφράζει εναγωνίως την ανησυχία του για το μέλλον του τόπου και των Ελλήνων. Και στις δυο περιπτώσεις η καθημερινή τριβή με τους αλλοδαπούς αιτούντες άσυλο στην Υπηρεσία όχι απλά συντηρεί, αλλά και ενισχύει τα αρνητικά τους στερεότυπα και καθιστά την καθημερινότητα δύσκολη. Ο τρόπος που απαντούν, ο τόνος και οι εκφράσεις δηλώνουν αλαζονεία στη μία περίπτωση, φοβία στην άλλη. Εκφράζουν μια επιθετικότητα ως άμυνα που ίσως ερμηνευτικά δικαιολογείται με βάση την ψυχοδυναμική προσέγγιση δημιουργίας στερεοτύπων. Η επιθυμία μετακίνησης από την Υπηρεσία ακούγεται απλά ως εύλογη κατάληξη του στοχασμού τους!

Όσον αφορά τους χειριστές, που είναι σε θέση να ακούν λεπτομερώς ιστορίες ζωής, από τις απαντήσεις των πληροφορητών, αλλά και μέσα από την παρατήρηση της εξωλεκτικής επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, προκύπτει πως πρόκειται για υπαλλήλους που διάκινται θετικά ως προς το θέμα της πολιτισμικής (εθνικής, γλωσσικής, θρησκευτικής) ετερότητας. Το ανθρωπιστικό μορφωτικό υπόβαθρο, η σχετική προϋπηρεσία και η συνειδητή επιλογή να απασχοληθούν στην Υπηρεσία Ασύλου (προφίλ εργαζομένου) δείχνουν άτομα καλλιεργημένα, με διευρυμένους πνευματικούς ορίζοντες και κοινωνική ευαισθησία. Στην περίπτωση των εν λόγω υπαλλήλων, οι εκ των προτέρων αρνητικές κρίσεις για οτιδήποτε «ξένο», για τον «Άλλο» (στερεοτυπικές αντιλήψεις), δεν έχουν θέση στη νόηση των πραγμάτων. Το γεγονός ότι και το οικείο περιβάλλον είναι υποστηρικτικό, έχει ενδιαφέρον και επιστημονική αξία, καθώς δεν θεωρείται ασυνάρτητο με την δημιουργία και διαιώνιση στερεοτύπων. Άλλοι παράγοντες που συντηρούν και ενισχύουν μια στερεοτυπική εικόνα για τον αλλοδαπό, όπως είναι τα ΜΜΕ, η κρατική πολιτική, το κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον, ακόμα και η οικονομική συγκυρία, δεν φαίνεται να επιδρούν στην κρίση τους.



Ως άνθρωποι, ως πολίτες και ως υπάλληλοι διέπονται από ανθρωπιστικά ιδεώδη και προσβλέπουν στην ισότητα των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των αδικιών. Μέλημά τους αποτελεί η ενδελεχής έρευνα που οδηγεί σε βάσιμη και πλήρως αιτιολογημένη απόφαση επί της κρίσης του αιτήματος άσυλου. Δεν δικαιούνται όλοι άσυλο, είναι προφανές, αλλά δεν υποτιμούν, δεν προδικάζουν την ιστορία κανενός και σε κάθε περίπτωση τους αντιμετωπίζουν ως ανθρώπους. Εξάλλου, η επικοινωνία μεταξύ χειριστή και αιτούντος άσυλο χαρακτηρίζεται από αμοιβαίο σεβασμό και ευγένεια, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι πληροφορητές μας. Προσπάθειες εξαπάτησης μέσω πλαστής ιστορίας με στόχο το προσφυγικό καθεστώς παρατηρούνται, όπως παραδέχονται όλοι οι πληροφορητές, αλλά αυτό δεν έχει να κάνει με την αλλοδαπότητα. Σχετίζεται με την ανάγκη και επιθυμία κάθε ανθρώπου, ανεξαρτήτως εθνικότητας, θρησκείας και κουλτούρας για βελτίωση των συνθηκών ζωής του. Αντίστοιχα, διαφορές ως προς το μορφωτικό επίπεδο και το περιβάλλον ανατροφής, αλλά και ιδιαιτερότητες λόγω ανηλικότητας ή ευαλωτότητας ανάγονται στο ευρύτερο ανθρώπινο επίπεδο, που ξεπερνά κάθε εθνική ή πολιτισμική διάκριση.

Η στερεοτυπική εικόνα του αλλοδαπού που ευθύνεται για τις αρρώστιες, την αύξηση της ανεργίας, της εγκληματικότητας και κάθε κακό για τη χώρα υποδοχής, δεν αποτυπώνεται ούτε σαν υπαινιγμός σε κάποια από τις απαντήσεις τους. Αυτό που εκφράζεται έντονα από τους αποκριτές είναι η αξία της κοινωνικής ένταξης. Ο βαθμός της ένταξης, εξάλλου, αποτελεί, σύμφωνα με τις απαντήσεις, τη μόνη διαφορά μεταξύ των αλλοδαπών αιτούντων άσυλο. Όσοι διαμένουν στη χώρα για μεγάλο χρονικό διάστημα, έχουν, εκ των πραγμάτων, εξοικειωθεί με την ελληνική πραγματικότητα ως νοοτροπία και ως πρακτική. Αντίθετα, όσοι διήλθαν πρόσφατα τα σύνορα, είναι περισσότερο επιφυλακτικοί και απροσάρμοστοι λόγω κοινωνικής και πολιτισμικής απόστασης.

Αυτό που έχει αξία να μείνει ως συμπέρασμα από την έρευνα αυτή είναι η ανάγκη κοινωνικής ένταξης των αλλοδαπών στη χώρα, είτε πρόκειται για πρόσφυγες, είτε για μετανάστες. Και για τις δύο κατηγορίες αλλοδαπών, εξάλλου, προβλέπεται νομοθεσία αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Όπως προαναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, στον αντίποδα της μονολιθικής εθνικιστικής προσέγγισης του

μεταναστευτικού φαινομένου βρίσκεται η θέση της ένταξης. Οι μηχανισμοί ένταξης εδράζονται στην αρχή της ισότητας, αφορούν όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας (εκπαίδευση, εργασία, περίθαλψη, πολιτική και κοινωνική συμμετοχή) και αποτρέπουν κάθε αίσθημα μειονεξίας και κοινωνικού αποκλεισμού. Μόνο αυτοί προλαμβάνουν τάσεις παραβατικότητας ή εγκληματικότητας και προσβλέπουν στην ειρηνική συνύπαρξη με τον γηγενή πληθυσμό της χώρας υποδοχής. Η εύρυθμη λειτουργία της σύγχρονης ελληνικής πολυπολιτισμικής κοινωνίας, δεν είναι θέμα μόνο κρατικής μέριμνας, νομοθεσίας και πολιτικής πρακτικής, είναι και θέμα ιδιωτικής νοοτροπίας και πρωτοβουλίας... είναι θέμα πολιτισμού εν γένει!

## **4.2 Συμπεράσματα**

Τα στερεότυπα αποτελούν γνωστικές αναπαραστάσεις που αφορούν μια οποιαδήποτε κοινωνική ομάδα και τα μέλη της. Πρόκειται για μια γενίκευση που κατασκευάζουμε και την αποδίδουμε σε όλα τα μέλη μιας ανθρώπινης ομάδας. Πολύ περισσότερο, ωστόσο, από μια στατική εικόνα, τα στερεότυπα αποτελούν μια γνωστική κατασκευή, που οργανώνει τις πληροφορίες τις οποίες δεχόμαστε από το περιβάλλον, καθοδηγεί τη σκέψη μας, επηρεάζει το αν και πότε μια πληροφορία, που είναι ήδη εγγεγραμμένη, θα ανασυρθεί ή όχι. Παρόλο που αποτελούν γνωστικό σχήμα όμως, τα στερεότυπα έχουν μια σημαντική διαφορά: οι κοινωνικές τους συνέπειες είναι μεγάλες. Τα στερεότυπα αντλούν τη μορφή και το περιεχόμενό τους από το κοινωνικό πλαίσιο το οποίο μας περιβάλλει και η εφαρμογή τους οδηγεί σε κοινωνική μεροληψία.

Μπορούμε λοιπόν να θεωρήσουμε τα στερεότυπα ως κοινωνικές αναπαραστάσεις, εφόσον διαθέτουν συμβολική, συναισθηματική, πολιτική και ιδεολογική διάσταση. Είναι πολιτισμικές κατασκευές για κάποιες κοινωνικές ομάδες, διαμορφώνονται μέσα από μηχανισμούς εξουσίας και λειτουργούν μέσα από ψυχο-κοινωνικούς δρόμους. Τα στερεότυπα, τέλος, δημιουργούν προσδοκίες για την αναμενόμενη συμπεριφορά του Άλλου. Πρόκειται για την αποκαλούμενη «αυτοεκπληρούμενη προφητεία». Η διαφορά μεταξύ στερεοτύπων και προκαταλήψεων είναι ότι τα στερεότυπα είναι προϊόν

ασυνείδητων διεργασιών, ενώ οι προκαταλήψεις βρίσκονται κάτω από συνειδητό, γνωστικό έλεγχο.

Από την άλλη, σύμφωνα με τη θεωρία της «κοινωνικής ταυτότητας», κάθε άτομο που ζει στο πλαίσιο ενός οργανωμένου κοινωνικού συνόλου τείνει να τοποθετεί τον εαυτό του σε πλήθος κοινωνικών κατηγοριών-ομάδων. Ορίζει, διαχωρίζει, κατανέμει σε κατηγορίες, αποδίδει χαρακτηρισμούς και με τον τρόπο αυτό «τακτοποιεί» τους άλλους σε ομάδες και κοινωνικές κατηγορίες ως όμοιους, ανώτερους και κατώτερους. Ο διομαδικός διαχωρισμός και η υποτίμηση των μελών κάποιων κοινωνικών κατηγοριών προστατεύει το γόητρο της ομάδας και ταυτόχρονα ενισχύει την αίσθηση της αξίας του εαυτού, καθώς ο εκάστοτε «Άλλος» φαίνεται να αξίζει λιγότερο, να κινείται σε κατώτερα κοινωνικά περιβάλλοντα. Αυτή η ιδιομορφία στην οργάνωση του κοινωνικού κόσμου έχει ως άμεση συνέπεια την απώλεια της αντικειμενικότητας στην κρίση του ατόμου. Τα κοινωνικά γεγονότα, οι συνθήκες, οι στάσεις, οι προθέσεις και οι συμπεριφορές θεωρούνται σύμφωνα με μία υποκειμενική λογική που αποσκοπεί στην διαφύλαξη της θετικής εικόνας του ατόμου για τον εαυτό.

Η συγκεκριμένη ροπή του ατόμου δεν πρέπει να προκαλεί εντύπωση. Το κλειδί για την κατανόησή της είναι η διατήρηση της θετικής εικόνας του εαυτού, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της διατήρησης των κοινωνικών αποστάσεων με τα μέλη των άλλων ομάδων που αξιολογούνται ως κατώτερα. Η υποψία και μόνο της πιθανότητας μείωσης της κοινωνικής απόστασης κινητοποιεί το άτομο να αμυνθεί και αναπόφευκτα αυξάνει την προκατάληψη και κάνει τα στερεότυπα πιο ισχυρά. Όσο μεγαλύτερη είναι η απειλή, όσο μικρότερη θεωρείται η απόσταση από τις κατώτερες κοινωνικές ομάδες, τόσο περισσότερο μεταβάλλεται η γνώμη, ο «κοινός νους» του ατόμου και των υπολοίπων μελών της ομάδας του για τη συγκεκριμένη άλλη κοινωνική ομάδα.

Στην παρούσα έρευνα το στερεότυπο του «Άλλου», το οποίο συμπίπτει με τον αλλοδαπό αιτούντα άσυλο στην Ελλάδα διερευνήθηκε μέσα από την εμπειρία και την κρίση των υπαλλήλων μιας υπηρεσίας ασύλου. Τα αποτελέσματα, όπως παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, ανταποκρίνονται στις ερευνητικές υποθέσεις ως εξής:

Τα στερεότυπα υπάρχουν ασυνείδητα σε όλους. Ακόμα και οι πληροφορητές που επιμένουν ότι δεν έχουν κάποια εκ των προτέρων διαμορφωμένη αντίληψη για τους αλλοδαπούς, διαπιστώνεται στην πορεία της συνέντευξης ότι λανθάνουν. Αφενός, τα στερεότυπα δεν είναι υποχρεωτικά αρνητικά (υπάρχουν περιπτώσεις πληροφορητών που διάκεινται εκ των προτέρων θετικά προς τους αλλοδαπούς λόγω βιωματικής εμπειρίας ή/και κοινωνικής ευαισθησίας). Αφετέρου, σε περίπτωση αρνητικών στερεοτύπων, οι απαντήσεις προκύπτουν ενίοτε έμμεσα και σε συνδυασμό με την παρατήρηση της εξωλεκτικής επικοινωνίας (μετά την φαινομενικά κατηγορηματική απάντηση «δεν είχα ούτε έχω άποψη για τους αλλοδαπούς», ακολουθούν φράσεις του τύπου «έχει να κάνει με το θρήσκευμα», «οι Αφγανοί είναι άγριος λαός»).

Πέρα από τις διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις για την συντήρηση των στερεοτύπων, οι συνθήκες φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά. Πιο συγκεκριμένα, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των πληροφορητών, η οικονομία, η πολιτική της χώρας και τα φαινόμενα κοινωνικής παθογένειας καθιστούν μάλλον αρνητικό το πρόσημο του αλλοδαπού εισελθόντος ή διαμένοντος στην κρίση όσων έτσι και αλλιώς διάκεινται αρνητικά. Είναι ενδιαφέρουσα η παρατήρηση ότι οι πληροφορητές που εκφράζουν θετική στάση απέναντι στους αλλοδαπούς, δεν τους συνδέουν με τις ως άνω περιγραφόμενες συνθήκες. Αλλά και οι δυσχερείς εργασιακές συνθήκες, ο φόρτος εργασίας και οι υψηλές απαιτήσεις φαίνεται να συντηρούν και μάλιστα να επιτείνουν την αρνητική διάθεση των πληροφορητών που διατηρούν στάση –εκ των προτέρων– αρνητική απέναντι στους αλλοδαπούς.

Όσον αφορά τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν για την εν λόγω έρευνα, οι απαντήσεις δίνονται σε μεγάλο βαθμό μέσα από το θεωρητικό μέρος της εργασίας, το μέρος των αποτελεσμάτων, αλλά και το αρχικό τμήμα του τρέχοντος κεφαλαίου. Ειδικότερα, οι παράγοντες που θεωρούνται υπαίτιοι για τη διαμόρφωση των στερεοτύπων σχετίζονται με την γνωστική και την ψυχοδυναμική προσέγγιση δημιουργίας στερεοτύπων. Η γνωστική προσέγγιση ισχύει για την κρίση όλων των πληροφορητών, ως τάση γενίκευσης και κατηγοριοποίησης κοινωνικών δεδομένων. Η ψυχοδυναμική προσέγγιση και η θεωρία του Tajfel ενδείκνυνται για τις περιπτώσεις των διοικητικών υπαλλήλων

που διακατέχονται από αρνητικά στερεότυπα έναντι των αλλοδαπών που εξυπηρετούν.

Ως προς τη διερεύνηση της δυνατότητας επαναπροσδιορισμού παγιωμένων αντιλήψεων, παρατηρείται το εξής: Δύο από τους πληροφορητές παραδέχτηκαν ότι η αντίληψη τους για το προσφυγικό και τους αλλοδαπούς άλλαξε μετά την συγκεκριμένη εργασιακή εμπειρία. Στη μία περίπτωση οι αλλοδαποί θεωρούνταν γκετοποιημένοι και απροσάρμοστοι στην ελληνική πραγματικότητα, στη δεύτερη ανεξαιρέτως λαθρομετανάστες. Μέσα από την επαφή στον εργασιακό χώρο, οι εκ των προτέρων αρνητικές εκτιμήσεις άλλαξαν άρδην. Όπως παραδέχονται οι πληροφορητές μας, η μακρινή ετερότητα φαίνεται πλέον δυνάμει ενότητα στο πλαίσιο της σύγχρονης ελληνικής πολυπολιτισμικής κοινωνίας. Η παραδοχή αυτή προϋποθέτει πλούσιο πνευματικό υπόβαθρο και ψυχική ισορροπία, έλλειψη συμπλεγμάτων κατωτερότητας και ολοκληρωμένη προσωπικότητα. Στο σημείο αυτό έχει τη σημασία της η εξής παρατήρηση: όπως προκύπτει μέσα από την έρευνα που διεξήχθη, ο βαθμός εγγύτητας στην ιστορία του εκάστοτε αλλοδαπού αιτούντος διαμορφώνει ανάλογα τη διάθεση προς επαφή και κατανόηση του Άλλου. Οι καταγραφείς και σε μεγαλύτερο βαθμό οι χειριστές που ακούνε εκτενώς και επεξεργάζονται τις υποθέσεις, τείνουν να προσεγγίσουν περισσότερο αυτούς τους άλλους ανθρώπους, σε αντίθεση με τους διοικητικούς υπαλλήλους, οι οποίοι –ας επιτραπεί η έκφραση– παρουσιάζονται κοινωνικά αποστασιοποιημένοι. Η έλλειψη γνώσης της ιστορίας προφανώς παίζει τον ρόλο της σ' αυτό.

Αυτό που προκύπτει πάντως ως γενική διαπίστωση από την έρευνα είναι ότι το βίωμα της εν λόγω εργασιακής εμπειρίας φαίνεται να καλλιεργεί αισθήματα ανθρωπιάς, αλτρουισμού και ενσυναίσθησης μάλλον παρά ξеноφοβίας. Παρά το γεγονός ότι όλες οι απαντήσεις συγκλίνουν σε επίπεδο δυσμενών εργασιακών συνθηκών και κόπωσης λόγω φόρτου εργασίας, οι αντιλήψεις των υπαλλήλων έναντι των αλλοδαπών επωφελούμενων χαρακτηρίζονται ως ευνοϊκές ως επί το πλείστον. Το συμπέρασμα προκύπτει από το σύνολο των απαντήσεων, σε συνδυασμό με την παρατήρηση της εξωλεκτικής επικοινωνίας των πληροφορητών. Η συγκεκριμένη εργασία τους επηρεάζει ως πολίτες και ως ανθρώπους. Σε πρώτο επίπεδο, θεωρούν ότι έχουν καλύτερη γνώση του προσφυγικού θέματος και των πολιτικών του προεκτάσεων. Σε ένα δεύτερο και

βαθύτερο επίπεδο, έχουν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με αυτούς τους Άλλους ανθρώπους, να μάθουν για αυτούς και να αναστοχαστούν. Και είναι αυτή ακριβώς η επαφή και η μοιραία σύγκριση με ομοιότητες και διαφορές – τόσο όσον αφορά τον Άλλο, από την εξωτερική εικόνα του μέχρι τον τρόπο που σκέφτεται και κινείται, όσο και από τον Εαυτό, το πριν και το μετά μέσα τους- που οδηγεί στην κατανόηση του Άλλου, αλλά και του Εαυτού. Υπάρχει άραγε σπουδαιότερη Ιθάκη;

## Βιβλιογραφία

### ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Jenkins, R. (2007), *Κοινωνική Ταυτότητα* (μετ. Κατερίνα Γεωργοπούλου-εισαγ. Χρήστος Λυριντζής), Αθήνα: Σαββάλας.

Mason, J. (επιμ. Νότα Κυριαζή), (2003), *Η διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Schapper, Dominique (2008), *Η κοινωνική ενσωμάτωση. Μια σύγχρονη προσέγγιση* (Πρόλογος – επιστημονική επιμέλεια Δέσποινα Παπαδοπούλου), Αθήνα, Κριτική.

Tajfel&Wilkes, *Κατηγοριοποίηση και Κρίσεις*. Στο: <http://socialpsychology.wordpress.com>.

Αζίζι-Καλαντζή, Α., Ζώνιου-Σιδέρη, Α. & Βλάχου, Α., (1996), *Προκαταλήψεις και στερεότυπα: Δημιουργία και αντιμετώπιση*, Γενική Γραμματεία Λαϊκής Επιμόρφωσης.

Βεντούρα, Λ. (2011), *Μετανάστευση και κοινωνικά σύνορα. Διαδικασίες αφομοίωσης, ενσωμάτωσης ή αποκλεισμού*, Αθήνα, Νήσος.

Γεώργας, Δ. (1995), *Κοινωνική ψυχολογία*, Τόμος Α, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Γεώργας, Δ. (1999), *Κοινωνική ψυχολογία*, Τόμος Β, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Γεωργογιάννης, Π. (2004), *Θεωρίες της Κοινωνικής Ψυχολογίας*, Τομ Ι, Αθήνα: Gutenberg.

Γεωργογιάννης, Π. (2004), *Θεωρίες της Κοινωνικής Ψυχολογίας*, Τόμος ΙΙ, Αθήνα: Gutenberg.

Γκέφου-Μαδιανού, Δ. (2003), *Εαυτός και «Άλλος». Εννοιολογήσεις, ταυτότητες και πρακτικές στην Ελλάδα και την Κύπρο*, Αθήνα: Gutenberg.

Γκόβαρης, Χ. (2001), *Εισαγωγή στην Διαπολιτισμική Εκπαίδευση*, Αθήνα: Ατραπός.

Γκόβαρης, Χ., *Η κατανόηση του «ξένου», Προβλήματα και προοπτικές για τη Διαπολιτισμική Αγωγή*.

Δραγώνα, Θ. (1997), *Όταν η εθνική ταυτότητα απειλείται: ψυχολογικές στρατηγικές αντιμετώπισης*. Στο Α. Φραγκουδάκη, Θ. Δραγώνα (επιμ.), «*Τι είναι η πατρίδα μας*», *Εθνοκεντρισμός στην Εκπαίδευση*, Αθήνα: Αλεξάνδρεια.

Δραγώνα, Θ. (2001), *Κοινωνικές ταυτότητες / ετερότητες στην Εκπαίδευση: Πολιτισμικές διαφορές και κοινωνικές ανισότητες*, τόμος Α, Πάτρα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Δραγώνα, Θ. (2004), *Κοινωνικοπολιτισμικό πλαίσιο της Εκπαίδευσης: Στερεότυπα και προκαταλήψεις*, Αθήνα: ΥΠΕΠΘ, Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Ιωσηφίδης, Θ. & Σπυριδάκης, Μ. (επιμ.), (2006), *Ποιοτική κοινωνική έρευνα. Μεθοδολογικές Προσεγγίσεις και Ανάλυση Δεδομένων*, Αθήνα, Κριτική.

Κασιμάτη, Κ., (2004), *Η Ταυτότητα των Μεταναστών, Παράγοντας Ξενοφοβίας και Ρατσισμού*, Αθήνα, Gutenberg.

Κεδράκα, Κ. (2008), *Μεθοδολογία λήψης συνέντευξης*. Στο <http://www.adulteduc.gr/>.

Κυριακάκης, Γ. – Μιχαηλίδου, Μ. (2005), *Η προσέγγιση του άλλου*, Αθήνα: ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ.

Λαζαρίδης, Γ. – Αμίτσης, Γ. (2001), *Νομικές και κοινωνικοπολιτισμικές διαστάσεις της μετανάστευσης στην Ελλάδα*, Αθήνα: εκδόσεις Παπαζήση.

Λιαλιούτη, Ζ., Γεωργιάδου, Β., Γαλαριώτης, Γ., Καφέ, Α., «*Η ξενοφοβία στην Ελλάδα ως ερευνητικό πρόβλημα: εννοιολογικά και μεθοδολογικά ζητήματα*» <http://epublishing.ekt.gr/e-Publisher:EKT I> (πρόσβαση 30/03/2017).

Μουσούρου, Λ.Μ. (2003), *Μετανάστες και μεταναστευτική πολιτική στην Ελλάδα και την Ευρώπη*, Αθήνα, Gutenberg.



Ναζιάκης, Χ., Χλέτσος, Μ. (2003), *Μετανάστες και μετανάστευση*, Αθήνα: Πατάκης.

Παπαστάμου Σ. (2008), *Κοινωνικά Στερεότυπα και Διομαδικές Σχέσεις*, Κεφ. 15, σ. 225-257.

Παπαστάμου, Σ., (1999), *Η ψυχολογία στο σταυροδρόμι των επιστημών του ανθρώπου και της κοινωνίας*, Αθήνα, Καστανιώτη.

Παπαταξιάρχης, Ε. (2006), *Περιπέτειες της ετερότητας. Η παραγωγή της πολιτισμικής διαφοράς στη σημερινή Ελλάδα*, Αθήνα, Εκδόσεις ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΑ.

Περράκης, Στ. – Ναστάκας, Π. (2002), *Άσυλο, Πρόσφυγες, Μετανάστες*, Αθήνα: Σάκκουλας.

Σωτηρόπουλος Δ.Α. (2003), *Στερεότυπα: όροι ύπαρξης και παρεμβάσεις για την αναίρεσή τους. Το Βήμα των Κοινωνικών Επιστημών*, Τόμος Ι, Τεύχος 36.

Ταίηλορ, Τ. (2000), *Πολυπολιτισμικότητα*, Αθήνα: ΠΟΛΙΣ.

Τσαούσης, Δ.Γ., (2006), *Η κοινωνία του ανθρώπου: εισαγωγή στην κοινωνιολογία*, Αθήνα: Gutenberg.

Τσιώλης, Γ. (2014), *Μέθοδοι και Τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα*, Αθήνα, Κριτική.

Χαντζή, Α. & Hewstone Μ. (1999), *Γνωστικά μοντέλα αλλαγής στερεοτύπων: ο ρόλος της τυπικότητας των υποδειγμάτων*, Ψυχολογία, τευχ.6.

#### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Bell, J. (1997), *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας*, Αθήνα: Gutenberg. Ελληνική απόδοση: Ρήγα, Α.Β.

Bowman, B. (1984), *Humanizing the research interview: A posthumous analysis of LeRoy Bowman's approach to the interview process. Quality and quantity*, 18, 159-171.

- Briggs, C.L. (1986), *Learning How to Ask*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cicourel, A.V. (1964), *Method and measurement in Sociology*, New York: The Free Press.
- Cohen, L. and Manion, L. (1992), *Research methods in education*, London: Routledge.
- Deaux K., Reid A., Mizrahi K., & Ethier A. K. (1995), *Parameters of Social Identity*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 280-291.
- Eagley, A. & Wood, W. (2002), *A cross-cultural Analysis of the Behaviour of Women and men: Implications for the origins of sex differences*. *Psychological Bulletin*, τεύχ.128 (5).
- Goffman, E. (1986), *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*, New York: Touchstone.
- Haldrup, M., Koefoed, L., Simonsen, K. *Practical Orientalism: Bodies, Everyday Life and the Construction of Otherness*, Published by: Wiley on behalf of the Swedish Society for Anthropology and Geography. Accessed: 11-08-2017 14:17UTC.
- Jetten J., Spears R., & Manstead S. R. A. (1996). *Intergroup Norms and Intergroup Discrimination: Distinctive Self-Categorization and Social Identity Effects*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 1222-1233.
- Johannes, Fabian (2006). *The other revisited, Critical afterthoughts*, Amsterdam School of Social Research, The Netherlands, SAGE Publications.
- Kymlicka, W. (2007). *The Global Diffusion of Multiculturalism: Trends, Causes, Consequences*. In S. Tierney (Ed.), *Accommodating Cultural Diversity*, London: Ashgate Publishing Company.
- Rattansi, A. (1992), *Race, Culture and Difference*, London: Sage Publication.
- Rubin, J. H. and Rubin, S.I. (1995), *Qualitative interviewing , the art of hearing data*, London: SAGE publications.

Vugt M. V. & Hart M. C. (2004), *Social Identity as Social Glue: The origins of Group Loyalty*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 585-598.

Wilder A. D., & Shapiro N. P. (1984). *Role of Out-Group Cues in Determining Social Identity*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 342-348.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ**

### **A. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑΣΤΟΙΧΕΙΑ**

- 1) Πόσο καιρό εργάζεστε στην Υπηρεσία Ασύλου;
- 2) Σε τι εργασιακό καθεστώς υπάγεστε;
- 3) Σχετίζεται το είδος της εργασίας σας με τις γνώσεις και τις σπουδές σας;
- 4) Έχετε ανάλογη εργασιακή εμπειρία;
- 5) Πώς καταλήξατε στην Υπηρεσία Ασύλου;

### **B. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- 6) Περιγράψτε το αντικείμενο της θέσης σας / Εκτιμήστε το βαθμό δυσκολίας
- 6) Πώς κρίνετε τις εργασιακές συνθήκες; (συνθήκες υγιεινής, φόρτος εργασίας, ιδιαιτερότητα επωφελούμενων, εργασιακό κλίμα)
- 7) Τι σας δυσκολεύει περισσότερο στην επικοινωνία σας με τους αλλοδαπούς που εξυπηρετείτε καθημερινά;
- 8) Ποια είναι η συμπεριφορά εκείνων απέναντί σας; Έχετε να παρατηρήσετε διαφορές μεταξύ τους (βάσει εθνικότητας, θρησκείας ή άλλου κριτηρίου);
- 9) Θέλετε να μοιραστείτε μια εμπειρία σας κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας σας;

### **Γ. ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ**

- 10) Πώς κρίνετε το σχετικό θεσμικό πλαίσιο (διαδικασία ασύλου, διάκριση πρόσφυγα-μετανάστη, περιπτώσιολογία ευαλωτότητας, συνεργασίας με διερμηνείς, κοινωνικούς λειτουργούς, ΜΚΟ);

- 11) Πιστεύετε πως τα ΜΜΕ και ο Τύπος προβάλλουν αντικειμενικά την εικόνα του αλλοδαπού στη χώρα; Η δική σας αντίληψη για το προσφυγικό παραμένει ίδια πριν και μετά την ανάληψη καθηκόντων στην Υπηρεσία Ασύλου;
- 12) Το περιβάλλον σας πώς σχολιάζει το γεγονός ότι εργάζεστε στην συγκεκριμένη υπηρεσία;
- 13) Πιστεύετε πως η παραμονή μεγάλου αριθμού προσφύγων και μεταναστών στην Ελλάδα προκαλεί προβλήματα στη χώρα; Αναφερθείτε συγκεκριμένα.
- 14) Θεωρείτε πως η εν λόγω εργασία έχει επηρεάσει άλλους τομείς της ζωής σας, τις αντιλήψεις, την κοσμοθεωρία σας;
- 15) Θα είχατε την πρόθεση να βοηθήσετε περισσότερο εντός ή εκτός υπηρεσίας;
- 16) Εάν είχατε την ευκαιρία να αλλάξετε υπηρεσία, θα το επιθυμούσατε;