

## 10 – Τι περιλαμβάνει η παροχή γλωσσικής υποστήριξης σε πρόσφυγες;

**Σκοπός: Να παροτρύνουμε τους εθελοντές να σκεφτούν τη γλωσσική υποστήριξη που χρειάζονται οι πρόσφυγες καθώς και τον αποτελεσματικότερο τρόπο παροχής της.**

### Εισαγωγή

Οι πρόσφυγες χρειάζονται βασικές γνώσεις των γλωσσών που ομιλούνται στις χώρες διέλευσης και στις χώρες εγκατάστασής τους. Συχνά, όμως, τα αναγκαία μαθήματα με καταρτισμένους δασκάλους δεν παρέχονται ή έχουν μεγάλο κόστος. Οι εθελοντές μπορούν να προσφέρουν ουσιαστική βοήθεια στους πρόσφυγες στην εκμάθηση της γλώσσας, μέσω της οργάνωσης προγραμμάτων γλωσσικής υποστήριξης.

Εάν δεν έχετε ανάλογη προηγούμενη εμπειρία στο να βοηθήσετε κάποιους να μάθουν μια γλώσσα, είναι σημαντικό να προετοιμαστείτε ψυχολογικά πριν την ανάληψη αυτού του ρόλου.

### Σε τι διαφέρει η διδασκαλία από την παροχή γλωσσικής υποστήριξης;

Ορισμένοι, οι οποίοι δεν έχουν την κατάρτιση καθηγητών ξένων γλωσσών, μπορεί να αγχώνονται όσον αφορά στην παροχή βοήθειας με σκοπό την εκμάθηση της γλώσσας στους πρόσφυγες. Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι η δουλειά σας δεν είναι να τους «διδάξετε» αλλά να τους στηρίξετε στην προσπάθειά τους να μάθουν τη γλώσσα. Στην πραγματικότητα, το γεγονός ότι δεν είστε δάσκαλος έχει για εσάς κάποια πλεονεκτήματα, όσον αφορά στη γλωσσική υποστήριξη που προσφέρετε στους πρόσφυγες:

- Δε χρειάζεται να καλύψετε συγκεκριμένη ύλη ή να στοχεύετε σε ένα συγκεκριμένο επίπεδο γνώσεων: η μόνη σας έγνοια είναι οι γλωσσικές ανάγκες των συμμετεχόντων.
- Δε χρειάζεται να τους διδάσκετε γραμματική, γιατί ο σκοπός δεν είναι να μάθουν σωστά οι πρόσφυγες τη γλώσσα-στόχο για να γράψουν καλά σε ένα διαγώνισμα, αλλά να τους κάνετε μια εισαγωγή σε αυτή τη γλώσσα, προσαρμοσμένη στην κατάστασή τους. Η γραμματική μπορεί να βοηθά μερικές φορές, αλλά δεν είναι ο κύριος σκοπός των ασκήσεων. Οι χρήσιμες εκφράσεις και το λεξιλόγιο είναι πιο σημαντικά. Ορισμένοι πρόσφυγες, ιδίως οι πιο μορφωμένοι, είναι πιθανό να σας κάνουν ερωτήσεις γραμματικής. Αν συμβεί αυτό, θα πρέπει να επισημάνετε ότι δεν είστε καθηγητής και να ζητήσετε ίσως λίγο χρόνο, για να μπορέσετε να ρωτήσετε κάποιον άλλο, να ψάξετε να βρείτε πληροφορίες ή ακόμα καλύτερα, να τους βοηθήσετε να ψάξουν οι ίδιοι.

### Ο ρόλος των εθελοντών

Ο ρόλος σας ως εθελοντή γλωσσικής υποστήριξης σε πρόσφυγες, μπορεί να είναι πολύ χρήσιμος:

- Μπορείτε να είστε το πρόσωπο που εξηγεί διάφορα πράγματα και παρέχει πληροφορίες. Ξέρετε πώς λειτουργεί η κοινωνία στη χώρα που βρίσκεστε και τι γλώσσα χρειάζεται να χρησιμοποιείται ανάλογα με την περίπτωση: η χρήση τυποποιημένων εκφράσεων είναι πολύ σημαντική στην καθημερινή επικοινωνία (*πώς λέγεται αυτό, πόσο κοστίζει, πού μπορώ να βρω...*).
- Με τη βοήθεια της γλώσσας, μπορείτε να είστε το πρόσωπο που θα φέρει τους πρόσφυγες σε επαφή με διάφορες καθημερινές διαδικασίες. Η εκμάθηση λεξιλογίου, κάποιες κοινές

δραστηριότητες ή, εάν επιτρέπεται, κάποιες επισκέψεις σε διάφορα μέρη (εκδρομές, περίπατοι στην πόλη, χειροτεχνικές δραστηριότητες, μουσικές εκδηλώσεις) είναι πολύτιμα χαρακτηριστικά της γλωσσικής υποστήριξης για πρόσφυγες (βλ. επίσης [Εργαλείο 56 Σχεδιασμός δραστηριοτήτων γλωσσικής υποστήριξης στην κοινότητα](#)).

- Μπορείτε να έχετε το ρόλο του συνομιλητή τους, που αφιερώνει χρόνο και είναι έτοιμος να ακούει τον καθένα ξεχωριστά και με υπομονή.
- Μπορείτε να είστε το πρόσωπο που θα λειτουργεί ως γλωσσικό τους πρότυπο στην επανάληψη και εξάσκηση χρήσιμων λέξεων και εκφράσεων.
- Μπορείτε να τους επαινείτε και να τους ενθαρρύνετε με τη θετική στάση σας, όποτε αντιμετωπίζουν γλωσσικές και άλλες δυσκολίες.

## Να θυμάστε ότι:

- Η εκμάθηση της γλώσσας στόχου πιθανότατα δεν είναι το βασικό πρόβλημα ή σκοπός των προσφύγων. Μάλλον έχουν πιο επείγοντα και σημαντικότερα θέματα που τους απασχολούν.
- Ενδέχεται να υπάρχουν κάποια αίτια που επηρεάζουν την προσέλευσή τους, τη συνέπεια και την ικανότητά τους ως προς τη συγκέντρωση, τη μάθηση και την απομνημόνευση.
- Μεταξύ των προσφύγων, υπάρχουν πολλές διαφορές ως προς τις προηγούμενες εμπειρίες τους, το επίπεδο μόρφωσης και αλφαριθμητισμού, την κοινωνική κατάσταση και την εξοικείωσή τους με τις γλώσσες.
- Μάθετε ποια γλώσσα/ες θέλουν ή χρειάζονται να μάθουν οι πρόσφυγες και δώστε τους πολλές ευκαιρίες εξάσκησής.
- Θα πρέπει να αξιοποιείται η μητρική γλώσσα/ες των προσφύγων και να ενθαρρύνεται η μεταξύ τους γλωσσική υποστήριξη.
- Εντοπίστε και αναγνωρίστε τις γλωσσικές δεξιότητες που έχουν ήδη οι πρόσφυγες.
- Κάποια θέματα συζήτησης είναι καλύτερα να αποφεύγονται, εκτός αν τα θίγουν οι ίδιοι οι πρόσφυγες, π.χ. διαμάχη, άσυλο και, ίσως, οικογένειες. Αν συμβεί κάτι τέτοιο, οι ανησυχίες τους θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με ευαισθησία αλλά να μη γίνονται αντικείμενο ομαδικών συζητήσεων.
- Ο ρόλος σας είναι να τους βοηθάτε στη γλώσσα, όχι να τους τη διδάσκετε. Γι' αυτό, ακούτε τους πρόσφυγες στους οποίους προσφέρετε υποστηρικτικό έργο, ώστε να έχετε ως γνώμονα στην οργάνωση της δουλειάς σας αυτά που θέλουν οι ίδιοι να μάθουν ή να εφαρμόσουν, και τον τρόπο με τον οποίο θέλουν να τα πετύχουν.
- Μην επιχειρείτε να δίνετε επαγγελματικές νομικές, ιατρικές, οικονομικές ή άλλες εξειδικευμένες συμβουλές -συμβουλέψτε τους να απευθύνονται στους κατά περίπτωση ειδικούς.

(βλ. επίσης Εργαλείο 11 [Οι πρόσφυγες χρησιμοποιούν και μαθαίνουν τη γλώσσα](#))

## Τα «Πρέπει» και τα «Δεν πρέπει»

Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει κάποια πράγματα που πρέπει να κάνετε και κάποια άλλα που πρέπει να αποφεύγετε, στο πλαίσιο της γλωσσικής υποστήριξης που θα παρέχετε στους πρόσφυγες. Αποφασίστε ποια θα είναι τα δικά σας «Πρέπει» και ποια τα «Δεν πρέπει», και αιτιολογήστε την απάντησή σας.

		Πρέπει	Δεν πρέπει	Σχόλια
1	Μιλώ όσο το δυνατόν λιγότερο.			
2	Επιτρέπω στους πρόσφυγες που έχουν το ίδιο γλωσσικό υπόβαθρο να βοηθούν ο ένας τον άλλο στην κοινή τους γλώσσα.			
3	Πιέζω τους πρόσφυγες της ομάδας μου να έρχονται στην ώρα τους, να ακούν προσεκτικά, να μιλούν καθαρά, κ.λπ.			
4	Είμαι υπομονετικός/ή και δίνω στους πρόσφυγες αρκετό χρόνο για να σκέφτονται και να συζητούν μεταξύ τους.			
5	Σταματώ τη χρήση άλλων γλωσσών που μπορεί να γνωρίζουν οι πρόσφυγες.			
6	Διορθώνω κάθε λάθος τους στη γλώσσα στόχο, ιδίως την προφορά.			
7	Χρησιμοποιώ όσο το δυνατόν περισσότερο οπτικό υλικό (γραφικά, εικόνες, αντικείμενα κ.λπ.).			
8	Χρησιμοποιώ παιχνίδια, δραστηριότητες που «σπάνε τον πάγο» και δραστηριότητες εκτός αίθουσας.			
9	Αφήνω τους πρόσφυγες να ολοκληρώνουν αυτό που λένε. Δεν τους διακόπτω εξαιτίας «λαθών».			
10	.....			

Στον παραπάνω πίνακα δεν υπάρχουν απόλυτα σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις, γιατί μερικές φορές το τι πρέπει να κάνετε και τι να αποφεύγετε εξαρτάται από την κατάσταση και την ομάδα. Μπορείτε να συγκρίνετε τις απαντήσεις σας με τα ακόλουθα σχόλια, τα οποία αντιστοιχούν στην αρίθμηση του πίνακα:

1. *Μιλώ όσο το δυνατόν λιγότερο*: αν κάποιος/α θέλει να μάθει μία γλώσσα, είναι σημαντικό να έχει πολλές ευκαιρίες να τη μιλά ο/η ίδιος/α. Ωστόσο, κάποιος που ξέρει καλά τη γλώσσα μπορεί να αποτελεί «πρότυπο», όταν τα άτομα που μαθαίνουν τη γλώσσα χρειάζεται να ακούσουν την προφορά των λέξεων, τον τόνο και τον επιτονισμό μια πρότασης ή μιας ερώτησης, ή να καταλάβουν τι σημαίνει μια καινούρια λέξη ή έκφραση. Επομένως, εξαρτάται από την κατάσταση και τους εκάστοτε σκοπούς σας το αν θα μιλάτε πολύ ή αν θα δίνετε στους πρόσφυγες ευκαιρίες να μιλούν οι ίδιοι, πράγμα που θα πρέπει να γίνεται όσο το δυνατόν συχνότερα.
2. *Επιτρέπω στους πρόσφυγες που έχουν το ίδιο γλωσσικό υπόβαθρο να βοηθούν ο ένας τον άλλο στην κοινή τους γλώσσα*: Αυτό είναι πολύ σημαντικό. Οι γλώσσες είναι συχνά το μόνο «πράγμα» που οι πρόσφυγες έχουν πάρει μαζί τους. Οι δικές τους γλώσσες είναι οι «νησίδες ασφαλείας» τους σε μια χώρα, όπου δεν καταλαβαίνουν τη γλώσσα. Επομένως, θα πρέπει να τους επιτρέπετε να χρησιμοποιούν τη δική τους γλώσσα ακόμα κι αν αυτό σας δυσκολεύει, αφού αν δεν την ξέρετε κι εσείς, δε θα τους καταλαβαίνετε και δε θα νιώθετε ότι έχετε τον έλεγχο της κατάστασης. Όμως θα πρέπει να δείχνετε πάντα ενδιαφέρον για τις γλώσσες τους, ζητώντας τους λόγου χάρη να δώσουν παραδείγματα λέξεων και εκφράσεων σε αυτές, αντίστοιχες με εκείνες της γλώσσας-στόχου, κ.λπ.
3. *Άσκηση πίεσης*: οι πρόσφυγες έχουν βιώσει αρκετή πίεση στα ταξίδια τους και νιώθουν ακόμα πιεσμένοι εξαιτίας της αβεβαιότητας για το μέλλον τους και για τις παρούσες συνθήκες. Γι' αυτό, είναι σημαντικό να μη βλέπουν την εκμάθηση μιας καινούριας γλώσσας σαν μια επιπλέον καταπιεστική διαδικασία που μπορεί να επιφέρει ποινές. Οι υποστηρικτικές δραστηριότητες, που οργανώνετε γι' αυτούς, πρέπει να είναι ένα κάλεσμα για να γνωρίσουν τον κόσμο της καινούριας γλώσσας, απολαμβάνοντας την εμπειρία.
4. *Είμαι υπομονετικός/ή και δίνω στους πρόσφυγες αρκετό χρόνο για να σκέφτονται και να συζητούν μεταξύ τους*: Έχοντας κατά νου τις δύσκολες συνθήκες διαβίωσης αρκετών προσφύγων και την αίσθηση του επείγοντος που πιθανόν τους κατέτρεχε κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους, είναι εξαιρετικά σημαντικό η στάση σας απέναντί τους να είναι υποστηρικτική και υπομονετική.
5. *Σταματώ τη χρήση άλλων γλωσσών*: οι άλλες γλώσσες (π.χ. οι γλώσσες των συγγενών των προσφύγων) είναι οι δεσμοί τους με την πατρίδα και τον πολιτισμό τους, ένα σημαντικό κομμάτι της προσωπικής τους ταυτότητας και μια πηγή ασφάλειας. Η μητρική τους γλώσσα μπορεί να βοηθήσει στην εκμάθηση της ξένης γλώσσας.
6. *Διορθώνω κάθε λάθος*: από τη μια, μπορεί οι πρόσφυγες να περιμένουν μερικές φορές από εσάς να διορθώνετε τα λάθη τους γιατί σας θεωρούν «ειδικό». Επίσης, η σχετικά σωστή προσφορά είναι μάλλον σημαντική για την αποφυγή παρερμηνειών και για να μπορούν οι άλλοι να καταλαβαίνουν τι λέει αυτός που μιλά. Από την άλλη, όμως, δεν είστε δάσκαλος και δε χρειάζεται να «βαθμολογείτε». Οι διορθώσεις σας μπορεί να κάνουν τους πρόσφυγες να πάνε να μιλούν για να αποφύγουν να κάνουν λάθη, με αποτέλεσμα να χάσουν την εμπιστοσύνη τους. Επειδή οι πρόσφυγες έχουν πιθανότατα ακούσει πολλές φορές να τους διορθώνουν στο παρελθόν, έχει μεγάλη σημασία να τονώνετε την αυτοπεποίθησή τους, δείχνοντάς τους έτσι ότι μπορούν να επικοινωνούν με επιτυχία στη γλώσσα-στόχο, ακόμα κι αν κάνουν λάθη. Μερικές φορές, οι διορθώσεις είναι αναγκαίες, αλλά ο στόχος σας θα πρέπει να είναι η υποστήριξη της αποτελεσματικής επικοινωνίας κι όχι η ορθότητα.
7. *Χρησιμοποιώ όσο το δυνατόν περισσότερο οπτικό υλικό*: Αυτό θα βοηθήσει τους πρόσφυγες να εμπλουτίσουν το λεξιλόγιό τους και να αισθάνονται ότι καταλαβαίνουν.
8. *Χρησιμοποιώ παιχνίδια, δραστηριότητες που «σπάνε τον πάγο» και δραστηριότητες εκτός αίθουσας*: οι ενήλικες γενικά δε θέλουν να αντιμετωπίζονται σαν παιδιά, γι' αυτό να είστε ιδιαίτερα

προσεκτικοί στη χρήση παιχνιδιών. Ωστόσο, η κατάσταση μπορεί να προκαλεί ένταση στους πρόσφυγες και πιθανότατα να τους αγχώνει το αν θα τα καταφέρουν στη νέα κατάσταση που βιώνουν και στην καινούρια γλώσσα. Οποιαδήποτε δραστηριότητα μπορεί να διευκολύνει την κατάσταση και να εκτονώσει την ένταση είναι χρήσιμη.

9. *Αφήνω τους πρόσφυγες να ολοκληρώνουν αυτό που λένε. Δεν τους διακόπτω εξαιτίας «λαθών»:* το να μη διακόπτουμε τον άλλο, είναι ένδειξη σεβασμού. Οι πρόσφυγες μπορεί να έχουν ζήσει πολλές καταστάσεις, όπου κάποιοι άλλοι δεν τους άκουγαν και δεν τους φέρονταν με σεβασμό. Γι' αυτό, είναι σημαντικό να μην τους διακόπτετε. Όταν χρειάζεται να τους διορθώσετε, περιμένετε μέχρι να ολοκληρώσουν ή αφήστε το για κάποια άλλη στιγμή αργότερα.

Βλ. επίσης *Refugees need language – how can volunteers give support? -Οι πρόσφυγες χρειάζονται τη γλώσσα – πώς μπορούν να τους στηρίξουν οι εθελοντές;* του Hans-Jürgen Krumm (στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά: [www.coe.int/en/web/lang-migrants](http://www.coe.int/en/web/lang-migrants))