

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 rivolgerci:
 - 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 rivolgerci:
 - 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 rivolgerci:
 - 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 rivolgerci (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 rivolgerci (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 rivolgerci (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?