

24 – Εντοπισμός των αμεσότερων αναγκών των προσφύγων

Σκοπός: Να βοηθήσουμε τους εθελοντές να εντοπίσουν και να ανταποκριθούν στις αμεσότερες (μη γλωσσικές) ανάγκες των προσφύγων, κατά την πρώτη επαφή μαζί τους.

Ο βασικός σκοπός της γλωσσικής υποστήριξης που προσφέρουν οι εθελοντές είναι να καταστήσουν τους πρόσφυγες ικανούς να επικοινωνούν στη γλώσσα της χώρας υποδοχής. Ωστόσο, στην πρώτη επαφή μαζί τους, ίσως χρειαστεί να παρατηρήσουν εάν οι πρόσφυγες βρίσκονται σε κατάσταση ψυχολογικής πίεσης ή έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες. Αυτό το εργαλείο μπορεί να σας βοηθήσει να προετοιμαστείτε γι' αυτό το ενδεχόμενο, καθώς και να προσαρμόσετε την προσέγγισή σας και να σχεδιάσετε τις γλωσσικές δραστηριότητες ανάλογα.

Προτεινόμενη διαδικασία (στην πρώτη επαφή)

- Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στην ευάλωτη συναισθηματική κατάσταση των προσφύγων.
- Καλωσορίστε τους και προσπαθήστε να τους καθησυχάσετε.
- Μάθετε αν υπάρχει μία ή περισσότερες κοινές γλώσσες που θα επιτρέψουν τη μεταξύ σας επικοινωνία. Στις κοινές γλώσσες μπορεί να περιλαμβάνεται η γλώσσα της χώρας υποδοχής ή οποιαδήποτε άλλη γλώσσα που ενδέχεται να γνωρίζουν και οι εθελοντές και οι πρόσφυγες.
- Αν χρειαστεί, ζητήστε από κάποιους πρόσφυγες να παίξουν το ρόλο διερμηνέων για τους συμπατριώτες τους που δεν γνωρίζουν καμία κοινή γλώσσα.
- Περιορίστε τις πληροφορίες που τους δίνετε στις απολύτως αναγκαίες και τις ερωτήσεις σας στο ελάχιστο.
- Χρησιμοποιήστε εικόνες, αντικείμενα, χειρονομίες, και μιλάτε αργά και καθαρά για να διευκολύνετε την επικοινωνία. Έχετε κατά νου ότι ίσως να μην είναι πάντα εφικτό να αναπτύξετε εύκολη και άμεση σχέση με τους πρόσφυγες.
- Εξετάστε προσεκτικά τις ακόλουθες **τρεις βασικές ανάγκες** και προσπαθήστε να βρείτε ποιος θα μπορούσε να βοηθήσει τους πρόσφυγες να τις καλύψουν:
 1. **Ανάγκη ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης:** αρκετοί από τους πρόσφυγες φτάνουν στη χώρα υποδοχής κουρασμένοι ή εξουθενωμένοι και, μερικές φορές, απελπισμένοι. Επίσης, μπορεί να είναι άρρωστοι λόγω των άθλιων συνθηκών, που έχουν υποστεί στο ταξίδι τους.
 2. **Ανάγκες καλής διαβίωσης,** τόσο από άποψη προστασίας όσο και κάλυψης καθημερινών αναγκών, όπως το να έχουν ένα πιάτο ζεστό φαγητό, ένα κρεβάτι, πρόσβαση σε μπάνιο, καινούρια ρούχα, ανάπαυση, κ.λπ.
 3. **Ανάγκη προσανατολισμού και πληροφόρησης** σχετικά με το πού ακριβώς βρίσκονται, το νομικό καθεστώς τους, κ.λπ.
- Συζητήστε αυτές, και όποιες άλλες δυσκολίες, με άλλους εμπλεκόμενους, όπως:
 - υγειονομικό προσωπικό
 - αρμόδιους για τις μεταναστευτικές διαδικασίες
 - συμβούλους, κοινωνικούς λειτουργούς και διαμεσολαβητές

- Μη κυβερνητικές οργανώσεις, Διεθνείς οργανισμούς και πολυμερείς συνεργασίες όπως η Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους πρόσφυγες, η οργάνωση Save the Children και ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης.
- άλλους εθελοντές που εργάζονται στο κέντρο υποδοχής.
- Βεβαιωθείτε ότι οι πρόσφυγες κατανοούν απόλυτα τους ρόλους των διαφόρων εμπλεκομένων.
- Επικεντρωθείτε στις επικοινωνιακές ανάγκες των προσφύγων: μην επιχειρείτε να τους συμβουλευέτε σε θέματα στα οποία δεν έχετε την απαιτούμενη επαγγελματική εξειδίκευση. Καλύτερα να φέρνετε τους πρόσφυγες σε επαφή με τον αντίστοιχο, κάθε φορά, ειδικό.
- Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στους ευάλωτους πρόσφυγες όπως είναι οι έγκυες γυναίκες, οι γυναίκες που έχουν πέσει θύματα εμπορίας ανθρώπων, τα παιδιά, οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με σωματικές αναπηρίες και ψυχικές διαταραχές, τα θύματα βίας και βασανισμού. Οι πρόσφυγες, εκτός του ότι αναγκάστηκαν να εγκαταλείψουν τον τόπο τους και να επιχειρήσουν επικίνδυνα ταξίδια φυγής, μπορεί να έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες, όπως βία, ψυχολογική ή σεξουαλική κακοποίηση, συνθήκες δουλείας, ακόμα και βασανισμούς.
- Να ξέρετε ότι κι αυτή ακόμα η επαφή σας με άτομα που έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες, μπορεί να είναι τραυματική. Γι' αυτό, μην προσπαθείτε ποτέ να χειριστείτε τέτοιες καταστάσεις μόνος/η σας: απευθυνθείτε στους εκάστοτε επαγγελματίες, όπως ψυχολόγους και ιατρικό προσωπικό, και μοιραστείτε τις εμπειρίες σας με ειδικούς επιτηρητές ή με συμβουλευτικές ομάδες.

Στις συζητήσεις σας:

- Να λαμβάνετε υπόψη την ανάγκη των προσφύγων να ανακτήσουν την αυτοπεποίθησή τους μέσω χρήσιμων, μη τυπικών γλωσσικών δραστηριοτήτων που θα γεμίζουν τον κενό χρόνο τους.
- Επικεντρωθείτε στην κοινωνική αλληλεπίδραση: η καινούρια ζωή των προσφύγων στη χώρα υποδοχής μπορεί να αρχίσει να παίρνει κάποια μορφή αν οι γλωσσικές δραστηριότητες προσφέρουν ευκαιρίες κοινωνικής επαφής, κυρίως προφορικής επικοινωνίας με μέλη της κοινότητας υποδοχής.
- Εξηγήστε πώς λειτουργούν οι γλωσσικές δραστηριότητες και ζητήστε τη συναίνεση των προσφύγων ώστε να μη νιώθουν ότι η συμμετοχή τους σε αυτές είναι καταναγκαστική σε περίπτωση που οι ίδιοι δεν την επιθυμούν.
- Ιδιαίτερα όσον αφορά τα παιδιά, καλό είναι να τους προσφέρετε δραστηριότητες που περιλαμβάνουν κίνηση, τραγούδι και παιχνίδι.
- Αποφεύγετε να ρωτάτε τους πρόσφυγες για τις δυσάρεστες εμπειρίες τους όπως π.χ. για ποιο λόγο εγκατέλειψαν τη χώρα τους, για τον τρόπο διαφυγής τους, κ.λπ., ή για το πού βρίσκονται οι συγγενείς και οι φίλοι τους, αλλά μην κλείνετε τα αυτιά σας αν θελήσουν οι ίδιοι να σας μιλήσουν γι' αυτά. Αν αρχίσουν να αποκαλύπτουν αυθόρμητα ανάλογες εμπειρίες τους, ακούστε τους προσεκτικά και αναγνωρίστε τη σοβαρότητα των καταστάσεων αυτών, φροντίζοντας παράλληλα να επισημάνετε τη σωματική και ψυχολογική προσαρμοστικότητά τους. Ακούστε τους με κατανόηση – δείξτε τους ενδιαφέρον και ανθρωπιά, αποφεύγοντας να τους κάνετε προσωπικές ερωτήσεις.
- Λαμβάνετε υπόψη ότι οι πρόσφυγες που έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες ενδέχεται να έχουν προβλήματα που σχετίζονται με μειωμένη προσοχή, με προβλήματα συγκέντρωσης και μνήμης, να είναι αποπροσανατολισμένοι, ευερέθιστοι ή να υποφέρουν από χρόνια κατάθλιψη και ψυχοσωματικές διαταραχές. Ίσως νιώθουν ένα αίσθημα ενοχής και αποξένωσης από τον

υπόλοιπο κόσμο. Επίσης, πιθανόν να έχουν ένα αίσθημα έλλειψης σκοπού και να δείχνουν απρόθυμοι να κάνουν σχέδια για το μέλλον. Αυτό μπορεί να τους οδηγήσει σε έλλειψη ενδιαφέροντος για μάθηση στη χώρα υποδοχής ή για συμμετοχή σε γλωσσικές δραστηριότητες.

Οι ακόλουθες ενότητες παρουσιάζουν αναλυτικότερα ορισμένα πιθανά ερωτήματα που απασχολούν τους νεοαφιχθέντες πρόσφυγες και τα ζητήματα στα οποία μπορεί να χρειάζονται κάποια βοήθεια, ανάλογα με την κατάσταση του καθενός.

Τι είδους βοήθεια χρειάζονται συνήθως οι διερχόμενοι πρόσφυγες ή εκείνοι που έχουν μόλις φτάσει στη χώρα προορισμού τους;

Οι ακόλουθες ανάγκες είναι πιθανώς κοινές μεταξύ των νεοαφιχθέντων προσφύγων. Στην πρώτη σας επαφή με καθέναν από αυτούς, κρατήστε σημειώσεις και, αν χρειαστεί, σκεφτείτε ποιο άλλο άτομο στο κέντρο υποδοχής θα μπορούσε να τους βοηθήσει να καλύψουν αυτές τις ανάγκες, όπως προτείνεται στη σελίδα 1 του παρόντος εργαλείου/κεφαλαίου.

- 1. Ανάγκη προσανατολισμού και πληροφόρησης**, γεωγραφικής και νομικής – ερωτήματα που πιθανότατα απασχολούν τους πρόσφυγες:
 - Πού ακριβώς βρισκόμαστε;
 - Πόσο θα μείνουμε εδώ;
 - Μπορούμε να βγαίνουμε από το κέντρο υποδοχής;
 - Πότε θα εξεταστεί η αίτησή μου, κ.λπ.;
 - Πού μπορώ να φορτίσω το κινητό μου/να συνδεθώ με το Διαδίκτυο, κ.λπ.;
- 2. Ανάγκες καλής διαβίωσης** (κυρίως για τους διερχόμενους) – ερωτήματα που πιθανόν απασχολούν τους πρόσφυγες:
 - Θα είμαστε ασφαλείς εγώ και η οικογένειά μου (ιδιαίτερα αν ανάμεσά τους υπάρχουν γυναίκες και μικρά κορίτσια);
 - Πού θα μπορούσαμε να βρούμε ζεστό φαγητό;
 - Πού θα μπορούσαμε να βρούμε τουαλέτα/μπάνιο, καθαρά ρούχα, κ.λπ.;
 - Πού θα κοιμηθούμε; κ.α.
- 3. Ανάγκη ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης**: οι πρόσφυγες είναι πιθανότατα εξουθενωμένοι και, μερικές φορές, απελπισμένοι όταν φτάνουν στη χώρα υποδοχής. Επίσης, μπορεί να είναι άρρωστοι λόγω των άθλιων συνθηκών που βίωσαν κατά το ταξίδι τους. Ερωτήματα που πιθανότατα απασχολούν τους πρόσφυγες:
 - Υπάρχει δυνατότητα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για μένα και την οικογένειά μου αν αρρωστήσουμε;
 - Μπορώ να βρω κανένα παυσίπονο για τον πονοκέφαλο/την οσφυαλγία που με ταλαιπωρεί, κ.λπ.;
 - Πού μπορώ να βρω γιατρό που να μιλάει κάποια από τις γλώσσες που ξέρω;
- 4. Ανάγκη ανάκτησης της αυτοπεποίθησης**: ορισμένες χρήσιμες δραστηριότητες, όπως γλωσσικές, ή δραστηριότητες προσανατολισμού στο συγκεκριμένο τόπο ή χώρα, αθλητικές, καλλιτεχνικές, κ.λπ., μπορούν να βοηθήσουν τους πρόσφυγες να ξαναβρούν την αυτοπεποίθησή τους, αλλά και να γεμίσουν τον κενό χρόνο τους. Ερωτήματα που πιθανότατα απασχολούν τους πρόσφυγες: (κυρίως σε περιπτώσεις ενδιάμεσης παραμονής):

- Πόσος χρόνος θα χρειαστεί μέχρι να μου δοθεί άσυλο;
 - Πού μπορώ να βρω περισσότερες πληροφορίες και νομική υποστήριξη;
 - Ποια είναι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις μου, μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία ασύλου;
 - Πότε θα μπορέσω να εργαστώ νόμιμα;
 - Θα αναγνωριστούν τα επαγγελματικά προσόντα μου;
5. **Ανάγκη κοινωνικής αλληλεπίδρασης** – ερωτήματα που πιθανότατα απασχολούν τους πρόσφυγες (κυρίως σε περιπτώσεις ενδιάμεσης παραμονής):
- Πού υπάρχουν πολιτιστικές ή αθλητικές δραστηριότητες, στις οποίες θα μπορούσα να συμμετέχω δωρεάν ή με χαμηλό κόστος;
 - Πού μπορώ να κάνω κοινωνικές επαφές με ντόπιους;
 - Πώς μπορώ να επικοινωνώ με άλλα άτομα στη χώρα μου;
6. **Ανάγκη προγραμματισμού** – ερωτήματα που πιθανότατα απασχολούν τους πρόσφυγες (κυρίως μετά την άφιξή τους στη χώρα προορισμού):
- Πώς και πού μπορώ να βρω οικονομική βοήθεια μέχρι να μπορέσω να εργαστώ;
 - Πώς θα ανοίξω τραπεζικό λογαριασμό;
 - Πού μπορώ να βρω οικονομική διαμονή;
 - Τι έξοδα περιλαμβάνει η διαμονή – ενοίκιο, θέρμανση, ηλεκτρικό ρεύμα κ.λπ.;
 - Πού θα βρω έπιπλα;
 - Πώς θα βρω σχολείο για το παιδί μου;
 - Πώς είναι η σχολική ζωή εδώ; Ποιες υποχρεώσεις έχουν τα παιδιά, κ.λπ.;