

## 24 - Individuare i bisogni più urgenti dei rifugiati

**Obiettivo:** fornire alcuni suggerimenti su come individuare i bisogni (non linguistici) più urgenti dei rifugiati, in particolare durante i primi incontri.

L'obiettivo principale del tuo supporto linguistico è consentire ai rifugiati di comunicare in italiano. Tuttavia, specie durante i primi incontri, è importante porre molta attenzione al riconoscimento di eventuali situazioni di stress psicologico, ad esempio causate da precedenti esperienze traumatiche. Questo strumento è pensato per prepararti a questa eventualità, suggerendoti modalità per adattare approcci e preparare attività linguistiche.

### Procedura suggerita

- Presta attenzione allo stato emotivamente vulnerabile dei rifugiati.
- Dai loro il benvenuto e rassicurali.
- Individua la possibilità di una o più lingue comuni con cui comunicare, incluse l'italiano ed eventuali lingue "ponte" parlate dai rifugiati e da altri volontari.
- Se necessario, chiedi a qualche rifugiato di agire come interprete "non ufficiale" per aiutare coloro i quali non parlano alcuna lingua in comune.
- Fornisci una serie di semplici informazioni, ponendo alcune domande.
- Usa immagini, oggetti, gesti e un parlato chiaro, se necessario lento, per facilitare la comunicazione, tenendo a mente che non sempre può essere possibile stabilire una facile e immediata relazione con i partecipanti.
- Considera attentamente i seguenti **tre bisogni principali**:
  1. **Assistenza sanitaria:** molti rifugiati appena arrivati sono spesso esausti e in difficoltà. Potrebbero anche essere malati a causa delle condizioni vissute durante il viaggio.
  2. **Assistenza pubblica:** in termini di protezione, di un pasto caldo, di un letto, di un bagno, di vestiti nuovi, di riposo, ecc.
  3. **Orientamento e informazioni:** riguardo la loro esatta posizione, il loro status giuridico, ecc.
- Discuti di questi e di altri bisogni con il personale coinvolto, come:
  - operatori sanitari;
  - persone incaricate di fornire supporto legale;
  - consulenti, assistenti sociali, mediatori;
  - organizzazioni non governative, organizzazioni internazionali e agenzie come UNHCR, Save the Children, OIM, ecc.
  - altri volontari che lavorano nel centro di accoglienza.
- Assicurati che tutti i rifugiati comprendano chiaramente i ruoli delle varie persone.
- Concentrati sui bisogni comunicativi dei membri del "tuo" gruppo: non provare a dare aiuto in aree in cui non sei esperto/ a, piuttosto mettili in contatto con chi può offrire loro il giusto supporto.

- Presta un'attenzione speciale ai soggetti vulnerabili come le donne incinte, le donne vittime di tratta, i bambini, gli anziani, i disabili fisici e psicologici, le vittime di violenza e tortura. Oltre ad essere stati costretti a lasciare il loro Paese e ad aver compiuto viaggi pericolosi, i rifugiati possono aver vissuto esperienze traumatiche, come la violenza psicologica o sessuale, la detenzione in schiavitù e perfino la tortura.
- Sapere di confrontarsi con una vittima di trauma può essere di per sé traumatico. Pertanto non provare mai a gestire questi casi da solo: ti consigliamo di rivolgerti sempre a professionisti, come psicologi e operatori sanitari e di condividere le tue esperienze, ad esempio durante le riunioni con coordinatori o colleghi.

## Durante le conversazioni

- Tieni a mente il bisogno dei rifugiati di ritrovare la fiducia in sé stessi, attraverso attività linguistiche non formali utili anche a far passare il tempo.
- Focalizza l'attenzione sull'interazione sociale: la "nuova vita" dei rifugiati nel Paese ospitante può iniziare a prendere forma nella misura in cui le attività linguistiche danno opportunità di stringere contatti, specialmente con i membri della comunità locale.
- Spiega come funzionano le attività e chiedi il loro consenso allo svolgimento, così che non si sentano forzati a partecipare se non lo desiderano.
- Specialmente se sono coinvolti i bambini, prepara attività che interessino il movimento, il canto e il gioco.
- Evita di chiedere spiegazioni sulle esperienze passate, come il motivo dell'allontanamento dal loro Paese o della loro fuga, ma senza fare finta di nulla se loro stessi decidono di parlarne spontaneamente; in tal caso ascolta con empatia e partecipazione, mostra interesse, da un lato riconoscendo nel caso la gravità e dall'altro rimarcando sempre la possibilità di ripresa fisica e psicologica.
- Ricorda che i rifugiati traumatizzati possono avere difficoltà che incidono sulla capacità di attenzione, sulla concentrazione e sulla memoria; possono essere disorientati, facilmente irritabili; possono essere affetti da depressione cronica e da disturbi psicosomatici; possono provare un forte senso di colpa e di estraneità verso gli altri; possono mancare di uno scopo e non essere disposti a fare progetti per il futuro. Tutto questo può portare a una mancanza di interesse per l'apprendimento di una nuova lingua o per la partecipazione alle attività.

La seguente sezione offre maggiori dettagli sul tipo di domande che i rifugiati possono farti, in relazione alle aree di bisogno più frequenti rispetto alle quali possono aver maggiormente bisogno di aiuto.

## Quale tipo di aiuto potrebbe essere necessario ai rifugiati in transito o appena arrivati?

Sei tipi di esigenze, come elencate nella pagina successiva, sono spesso comuni fra i neo arrivati. Quando li incontri per la prima volta, ti consigliamo di prendere appunti e, laddove necessario, di cercare figure professionali disponibili ad aiutarli, come già precedentemente suggerito.

1. **Orientamento e informazione** sia sul piano geografico che dal punto di vista legale. Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti:
  - Dove siamo esattamente?
  - Per quanto tempo saremo qui?
  - Possiamo uscire dal centro di accoglienza?
  - Quando sarà presa in carico la mia domanda?
  - Dove posso ricaricare il mio cellulare o connettermi a Internet?
  - Come posso contattare le persone che vivono nel mio Paese?
2. **Assistenza pubblica.** Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti:
  - Io e la mia famiglia saremo al sicuro qui? (Specialmente nel caso di donne e ragazze).
  - Quando possiamo avere un pasto caldo?
  - Dove possiamo trovare un bagno, vestiti puliti, ecc.?
  - Dove dormiremo?
3. **Assistenza sanitaria:** i rifugiati appena arrivati sono spesso esausti; potrebbero essere malati a causa delle cattive condizioni vissute durante il viaggio. Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti:
  - Dove possiamo andare io e la mia famiglia se stiamo male?
  - Posso avere un medicinale per il mio mal di testa/ il mio mal di schiena, ecc.?
  - Dove posso trovare un dottore che parla la mia lingua?
4. **Ritrovare fiducia in sé stessi.** Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti (specialmente nei casi di soggiorno di medio - termine).
  - Quanto tempo ci vorrà per vedere concesso l'asilo?
  - Dove posso trovare maggiori informazioni e supporto legale?
  - Quali sono i miei diritti e i miei doveri durante la procedura di richiesta asilo?
  - Quando potrò cercare lavoro?
  - Le mie qualifiche professionali saranno riconosciute?
5. **Interagire:** attività utili come quelle linguistiche, artistiche, di orientamento nel territorio, sportive, ecc. possono aiutare a rispondere a questo bisogno di interazione e aiutano anche a passare il tempo. Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti (specialmente nei casi di soggiorno di medio – termine):
  - Dove posso partecipare ad attività sportive gratuite o a basso costo?
  - Come posso conoscere la popolazione locale?
6. **Pianificare in anticipo.** Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti (specialmente dopo un po' di tempo dall'arrivo in Italia):
  - Come e dove posso trovare un aiuto economico fino a quando non sarò in grado di lavorare?
  - Come posso aprire un conto corrente bancario?
  - Dove posso trovare alloggi a prezzi economici?
  - Quali spese ha una casa in affitto (riscaldamento, elettricità, ecc.)?
  - Dove posso cercare i mobili?
  - Come faccio a trovare la scuola per mio figlio?
  - Come funziona la scuola in Italia?