

Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία



ΜΕΡΟΣ
3

ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ ΜΕ ΤΑ ΜΕΡΗ Ι ΚΑΙ ΙΙ

Στις 19 Ιανουαρίου 2022 η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) αντικαταστάθηκε από τον Οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA). Κάθε αναφορά στην EASO, καθώς και στα προϊόντα και στα όργανα της EASO, θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά στον EUAA.



Ημερομηνία σύνταξης: Σεπτέμβριος 2024

Ούτε ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος του EUAA ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2026

Print ISBN 978-92-9410-971-2 doi: 10.2847/2309907 BZ-09-24-479-EL-C

PDF ISBN 978-92-9410-970-5 doi: 10.2847/5969507 BZ-09-24-479-EL-N

© Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA), 2026

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή στοιχείων τα οποία δεν ανήκουν στον EUAA, ενδέχεται να απαιτείται άδεια απευθείας από τους κατόχους των σχετικών δικαιωμάτων. Ο EUAA δεν κατέχει τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία:

- εξώφυλλο, φωτογραφία, © Michele/stock.adobe.com
- σελίδα 8, στοιχεία εικονιδίων, © Prosymbols/stock.adobe.com,
© IconKitty/stock.adobe.com, © nadiinko/stock.adobe.com, © Dawiyah/stock.adobe.com, © AHMAD/stock.adobe.com,
© iStock.com/vasabii, © iStock.com/da-vooda, © lovemask/stock.adobe.com, © Sir.Vector/stock.adobe.com,
© Editable line icons/stock.adobe.com.
- σελίδα 11, © Halfpoint/stock.adobe.com.
- σελίδα 18, © aalutcenko/stock.adobe.com.
- σελίδα 19, © SkyLine/stock.adobe.com.
- σελίδα 20, © Arafat/stock.adobe.com, © NikWB/stock.adobe.com, © puchongart /stock.adobe.com.
- σελίδα 21, © adi_sena/stock.adobe.com, © SkyLine/stock.adobe.com.
- σελίδα 22, © puchongart/stock.adobe.com, © iStock.com/da-vooda, © Design Ful/stock.adobe.com,
© NikWB/stock.adobe.com, © adi_sena/stock.adobe.com.
- σελίδα 23, © Mykola/stock.adobe.com, SkyLine, adi_sena, mayrum.
- σελίδα 24, © alexdndz/stock.adobe.com, © Arafat/stock.adobe.com, © puchongart/stock.adobe.com.
- σελίδα 27, © Frank Gärtner/stock.adobe.com.
- σελίδα 31, © Halfpoint/stock.adobe.com, εικονίδια © volykr/stock.adobe.com.
- σελίδα 35, © VeronikaBy/stock.adobe.com.
- σελίδα 38, © Vincent Wartner/stock.adobe.com.
- σελίδα 48, © AHMAD/stock.adobe.com.
- σελίδα 49, © lexdndz/stock.adobe.com.
- σελίδες 61, 64 και 79, © pressmaster/stock.adobe.com.
- σελίδα 67, © Halfpoint/stock.adobe.com.

Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία

**Μέρος III. Εργαλειοθήκη για την υλοποίηση παρεμβάσεων
ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης**

Νοέμβριος 2024



Σχετικά με την εργαλειοθήκη

Γιατί δημιουργήθηκε ο παρών τριπλός οδηγός;

Ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (ΕΥΑΑ) συγκέντρωσε πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες των κρατών μελών της ΕΕ και των συνδεδεμένων χωρών Σένγκεν (χώρες της ΕΕ+) για το θέμα της ψυχικής υγείας και ευεξίας (ΨΥΕ) των αιτούντων διεθνή προστασία. Ο παρών τριπλός οδηγός είναι το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας και έχει ως στόχο να βοηθήσει τις χώρες της ΕΕ+ και τις ανώτερες διοικήσεις τους να θέσουν τα θεμέλια για ένα σύστημα ασύλου που θα λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ΨΥΕ. Πρόκειται επίσης για μια δέσμη υπηρεσιών υποστήριξης που αποσκοπεί στη διευκόλυνση της υλοποίησης συνεχών παρεμβάσεων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε όσους έχουν ανάγκη. Ο οδηγός αναφέρεται επίσης σε συναφή θέματα, όπως η διαχείριση κρίσιμων περιστατικών, η ευεξία του προσωπικού και η χρήση ναρκωτικών στα κέντρα υποδοχής⁽¹⁾.

Πώς εκπονήθηκε ο παρών τριπλός οδηγός;

Ο παρών οδηγός εκπονήθηκε με την υποστήριξη διαφόρων εμπειρογνομόνων από ολόκληρη την ΕΕ, στο Βέλγιο (Fedasil), στη Γερμανία (Psychosoziales Zentrum, St. Johannis), στην Ελλάδα (Δανικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, Ελλάδα) και στη Σουηδία (Σουηδική Υπηρεσία Μετανάστευσης). Η ομάδα ευαλωτότητας του ΕΥΑΑ διευκόλυνε και συντόνισε την εκπόνηση του οδηγού. Πριν οριστικοποιηθεί, ο οδηγός απεστάλη προς διαβούλευση σε ομάδα αναφοράς αποτελούμενη από εμπειρογνώμονες διαφόρων οργανισμών: της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Ασφάλειας των Τροφίμων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες, του Διεθνούς Οργανισμού Μετανάστευσης και της Διεθνούς Ομοσπονδίας του Ερυθρού Σταυρού⁽²⁾. Τέλος, ο οδηγός κοινοποιήθηκε προκειμένου να ελεγχθεί και να λάβει τελική έγκριση από τα μέλη του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας του ΕΥΑΑ πριν εκδοθεί.

Σε ποιον απευθύνεται η παρούσα εργαλειοθήκη;

Το μέρος III απευθύνεται ειδικότερα σε **επικεφαλές ομάδων, συντονιστές** και σε **όσους εργάζονται στην πρώτη γραμμή** οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Απευθύνεται επίσης σε **ανώτερα διοικητικά στελέχη**, τα οποία μπορούν να βρουν χρήσιμο υλικό καθοδήγησης για τις ενέργειές τους προς την κατεύθυνση της διαμόρφωσης ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ.

(1) Για άλλα σχετικά προϊόντα που έχει εκπονήσει ο ΕΥΑΑ σχετικά με τα θέματα αυτά, ανατρέξτε στα ακόλουθα: ΕΑΣΟ, *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική*, 2021· ΕΑΣΟ, *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό*, 2021· ΕΑΣΟ, *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση*, 2021· ΕΥΑΑ, «The importance of early identification of signs of stress», YouTube, 22 Σεπτεμβρίου 2021· όσον αφορά τη διαχείριση κρίσιμων συμβάντων, ανατρέξτε στο ΕΥΑΑ, *Critical incident management in the field of asylum and reception — A mapping of practices*, 2022· όσον αφορά τη συνεργασία με το EMCDDA για τη χρήση ναρκωτικών στα κέντρα υποδοχής, ανατρέξτε στο EMCDDA-ΕΥΑΑ, *Professionals working in reception centres in Europe: an overview of drug related challenges and support needs*, 2023.

(2) Δεν ευθυγραμμίζονται απαραίτητα όλα τα μέρη του παρόντος τριπλού οδηγού του ΕΥΑΑ με τη θέση των μελών της ομάδας αναφοράς.

Πώς χρησιμοποιείται ο παρών οδηγός;

Τα τρία μέρη του οδηγού του ΕΥΑΑ σχετικά με την ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία θα πρέπει να διαβάζονται συνδυαστικά.

- ▶ Το **μέρος I** ⁽³⁾ θέτει το **πλαίσιο** για τη διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ΨΥΕ. Ως εκ τούτου, απευθύνεται στην **ανώτερη διοίκηση**.
- ▶ Το **μέρος II** ⁽⁴⁾ επικεντρώνεται στις **παρεμβάσεις** που είναι ζωτικής σημασίας για τη διαφύλαξη της ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία. Καλύπτει τον **τρόπο** επιχειρησιακής υλοποίησης των παρεμβάσεων για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη και απευθύνεται κυρίως σε **υπαλλήλους πρώτης γραμμής** και στους **επικεφαλής των ομάδων** τους.
- ▶ Το **μέρος III** είναι μια «**εργαλειοθήκη**» που περιέχει πρακτικά εργαλεία όπως καταλόγους σημείων ελέγχου, παραμέτρους διασφάλισης και ερωτηματολόγια για την υποστήριξη των **υπαλλήλων πρώτης γραμμής** κατά την παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με την εθνική νομοθεσία και πρακτική;

Πρόκειται για ένα ήπιο εργαλείο σύγκλισης. Δεν έχει νομικά δεσμευτικό χαρακτήρα. Συμπληρώνει τις εθνικές στρατηγικές και παρεμβάσεις που υλοποιούνται στις χώρες της ΕΕ+ σχετικά με την ΨΥΕ στον τομέα του ασύλου.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με άλλα εργαλεία του ΕΥΑΑ;

Ο παρών τριπλός οδηγός συνδέεται με άλλες προσπάθειες και εργαλεία που έχει αναπτύξει ο ΕΥΑΑ για την ενσωμάτωση της διάστασης της ευαλωτότητας σε όλες τις δραστηριότητές του, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υποστήριξης προς τις χώρες της ΕΕ+ και τα κράτη μέλη στα οποία δραστηριοποιείται ο ΕΥΑΑ. Ο παρών οδηγός συμπληρώνει τα ακόλουθα προϊόντα του ΕΥΑΑ:

- ▶ Τρία βιβλία τσέπης για την ψυχολογική καταπόνηση που συνοδεύονται από οδηγίες:
 - ▶ ΕΥΑΑ, [*How can I support my child during difficult times?*](#) (Πώς μπορώ να στηρίξω το παιδί μου σε δύσκολες στιγμές;), Ιούνιος 2023.
 - ▶ ΕΥΑΑ, [*How can I deal with situations in which my parents seem sad, worried, or angry?*](#) (Πώς μπορώ να αντιμετωπίσω καταστάσεις στις οποίες οι γονείς μου φαίνονται λυπημένοι, ανήσυχoi ή θυμωμένοι;), Ιούνιος 2023.
 - ▶ ΕΥΑΑ, [*How to handle situations when my friend or sibling is sad, angry or does dangerous things?*](#) (Πώς να χειρίζομαι καταστάσεις στις οποίες οι φίλοι ή τα αδέρφια μου είναι λυπημένα, θυμωμένα ή έχουν επικίνδυνη συμπεριφορά;), Ιούνιος 2023.
- ▶ ΕΥΑΑ, «[**Psychological First Aid Video**](#)» (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 26 Ιουνίου 2023, συνοδευόμενο από [**οδηγίες**](#).
- ▶ Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO), [*Consultations with Applicants for International Protection on Mental Health – A participatory approach supported by Member State authorities and civil society*](#), Δεκέμβριος 2021.
- ▶ EASO, «[*The importance of early identification of signs of stress*](#)», YouTube, 22 Σεπτεμβρίου 2021.
- ▶ EASO, [*Mental health of applicants for international protection in Europe – Initial mapping report*](#), Ιούλιος 2020.

⁽³⁾ ΕΥΑΑ, [*Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος I. Διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ψυχικής υγείας και ευεξίας — για την ανώτερη διοίκηση*](#), 2024.

⁽⁴⁾ ΕΥΑΑ, [*Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος II. Πρακτικός οδηγός για την υλοποίηση παρεμβάσεων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης — για υπαλλήλους που εργάζονται στην πρώτη γραμμή*](#), 2024.



Άλλα συναφή προϊόντα:

- ▶ EUAA, *Practical guide on applicants with diverse sexual orientations, gender identities, gender expressions and sex characteristics*, 2024.
- ▶ EUAA, *Guidance on Vulnerability in Asylum and Reception – Operational standards and indicators*, Μάιος 2024, ιδίως σ. 55.
- ▶ EUAA, *Strategy on Vulnerability*, Δεκέμβριος 2023.
- ▶ EUAA, *Δικτυακή πύλη Let's Speak Asylum*, Ιούλιος 2023.
- ▶ EUAA, *Εργαλείο αξιολόγησης ειδικών αναγκών και ευαλωτότητας*, 2022.
- ▶ EUAA, *Εργαλείο για την αναγνώριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες*, 2016.

Όλα τα πρακτικά εργαλεία του EUAA είναι διαθέσιμα στο κοινό στον ιστότοπο του EUAA στη διεύθυνση <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>. Ανατρέξτε επίσης στον εκπαιδευτικό οδηγό του EUAA στη διεύθυνση <https://euaa.europa.eu/training-catalogue> για τις συναφείς εκπαιδευτικές θεματικές ενότητες σχετικά με το θέμα της ευαλωτότητας.

Περιεχόμενα

Σχετικά με την εργαλειοθήκη	2
Συντομογραφίες.....	6
Εισαγωγή.....	7
Σκοπός και δομή	10
1 Η σημασία της λογοδοσίας στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής	11
Θέσπιση μηχανισμών λογοδοσίας	12
2 Η πολυπλοκότητα της μετανάστευσης	18
Τα κρίσιμα στάδια και τα προστατευτικά μέτρα	19
Προστατευτικοί παράγοντες και παράγοντες κινδύνου	25
3 Πολιτισμική ευαισθησία και επάρκεια	27
4 Κατανόηση του τραύματος.....	31
Επεξήγηση των αντιδράσεων μάχης, φυγής ή παγώματος.....	32
Πώς μπορεί να αντιδράσει ο εγκέφαλος.....	34
Τι είναι η φροντίδα που λαμβάνει υπόψη τις τραυματικές εμπειρίες;	36
5 Εργασία με ευάλωτους αιτούντες.....	38
Εντοπισμός χαρακτηριστικών ευαλωτότητας και ειδικών αναγκών.....	38
Συνεργασία με παιδιά-αιτούντες	40
Χώροι φιλικόι προς τα παιδιά και ασφαλείς χώροι για γυναίκες και κορίτσια	43
Ευάλωτοι αιτούντες και κατάχρηση ουσιών	58
6 Παρεμβάσεις σε επίπεδο κοινότητας	61
7 Ανάπτυξη ψυχοεκπαίδευσης.....	64
8 Κατάλογοι σημείων ελέγχου, ερωτηματολόγια και άλλα εργαλεία.....	67
Αιτούντες με αυτοκτονική συμπεριφορά.....	67
Εργαλεία αυτοαξιολόγησης για την επισήμανση προβλημάτων ψυχικής υγείας.....	71
Λαμβάνοντας υπόψη το τραύμα κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης	75
9 Παράμετροι κατά τη μέτρηση της προόδου	79
Παραπομπές	83



Συντομογραφίες

Συντομογραφία	Ορισμός
ΕΥΑΑ	Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο
IASC	Μόνιμη Διοργανική Επιτροπή
IFRC	Διεθνής Ομοσπονδία του Ερυθρού Σταυρού
UNHCR	Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες
ΔΟΜ	Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης
ΠΟΥ	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
ΦΠΧ	φιλικόι προς τα παιδιά χώροι
χώρες της ΕΕ+	κράτη μέλη της ΕΕ και συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν
ΨΠΒ	ψυχολογικές πρώτες βοήθειες
ΨΥΕ	ψυχική υγεία και ευεξία
ΨΥΨΚΥ	ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη

Εισαγωγή

Μόλις φτάσουν στην Ευρώπη, η κατάσταση των αιτούντων διεθνή προστασία χαρακτηρίζεται συχνά από **φυσιολογικές αντιδράσεις**, όπως αισθήματα άγχους, απελπισίας ή ανησυχίας, στα **μη φυσιολογικά γεγονότα** που έχουν βιώσει. Αυτές οι αντιδράσεις μπορεί να προκληθούν από καταστάσεις στις οποίες έχουν υπάρξει μάρτυρες ή έχουν βιώσει περιστατικά βίας, εκτοπισμού, απώλειας αγαπημένων προσώπων, εκμετάλλευσης, κακοποίησης, βασανιστηρίων και απάνθρωπης και εξευτελιστικής μεταχείρισης ή τιμωρίας, κράτησης, μακράς παραμονής σε χώρες διέλευσης και δύσκολων και συχνά επικίνδυνων ταξιδιών. Πολλοί από τους παράγοντες **ψυχολογικής καταπόνησης** με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι οι αιτούντες πρέπει να αντιμετωπίζονται προληπτικά.

«Σκεφτόμαστε πάρα πολύ τη διαδικασία ασύλου. Το μέλλον μας βρίσκεται σε κίνδυνο. Η ελπίδα δεν τελειώνει ποτέ, αλλά ίσως ... ίσως περιμένουμε άδικα» ⁽⁵⁾.

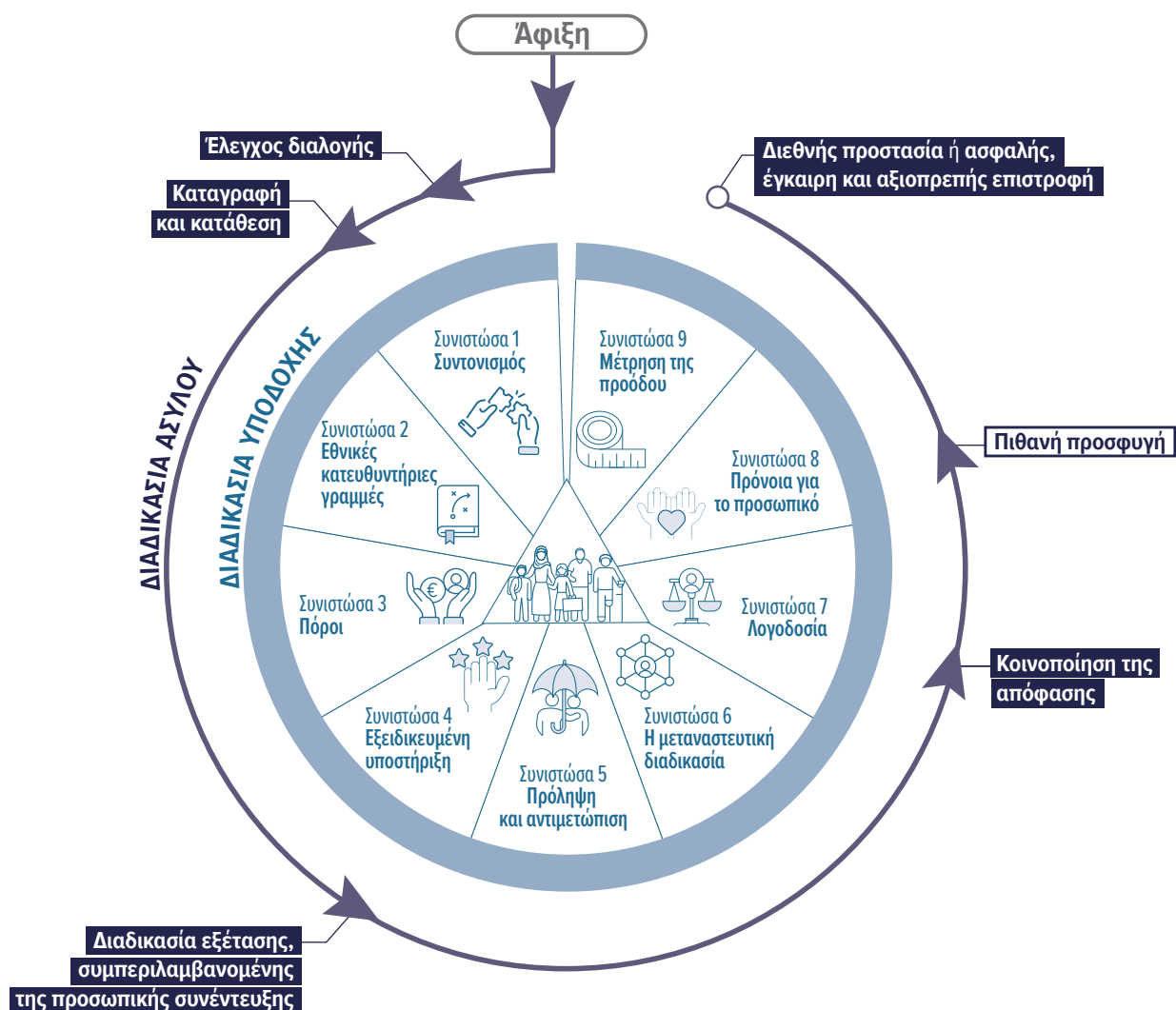
Επομένως, οι παράμετροι της ψυχικής υγείας και ευεξίας (ΨΥΕ) των αιτούντων είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη σε όλη τη διαδικασία ασύλου και υποδοχής. Αυτοί οι παράμετροι θα πρέπει γενικότερα να αποτελούν θεμελιώδες μέρος της **εθνικής στρατηγικής** μιας χώρας όσον αφορά την υγεία και την ψυχική υγεία, όπου είναι δυνατόν, ενώ αυτού του είδους η προσέγγιση είναι πιο βιώσιμη όταν διαμορφώνεται με τη συμμετοχή διεπιστημονικών φορέων.

Κατά συνέπεια, το συνολικό πλαίσιο που προτείνεται ως μέρος του **τριπλού οδηγού του ΕΥΑΑ** για τη διευκόλυνση της διαμόρφωσης ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ, όπως περιγράφεται στο μέρος Ι ⁽⁶⁾, υποδηλώνει ότι οι **εννέα αλληλένδετες συνιστώσες** είναι εξίσου σημαντικές.

⁽⁵⁾ Απόσπασμα δήλωσης αιτούντος διεθνή προστασία από τη Γουινέα, το οποίο προέρχεται από την έκθεση της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO), *Consultations with Applicants for International Protection on Mental Health – A participation approach supported by Member State authorities and civil society*, Δεκέμβριος 2021.

⁽⁶⁾ ΕΥΑΑ, *Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος Ι. Διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ψυχικής υγείας και ευεξίας — για την ανώτερη διοίκηση*, 2024.

Γράφημα 1. Με μια ματιά — οι εννέα συνιστώσες που διαμορφώνουν ένα σύστημα ασύλου το οποίο λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ



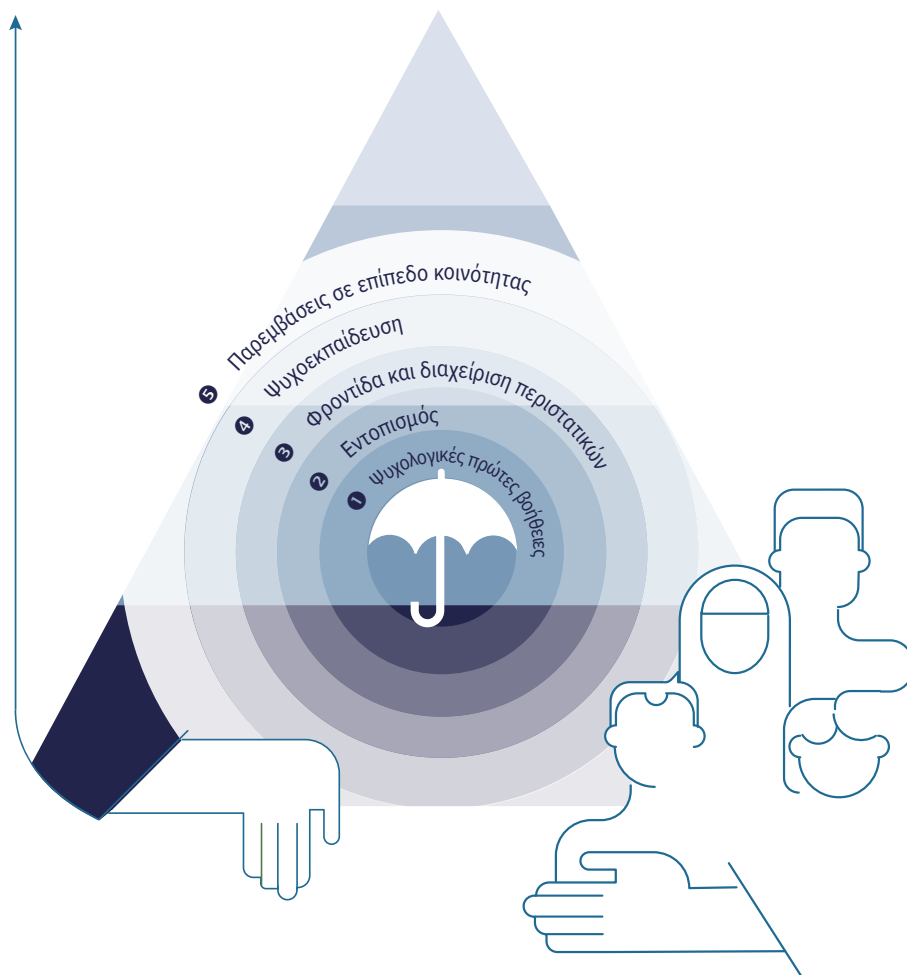
Πηγή: ΕΥΑΑ.

Εάν η αρμόδια αρχή είναι καλύτερα προετοιμασμένη για την ενσωμάτωση των παραμέτρων της ΨΥΕ στις καθημερινές της δράσεις, τότε θα είναι λιγότερο πιθανό να παρατηρήσει άμεσες ή μακροπρόθεσμες αρνητικές συνέπειες σε όσους ζητούν άσυλο. Το **Μέρος Ι — Ανώτερη διοίκηση** επικεντρώνεται στη δημιουργία του πλαισίου για τη διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ. Το **Μέρος ΙΙ — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής** επικεντρώνεται στα εξής:

- ▶ πρόταση για παροχή **ψυχολογικών πρώτων βοηθειών (ΨΠΒ)** καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής ως οριζόντια έννοια·
- ▶ πρώιμος και **έγκαιρος εντοπισμός** των αναγκών και των χαρακτηριστικών ευαλωτότητας·
- ▶ διασφάλιση της **πρόσβασης σε φροντίδα** συνοδευόμενη από **διαχείριση περιστατικών**, κατά περίπτωση·
- ▶ **ψυχοεκπαίδευση** με σκοπό την απόκτηση στοιχειωδών γνώσεων σε θέματα ψυχικής υγείας· και
- ▶ **προσέγγιση σε επίπεδο κοινότητας**.

Μόλις η διοίκηση αρχίσει να υλοποιεί συστηματικά αυτές τις προτεινόμενες παρεμβάσεις, θα είναι πιο εύκολη η διαφύλαξη και η διαχείριση της ΨΥΕ των αιτούντων.

Γράφημα 2. Πέντε τομείς εστίασης για την προώθηση μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης για την ΨΥΕ των αιτούντων



Πηγή: ΕΥΑΑ, προσαρμογή από τη Μόνιμη Διοργανική Επιτροπή (IASC), *Guideline – Mental health and psychosocial support in emergency* (Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης), 2007 και τη δοκιμαστική έκδοση από τη UNICEF, *Operational guidelines – Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Humanitarian Settings*, 2018, σ. 15.

Το **μέρος III** του οδηγού είναι μια βασική «εργαλειοθήκη» και θα πρέπει **να χρησιμοποιείται μόνο σε συνδυασμό** με το **Μέρος I – Ανώτερη διοίκηση** και το **Μέρος II – Υπάλληλοι πρώτης γραμμής**. Τα εργαλεία που προβλέπονται στο μέρος III παρέχουν τα μέσα για την πρακτική εφαρμογή των εννοιών που αναλύονται στα δύο πρώτα μέρη και, συνεπώς, το μέρος III δεν θα πρέπει να θεωρείται αυτοτελές έγγραφο. Στόχος των εργαλείων αυτών είναι η περαιτέρω υποστήριξη των εργαζομένων στην πρώτη γραμμή που υλοποιούν παρεμβάσεις ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (ΨΥΨΚΥ).



Σκοπός και δομή

Το παρόν μέρος του οδηγού παρέχει πρόσθετη καθοδήγηση σχετικά με τα εξής:

- ▶ διασφάλιση της **λογοδοσίας** και της **αρχής της μη πρόκλησης βλάβης**·
- ▶ αναγνώριση της σημασίας και ευαισθητοποίηση σχετικά με την **πολυπλοκότητα της μετανάστευσης**, με έμφαση στα κρίσιμα στάδια και στα αναγκαία προστατευτικά μέτρα·
- ▶ ανάδειξη οριζόντιων εννοιών όπως η **πολιτισμική επάρκεια**·
- ▶ διασφάλιση ότι όλοι όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή διαθέτουν **μία βασική αντίληψη των τραυματικών εμπειριών**·
- ▶ εστίαση στα παρακάτω θέματα κατά την εργασία με **ευάλωτες ομάδες**:
 - ▶ ασφαλής εντοπισμός των αναγκών, συμπεριλαμβανομένων των διασταυρούμενων χαρακτηριστικών ευαλωτότητας·
 - ▶ συνεργασία με παιδιά-αιτούντες·
 - ▶ αιτούντες με πρόβλημα χρήσης ουσιών·
 - ▶ αντιμετώπιση της αυτοκτονικής συμπεριφοράς των αιτούντων·
- ▶ διασφάλιση της απόκτησης στοιχειωδών γνώσεων σε θέματα ψυχικής υγείας μέσω της **ψυχοεκπαίδευσης**·
- ▶ οργάνωση **παρεμβάσεων σε επίπεδο κοινότητας**.

Στο παρόν μέρος του οδηγού, οι αναγνώστες θα βρουν επίσης καταλόγους σημείων ελέγχου που υποστηρίζουν τον ουσιαστικό συντονισμό και τη διεξαγωγή της προσωπικής συνέντευξης για τις αρχές υποδοχής που συνεργάζονται στενά με τις αποφαινόμενες αρχές. Παρέχονται επίσης βασικές πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο μέτρησης της προόδου των παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ.



Η σημασία της λογοδοσίας στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής

Κατά τη διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ, διασφαλίστε την παροχή εγγυήσεων για την προστασία των χρηστών των υπηρεσιών. Η διασφάλιση της προσέγγισης της «μη πρόκλησης βλάβης» είναι ζωτικής σημασίας. Στο επίκεντρο αυτής της προσέγγισης είναι η διασφάλιση ότι όσοι παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης έχουν τόσο την ικανότητα όσο και επαρκείς γνώσεις για την παροχή υψηλής ποιότητας βοήθειας, δηλαδή με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ασφάλεια. Το σημαντικότερο είναι ότι με αυτή την προσέγγιση διασφαλίζεται ότι η βοήθεια δεν προκαλεί περαιτέρω βλάβη ούτε οδηγεί σε πρόσθετους κινδύνους για όσους λαμβάνουν την υποστήριξη. Η προσέγγιση της «μη πρόκλησης βλάβης» απαιτεί την κατανόηση του πλαισίου εργασίας. Η διεξοδική προετοιμασία και ο προγραμματισμός της παροχής στήριξης συμβάλλουν στον μετριασμό των κινδύνων βλάβης που ενεργοποιούν οι παρεμβάσεις. Κατά κανόνα, η μη πρόκληση βλάβης είναι ένα θέμα που εντοπίζεται στον τομέα των επιχειρήσεων ανθρωπιστικής βοήθειας. Ωστόσο, μια τέτοιου είδους προσέγγιση μπορεί να είναι εξίσου σημαντική για την εργασία στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής στην Ευρώπη.

Όπως περιγράφεται λεπτομερώς στο [Μέρος Ι — Ανώτερη διοίκηση](#) του οδηγού του ΕΥΑΑ στη **Συνιστώσα 7. Λογοδοσία**, η λογοδοσία ⁽⁷⁾ διαφυλάσσει τους δικαιούχους των υπηρεσιών και προστατεύει τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής. Προστατεύει επίσης τη φήμη των υπηρεσιών που παρέχονται από την αρχή ή τον οργανισμό, η οποία διαφορετικά θα κινδύνευε. Απαιτείται από την αρχή και τον πάροχο υπηρεσιών να ενεργούν υπεύθυνα και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών, κατά περίπτωση. Θα πρέπει να προβλέπονται μηχανισμοί λογοδοσίας, όπως μηχανισμοί ανατροφοδότησης και υποβολής καταγγελιών, ακόμη και όταν οι υπηρεσίες ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες. Αυτοί οι μηχανισμοί θα πρέπει να αναπτυχθούν σε μορφή και γλώσσα προσιτή στους χρήστες των υπηρεσιών.

⁽⁷⁾ «Η λογοδοσία αφορά την υπεύθυνη χρήση της εξουσίας (πόροι, λήψη αποφάσεων) από τους ανθρωπιστικούς φορείς, σε συνδυασμό με αποτελεσματικό και ποιοτικό προγραμματισμό που αναγνωρίζει την αξιοπρέπεια, τη δυνατότητα και την ικανότητα μιας κοινότητας να είναι ανεξάρτητη». Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR), [Accountability to Affected People \(AAP\)](#), τελευταία επικαιροποίηση στις 26 Σεπτεμβρίου 2025.



Θέσπιση μηχανισμών λογοδοσίας

Στο πλαίσιο του παρόντος οδηγού, ως **ανατροφοδότηση** νοείται τυχόν θετική ή αρνητική δήλωση σχετικά με παρεχόμενη υπηρεσία ή τον πάροχο υπηρεσιών. Μπορεί να διατυπώνεται επίσημα ή ανεπίσημα και μπορεί να απαιτεί ή να μην απαιτεί απάντηση. Σκοπός είναι η ενσωμάτωση της ανατροφοδότησης που λαμβάνεται με στόχο να βελτιωθεί η υλοποίηση των υπηρεσιών.

Αντίθετα, ως **καταγγελία** νοείται ένα παράπονο, «μια έκφραση δυσαρέσκειας σχετικά με τα πρότυπα παροχής υπηρεσιών, [τη δραστηριότητα] ή την έλλειψη τέτοιου είδους δραστηριότητας από [μια αρχή / έναν πάροχο υπηρεσιών] ή το προσωπικό τους, τους εθελοντές ή οποιονδήποτε συμμετέχει άμεσα στην πραγματοποίηση των εργασιών τους. Πρόκειται για κριτική στην οποία πρέπει να δοθεί απάντηση και δηλώνει επιθυμία για αλλαγή της κατάστασης» ⁽⁸⁾.

I Παράμετροι κατά τη συλλογή ανατροφοδότησης

Κατά τη συλλογή ανατροφοδότησης, το μορφωτικό επίπεδο ή η ηλικία των αιτούντων που συμμετέχουν θα υποδεικνύει αν, για παράδειγμα, η συλλογή ανατροφοδότησης μπορεί να γίνει σε γραπτή μορφή ή αν οι ερωτήσεις ενδείκνυνται περισσότερο με τη συμμετοχή των αιτούντων σε συζητήσεις στο πλαίσιο ατομικής προσωπικής συνάντησης ή ομάδων εστίασης.

Παρακάτω παρατίθεται δείγμα ανατροφοδότησης σε γραπτή μορφή. Οι ερωτήσεις που παρέχονται είναι μόνο κατευθυντήριες και θα πρέπει να προσαρμόζονται στο εκάστοτε πλαίσιο.

⁽⁸⁾ CHS Alliance, *Managing complaints: A Best Practice Guide for Aid Organisations*, σ. 5 και σ. 36 «Glossary», 2023.



ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ημερομηνία: _____

Ονοματεπώνυμο του προσώπου που απαντά (προαιρετικό): _____

Ηλικία του προσώπου που απαντά (προαιρετική): _____

Φύλο του προσώπου που απαντά (προαιρετικό): _____

Τοποθεσία στην οποία πραγματοποιείται η συλλογή δεδομένων (ονομασία εγκατάστασης υποδοχής):

Δείγμα ερωτήσεων	 Πολύ καλά	 Καλά	 Μέτρια	 Άσχημα	 Πολύ άσχημα
• Πώς θα αξιολογούσατε τη συνολική σας ικανοποίηση από την ψυχοκοινωνική υποστήριξη που διατίθεται από (να προστεθεί η υπηρεσία ή η δραστηριότητα) η οποία παρέχεται σε/από (να προστεθεί η τοποθεσία και/ή ο πάροχος υπηρεσιών);					
• Πώς θα αξιολογούσατε τον χρόνο που κατανεμήθηκε / το χρονοδιάγραμμα των παρεχόμενων υπηρεσιών/δραστηριοτήτων; Είναι σύμφωνες με το πρόγραμμά σας ή θέτουν σε κίνδυνο τη συμμετοχή σας σε άλλες δραστηριότητες;					
• Πώς θα αξιολογούσατε την ανακοίνωση των δραστηριοτήτων/υπηρεσιών όσον αφορά τη σαφήνεια (ποια δραστηριότητα διατίθεται, πού, για ποιον και με ποιον πρέπει να επικοινωνήσετε) και τη συμπεριληπτικότητα (υπάρχουν δραστηριότητες διαθέσιμες για ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων);					
Πρόσθετες πληροφορίες					
• Υπήρξε κάποια συγκεκριμένη υπηρεσία υποστήριξης / δραστηριότητα που θεωρήσατε εξαιρετικά χρήσιμη; Εάν ναι, αναφέρετε εν συντομία τι σας βοήθησε.					
• Θα προτεινάτε τις δραστηριότητες/υπηρεσίες σε άλλους αιτούντες; Εάν ναι/όχι, αναφέρετε τους λόγους.					
• Έχετε άλλες συστάσεις σχετικά με το τι θα μπορούσε να βελτιωθεί ή ποιες υπηρεσίες/δραστηριότητες θα ήταν χρήσιμες σε σχέση με την ΨΥΕ των αιτούντων;					



Οι ερωτήσεις θα πρέπει να συνδέονται με τις παρεμβάσεις που περιλαμβάνονται στο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ. Οι αιτούντες που συμμετέχουν πρέπει να ενημερωθούν για τον σκοπό της διαδικασίας ανατροφοδότησης. Η γλώσσα θα πρέπει να είναι απλή και κατανοητή από μια ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων, λαμβανομένων υπόψη της ηλικίας και του επιπέδου γνώσεων. Η παροχή ανατροφοδότησης είναι οικειοθελής.

I Αίτημα για ανατροφοδότηση από παιδιά

Τα αιτήματα για ανατροφοδότηση από παιδιά θα πρέπει να είναι σύντομα και διασκεδαστικά. Η χρήση εικονιδίων, emoji και εικόνων μπορεί να βοηθήσει. Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα και θέστε μόνο λίγες, σύντομες και σαφώς διατυπωμένες ερωτήσεις ανάλογα με την ηλικία των παιδιών.

Ανατροφοδότηση σχετικά με τις ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες

Εισαγωγική παρατήρηση του συντονιστή: μόλις ολοκληρώσαμε την κοινή μας δραστηριότητα για σήμερα. Σε αυτόν τον πίνακα σεμιναρίων μπορείτε να δείτε 5 πρόσωπα emoji. Ένα είναι πολύ χαρούμενο, ένα είναι ευχαριστημένο, ένα είναι μάλλον ουδέτερο, ένα δεν είναι τόσο χαρούμενο και ένα είναι πολύ δυστυχισμένο. Είναι σημαντικό για εμάς να μάθουμε αν σας άρεσε η δραστηριότητα (εισαγάγετε περισσότερες πληροφορίες κατά περίπτωση). Η γνώμη σας μας βοηθά να κατανοήσουμε καλύτερα πώς και με ποια μορφή να οργανώσουμε την επόμενη συνάντησή μας.

Προτού φύγετε, απαντήστε στην ερώτηση: «**σας άρεσε η δραστηριότητά μας σήμερα;**» επιλέγοντας το emoji που πιστεύετε ότι ταιριάζει.

Αν έχετε συγκεκριμένες προτάσεις που θα θέλατε να προσθέσετε σχετικά με το τι μπορούμε να κάνουμε καλύτερα την επόμενη φορά, ενημερώστε μας προσωπικά ή γράψτε την πρότασή σας στον πίνακα σεμιναρίων κάτω από τα πρόσωπα emoji. Με τον ίδιο τρόπο, μπορείτε επίσης να μοιραστείτε αυτό που σας άρεσε περισσότερο σήμερα.



I Παράμετροι που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη θέσπιση μηχανισμού υποβολής καταγγελιών



Τι πρέπει να έχετε υπόψη σχετικά με τους μηχανισμούς καταγγελιών

Διευκρινίστε στο προσωπικό, στους εμπειρογνώμονες και στους εθελοντές που εργάζονται στην πρώτη γραμμή, καθώς και στους αιτούντες:

- ☐ τι θεωρείται ανατροφοδότηση και/ή καταγγελία·
- ☐ τι πρέπει να αναφέρεται, πώς και σε ποιον να αναφέρεται και ποιες πολιτικές είναι σχετικές·
- ☐ πότε μια καταγγελία θα πρέπει να παραπέμπεται σε ανωτέρους (βάσει κριτηρίων), να διερευνάται και από ποιον.

Φροντίστε ώστε όλο το προσωπικό, οι εμπειρογνώμονες και οι εθελοντές που εργάζονται στην πρώτη γραμμή να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο παραπομπής μιας καταγγελίας σε ανωτέρους.

- ☐ Ορίστε ένα καθορισμένο και εκπαιδευμένο πρόσωπο ή μια ομάδα επαφής για την παρακολούθηση των καταγγελιών.
- ☐ Ενημερώστε τους αιτούντες σχετικά με τα πρόσωπα ή τις ομάδες επαφής.
- ☐ Ενημερώστε κάθε αιτούντα σχετικά με το ποια είναι αποδεκτή/απαράδεκτη συμπεριφορά και πώς να έχει πρόσβαση στους μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών (όσον αφορά τις καταγγελίες κατά ομοτίμων ή κατά όσων ενεργούν με επίσημη ιδιότητα).
- ☐ Μεριμνήστε ώστε οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης και υποβολής καταγγελιών να είναι προσβάσιμοι σε ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων και μην παραπέμπετε μόνο σε γραπτές/ηλεκτρονικές μορφές καταγγελίας.



Σχεδιάστε τις μορφές υποβολής καταγγελίας ώστε να καλύπτεται ποικιλόμορφη ομάδα-στόχος και ταυτόχρονα διασφαλίστε τουλάχιστον τους ακόλουθους μηχανισμούς: κυτίο καταγγελιών, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμό επικοινωνίας / ανοικτή γραμμή, πρόσωπο επαφής για προσωπικά θέματα.

- ☐ Αποσαφηνίστε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που έχει ο αιτών σε ένα δεδομένο πλαίσιο.
- ☐ Φροντίστε για τη δυνατότητα υποβολής ανώνυμων καταγγελιών.

Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις ευάλωτες ομάδες. Μολονότι μπορεί να μην είναι δυνατή η διερεύνηση ορισμένων καταγγελιών λόγω έλλειψης πληροφοριών, ενδέχεται να υπάρχουν περιπτώσεις υποβολής καταγγελιών κατά συγκεκριμένου προσώπου από διάφορα άτομα ανώνυμα. Θα πρέπει να εξακολουθεί να είναι δυνατή η ανάληψη δράσης από το πρόσωπο ή την ομάδα επαφής που έχει οριστεί για την παρακολούθηση των καταγγελιών.

- ☐ Βεβαιώστε τη λήψη της καταγγελίας. Καταγράψτε και αναφέρετε την καταγγελία.
- ☐ Ενημερώστε τον καταγγέλλοντα (όπου είναι δυνατόν) για τα επόμενα στάδια.

Εάν απαιτούνται περισσότερες πληροφορίες για την αποσαφήνιση του πλαισίου και διατίθενται στοιχεία επικοινωνίας, αυτό οργανώνεται μέσω του προσώπου ή της ομάδας επαφής. Σε αυτές τις περιπτώσεις, πρέπει να τηρείται η **εμπιστευτικότητα**.

- ☐ Το ζήτημα είτε επιλύεται με διαμεσολάβηση (εάν είναι ήσσοнос σημασίας) είτε παραπέμπεται σε ανωτέρους μέσω του συστήματος που έχει θεσπιστεί, ανάλογα με το είδος της καταγγελίας.

Η ομάδα που είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση των καταγγελιών αποφασίζει αν απαιτείται έρευνα ή αν το θέμα μπορεί να επιλυθεί χωρίς να διερευνηθεί. Παραπομπή της καταγγελίας σε ανωτέρους και διοικητικές έρευνες απαιτούνται συνήθως όταν σημειώνεται παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας ή άλλων πολιτικών.

- ☐ Ορίστε ανεξάρτητη ομάδα σε περίπτωση διεξαγωγής έρευνας.
- ☐ Διαμορφώστε πρόγραμμα εργασιών σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας, καταρτίστε κατάλογο των ατόμων που θα δώσουν συνέντευξη και διαμορφώστε ένα χρονοδιάγραμμα.

Το θύμα, εάν είναι γνωστό στην ομάδα έρευνας, δίνει πάντα πρώτο συνέντευξη. Το υπό διερεύνηση πρόσωπο θα πρέπει να δίνει συνέντευξη τελευταίο.

- ☐ Σε περίπτωση τέλεσης **αξιόποινης πράξης** (π.χ. βιασμού), ζητήστε τη συμμετοχή των αρμόδιων αρχών (των αρχών επιβολής του νόμου) το συντομότερο δυνατόν για τη διαχείριση της κατάστασης. Να φροντίζετε πάντα για την ασφάλεια του θύματος.
- ☐ Αφού ολοκληρωθεί μια διοικητική έρευνα, συντάξτε έκθεση πορισμάτων και κοινοποιήστε τη στην ανώτερη διοίκηση του φορέα που ζήτησε την έρευνα.
- ☐ Εκδίδεται απόφαση και λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα για την αντιμετώπιση της καταγγελίας (π.χ. απόλυση) και εφαρμόζονται οι αναγκαίες αλλαγές για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών (π.χ. αύξηση της ευαισθητοποίησης και βελτίωση της κατάρτισης σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας, ενίσχυση των διαδικασιών επιλογής / των ελέγχων του προσωπικού ιστορικού).
- ☐ Σε περίπτωση κακόβουλης καταγγελίας ή καταγγελίας που δεν υποστηρίζεται από αποδεικτικά στοιχεία, οι πληροφορίες θα πρέπει να εξακολουθούν να καταγράφονται και να οργανώνεται αναλόγως η παρακολούθηση της καταγγελίας.
- ☐ Φροντίστε για την **ασφάλεια** όσων εμπλέκονται, ιδίως του καταγγέλλοντος και/ή του θύματος, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.
- ☐ Φροντίστε για την ασφάλεια όσων λαμβάνουν καταγγελίες και όσων τις διερευνούν καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.



I Δείγμα των ελάχιστων πληροφοριών που ζητούνται σε γραπτή μορφή στο πλαίσιο ενός μηχανισμού καταγγελίας

- ▶ Ονοματεπώνυμο του καταγγέλλοντος ή του προσώπου που υποβάλλει καταγγελία για λογαριασμό του καταγγέλλοντος.
- ▶ Εάν ο καταγγέλλων εκπροσωπείται από άλλο πρόσωπο/οργανισμό, ο καταγγέλλων έχει συναινέσει στην κοινοποίηση των πληροφοριών.
- ▶ Στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο / ηλεκτρονικό ταχυδρομείο / διεύθυνση) του καταγγέλλοντος, ώστε να είναι δυνατή η επικοινωνία μαζί του, εάν χρειαστεί, για την αποσαφήνιση ορισμένων πληροφοριών και/ή την παροχή προστασίας.
- ▶ Αφήστε χώρο στο έντυπο για να περιγράψει ο καταγγέλλων το περιστατικό, συμπεριλαμβανομένων των εξής:
 - ▶ περιγραφή του προσώπου που κατηγορείται·
 - ▶ τοποθεσία του περιστατικού·
 - ▶ πότε συνέβη το περιστατικό (ημερομηνία/ώρα)·
 - ▶ λεπτομέρειες σχετικά με το τι συνέβη.
- ▶ Σημειώστε αν υπήρξαν περισσότερα από ένα περιστατικά. Για παράδειγμα, εάν έχει υποβληθεί προηγούμενη καταγγελία, συμπεριλάβετε λεπτομέρειες σχετικά με τον χρόνο υποβολής της καταγγελίας, τον αποδέκτη και τα μέτρα που ελήφθησαν.
- ▶ Εφόσον είναι διαθέσιμα, ζητήστε από τον καταγγέλλοντα και/ή τον εκπρόσωπο να παράσχει υποστηρικτικά στοιχεία (π.χ. αντίγραφο επικοινωνίας, όπως μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). Η ανάκτηση ή η κοινοποίηση αυτών των πληροφοριών θα πρέπει να γίνεται μόνον εάν με αυτόν τον τρόπο δεν τίθεται σε κίνδυνο ο καταγγέλλων/εκπρόσωπος.

Το όργανο που συλλέγει αυτές τις πληροφορίες πρέπει να διατυπώσει σαφώς πώς και πότε μπορεί να αναμένεται παρακολούθηση της καταγγελίας. Η εμπιστευτικότητα διασφαλίζεται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας και ο καταγγέλλων ή ο εκπρόσωπος πρέπει να είναι βέβαιος ότι οι πληροφορίες κοινοποιούνται σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη μόνο με τη συγκατάθεση του καταγγέλλοντος, όπου απαιτείται.



Ι Δείγμα εντύπου αυτοαξιολόγησης σχετικά με τη λογοδοσία της διοίκησης

#	Ερώτηση	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Δεν συμφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος/-η
1	Διαθέτει η διοίκηση πολιτική ενημέρωσης που είναι ευρέως διαδεδομένη;					
2	Ενημερώνει τακτικά η διοίκηση την κοινότητα των αιτούντων για τα δικαιώματα και τις παροχές τους, λαμβανομένων υπόψη της ηλικίας / του φύλου / της γλώσσας;					
3	Ενημερώνει η διοίκηση τους αιτούντες σχετικά με τις προδιαγραφές που έχει καθορίσει το ίδιο το προσωπικό που εργάζεται για τις αρχές, συμπεριλαμβανομένων των εθελοντών/εμπειρογνομόνων (κώδικας δεοντολογίας);					
4	Ενημερώνει η διοίκηση με σαφήνεια τους αιτούντες σχετικά με τις υπηρεσίες που έχουν στη διάθεσή τους (από ποιον, πού, πότε και για πόσο χρονικό διάστημα είναι διαθέσιμες);					
5	Ζητεί η διοίκηση ανατροφοδότηση και φροντίζει ώστε μια ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων (ενήλικες, παιδιά, ηλικιωμένοι, άτομα με ανεπάρκεια/αναπηρία) να γνωρίζει τον τρόπο που θα την παρέχει;					
6	Παρέχει η διοίκηση διαφορετικές μορφές παροχής ανατροφοδότησης (π.χ. γραπτώς, προφορικώς, ανωνύμως);					
7	Διαθέτει η διοίκηση σαφές, επίσημο και διαφανές σύστημα για τον χειρισμό των καταγγελιών και των προβληματισμών των αιτούντων;					
8	Διαθέτει η διοίκηση σαφές, επίσημο και διαφανές σύστημα για τον χειρισμό των καταγγελιών και των προβληματισμών των εργαζομένων;					
9	Προσδιορίζει ο μηχανισμός καταγγελιών της διοίκησης πώς και εντός ποιου χρονικού πλαισίου θα διεκπεραιωθεί μια καταγγελία και πώς μπορεί ο καταγγέλλων να λάβει ανατροφοδότηση;					
10	Υπάρχουν σαφείς διαδικασίες για την αντιμετώπιση των ισχυρισμών περί κακοποίησης; Διαθέτει η διοίκηση την τεχνογνωσία για τη διερεύνηση καταγγελιών κακοποίησης, συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής κακοποίησης και της διαφθοράς, με ασφαλή τρόπο τόσο για τους αιτούντες όσο και για τους εργαζομένους;					

Πηγή: Προσαρμογή από World Vision, [Complaint and Response Mechanisms](#), Food Programming and Management Group, World Vision International, Πρώτη έκδοση, 2009, σ. 42-43.



- CHS Alliance, [Managing complaints: A Best Practice Guide for Aid Organisations](#), 2023.
- UNHCR, [Accountability to Affected People \(AAP\)](#), τελευταία επικαιροποίηση στις 26 Σεπτεμβρίου 2025.
- Διεθνής Ομοσπονδία του Ερυθρού Σταυρού (IFRC), [Applying better programming initiative – Do no harm](#), 2016.
- IASC, [Guidelines – Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms: Protection against Sexual Exploitation and Abuse](#), Απρίλιος 2016.

2

Η πολυπλοκότητα της μετανάστευσης

Όπως αναλύεται στα άλλα δύο μέρη του οδηγού, η πολυπλοκότητα της μετανάστευσης, τα δυσμενή γεγονότα που βιώνουν όσοι φθάνουν στην Ευρώπη και οι εμπειρίες στις χώρες υποδοχής μπορούν να επηρεάσουν την ψυχική υγεία και ευεξία ενός ατόμου τόσο θετικά όσο και αρνητικά.

Η μεταναστευτική διαδικασία είναι πολύπλοκη και η πορεία της δεν είναι γραμμική ⁽⁹⁾. Περιλαμβάνει διάφορα κρίσιμα στάδια που συνοδεύονται από προκλήσεις και ευκαιρίες. Όλες οι εμπειρίες που βίωσαν οι αιτούντες στην πατρίδα τους και κατά τη διάρκεια του εκτοπισμού, της διέλευσης και της άφιξης, ακολουθούμενες από τα κρίσιμα στάδια που συνδέονται με τη διαδικασία ασύλου και υποδοχής (καταχώριση, πρώτη υποδοχή, παραμονή στο κέντρο υποδοχής, ένταξη ή επιστροφή και επανένταξη) μπορούν να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο. Κάθε αιτών είναι μοναδικός και αντιδρά στις αντιξοότητες με διαφορετικούς τρόπους. Αυτό οφείλεται επίσης στην ανθεκτικότητα του ατόμου.

⁽⁹⁾ Ανατρέξτε στο [Μέρος Ι — Ανώτερη διοίκηση](#), Συνιστώσα 6. Η μεταναστευτική διαδικασία.



Τα κρίσιμα στάδια και τα προστατευτικά μέτρα

Στάδιο 1: άφιξη

Κατά την άφιξη, είναι καθοριστικής σημασίας να **καλυφθούν αμέσως οι πρώτες βασικές ανάγκες του αιτούντος**. Με τον τρόπο αυτό θα μετριαστούν οι κίνδυνοι πιθανής κρίσης σωματικής και ψυχικής υγείας και θα δημιουργηθεί στο άτομο ένα αίσθημα ασφάλειας και προστασίας. Αυτή η πρώτη παροχή υποστήριξης ισχύει ανεξάρτητα από το αν ένα άτομο έφτασε παράτυπα στα σύνορα, σε περιόδους υψηλής εισροής, μέσω αποβίβασης, με αποστολή έρευνας και διάσωσης ή στο πλαίσιο μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένης της επανεγκατάστασης ⁽¹⁰⁾ ή της μετεγκατάστασης ⁽¹¹⁾.

Τα **μέτρα κράτησης/καραντίνας**, όταν οι νεοαφιχθέντες τοποθετούνται σε κλειστές εγκαταστάσεις πρώτης υποδοχής για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με την ταυτότητα και την κατάσταση της υγείας τους για σκοπούς δημόσιας υγείας και ασφάλειας, θα πρέπει να διαρκούν το **συντομότερο δυνατό χρονικό διάστημα**. Αυτά τα μέτρα θα πρέπει να συμπληρώνονται με επιλογές υγειονομικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους επιζώντες ναυαγίων και τα παιδιά, ανεξάρτητα από την ηλικία τους ή αν είναι συνοδευόμενα. Οι επιζώντες ναυαγίων και τα παιδιά δεν θα πρέπει, όποτε είναι δυνατόν, να κρατούνται, ώστε να μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά τυχόν ψυχολογική καταπόνηση / τραύματα που έχουν υποστεί.

Η θέση υπό κράτηση αποτελεί **έσχατο μέτρο**, καθώς μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις ⁽¹²⁾ στην ΨΥΕ ενός ατόμου, ανεξαρτήτως των περιστάσεων. Η κράτηση των παιδιών δεν μπορεί ποτέ να θεωρηθεί ότι είναι προς το βέλτιστο συμφέρον τους. Εάν ένα πρόσωπο παραμένει σε κλειστή εγκατάσταση, ο σκοπός (π.χ. επαλήθευση της ταυτότητας, μέτρα για την υγεία και την ασφάλεια, διενέργεια ελέγχων ευαλωτότητας) θα πρέπει να γνωστοποιείται με σαφήνεια, όπως μεταξύ άλλων και η σημασία της εθελούσιας αποκάλυψης χαρακτηριστικών ευαλωτότητας και αναγκών.



Παρέχετε τακτικά στους υπαλλήλους που εργάζονται στην πρώτη γραμμή (συμπεριλαμβανομένων των υπαλλήλων επιβολής του νόμου και των υπευθύνων καταγραφής) **επικαιροποιημένες** και απλές **πληροφορίες όσον αφορά την παραπομπή**, οι οποίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον:

- ▶ τα στοιχεία επικοινωνίας και τις επωνυμίες των σχετικών οργανισμών·
- ▶ τα είδη των προσφερόμενων υπηρεσιών·
- ▶ τοποθεσία/τοποθεσίες όπου υπάρχει πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες·
- ▶ ώρες λειτουργίας.

Βεβαιωθείτε ότι οι υπάλληλοι πρώτης επαφής είναι εξοικειωμένοι με την έννοια των ΨΠΒ ⁽¹³⁾. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πώς θα διευκολυνθεί ο έγκαιρος εντοπισμός όσων έχουν ανάγκη, ανατρέξτε στο **Μέρος II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής**, ενότητα «Ψυχολογικές πρώτες βοήθειες».

Η επιπλέον ανάπτυξη ικανοτήτων στο θέμα της ΨΥΨΚΥ είναι επωφελής (βλ. **Μέρος I — Ανώτερη διοίκηση**, παράρτημα 4. Πόροι για την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης).

⁽¹⁰⁾ «Τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να σχεδιάσουν ειδικά και αποτελεσματικά προγράμματα ένταξης και κοινωνικής συμπερίληψης των ατόμων που επανεγκαθίστανται, προγράμματα τα οποία να λαμβάνουν υπόψη ιδίως την ευάλωτη θέση τους». **Σύσταση (ΕΕ) 2020/1364 της Επιτροπής**, της 23ης Σεπτεμβρίου 2020, σχετικά με τις νόμιμες οδούς προς την προστασία στην ΕΕ: προώθηση της επανεγκατάστασης, της εισδοχής για ανθρωπιστικούς λόγους και άλλων συμπληρωματικών οδών (ΕΕ L 317 της 1.10.2020), σ. 13, σημείο 9.

⁽¹¹⁾ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, **Relocation: EU solidarity in practice**, ιστότοπος Γενικής Διεύθυνσης Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων: «Η μετεγκατάσταση θέτει σε εφαρμογή τις βασικές προτεραιότητες της μεταναστευτικής πολιτικής της ΕΕ —τη φροντίδα των ευάλωτων ατόμων και την προώθηση της ευημερίας τους».

⁽¹²⁾ Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), **Immigration detention is harmful to health – alternatives to detention should be used**, 2022.

⁽¹³⁾ ΕΥΑΑ, «**Psychological First Aid Video**» (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 26 Ιουνίου 2023 συνοδευόμενο από οδηγίες.



Οι υπηρεσίες **πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης** και **ΨΥΨΚΥ** είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες σε όλους τους αφιχθέντες. Από στρατηγική άποψη, οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει:

- ▶ να ενσωματωθούν και να οργανωθούν μέσω ενός συστήματος ασφάλισης· ή
- ▶ μέσω άλλων εθνικών πρακτικών· και
- ▶ να διαρκούν τους πρώτους 12 μήνες παραμονής/διαμονής του αιτούντος στην εν λόγω χώρα.

Αυτές οι προσπάθειες μειώνουν τον εργασιακό φόρτο λόγω γραφειοκρατίας και ελαχιστοποιούν τον αντίκτυπο στους παρόχους υπηρεσιών. Διασφαλίζουν την απρόσκοπτη πρόσβαση των αιτούντων σε φροντίδα όταν υπάρχει ανάγκη. Κατόπιν μιας αρχικής περιόδου και ανάλογα με το νομικό καθεστώς που αποκτάται στο μεταξύ, τα κράτη μέλη της ΕΕ και οι συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν (χώρες της ΕΕ+) ενδέχεται να εκδώσουν ηλεκτρονικές κάρτες υγείας ή παρόμοιες κάρτες.

Εάν ένα πρόσωπο επιστρέψει στη χώρα καταγωγής του, δεν δικαιούται πλέον υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης.



Παρέχετε **τροφή, νερό** και βασικά μη διατροφικά είδη, όπως **ενδύματα** και **είδη ατομικής υγιεινής**, ιδίως για γυναίκες ή αιτούντες που φτάνουν με βρέφη, όπου υπάρχει ανάγκη.



Σε αυτό το στάδιο, παρέχετε βασικές πληροφορίες οι οποίες ωστόσο είναι **σχετικές και κατάλληλες για την ηλικία** των αιτούντων. Οι πληροφορίες μπορεί να περιλαμβάνουν το πού βρίσκονται οι αιτούντες, πόσο χρονικό διάστημα θα παραμείνουν και για ποιον σκοπό. Οι πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα επόμενα στάδια, ανάλογα με τις προσωπικές περιστάσεις του ατόμου (συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης στο άσυλο ή στην ίδια τη διαδικασία, κατά περίπτωση).

Ανάλογα με το πλαίσιο, οι **πληροφορίες σχετικά με την οικειοθελή επιστροφή** μπορεί να είναι χρήσιμες για ορισμένους αιτούντες. Η συνεργασία με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς για την παροχή τέτοιου είδους πληροφοριών είναι σημαντική.

Γενικά, συνιστάται η χρήση **διαφορετικών μορφών** και **διαύλων** επικοινωνίας (κινούμενα σχέδια, εφαρμογές, έντυπο υλικό, παροχή πληροφοριών από πρόσωπο επαφής) στις κύριες γλώσσες των αφιχθέντων αιτούντων ⁽¹⁴⁾ για την παροχή των εν λόγω πληροφοριών. Θα μπορούσε επίσης να εξεταστεί το ενδεχόμενο παροχής βασικών πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες φροντίδας και άλλες σχετικές υπηρεσίες (π.χ. πρόσβαση σε πιο μακροπρόθεσμη φιλοξενία κ.λπ.).

Η επεξήγηση ορισμένων διαδικασιών στη μητρική γλώσσα του αιτούντος συμβάλλει στην αίσθηση ασφάλειας. Η στρατηγική **χρήση χρωμάτων και εικονογραμμάτων** τα οποία συνδέονται με ορισμένες διαδικασίες που επαναλαμβάνονται σε διαφορετικά πλαίσια στη χώρα υποδοχής μπορεί να βοηθήσει τον αιτούντα να κατανοήσει διάφορα μέρη των διαδικασιών.

Η προσέγγιση αυτή είναι χρήσιμη για ορισμένα άτομα που διαφορετικά θα δυσκολεύονταν να κατανοήσουν τις πληροφορίες (π.χ. αναλφάβητα άτομα, παιδιά, άτομα με γνωστικές αναπηρίες), καθώς και για άτομα που δεν είναι ακόμη σε θέση να επικοινωνήσουν στην τοπική γλώσσα ή για άτομα που παρουσιάζουν έντονη ψυχολογική καταπόνηση.

⁽¹⁴⁾ EUAA, **Let's Speak Asylum**, η δικτυακή πύλη που περιέχει άφθονο υλικό αναφοράς για τους παρόχους πληροφοριών και τους επαγγελματίες που σχεδιάζουν δραστηριότητες επικοινωνίας και παροχής πληροφοριών στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής.



Φροντίστε για την **κατάλληλη** και **ασφαλή πρώτη υποδοχή** των αφιχθέντων. Οι συνθήκες διαβίωσης στα κέντρα πρώτης υποδοχής χαρακτηρίζονται συχνά από μεγάλη πυκνότητα πληθυσμού. Ο αριθμός των ατόμων που φιλοξενούνται σε τέτοιου είδους κέντρα, τα οποία εντοπίζονται στα εξωτερικά σύνορα, δεν θα πρέπει να θέτει σε κίνδυνο τα πρότυπα των συνθηκών διαβίωσης ⁽¹⁵⁾. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όσον αφορά τους ασυνόδευτους ανηλίκους ⁽¹⁶⁾ και τα παιδιά γενικότερα.



Σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής δημιουργούνται ήδη ευκαιρίες για **να συνδεθούν** οι αφιχθέντες **με οικογένεια και φίλους**. Αυτό περιλαμβάνει την αναζήτηση της οικογένειας ⁽¹⁷⁾ και την **οικογενειακή επανένωση**, κατά περίπτωση, στις οποίες θα πρέπει να δίνεται προτεραιότητα, ιδίως όταν πρόκειται για ασυνόδευτους ανηλίκους. Είναι σημαντικό να ενημερωθούν οι αιτούντες ώστε να αναφέρουν αν μέλη της οικογένειάς τους βρίσκονται ήδη σε κάποια από τις χώρες της ΕΕ+, καθώς ενδέχεται να μπορούν να επανενωθούν μαζί τους. Εάν δεν υπάρχει οικογένεια, πρέπει να οριστεί εγκαίρως **νόμιμος εκπρόσωπος / επίτροπος** για τους ανηλίκους.

Στάδιο 2: παραμονή στο κέντρο υποδοχής

Αφού εισέλθει μόνιμα στο σύστημα υποδοχής ένας αιτών, συμπεριλαμβανομένων των αιτούντων που επανεγκαταστάθηκαν ή μετεγκαταστάθηκαν, είναι επωφελές να υπάρχουν πρόσθετες προβλέψεις για τη διαφύλαξη της ΨΥΕ. Η καθημερινή ή τακτική ⁽¹⁸⁾ παρουσία ορισμένων επαγγελματιών, όπως κοινωνικών λειτουργών και ειδικών σε θέματα προστασίας των παιδιών, (ψυχιατρικών) νοσηλευτών, ψυχολόγων, γενικών ιατρών και δικηγόρων ή νομικών συμβούλων και μεντόρων για τα παιδιά, μπορεί να ενισχύσει την ανθεκτικότητα των αιτούντων.

Η πρόσβαση σε αυτούς τους επαγγελματίες μπορεί συχνά να επαρκεί για τη δημιουργία αίσθησης ηρεμίας. Η συμμετοχή της κοινότητας και οι ευκαιρίες ανταλλαγής και συνάντησης μεταξύ των αιτούντων μπορούν επίσης να συμβάλουν στη διαφύλαξη της ΨΥΕ των αιτούντων. Λάβετε υπόψη τους προστατευτικούς παράγοντες και τους παράγοντες κινδύνου (βλ. [γράφημα 3](#)). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα οφέλη της υποστήριξης σε επίπεδο κοινότητας, ανατρέξτε στο **Μέρος II – Υπάλληλοι πρώτης γραμμής**.

Η ανώτερη διοίκηση θα πρέπει να λάβει υπόψη τα πιθανά αποτελέσματα και τους κινδύνους σε περίπτωση που δεν παρέχεται κάποια συγκεκριμένη υποστήριξη. Αυτό μπορεί να επηρεάσει την ευεξία των αιτούντων και, ενδεχομένως, τη συνολική εφαρμογή της υποστήριξης που παρέχεται από τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής.

⁽¹⁵⁾ Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Initial Reception Facilities at External Borders: Fundamental rights issues to consider*, 2021. Σε αυτό το σημείωμα προσδιορίζονται 12 σημεία για τον προγραμματισμό και τον σχεδιασμό των εγκαταστάσεων πρώτης υποδοχής με ευαισθησία σε θέματα προστασίας και με σεβασμό σε θεμελιώδη δικαιώματα. EASO, *Κατευθυντήριες γραμμές της EASO για τις συνθήκες υποδοχής: πρότυπα διαδικασιών και δείκτες*, Σεπτέμβριος 2016.

⁽¹⁶⁾ Έργο «ChildMove», *The impact of flight experiences on the mental health of unaccompanied minors on the move*, Πανεπιστήμιο της Γάνδης, 2022, ιδίως οι συστάσεις στη σ. 28.

⁽¹⁷⁾ Διεθνής Επιτροπή του Ερυθρού Σταυρού, *Safety tips for families*, 2022.

⁽¹⁸⁾ Μολονότι ορισμένοι υπάλληλοι του προσωπικού υποστήριξης εργάζονται στον χώρο των εγκαταστάσεων υποδοχής και είναι προσβάσιμοι σε καθημερινή βάση, άλλοι υπάλληλοι μπορεί να εργάζονται εκ περιτροπής και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε συγκεκριμένες ημέρες ή μέσω διαδικτυακής παροχής συμβουλών ή κατόπιν αιτήματος.



Παρέχετε σε **όλους** τους αιτούντες **πληροφορίες** σχετικά με τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης που είναι διαθέσιμοι καθώς και πότε και πού μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτούς. Οι αιτούντες πρέπει να γνωρίζουν ότι στις περισσότερες χώρες η εξειδικευμένη φροντίδα είναι συχνά δυνατή μόνο κατόπιν παραπομπής από γενικό ιατρό.

Οι διαθέσιμες υπηρεσίες θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις διαφορετικές ανάγκες των αιτούντων (ηλικία, φύλο, άλλες ειδικές ανάγκες που ενδεχομένως έχουν).

Επιπλέον, οι πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που λειτουργούν ορισμένες διαδικασίες στον τομέα της υποδοχής, συμπεριλαμβανομένων των κανόνων του χώρου στέγασης, μπορούν να συμβάλουν στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης των αιτούντων και στη μείωση της έντασης. Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής που συνεισφέρουν στην παροχή ενημέρωσης μπορούν και συνιστάται σε αυτούς να παρέχουν στην κοινότητα των αιτούντων πληροφορίες σχετικές με την ψυχική υγεία. Ενημερώστε τους αιτούντες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που έχουν γενικότερα, καθώς και για τις υποχρεώσεις κατά την παραμονή τους στο κέντρο υποδοχής, τα επόμενα στάδια της διαδικασίας ασύλου, πώς να έχουν πρόσβαση σε νομικές συμβουλές, όπως μεταξύ άλλων πώς να ασκήσουν προσφυγή [π.χ. στο πλαίσιο διαδικασίας υπολογισμού της ηλικίας παιδιών-αιτούντων ⁽¹⁹⁾] και παρέχετε πληροφορίες σχετικά με την οικειοθελή επιστροφή, κατά περίπτωση.

Τα ασυνόδευτα παιδιά που πλησιάζουν την ενηλικίωση πρέπει να έχουν προετοιμαστεί για τις ευθύνες που θα αναλάβουν μόλις συμπληρώσουν το 18ο έτος της ηλικίας τους και θα θεωρούνται ενήλικοι. Φέρτε τα παιδιά σε επαφή με οργανισμούς ώστε να διευκολυνθεί αυτή η μεταβατική φάση σε συνεργασία με τον επίτροπό τους.

Ανατρέξτε στη δικτυακή πύλη του EUAA [Let's Speak Asylum](#) ώστε να συμβάλετε στην παροχή ουσιαστικών πληροφοριών στους αιτούντες.



Ένας **(ψυχιατρικός) νοσηλευτής ή ιατρός** είναι διαθέσιμος στον χώρο των εγκαταστάσεων (ή μέσω υπηρεσιών κινητής υποστήριξης που οργανώνονται σε τακτά διαστήματα). Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να δημιουργηθεί σημαντικός σύνδεσμος μεταξύ όσων παρέχουν καθημερινές υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και όσων παρέχουν πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες. Η διαθεσιμότητα ενός νοσηλευτή και/ή ιατρού μπορεί να ενισχύσει την ευαισθητοποίηση σε θέματα ψυχικής υγείας και να υποστηρίξει την έγκαιρη και **διαρκή αναγνώριση** αιτούντων με πιο σοβαρές ανάγκες και χαρακτηριστικά ευαλωτότητας με σκοπό την παροχή εξατομικευμένης και εξειδικευμένης υποστήριξης. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον εντοπισμό, τη στοχευμένη και εξειδικευμένη φροντίδα και την ψυχοεκπαίδευση για απόκτηση στοιχειωδών γνώσεων σε θέματα ψυχικής υγείας, ανατρέξτε στο [Μέρος II – Υπάλληλοι πρώτης γραμμής](#).



Ορισμένες ημέρες εφαρμόστε **πολιτική ανοικτών θυρών** όπου οι αιτούντες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπαλλήλους πρώτης γραμμής, όπως υπαλλήλους υποδοχής, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους και υπευθύνους για την προστασία παιδιών, προκειμένου να ενθαρρύνετε όσους έχουν ανάγκη να αναζητήσουν βοήθεια. Ορισμένοι αιτούντες μπορεί να δυσκολεύονται να κλείσουν ραντεβού και να το τηρήσουν, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων στις οποίες ο αιτών μπορεί να αντιμετωπίζει ενδοσυντροφική ή οικογενειακή βία. Σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι καθοριστικής σημασίας για τους αιτούντες να έχουν την ευκαιρία να επισκεφθούν αυτούς τους επαγγελματίες χωρίς ραντεβού για να ζητήσουν βοήθεια.



Η παροχή **σίτισης** θα πρέπει να περιλαμβάνει όσο το δυνατόν περισσότερο τα βασικά είδη διατροφής των εθνικοτήτων που βρίσκονται στις εγκαταστάσεις υποδοχής ή διαφορετικά θα πρέπει να παρέχεται στους αιτούντες η ευκαιρία να μαγειρεύουν οι ίδιοι. Διασφαλίστε την παροχή βασικών μη διατροφικών ειδών, όπως **ενδυμάτων, προϊόντων υγιεινής (τουλάχιστον μερικές φορές) και μαγειρικών σκευών** (ακόμη και για άγαμους άνδρες) ή διαφορετικά χορηγήστε επιδόματα για την κάλυψη αυτών των αναγκών, ιδίως κατά τη διάρκεια της περιόδου κατά την οποία ο αιτών δεν είναι ακόμη σε θέση να εργαστεί. Οι πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης στην απασχόληση είναι επίσης σημαντικές.

⁽¹⁹⁾ EUAA, [All you need to know about age assessment](#), 2022.



Ασφαλής, κατάλληλη και πιο μόνιμη τοποθέτηση των αιτούντων. Ανατρέξτε στις EASO, [Κατευθυντήριες γραμμές της EASO για τις συνθήκες υποδοχής: πρότυπα διαδικασιών και δείκτες](#), Σεπτέμβριος 2016 και στις EASO, [Κατευθυντήριες γραμμές της EASO για τις συνθήκες υποδοχής ασυνόδευτων παιδιών: επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες](#), Δεκέμβριος 2018.



Δημιουργήστε ευκαιρίες για να **συνδεθούν με οικογένεια και φίλους**. Σε αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνονται και οι προσπάθειες αναζήτησης της οικογένειας και οικογενειακής επανένωσης, κατά περίπτωση, και ιδίως όταν πρόκειται για ασυνόδευτα παιδιά. Η ενθάρρυνση της συμμετοχής της κοινότητας των αιτούντων σε τακτικές δραστηριότητες καλλιεργεί την αίσθηση αυτενέργειας.



Οι **καθημερινές ρουτίνες και δραστηριότητες** μπορούν να ενισχύσουν την ΨΥΕ και μπορούν επίσης να προετοιμάσουν ένα άτομο για την ομαλότερη ενσωμάτωσή του στην κοινότητα υποδοχής. Οι δραστηριότητες μπορεί να αφορούν εισαγωγικές πληροφορίες για τον πολιτισμό και τις παραδόσεις των χωρών υποδοχής, μαθήματα εκμάθησης γλωσσών, εκπαιδευτικές ευκαιρίες και προετοιμασία για απασχόληση. Ένα νέο σύνολο δεξιοτήτων μπορεί επίσης να είναι χρήσιμο εάν ένα άτομο αποφασίσει οικειοθελώς να επιστρέψει στην πατρίδα του, καθώς μπορεί να διευκολύνει την επανένταξή του. Επιπλέον, είναι σημαντική η παροχή δραστηριοτήτων όπως η σχολική εκπαίδευση των παιδιών, η αναψυχή και ο αθλητισμός. Παράλληλο όφελος από τέτοιου είδους δραστηριότητες μπορεί να είναι η ταχύτερη έξοδος από τα κέντρα υποδοχής των ατόμων που έχουν αποκτήσει καθεστώς ασύλου, διότι συνδέονται με την κοινότητα υποδοχής εν αναμονή της απόφασης.



Μολονότι η ΨΥΨΚΥ είναι σημαντική για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας, οι πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία ασύλου ⁽²⁰⁾ ή την αίτηση ασύλου είναι επίσης ζωτικής σημασίας. Οργανώστε τακτά χρονικά διαστήματα, όπου είναι δυνατόν, κατά τα οποία οι αιτούντες θα έχουν πρόσβαση σε νομικούς συμβούλους που επισκέπτονται το κέντρο υποδοχής και ενημερώνουν όσους έχουν ανάγκη επί νομικών θεμάτων.

Στάδιο 3: νομικό καθεστώς και συνέχιση της διαδικασίας ένταξης ή της προετοιμασίας για επιστροφή



Η ουσιαστική **ένταξη** είναι μια διαδικασία και όχι ένα «στάδιο» ή «χρονικό σημείο». Συνδέεται συνήθως με τη στιγμή που ο αιτών αποχωρεί από τις εγκαταστάσεις υποδοχής, ζει ανεξάρτητα και έχει αποκτήσει νομικό καθεστώς. Ως εκ τούτου, η προετοιμασία για την ένταξη θα πρέπει να ξεκινήσει το συντομότερο δυνατόν και ήδη από τη στιγμή που ο αιτών εγκαθίσταται σε κέντρο υποδοχής (διαδικασία πριν από την ένταξη).



Ενισχύστε τις γνώσεις του αιτούντος σχετικά με τον **πολιτισμό** της χώρας υποδοχής, τον τρόπο ζωής, όπως σχετικά με τη συμπεριφορά προς τους κατοίκους της χώρας και τις αμοιβαίες αλληλεπιδράσεις, ενόσω ο αιτών βρίσκεται στο κέντρο υποδοχής. Συμπεριλάβετε τον αιτούντα σε **δραστηριότητες εκπαιδευτικές και απασχόλησης**, σε δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου και μαθήματα εκμάθησης **γλωσσών** για να υποστηρίξετε τη διαδικασία ένταξης.

Υποστηρίξτε ρυθμίσεις **ανεξάρτητης διαβίωσης**, για παράδειγμα, παρέχοντας πληροφορίες και καθοδήγηση σχετικά με το πώς ένα άτομο να ανοίξει τραπεζικό λογαριασμό, τη σημασία της ασφάλισης (π.χ. αυτοκινήτου, υγείας), γιατί είναι σημαντικές οι συνταξιοδοτικές παροχές κ.λπ.

⁽²⁰⁾ Για παράδειγμα, ανατρέξτε στην υπηρεσία CGVS in Belgium, [Asylum Procedure](#), ιστότοπος asyluminbelgium, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024.



Επιδιώξτε την οικογενειακή επανένωση, εφόσον είναι δυνατόν, και δώστε στον αιτούντα την ευκαιρία να **συνδεθεί κοινωνικά** με τα μέλη της κοινότητάς του και την κοινότητα υποδοχής.



Όταν ένα άτομο βρίσκεται αντιμέτωπο με **αρνητική απόφαση**, η κοινοποίηση της εν λόγω απόφασης θα πρέπει να γίνεται με ευαισθησία και με τη χρήση διερμηνέα, εφόσον απαιτείται. Εξηγήστε πλήρως τις συνέπειες της απόφασης και τα επόμενα στάδια, συμπεριλαμβανομένης αντίστοιχα της δυνατότητας άσκησης **προσφυγής κατά της επιστροφής** στη χώρα καταγωγής. Αυτή η πληροφορία είναι επίσης σημαντική για όσους αποδέχονται οικειοθελή επιστροφή στις χώρες καταγωγής τους.



Η **παροχή νομικής υποστήριξης** σε υποθέσεις στις οποίες ο αιτών προτίθεται να ασκήσει προσφυγή και η παροχή **ψυχολογικής υποστήριξης**, για την καθοδήγηση ατόμων των οποίων απορρίφθηκε η αίτηση χορήγησης ασύλου ως προς το πώς να προετοιμαστούν ψυχολογικά για την επιστροφή, είναι εξίσου σημαντικές. Αυτή η φάση, όπως και η φάση της άφιξης, είναι εξαιρετικά ευαίσθητη.

Ορισμένοι αιτούντες για τους οποίους έχει προγραμματιστεί επιστροφή μπορεί να αισθανθούν συντετριμμένοι μόλις διαπιστώσουν ότι έχουν βιώσει τόσο δύσκολες καταστάσεις με την ελπίδα να ξεκινήσουν μια νέα ζωή μόνο και μόνο για να επιστρέψουν σε ένα μέρος που εγκατέλειψαν επειδή εκεί δεν υπήρχε γι' αυτούς υγιές μέλλον. Οργανώστε εξατομικευμένες ή ομαδικές συνεδρίες με επαγγελματία σύμβουλο για την προετοιμασία των αιτούντων, ώστε να ενισχυθεί περισσότερο η συνεργασία με τους εν λόγω οργανισμούς που διευκολύνουν την επιστροφή.



Εξασφαλίστε πρόσβαση σε **ιατροφαρμακευτική περίθαλψη** για την περίοδο που μεσολαβεί από τη λήψη της αρνητικής απόφασης έως την προγραμματισμένη επιστροφή. Επικοινωνήστε με τους οργανισμούς που είναι αρμόδιοι για τις δραστηριότητες επιστροφής, συμπεριλαμβανομένων των οικειοθελών επιστροφών, όπως τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης (ΔΟΜ), για να συμβάλετε στη διασφάλιση της ανταλλαγής των κατάλληλων πληροφοριών.



Παρέχετε σε **όλους** τους επιστρέφοντες τις σχετικές πληροφορίες για τη χώρα καταγωγής / τη χώρα επιστροφής τους όσον αφορά την ασφάλεια, την προστασία, την κατάσταση υγείας, τη διαμονή, τις συνθήκες άφιξης ή τις συνθήκες γύρω από την άφιξη και τους επιτόπιους φορείς ανθρωπιστικής και/ή άλλης βοήθειας. Ανατρέξτε στις οδηγίες του ΔΟΜ Ιρλανδίας σχετικά με την υποστήριξη της προετοιμασίας για επιστροφή ⁽²¹⁾, καθώς και στα εργαλεία παροχής συμβουλών σχετικά με την επανένταξη ⁽²²⁾.

⁽²¹⁾ ΔΟΜ Ιρλανδίας, *Preparation for Return*, 2015.

⁽²²⁾ ΔΟΜ, *Reintegration Counselling: A Psychosocial Approach*, 2020.



Προστατευτικοί παράγοντες και παράγοντες κινδύνου

Οι αρχές θα πρέπει να διαθέτουν αρμοδιότητα για τον προσδιορισμό των **προστατευτικών παραγόντων** και των **παραγόντων κινδύνου** που ενδέχεται να συνοδεύουν τους αιτούντες διεθνή προστασία και να ανακύπτουν για αυτούς. Αυτοί οι παράγοντες μπορεί να συνδέονται με επιμέρους παράγοντες όπως η ηλικία, το φύλο ή η συνολική υγεία. Μολονότι ορισμένοι παράγοντες μπορεί να είναι προστατευτικοί για ορισμένους αιτούντες, για άλλους αιτούντες μπορεί να είναι παράγοντες κινδύνου (π.χ. παρουσία οικογένειας). Ορισμένοι προστατευτικοί παράγοντες ή παράγοντες κινδύνου ενδέχεται να συνοδεύουν το άτομο καθ' όλη τη διάρκεια της μεταναστευτικής διαδικασίας, ενώ άλλοι ενδέχεται να εμφανιστούν μόνο σε μεταγενέστερο στάδιο ή να πάψουν εντελώς να υφίστανται. Ο μη εξαντλητικός κατάλογος που ακολουθεί παρέχει ορισμένα παραδείγματα τέτοιων προστατευτικών παραγόντων και παραγόντων κινδύνου. Μην ξεχνάτε ότι τα διάφορα κρίσιμα στάδια και οι κρίσιμοι παράγοντες αλληλοσυνδέονται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

Γράφημα 3. Προστατευτικοί παράγοντες και παράγοντες κινδύνου καθ' όλη τη διάρκεια της μεταναστευτικής διαδικασίας

ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	ΠΑΡΕΛΘΟΝ Πριν από την αναχώρηση	- Υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης - Καλές οικονομικές συνθήκες στη χώρα καταγωγής - Υποστήριξη από την οικογένεια και την κοινότητα, κοινωνική δικτύωση
	ΠΡΟΣΦΑΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ Αναγκαστικός εκτοπισμός και ταξίδι	- Απευθείας διαδρομή - Υποστήριξη από πεπειραμένους επαγγελματίες κατά τη διάρκεια του εκτοπισμού - Υποστήριξη από οικογένεια και κοινότητα - Προσωπική και πολιτική κατάσταση στη χώρα αναχώρησης - Πίστη
	ΠΑΡΟΝ Άφιξη και παραμονή στη χώρα ή στις χώρες υποδοχής	- Έγκαιρος εντοπισμός / αξιολογήσεις ευαλωτότητας για την ανίχνευση διασταυρούμενων αναγκών - Αίσθημα ασφάλειας - Πρόσβαση σε υπηρεσίες πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης και ΨΥΨΚΥ - Υποστήριξη στην αναζήτηση της οικογένειας - Μέτρα για τη μείωση των γλωσσικών εμποδίων - Αποτελεσματική/αποδοτική διαδικασία ασύλου - Ψυχοεκπαίδευση - Πρόσβαση σε καθημερινές/σημαντικές ρουτίνες (π.χ. αναψυχή, εκπαίδευση, απασχόληση) - Σταθερή/κατάλληλη στέγαση - Περιορισμός μετακινήσεων στο ελάχιστο
	ΕΓΓΥΣ ΜΕΛΛΟΝ Ένταξη ή επιστροφή	- Υποστήριξη της οικογενειακής επανένωσης - Ευκαιρίες για άσκηση πολιτιστικών πεποιθήσεων, (μη επιβλαβών) τελετουργιών και κοινωνικών πρακτικών με ασφάλεια - Αίσθηση της ύπαρξης και του ανήκειν - Πυκνότητα εθνοτικών ομάδων - Υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης - Πρόσβαση στην αγορά εργασίας / σε ευκαιρίες εκπαίδευσης - Μεγαλύτερη ευχέρεια της αγγλικής γλώσσας και αυτάρκεια



ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΠΑΡΕΛΘΟΝ Πριν από την αναχώρηση	• Έκθεση σε ανατρεπτικά ή απειλητικά για τη ζωή γεγονότα (όπως η έμφυλη βία, τα βασανιστήρια και άλλα γεγονότα που εκφεύγουν του ελέγχου σας) • Φτώχεια • Ιστορικό προβλημάτων υγείας / ψυχικής υγείας • Γυναικείο φύλο • Διαχωρισμός οικογενειών/κοινοτήτων • Κατάχρηση ουσιών • Εθνοτική μειονότητα
	ΠΡΟΣΦΑΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ Αναγκαστικός εκτοπισμός και ταξίδι	• Έκθεση σε ανατρεπτικά ή απειλητικά για τη ζωή γεγονότα (όπως η έμφυλη βία, τα βασανιστήρια και άλλα γεγονότα που εκφεύγουν του ελέγχου σας) • Κατάσταση στις χώρες διέλευσης ή στις μεγάλες, επικίνδυνες μεταναστευτικές οδούς • Κράτηση και παραμονή για μεγαλύτερο από το αναμενόμενο χρονικό διάστημα σε τρίτη χώρα • Διαχωρισμός από τα μέλη της οικογένειας • Ασυνόδευτος ανήλικος • Θύμα εμπορίας ανθρώπων • Άτομα με αναπηρία • Γυναικείο φύλο • Μεγάλη / πολύ νεαρή ηλικία (για παιδί) • Στέρηση βασικών δικαιωμάτων • Κατάχρηση ουσιών
	ΠΑΡΟΝ Άφιξη και παραμονή στη χώρα ή στις χώρες υποδοχής	• Επισιτιστική ανασφάλεια • Διαχωρισμός οικογενειών/κοινοτήτων • Ασυνόδευτο παιδί • Απώλεια αγαπημένων προσώπων • Έλλειψη πρόσβασης σε υποστήριξη βάσει των αναγκών • Ακατάλληλες συνθήκες διαβίωσης (π.χ. σε καταυλισμούς) ή αστεγία • Χρονοβόρα διαδικασία ασύλου και αβεβαιότητα έκβασης • Κατάχρηση ουσιών • Ξενοφοβία και ρατσισμός στη χώρα υποδοχής • Χρόνια πάθηση / αναπηρίες
	ΕΓΓΥΣ ΜΕΛΛΟΝ Ένταξη ή επιστροφή	• Φόβος απέλασης • Απώλεια θέσης εργασίας ή κοινωνικού ρόλου / ανεργία • Αστεγία • Κράτηση • Οικογενειακή σύγκρουση • Διακρίσεις/θυματοποίηση • Αίσθημα κατά των μεταναστών στη χώρα υποδοχής • Κοινωνική απομόνωση / καθοδική πορεία κοινωνικής κινητικότητας • Αναπηρία ή κακή σωματική/ψυχική υγεία, χρόνιες ασθένειες • Κατάχρηση ουσιών • Εμπειρία ανατρεπτικών γεγονότων • Οικογένεια σε κίνδυνο ή πόλεμος σε εξέλιξη στη χώρα καταγωγής / απώλεια αγαπημένων προσώπων



Πολιτισμική ευαισθησία και επάρκεια

Η πολιτισμική ευαισθησία είναι πάντα σημαντική, ιδίως κατά την εργασία με άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση. Στην περίπτωση των αιτούντων διεθνή προστασία, οι διαφορετικές κουλτούρες προσθέτουν ένα ακόμη επίπεδο πολυπλοκότητας και απαιτείται αυξημένη πολιτισμική ευαισθησία. Λόγω της σημασίας της, η πολιτισμική ευαισθησία και επάρκεια, με τη μορφή ειδικά προσαρμοσμένων ερωτήσεων για πολιτισμικά ευαίσθητα θέματα, μπορεί να ενσωματωθεί στη διαδικασία επιλογής των υπαλλήλων πρώτης γραμμής. Επιπλέον, το προσωπικό που έχει ήδη αναλάβει υπηρεσία μπορεί να εκπαιδευτεί σχετικά με το θέμα. Εφόσον είναι δυνατόν, αυτή η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι προσβάσιμη σε όλο το προσωπικό, ανεξάρτητα από τα καθήκοντά του, συμπεριλαμβανομένων των εθελοντών.

Η συμμετοχή εκπαιδευμένων διερμηνέων τόσο κατά την υποδοχή όσο και κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης είναι καθοριστικής σημασίας. Η συμμετοχή διαπολιτισμικών μεσολαβητών μπορεί επίσης να θεωρηθεί προστιθέμενη αξία. Ακολουθήστε τις παρακάτω συμβουλές για την περαιτέρω υποστήριξη της ουσιαστικής επαφής με τους αιτούντες.



I Καλλιέργεια της πολιτισμικής επάρκειας



Πολιτισμική επάρκεια

→ Προσδιορίστε πολιτισμικά πρότυπα

- ☐ Τηρήστε και κατανοήστε τους ρόλους/κανόνες των φύλων και τι θα μπορούσαν να σημαίνουν όσον αφορά τη συμμετοχή των αιτούντων.
- ☐ Εξοικειωθείτε με τις τοπικές παραδόσεις και πρακτικές των αιτούντων.
- ☐ Αποφύγετε τα στερεότυπα και προσεγγίστε τους αιτούντες εξατομικευμένα.

→ Αποφύγετε τις υποθέσεις

- ☐ Αποσαφηνίστε και επιβεβαιώστε την αφήγηση του αιτούντος.
- ☐ Να είστε ανοιχτοί και ευέλικτοι όταν προσεγγίζετε τον αιτούντα.
- ☐ Έχετε υπόψη και ελέγξτε τα πιθανά στερεότυπα και τις προκαταλήψεις σας.
- ☐ Αναγνωρίστε τυχόν διασταυρούμενες ανάγκες που ενδεχομένως έχει ένα άτομο, καθώς μπορεί να μην είναι προφανείς.

→ Κάμψτε τη δυναμική της ισχύος

- ☐ Προσπαθήστε να μην υιοθετήσετε μια «προσέγγιση σωτήρα». Αναγνωρίστε και επισημάνετε τα δυνατά σημεία του αιτούντος για να ενισχύσετε την αυτάρκειά του και να τον βοηθήσετε να συνειδητοποιήσει τις δικές του δυνάμεις.

→ Εφαρμόστε διαπολιτισμική επικοινωνία

- ☐ Χρησιμοποιήστε ενεργητική ακρόαση.
- ☐ Έχετε υπόψη τα στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας τόσο τα δικά σας όσο και του ατόμου (π.χ. γλώσσα του σώματος, οπτική επαφή, ενδυμασία).
- ☐ Επιδιώξτε να μαθαίνετε από συναδέλφους και μαζί με αυτούς, όπως διαπολιτισμικούς μεσολαβητές, επιτρόπους και διερμηνείς.

→ Παρατηρήσεις/σχόλια.



Ι Συμβουλές και υπενθυμίσεις προς τα υφιστάμενα και τα νεοπροσληφθέντα μέλη του προσωπικού και τους εθελοντές όταν προσεγγίζουν τους αιτούντες κατά τη διάρκεια της υλοποίησης παρεμβάσεων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης

Συμβουλές για τα υφιστάμενα και τα νεοπροσληφθέντα μέλη του προσωπικού και τους εθελοντές



→ Χώρος και χρόνος

- ☐ Παρέχετε στους αιτούντες ορισμένη ιδιωτικότητα και δώστε τους χρόνο να εγκατασταθούν πριν τους προσεγγίσετε κάνοντας ερωτήσεις και προσφέροντας υποστήριξη.
- ☐ Για τους αιτούντες που θέλουν αμέσως να μιλήσουν και να λάβουν πληροφορίες, αναφέρετε ότι είναι σημαντικό με διάφορες μορφές και ανάλογα με τις ανάγκες τους, το θέμα και το πλαίσιο (π.χ. με φυλλάδια, κινούμενα σχέδια, ομαδικές συναντήσεις, ενημερωτικές συνεδρίες).

→ Προσεκτική χρήση των λέξεων

- ☐ Ορισμένες λέξεις μπορεί να κάνουν τους αιτούντες να αισθανθούν άβολα ανάλογα με το πολιτισμικό και μορφωτικό τους επίπεδο.

Η παραπομπή ενός αιτούντος σε ψυχίατρο ή ψυχολόγο όταν αυτός εκφράζει ανησυχία, άγχος ή κάτι παρόμοιο θα μπορούσε να εκληφθεί ότι τον θεωρείτε «τρελό». Η ψυχιατρική και ψυχολογική υποστήριξη εξακολουθεί να συνδέεται με στιγματισμό σε πολλές χώρες, μεταξύ άλλων και στην Ευρώπη. Εξηγήστε στους αιτούντες ότι στην Ευρώπη υπάρχουν εξειδικευμένοι επαγγελματίες που μπορούν να βοηθήσουν όταν ένα άτομο αισθάνεται άγχος και απόγνωση.

→ Ενεργητική ακρόαση

- ☐ Προσπαθήστε να ακούτε αυτό που ο αιτών θεωρεί περισσότερο σημαντικό στο συγκεκριμένο σημείο της διαδικασίας ασύλου.

Παρότι οι αιτούντες ενδέχεται να βιώνουν ψυχολογική καταπόνηση, ορισμένες από τις ανησυχίες τους θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν με το να ακούσει απλώς κάποιος τις ανησυχίες τους, κάτι το οποίο μπορεί τους καθησυχάσει και να βοηθήσει να αισθανθούν πιο ήρεμοι.

→ Ρουτίνες και προβλεψιμότητα

- ☐ Φροντίστε να υπάρχει σαφής δομή και πλαίσιο για τους αιτούντες. Ενημερώστε τους αιτούντες σχετικά με τους βασικούς κανόνες στον χώρο φιλοξενίας τους και σχετικά με το τι θα συμβεί τις επόμενες ημέρες όσον αφορά τη διαδικασία ασύλου ή στο κέντρο υποδοχής.

→ Ενσυναίσθηση

- ☐ Προσπαθήστε να διατηρείτε την ψυχραιμία σας και, όπου χρειάζεται, να έρχεστε στη θέση του αιτούντος για να κατανοείτε καλύτερα τις σκέψεις και τα συναισθήματά του.

Οι περισσότεροι αιτούντες εκτιμούν απλώς το γεγονός ότι κάποιος τους ακούει και ότι τους παίρνει στα σοβαρά. Να είστε επαγγελματίας και να έχετε υπόψη εκείνους τους αιτούντες για τους οποίους μπορεί να μην είστε το καλύτερο άτομο υποστήριξης λόγω προσωπικών προκαταλήψεων. Κάντε μια παύση αν συνειδητοποιείτε ότι είναι δύσκολο να δείξετε ενσυναίσθηση σε ένα δεδομένο σενάριο. Επιδείξτε διαφάνεια και επαγγελματισμό και κάντε σχετική εισήγηση στους προϊσταμένους σας, κατά περίπτωση, εάν θεωρείτε ότι υπάρχει συνάδελφος που είναι περισσότερο σε θέση να προσφέρει υποστήριξη.



→ Δώστε ένα όνομα

- ☐ Δώστε όνομα σε ορισμένα συμπτώματα για να απαλλάξετε το άτομο από κάθε αβεβαιότητα, ωστόσο προσέξτε να μη βάζετε στους αιτούντες «ταμπέλες» με παθήσεις.

Για παράδειγμα, σε περίπτωση που ένα άτομο παρουσιάζει έντονο άγχος, συμπεριλαμβανομένων συμπτωμάτων όπως κυκλικό τρόπο σκέψης, αϋπνία, αδυναμία να φάει ή να συγκεντρωθεί, μπορεί να είναι χρήσιμο να μιλήσετε ανοικτά με το άτομο για αυτές τις ενδείξεις. Εξηγήστε ότι αυτά τα συμπτώματα είναι φυσιολογικά για τους ανθρώπους που έχουν περάσει πολλά και ότι με τη σωστή υποστήριξη και/ή θεραπεία αυτά τα συμπτώματα μπορούν να αντιμετωπιστούν. Οι αιτούντες μπορεί να συνειδητοποιήσουν ότι τώρα αισθάνονται «διαφορετικοί» σε σύγκριση με το πώς αισθάνονταν πριν από την επέλευση ορισμένων γεγονότων. Η αποδοχή αυτού του γεγονότος μπορεί να είναι χρήσιμη, ενώ παράλληλα διαβεβαιώνονται ότι η κατάστασή τους μπορεί να αλλάξει με τη σχετική υποστήριξη.

→ Ανθρώπινη προσέγγιση

- ☐ Αντιμετωπίστε όλους τους αιτούντες με σεβασμό και αξιοπρέπεια. Ακούστε τους αιτούντες και δώστε τους την ευκαιρία να κάνουν ορισμένες βασικές επιλογές σε αποφάσεις που τους αφορούν.

Επικεντρωθείτε στους ίδιους πόρους του αιτούντος, ρωτώντας τον σχετικά με μηχανισμούς αντιμετώπισης που χρησιμοποιούσε στο παρελθόν για την αντιμετώπιση παρόμοιων συμπτωμάτων ή συναισθημάτων. Η αυτοδιάθεση είναι ζωτικής σημασίας, καθώς η αίσθηση του ελέγχου ενδυναμώνει τους αιτούντες και ενισχύει την αίσθηση της αυτενέργειας.

→ Αναγνώριση της ποικιλομορφίας

- ☐ Έχετε υπόψη ότι κάθε άτομο είναι διαφορετικό και χρησιμοποιείτε μια προσέγγιση που επικεντρώνεται στον αιτούντα.

Να θυμάστε ότι ο τρόπος με τον οποίο αντιδρά ένα άτομο μπορεί να επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως η ηλικία, το φύλο, η ανατροφή, το μορφωτικό επίπεδο ή η κοινωνική υποστήριξη. Οι παράγοντες αυτοί μπορούν επίσης να αλληλεπικαλύπτονται.

→ Προοπτική

- ☐ Να είστε ρεαλιστές όσον αφορά τις υπηρεσίες που μπορούν να προσφερθούν και το ποιος μπορεί να τις παράσχει ώστε να διαχειριστείτε τις σχετικές προσδοκίες.



Κατανόηση του τραύματος

Πολλά από τα άτομα που φθάνουν στην Ευρώπη έχουν βιώσει ανατρεπτικά, ακόμη και τραυματικά γεγονότα. Αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι τέτοιου είδους γεγονότα θα έχουν διαρκή αντίκτυπο. Ο τρόπος με τον οποίο κάποιος αντιμετωπίζει τις αρνητικές και τραυματικές εμπειρίες μπορεί να διαφέρει σημαντικά από κάποιον άλλον. Ο τρόπος με τον οποίο αντιδρά ένα άτομο εξαρτάται επίσης από την υποστήριξη που λαμβάνει όταν υπάρχει ανάγκη.

Ο πιθανός αντίκτυπος του τραύματος εξηγείται εν συντομία στο παρόν κεφάλαιο. Όπως και στην περίπτωση της σωματικής βλάβης, οι ψυχικές πληγές χρειάζονται χρόνο για να επουλωθούν και το άτομο που έχει θιγεί χρειάζεται χρόνο για να μάθει πώς να αντιμετωπίζει τις εμπειρίες του. Ενώ ορισμένα από τα σημάδια (σωματικά και/ή ψυχολογικά) μπορεί να μείνουν για πάντα, η έγκαιρη και αποτελεσματική υποστήριξη από επαγγελματίες και/ή η στοργική φροντίδα της οικογένειας και των μελών της κοινότητας μπορούν να βοηθήσουν ένα άτομο να συνεχίσει τη ζωή του και να μην υποφέρει από μόνιμα προβλήματα ψυχικής υγείας. Η έγκαιρη πρόσβαση στην υποστήριξη των κοινωνικών δικτύων (οικογένεια και φίλοι) μπορεί να είναι κρίσιμης σημασίας για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης των ανεπιθύμητων αντιδράσεων σε τραύματα (όπως η προσφυγή στη χρήση ουσιών ή στον αυτοτραυματισμό).

Οι ψυχικές όπως και οι σωματικές πληγές μπορούν, ωστόσο, να «ανοίξουν ξανά» όταν υπάρξουν ερεθίσματα. Τα ερεθίσματα συνδέονται συχνά με τις **πέντε αισθήσεις** μας.

Ορισμένες μυρωδιές, ήχοι, γεύσεις, εικόνες, ατμόσφαιρες ή συμπεριφορές μπορεί να προκαλέσουν στο άτομο αναμνήσεις από μια ανατρεπτική ή τραυματική κατάσταση.

Οι πέντε αισθήσεις μας



Όραση



Ακοή



Όσφρηση



Γεύση



Αφή



Παραδείγματα

- **Όραση.** Η ενδυμασία ή ένα φυσικό χαρακτηριστικό του υπαλλήλου που διεξάγει την προσωπική συνέντευξη μπορεί να θυμίζει στον αιτούντα ένα πρόσωπο που τον έβλαψε στο παρελθόν.
- **Ακοή.** Τα πυροτεχνήματα στο πλαίσιο εορτασμών μπορεί να θυμίζουν στον αιτούντα μια κατάσταση μάχης.
- **Όσφρηση.** Η οσμή ενός ατόμου ή ενός δωματίου μπορεί να προκαλέσει αρνητικές αναμνήσεις / φυσικές αντιδράσεις, καθώς συνδέεται αυτόματα με ένα συγκεκριμένο ανατρεπτικό συμβάν.
- **Γεύση.** Ένα γεύμα στο οποίο χρησιμοποιείται ένα συνηθισμένο βότανο από την πατρίδα μεταφέρει το άτομο σε συγκεκριμένη κατάσταση στο παρελθόν.
- **Αφή.** Η επιφάνεια του τραπεζιού στην αίθουσα όπου πραγματοποιείται η προσωπική συνέντευξη είναι «λεία και κρύα», όπως ήταν το τραπέζι μιας αίθουσας στην οποία ο αιτών ανακρίθηκε στο παρελθόν.

Τυχαιοί μεμονωμένοι ή συνδυαστικοί παράγοντες μπορεί να προκαλέσουν την επαναφορά ενός ατόμου σε συγκεκριμένη στιγμή κρίσης. Οι συναισθηματικές αντιδράσεις μπορεί να οφείλονται σε τέτοιου είδους αισθητηριακές εμπειρίες. Ο αιτών που έχει θιγεί θυμάται μεν το περιστατικό, αλλά το σώμα και ο εγκέφαλος μπορεί να αντιδράσουν ενστικτωδώς. Με αυτόν τον τρόπο, μολονότι τα ίδια τα ερεθίσματα είναι συχνά ανώδυνα, ενδεχομένως προκαλούν το σώμα του αιτούντος να αντιδράσει σαν να βρίσκεται ξανά σε κατάσταση κινδύνου.

Εκτός από τα παραπάνω, η θέαση παρόμοιου τραυματικού γεγονότος μπορεί να προκαλέσει συμπτώματα. Σε αυτό περιλαμβάνονται σκηνές από τηλεοπτική εκπομπή, ταινία ή ειδησεογραφικό ρεπορτάζ. Η επιστροφή σε τοποθεσία όπου έλαβε χώρα ένα τραυματικό γεγονός ή αν η τοποθεσία προσομοιάζει με ένα τέτοιο μέρος μπορεί επίσης να συνιστά ερέθισμα.

Μολονότι οι αισθήσεις μπορούν να προκαλέσουν αναμνήσεις αρνητικών εμπειριών, μπορούν να επαναφέρουν και θετικές αναμνήσεις σε ένα άτομο. Επομένως, δώστε επίσης προσοχή σε αυτό που καθησυχάζει τον αιτούντα και τον κάνει να αισθάνεται ασφαλής.

Οι αισθήσεις μας είναι πάντα σε εγρήγορση. Μολονότι συνήθως μας βοηθούν να νιώσουμε τον κίνδυνο και, συνεπώς, μας βοηθούν να προστατευτούμε, μπορούν, όταν συνδέονται με αρνητικά γεγονότα, να οδηγήσουν σε ανεπιθύμητες αντιδράσεις και να επηρεάσουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί ο εγκέφαλός μας. Σε μια δεδομένη κατάσταση, μπορούν επίσης να μας οδηγήσουν σε αντιδράσεις μάχης, φυγής ή παγώματος. Η προσωπική συνέντευξη είναι μία από τις σημαντικότερες στιγμές της ζωής πολλών αιτούντων. Η ψυχολογική καταπόνηση και η νευρική κατάσταση μπορεί να επηρεάσουν περαιτέρω την ικανότητα ορισμένων να μπορούν να συνεργάζονται διαρκώς και να συμμετέχουν πλήρως.

Επεξήγηση των αντιδράσεων μάχης, φυγής ή παγώματος

Οι αντιδράσεις σε καταστάσεις που δημιουργούν στρες ή άγχος κατά τις οποίες είτε πολεμούμε μια δεδομένη κατάσταση ή ένα άτομο (μάχη), είτε αποφεύγουμε μια κατάσταση (φυγή), είτε παραμένουμε στη θέση μας και περιμένουμε να περάσει η «απειλή» (πάγωμα) είναι φυσιολογικές. Ωστόσο, ο τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι ανταποκρίνονται σε μια συγκεκριμένη κατάσταση σχετίζεται και με τον τρόπο ανατροφής τους, την έκθεσή τους σε παρόμοιες καταστάσεις, καθώς και με την υποστήριξη που έχουν λάβει στο παρελθόν, την κουλτούρα τους και την ενσυναίσθηση και την κατανόηση που δείχνει ο υπάλληλος πρώτης γραμμής που εργάζεται με αυτούς.

**Ποια είναι η αντίδραση μάχης, φυγής και παγώματος λόγω άγχους;****Σενάριο**

Ένα άτομο δέχθηκε επίθεση από σκύλο στην ηλικία των 14 ετών και του έμεινε ουλή στο ένα πόδι. Μια μέρα, καθώς το άτομο περπατάει, ένας άλλος σκύλος της ίδιας ράτσας περπατάει προς το μέρος του. Ο σκύλος είναι δεμένος με λουρί, αλλά οι ιδιοκτήτες φαίνεται να δυσκολεύονται να τον ελέγξουν. Η κατάσταση αυτή μπορεί να αποτελέσει πιθανό «ερέθισμα». Δημιουργεί εγρήγορση και μπορεί να οδηγήσει σε διαφορετικές αντιδράσεις σε άτομα που έχουν βιώσει επίθεση από σκύλο.

ΠΙΘΑΝΕΣ ΑΝΤΙΔΡΑΣΕΙΣ**Φυγή**

Το άτομο αποφασίζει να αποφύγει τον ιδιοκτήτη του σκύλου και τον σκύλο περνώντας στην άλλη πλευρά του δρόμου.

Πάγωμα

Το άτομο σταματάει αμέσως να περπατάει, μένει ακίνητο και είναι σε υπερένταση περιμένοντας να περάσουν ο σκύλος και ο ιδιοκτήτης.

Μάχη

Το άτομο έρχεται αντιμέτωπο με τον ιδιοκτήτη του σκύλου. Του λέει ότι η συγκεκριμένη ράτσα είναι επικίνδυνη και, επομένως, θα πρέπει να κρατά τον σκύλο σφιχτά δεμένο με το λουρί, ενώ θα μπορούσε να ωφεληθεί από την εκπαίδευση σκύλων.

Οι αντιδράσεις και ο τρόπος απόκρισης του σώματος στα συναισθήματα που προκαλούνται από μια τέτοια κατάσταση μπορεί να εξελιχθούν ταχύτερα από τις σκέψεις που συνδέονται με αυτά. Οι αντιδράσεις μπορεί επίσης να εξαρτώνται από την υποστήριξη και την παρακολούθηση που είχε το άτομο μετά το αρχικό περιστατικό, το οποίο στην προκειμένη περίπτωση είναι η επίθεση του σκύλου σε ένα 14χρονο αγόρι.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου, τα επίπεδα στρες και άγχους ενός αιτούντος που βιώνει τις επιπτώσεις ανατρεπτικών γεγονότων, συμπεριλαμβανομένων των τραυματικών εμπειριών, μπορεί να είναι ιδιαίτερα υψηλά. Αυτό οφείλεται στη συσσώρευση τραυματικών εμπειριών και πρόσθετων στρεσογόνων παραγόντων που αντιμετωπίζει μετά την άφιξή του. Επομένως, ορισμένοι μπορεί να υιοθετήσουν αντίδραση μάχης, φυγής ή παγώματος σε μια περίπτωση που ενδεχομένως θεωρούν ότι μειώνει τις πιθανότητες «επιβίωσής» τους στο πλαίσιο μιας απειλής, για παράδειγμα μια ερώτηση που τίθεται κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης ασύλου μπορεί να προκαλέσει μια τέτοια αίσθηση και να μειώσει την ικανότητα του αιτούντος να συμμετάσχει ουσιαστικά.

Ο αιτών, ως αντίδραση σε αυτή τη συσσωρευμένη τραυματική εμπειρία, μπορεί να καθυστερήσει ή ακόμη και να χάσει ένα ραντεβού ή να συμπεριφερθεί επιθετικά προς τον χειριστή της υπόθεσης όταν αυτός του θέσει συγκεκριμένες ερωτήσεις. Άλλοι αιτούντες μπορεί απλώς να μην είναι σε θέση να συνεργαστούν και να συνεισφέρουν στη συνέντευξη με τρόπο συνεκτικό ή ουσιαστικό, καθώς δεν μπορούν να ανακαλέσουν καταστάσεις ή δεν είναι καν σε θέση να μιλήσουν. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα [Λαμβάνοντας υπόψη το τραύμα κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης](#).



Πώς μπορεί να αντιδράσει ο εγκέφαλος

Ανάλογα με τα **στάδια της ζωής** (ηλικία) ενός ατόμου, τη **διάρκεια** και την **ένταση** (συχνότητα) του ανατρεπτικού ή τραυματικού γεγονότος, μπορεί να εμφανιστούν διαφορετικές δυσκολίες και επιπτώσεις στον εγκέφαλο.

Οι περιπτώσεις χρόνιας ψυχολογικής καταπόνησης και η ύπαρξη ερεθισμάτων μπορεί να οδηγήσουν σε μια κατάσταση στην οποία το μυαλό σταματά και το άτομο δεν μπορεί πλέον να λειτουργήσει σωστά. Σε περιπτώσεις στις οποίες επιμένουν οι αντιδράσεις σε ορισμένα ερεθίσματα, οι επαγγελματίες του τομέα της ψυχικής υγείας μπορεί να υποδείξουν ότι ένα άτομο πάσχει από **διαταραχή μετατραυματικού στρες**. Ορισμένα από τα συμπτώματα που μπορεί να παρατηρήσουν οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής μπορεί να περιλαμβάνουν ⁽²³⁾:

- ▶ επαναλαμβανόμενες, ενοχλητικές οδυνηρές αναμνήσεις·
- ▶ όνειρα σχετικά με το τραυματικό γεγονός ή τα τραυματικά γεγονότα και αϋπνία ή διαταραχές ύπνου·
- ▶ διασχιστικού τύπου αντιδράσεις (π.χ. επαναβιώσεις)·
- ▶ παρατεταμένη ψυχολογική καταπόνηση·
- ▶ σωματικές αντιδράσεις·
- ▶ αποφυγή οδυνηρών αναμνήσεων, σκέψεων ή συναισθημάτων·
- ▶ αδυναμία ανάκλησης σημαντικών πτυχών του τραυματικού γεγονότος ή των τραυματικών γεγονότων·
- ▶ επίμονη αρνητική συναισθηματική κατάσταση (π.χ. φόβος, τρόμος, θυμός, ενοχή ή ντροπή)·
- ▶ προβλήματα συγκέντρωσης.

Εάν ο υπάλληλος πρώτης γραμμής υποψιάζεται ότι ένας αιτών μπορεί να έχει βιώσει σοβαρές επιπτώσεις τραυματικού γεγονότος, θα πρέπει στη συνέχεια να τον παραπέμψει σε **επαγγελματία του τομέα της ψυχικής υγείας**. Η περίπτωση αυτή περιλαμβάνει παραπομπές σε κλινικούς ψυχολόγους και ψυχιάτρους για την παροχή της σχετικής εξειδικευμένης υποστήριξης στον αιτούντα και πιθανώς τη διατύπωση διάγνωσης ⁽²⁴⁾, κατά περίπτωση. Ενημερώστε τον αιτούντα σχετικά με τις διαθέσιμες επιλογές υποστήριξης και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτές και εξηγήστε ότι οι αντιδράσεις αυτές μπορεί να είναι αντιδράσεις σε γεγονότα που έχει βιώσει και μπορούν να αντιμετωπιστούν αφού διερευνηθούν από τον αρμόδιο επαγγελματία. Προτού παραπέμψετε τον αιτούντα, βεβαιωθείτε ότι έχετε λάβει τη συγκατάθεσή του.

⁽²³⁾ Αυτός ο κατάλογος είναι προσαρμοσμένος στις τέσσερις ομάδες συμπτωμάτων που προσδιορίζονται από την Αμερικανική Ψυχιατρική Εταιρεία σε περίπτωση διάγνωσης διαταραχής μετατραυματικού στρες. Βλ. American Psychiatric Association, *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, Fifth Edition*, DSM-5, 2013.

⁽²⁴⁾ ΕΥΑΑ, *Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία: Μέρος II. Πρακτικός οδηγός για την υλοποίηση παρεμβάσεων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης — για υπαλλήλους που εργάζονται στην πρώτη γραμμή*, ενότητα «Αιτούντες που πάσχουν από ψυχική διαταραχή».

Γράφημα 4. Εν συντομία — πώς λειτουργεί ο εγκέφαλος όταν βρίσκεται σε κατάσταση έντονης ψυχολογικής καταπόνησης

ΑΝΑΜΝΗΣΕΙΣ

Αυτό το τμήμα του εγκεφάλου επιβλέπει τις αναμνήσεις. Σε αυτό το τμήμα ο εγκέφαλος αποθηκεύει στοιχεία που είναι ενδιαφέροντα και έχουν νόημα για εμάς. Εδώ ο εγκέφαλος αποθηκεύει επίσης αναμνήσεις από δύσκολες ή βίαιες καταστάσεις. Έπειτα από ανατρεπτικά και τραυματικά γεγονότα, αυτό το τμήμα του εγκεφάλου μπορεί είτε να αποφασίσει ότι δεν μπορεί να ανακαλέσει ορισμένες αναμνήσεις είτε, όταν αυτές προκληθούν, να επαναφέρει το άτομο σε εκείνη την κατάσταση. Ορισμένες **αναμνήσεις** μπορεί να χαθούν (προσωρινά ή μακροπρόθεσμα) και αναλόγως της έντασης του ερεθίσματος ένα άτομο ενδέχεται να μην μπορεί να λειτουργήσει όπως συνήθως για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται σε κατάσταση έντονης ψυχολογικής καταπόνησης ή έρχεται αντιμέτωπο με αυτό το συγκεκριμένο ερέθισμα.

Οι **αναμνήσεις που αποθηκεύονται** σε κατάσταση άγχους ενδέχεται **να μην είναι προσβάσιμες** στο άτομο. Σε μια κατάσταση όπως η προσωπική συνέντευξη, αυτή η αδυναμία ανάκλησης του περιστατικού μπορεί να υπονομεύσει την ικανότητα του ατόμου να εκφράσει αυτά που βίωσε και την ανάγκη του για προστασία.

ΠΑΡΟΡΜΗΣΕΙΣ

Οι παρορμήσεις συνήθως ρυθμίζονται βάσει των κανόνων και των κοινωνικών αξιών. Η έντονη ψυχολογική καταπόνηση μπορεί να οδηγήσει σε μια κατάσταση όπου οι **παρορμήσεις** μας μπορεί να μη ρυθμίζονται όπως συνήθως. Αυτή η κατάσταση μπορεί επίσης να επηρεάσει την ικανότητα συγκέντρωσης και εστίασης. Για παράδειγμα, ένα άτομο που είναι συνήθως ήρεμο, υπομονετικό και ευγενικό, μπορεί να εκδηλώσει έντονο εκνευρισμό και ανυπομονησία όταν έρθει αντιμέτωπο με ένα ερέθισμα. Μπορεί ακόμη και να ενεργήσει με επιθετικό τρόπο.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η ικανότητα και οι τρόποι **επικοινωνίας** ενδέχεται να επηρεαστούν για όσους παρουσιάζουν έντονη ψυχολογική καταπόνηση. Αυτό το άτομο ενδέχεται να μη βρίσκει τις σωστές λέξεις για να εξηγήσει τι συνέβη ή να αρχίζει να τραυλίζει εμφανώς χωρίς προφανή λόγο. Κατά τη διάρκεια της **προσωπικής συνέντευξης**, ένας μη πεπειραμένος χειριστής υποθέσεων με περιορισμένη γνώση του πώς η ψυχολογική καταπόνηση και το τραύμα μπορούν να επηρεάσουν τον εγκέφαλο ενδέχεται να αμφισβητήσει την αξιοπιστία ενός αιτούντος που ξαφνικά ψάχνει να βρει τις σωστές λέξεις και φαίνεται να ανακαλεί συμβάντα με ασυνάρτητο τρόπο.

Προμετωπιαίος
φλοιός

Κέντρο
του λόγου
Broca⁽²⁵⁾

Αμυγδαλή

Ιππόκαμπος

ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ

Πρόκειται για ένα μικρό τμήμα του εγκεφάλου που είναι, ωστόσο, το σημαντικότερο κέντρο των συναισθημάτων. Συνδέει τα συναισθήματα με άλλες λειτουργίες του εγκεφάλου, ιδίως με:

- τη μνήμη,
- τη μάθηση,
- τις **αισθήσεις**.

Όταν η λειτουργία της προειδοποίησης δεν λειτουργεί, μπορεί να υπάρχουν επιπτώσεις στον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο αντιδρά και αισθάνεται⁽²⁶⁾. Η αμυγδαλή είναι επίσης η περιοχή του εγκεφάλου που μας **προειδοποιεί** ότι μια κατάσταση ενδέχεται να είναι επικίνδυνη. Σε μια κατάσταση που εκλαμβάνεται ως επικίνδυνη, συμπεριλαμβανομένων των καταστάσεων στις οποίες μπορεί να προκληθούν ανατρεπτικά ή τραυματικά γεγονότα, ο εγκέφαλός μας μάς προειδοποιεί χρησιμοποιώντας την αντίδραση **μάχης, φυγής ή παγώματος**.

Πηγή: Έμπνευση για τη δημιουργία αυτού του γραφήματος αντλήθηκε από την οργάνωση **Trauma Company**, ένα κέντρο γνώσης για την υποστήριξη τραυματικών εμπειριών με ευαισθησία που εδρεύει στις Κάτω Χώρες και ιδρύθηκε το 2018.

⁽²⁵⁾ Crank M. και Fox P. T., «**Broca's Area**», *Encyclopedia of the Human Brain*, επιμ. Ramachandran V. S., Academic Press, τόμος 1, 2002, σ. 569-586.

⁽²⁶⁾ Cleveland Clinic, «**Amygdala**», ιατρικά ελεγμένος ιστότοπος της κλινικής του Cleveland, ελέγχθηκε στις 4 Νοεμβρίου 2023.



Ως χειριστής υποθέσεων που διεξάγει προσωπικές συνεντεύξεις, να παρατηρείτε αν ένας αιτών φαίνεται να μη θυμάται ή να αποφεύγει να απαντήσει σε ορισμένες ερωτήσεις, αλλά αντιθέτως αντιδρά σωματικά (π.χ. αυξημένη νευρική δραστηριότητα ή εφίδρωση). Ο αιτών μπορεί να παρουσιάζει έντονη ψυχολογική καταπόνηση. Αυτή τη στιγμή, το άτομο μπορεί να μην είναι σε θέση να συμμετάσχει πλήρως και ουσιαστικά στη συνέντευξη. Σε μια τέτοια στιγμή, επιτρέψτε στον αιτούντα να κάνει διάλειμμα, ενθαρρύνετε τον να πιει νερό και ελέγξτε πρώτα αν ο αιτών διαβεβαιώνει ότι η συνέντευξη μπορεί να συνεχιστεί.

Όταν **συνεργάζεστε με παιδιά**, λάβετε υπόψη ότι εκτός από τις δικές τους εμπειρίες, οι εμπειρίες των γονέων ή των μελών της οικογένειάς τους ενδέχεται να επηρεάζουν την ανθεκτικότητα του παιδιού και να έχουν επιπτώσεις στη συμπεριφορά και στην ΨΥΕ του παιδιού. Αυτό αποκαλείται διαγενεακό τραύμα ⁽²⁷⁾ και είναι ενδεχομένως σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης. Συνιστάται, επομένως, να ορίζεται για όλη την οικογένεια ο ίδιος χειριστής υποθέσεων, ο οποίος διαθέτει βασική κατάρτιση σχετικά με τραυματικά γεγονότα. Με αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα στον χειριστή των υποθέσεων να κατανοήσει αυτές τις δυναμικές και να διασφαλίσει ότι εφαρμόζονται οι σχετικές εγγυήσεις, όπως η διακοπή της συνέντευξης και η παραπομπή σε στοχευμένη και εξειδικευμένη φροντίδα, όπου υπάρχει ανάγκη.

Τι είναι η φροντίδα που λαμβάνει υπόψη τις τραυματικές εμπειρίες;

Στη φροντίδα που λαμβάνει υπόψη τις τραυματικές εμπειρίες μετατοπίζεται το επίκεντρο από το «ποιο είναι το πρόβλημα με τον αιτούντα» στο «τι συνέβη στον αιτούντα;». Η προσέγγιση έχει ως επίκεντρο τον αιτούντα και τα άτομα που είναι αποδέκτες μιας τέτοιας προσέγγισης τη βιώνουν με μεγαλύτερη ένταση, όπως οι επιζώντες τραυματικών εμπειριών ⁽²⁸⁾. Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής που υιοθετούν μια προσέγγιση η οποία λαμβάνει υπόψη τις τραυματικές εμπειρίες φροντίζουν να δοθεί περισσότερος χρόνος στον αιτούντα. Με αυτόν τον τρόπο ο υπάλληλος πρώτης γραμμής εξασφαλίζει ότι ακούει περισσότερο και μαθαίνει τι είναι σημαντικό να μοιραστεί μαζί του ο αιτών. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους που εργάζονται στον τομέα της υποδοχής, αλλά και σε εκείνους που εργάζονται στις αποφαινόμενες αρχές, να έχουν μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα σχετικά με τις ανάγκες που μπορεί να έχει ο αιτών και το είδος της υποστήριξης (συνθήκες υποδοχής, διαδικαστικές εγγυήσεις) που μπορεί να είναι πιο αποτελεσματική.

Ακολουθεί σύντομη επισκόπηση του τι σημαίνει φροντίδα που λαμβάνει υπόψη τις τραυματικές εμπειρίες στο πλαίσιο του ασύλου και της υποδοχής:

⁽²⁷⁾ Quirke M. G., *Intergenerational Trauma: Recognize These Signs & Symptoms*, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024.

⁽²⁸⁾ Center for Health Care Strategies: Trauma-Informed Care, Implementation Resource Center, *«What is Trauma Informed Care?»*, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024.

Βασικές αρχές της προσέγγισης που λαμβάνει υπόψη τις τραυματικές εμπειρίες



↳ Ασφάλεια

- ☐ Μεριμνήστε για τη σωματική και ψυχολογική ασφάλεια όλων των αιτούντων, μεταξύ άλλων και κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης.

↳ Ενδυνάμωση, συνεργασία και υποστήριξη

- ☐ Επικεντρωθείτε στους ίδιους πόρους του αιτούντος. Μάθετε στους αιτούντες δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να ηρεμήσουν και δώστε τους ευκαιρίες να συνδεθούν με άλλους αιτούντες που έχουν βιώσει αντίστοιχες επιπτώσεις (υποστήριξη από ομοτίμους).

Εμπιστοσύνη και διαφάνεια

- ☐ Δώστε χρόνο για να αναπτύξετε σχέση επικοινωνίας και να είστε διαφανείς όσον αφορά την απόφαση που θα ληφθεί στο τέλος της διαδικασίας· εξηγήστε τις υποχρεώσεις του αιτούντος και τους περιορισμούς που έχετε κατά την παροχή υποστήριξης.

↳ Κουλτούρα, φύλο και άλλοι προσωπικοί παράγοντες

- ☐ Κατά την προσέγγισή σας και κατά τον σχεδιασμό των συνθηκών υποδοχής και των διαδικαστικών εγγυήσεων, λάβετε υπόψη το φύλο, την ηλικία και άλλους προσωπικούς παράγοντες που αναφέρει ο αιτών.

↳ Στην προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη τις τραυματικές εμπειρίες:

- ▶ αναγνωρίζεται ο αντίκτυπος που μπορεί να έχει η τραυματική εμπειρία, χωρίς ωστόσο να είναι υποχρεωτικό ότι θα έχει τον εν λόγω αντίκτυπο· κάθε άτομο αντιδρά διαφορετικά στις τραυματικές εμπειρίες·
- ▶ διασφαλίζεται η προσέγγιση της «μη πρόκλησης βλάβης» και αντικατοπτρίζεται ο πιθανός αντίκτυπος της συμμετοχής σας, καθώς και το αντικείμενο και ο τρόπος της αλληλεπίδρασης ή η απόφασή σας να μην προβείτε σε καμία ενέργεια·
- ▶ διασφαλίζεται ότι οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής έχουν στη διάθεσή τους επαρκή χρόνο για να αναγνωρίσουν τις ανάγκες των αιτούντων και να ανταποκριθούν επαρκώς·
- ▶ διασφαλίζεται ότι τα άτομα που έρχονται σε επαφή με τους αιτούντες διαθέτουν βασικό επίπεδο γνώσεων σε θέματα ψυχικής υγείας και ότι υποστηρίζονται επαρκώς στην καθημερινή τους εργασία (πρόνοια για το προσωπικό).



Είναι σημαντικό οι χειριστές υποθέσεων που διεξάγουν την **προσωπική συνέντευξη** να έχουν βασική κατανόηση της τραυματικής εμπειρίας και πώς μπορεί να επηρεάσει ένα άτομο. Είναι κρίσιμης σημασίας να αφιερώνετε χρόνο για την ανάπτυξη σχέσης επικοινωνίας, να δείχνετε ενσυναίσθηση, να επιτρέπετε τη σιωπή και να μην έχετε επικριτική ή αυταρχική συμπεριφορά. Συνιστάται να έχετε πρόσβαση σε συναδέλφους που ειδικεύονται στη διεξαγωγή συνεντεύξεων με αιτούντες που παρουσιάζουν ψυχολογική καταπόνηση και/ή σε έναν κατάλογο εσωτερικών και εξωτερικών εταίρων στους οποίους θα μπορείτε να παραπέμπετε τους αιτούντες με πιο σύνθετες ανάγκες.

Όταν εργάζεστε με αιτούντες που εικάζεται ότι είναι θύματα βασανιστηρίων, και παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τους εν λόγω υπαλλήλους στις αποφαινόμενες αρχές, ανατρέξτε στο έργο του Κέντρου Θυμάτων Βασανιστηρίων, «[Designing a Trauma-Informed Asylum System in the United States](#)», που επικαιροποιήθηκε στις 19 Ιουλίου 2023.

5

Εργασία με ευάλωτους αιτούντες

Για να είστε σε θέση να υποστηρίξετε ουσιαστικά τους αιτούντες που έχουν ανάγκη, πρέπει πρώτα να διαπιστωθεί ότι έχουν ανάγκη και/ή ότι βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση.

Εντοπισμός χαρακτηριστικών ευαλωτότητας και ειδικών αναγκών

Οι επαγγελματίες συχνά θεωρούν δύσκολο τον εντοπισμό των αιτούντων που έχουν ανάγκη. Στη συνέχεια παρατίθενται ορισμένοι παράμετροι για τη διευκόλυνση του εντοπισμού των εν λόγω αιτούντων.



Εντοπισμός



- ☐ Ως πρώτο βήμα, οι αρχικές διαδικασίες ανίχνευσης προβλημάτων υγείας και χαρακτηριστικών ευαλωτότητας (έλεγχοι) στοχεύουν **σε όλες τις νέες αφίξεις**.

Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι τα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας και οι ειδικές ανάγκες εντοπίζονται σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ασύλου/υποδοχής και μπορεί να οργανωθεί εγκαίρως η παρακολούθηση των άμεσων προβλημάτων.

- ☐ Οι ιατρικές εξετάσεις/έλεγχοι, καθώς και οι εξετάσεις/έλεγχοι ευαλωτότητας, κατά την άφιξη **αλληλοσυμπληρώνονται**. Εάν διενεργείται μόνο ιατρικός έλεγχος κατά την άφιξη, ο έλεγχος αυτός περιλαμβάνει τουλάχιστον δείκτες που σχετίζονται με την ευαλωτότητα και την προστασία.
- ☐ Ο **εντοπισμός είναι μια διαρκής διαδικασία**. Πραγματοποιήστε περαιτέρω αξιολογήσεις για επανεκτίμηση των αναγκών, όταν είναι απαραίτητο.
- ☐ Η εξέταση της υγείας και της ευαλωτότητας διενεργείται από επαρκή αριθμό **πεπειραμένων** και **καλά εκπαιδευμένων επαγγελματιών** με πείρα στην εργασία με μετανάστες.

Δεδομένου ότι ορισμένοι αιτούντες ενδέχεται να έρχονται σε επαφή μόνο με έναν υπάλληλο πρώτης γραμμής (ιατρός/υπάλληλος που εξετάζει την ευαλωτότητα) στο σημείο άφιξης, είναι καθοριστικής σημασίας οι εν λόγω εμπειρογνώμονες να διαθέτουν την απαραίτητη πείρα, ώστε να είναι πιθανότερο να επισημάνουν συγκεκριμένες ανάγκες και διασταυρούμενα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας και ιδίως εκείνα που είναι δύσκολο να εντοπιστούν. Τα «μη ορατά» χαρακτηριστικά ευαλωτότητας μπορεί να αφορούν, για παράδειγμα, θύματα εμπορίας ανθρώπων, βασανιστηρίων ή σεξουαλικής βίας, άτομα που ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες (π.χ. SOGIESC) ή παρουσιάζουν προβλήματα ψυχικής υγείας. Η πρόσληψη πεπειραμένου προσωπικού για το κρίσιμο στάδιο της άφιξης μπορεί να συμβάλει στον μετριασμό των προβλημάτων που προκύπτουν σε μεταγενέστερο στάδιο.

Υποστήριξη του αυτοπροσδιορισμού / της εθελούσιας αποκάλυψης από αιτούντες

- ☐ Διοργανώστε για τους αιτούντες ενημερωτικές συνεδρίες με διαπολιτισμικούς μεσολαβητές σχετικά με τη σημασία του να μοιράζονται τις ανησυχίες τους, ώστε να βεβαιωθείτε ότι έχουν πρόσβαση σε υποστήριξη και ειδικές εγγυήσεις και ότι γνωρίζουν τα δικαιώματά τους.
- ☐ Επισημάνετε ότι συνήθως οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής ζητούν τη συγκατάθεση των αιτούντων πριν από την οργάνωση περαιτέρω υπηρεσιών υποστήριξης / παραπομπών. Τονίστε ότι τηρείται πάντοτε η εμπιστευτικότητα.
- ☐ Το **βέλτιστο συμφέρον του παιδιού** λαμβάνεται πρωτίστως υπόψη σε όλες τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
- ☐ Στην περίπτωση των παιδιών-αιτούντων, οι **εμπειρογνώμονες σε θέματα προστασίας των παιδιών** συμμετέχουν όσο το δυνατόν πιο έγκαιρα, ώστε να διασφαλίζεται ο **προσδιορισμός του βέλτιστου συμφέροντος** όσον αφορά την κατάσταση του παιδιού. Διενεργείται εκτίμηση κινδύνου το συντομότερο δυνατόν, κατά περίπτωση, για τη μείωση του κινδύνου απαγωγής.
- ☐ Σε κατάσταση μεγάλης εισροής, οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής θα μπορούσαν να υποστηρίζονται από επικουρικό προσωπικό, το οποίο έχει λάβει βασική κατάρτιση για τον τρόπο **εφαρμογής των ΨΠΒ**, ώστε να συμβάλει στον αρχικό εντοπισμό των ατόμων με εμφανή ψυχολογική καταπόνηση.
- ☐ Επιδείξτε **πολιτισμική ευαισθησία και επάρκεια** στο σημείο άφιξης και κατά τη διενέργεια των αρχικών ελέγχων ώστε να μειώνεται ο εκνευρισμός όσων φθάνουν.



- ☐ Ταυτόχρονα, κατά την άφιξη, οι αιτούντες θα πρέπει να λαμβάνουν τις **βασικές πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό της διαδικασίας εντοπισμού**.

Εάν οι νεοαφικθέντες γνωρίζουν τους λόγους για τους οποίους διενεργείται η διαδικασία εντοπισμού των χαρακτηριστικών ευαλωτότητας και των ειδικών αναγκών, το γεγονός αυτό θα συμβάλει στη μείωση του άγχους και θα αυξηθεί η προθυμία τους για συνεργασία, μεταξύ άλλων με εθελούσια αποκάλυψη πληροφοριών.

- ☐ Όταν οργανώνονται διαδικασίες εντοπισμού, **οι παραπομπές και η ουσιαστική παρακολούθηση** είναι καθοριστικής σημασίας.

Οι πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες είναι επικαιροποιημένες και τίθενται στη διάθεση των ατόμων που διενεργούν τους αρχικούς ελέγχους και τις αξιολογήσεις της ευαλωτότητας στη συνέχεια.

- ☐ Όταν ο εντοπισμός έχει ως αποτέλεσμα την παραπομπή, ο **αιτών που παραπέμπεται ενημερώνεται** για τα επόμενα στάδια και εξασφαλίζεται η **συγκατάθεσή του**. Η **τήρηση εμπιστευτικότητας** κατά τη διαδικασία είναι ζωτικής σημασίας.

- ☐ Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης ευαλωτότητας, δίνεται έμφαση όχι μόνο στις αρνητικές επιπτώσεις αλλά και στη **δύναμη και την ανθεκτικότητα του αιτούντος** ⁽²⁹⁾, καθώς και στους **προστατευτικούς παράγοντες**.

Αυτό θα συμβάλει στη διασφάλιση της παροχής αποτελεσματικότερης και σχετικότερης στήριξης.

- ☐ Οι αρχές που παρέχουν στήριξη σε σημεία αποβίβασης **συντονίζουν στενά** τις προσπάθειές τους με τις προσπάθειες των **ομάδων έρευνας και διάσωσης** ⁽³⁰⁾.

Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι οι σχετικές ιατρικές υπηρεσίες και οι υπηρεσίες στον τομέα της ψυχικής υγείας είναι διαθέσιμες για τα άτομα για τα οποία έχει ήδη διαπιστωθεί ότι έχουν ανάγκη κατόπιν, για παράδειγμα, των ελέγχων που διενεργούνται σε σκάφη διάσωσης πριν από την άφιξη.

Συνεργασία με παιδιά-αιτούντες

Ανεξάρτητα από τις δραστηριότητες που διοργανώνονται με τα παιδιά και για τα παιδιά, το **βέλτιστο συμφέρον** των παιδιών εξακολουθεί να λαμβάνεται πρωτίστως υπόψη. Διασφαλίστε ότι οι δραστηριότητες για τα παιδιά σχεδιάζονται με ασφαλή και ουσιαστικό τρόπο. Όταν εργάζεστε με παιδιά, έχετε υπόψη τη **γλώσσα** που χρησιμοποιείτε, την **τοποθεσία** (δηλαδή τον χώρο) και το **«αντικείμενο»** (δηλαδή τα θέματα που καλύπτονται) κατά την υλοποίηση των παρεμβάσεων. Θα πρέπει να εξετάζονται διεξοδικά το **«ποιος»** θα υλοποιήσει αυτές τις παρεμβάσεις και η χρονική στιγμή, δηλαδή το **«πότε»** θα υλοποιηθούν.

Ακολουθούν ορισμένες γενικές παράμετροι για τη διευκόλυνση του έργου των υπαλλήλων που συνεργάζονται με παιδιά.

⁽²⁹⁾ ΔΟΜ, *Psychosocial support after adversity: a systemic approach*, 2020. Caritas International, *Vulnérabilités: Vers un traitement juste des réfugiés vulnérables*, 2017 (στα γαλλικά).

⁽³⁰⁾ Νομικό πλαίσιο — **πριν από την άφιξη**: **Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 656/2014** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, περί κανόνων επιτηρήσεως των εξωτερικών θαλάσσιων συνόρων στο πλαίσιο της επιχειρησιακής συνεργασίας που συντονίζεται από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ L 189 της 27.6.2014, σ. 93). Το άρθρο 4 παράγραφος 4 ορίζει ότι: *οι συμμετέχουσες μονάδες καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες των παιδιών, συμπεριλαμβανομένων των ασυνόδευτων ανηλίκων, των θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, των προσώπων που χρήζουν επείγουσας ιατρικής φροντίδας, των ατόμων με αναπηρίες, των προσώπων που χρήζουν διεθνούς προστασίας και άλλων προσώπων των οποίων η κατάσταση είναι ιδιαίτερα ευάλωτη.*



Συμβουλές κατά την εργασία με παιδιά ⁽³¹⁾



- ☐ Να προσαρμόζετε και να ανταποκρίνεστε στις περιστάσεις. Ακούστε προσεκτικά τις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους, τροποποιώντας τις δραστηριότητες όταν είναι απαραίτητο. Να είστε ανοικτοί στις υποδείξεις τους για βελτιώσεις και να αναγνωρίζετε τι τα απασχολεί και τι τα ενδιαφέρει. Να επιδεικνύετε ευελιξία και προσαρμοστικότητα.
- ☐ Διευκολύνετε τις δυνατότητες των παιδιών να συνδεθούν μεταξύ τους και να αναπτύξουν σχέσεις. Ενθαρρύνετε την επικοινωνία και την ομαδική εργασία για την προώθηση ισχυρότερων δεσμών με συνομηλίκους και με το προσωπικό. Υποστηρίξτε τα παιδιά στη διατήρηση δεσμών με αδέρφια ή άλλων ουσιαστικών σχέσεων.
- ☐ Προγραμματίστε τις δραστηριότητες σε σταθερές ώρες και επικοινωνήστε με τρόπο φιλικό προς τα παιδιά.
 Τα παιδιά επωφελούνται γενικά από την ύπαρξη δομής, συνέπειας και ρουτίνας, ιδίως κατά τη διάρκεια ή κατόπιν μιας κρίσης. Η υποστήριξη αυτή μπορεί να προσφέρει ανακούφιση και σταθερότητα για την αντιμετώπιση δύσκολων εμπειριών και να βοηθήσει στην προσαρμογή στις πολυάριθμες αλλαγές. Θέστε υγιή όρια.
- ☐ Επικεντρωθείτε στα πλεονεκτήματα των παιδιών και στις θετικές επιδράσεις στη ζωή τους. Ενθαρρύνετε τον αυτοστοχασμό σχετικά με τις ικανότητές τους, τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και των δικτύων υποστήριξης τους. Δημιουργήστε ένα θετικό κλίμα, υποδεικνύοντας ότι, ακόμη και σε δύσκολες περιστάσεις, είναι δυνατόν να υπάρχουν θετικές εμπειρίες και απόλαυση.
- ☐ Δώστε τους τη δυνατότητα να είναι δημιουργικά. Καλλιεργήστε συνδέσεις με την πολιτιστική κληρονομιά τους, ενώ παράλληλα φέρτε τα σε επαφή με νέες, χρήσιμες παραδόσεις στη χώρα υποδοχής τους. Προγράμματα καθοδήγησης στα οποία οι συνομήλικοι υποστηρίζουν ο ένας τον άλλον μπορεί να είναι χρήσιμα.
- ☐ Όταν εργάζεστε με ασυνόδευτα παιδιά, παρέχετε τη σχετική ψυχοεκπαίδευση και χρησιμοποιήστε την κατάλληλη γλώσσα. Τα παιδιά μπορεί να βιώνουν συναισθήματα απόγνωσης λόγω των στρεσογόνων παραγόντων που αντιμετωπίζουν. Αυτό μπορεί να τα βοηθήσει να κατανοήσουν αυτά τα συναισθήματα. Η ψυχοεκπαίδευση περιλαμβάνει την παροχή βασικών πληροφοριών σχετικά με την ψυχική υγεία, ώστε να αντιμετωπιστεί το στίγμα και να ενισχυθεί η δεκτικότητα στην αναζήτηση βοήθειας, αν υπάρχει ανάγκη.
- ☐ Διαβεβαιώστε τα παιδιά ότι πολλές από τις αντιδράσεις τους είναι φυσιολογικές στην κατάστασή τους. Παρέχετε πληροφορίες κατάλληλες για την ηλικία τους και περιεκτικές. Χρησιμοποιήστε καθημερινή γλώσσα αντί για ιατρικούς όρους, εκτός εάν πρόκειται για ιατρικό περιβάλλον. Είναι πολύ σημαντικό να παρέχετε ακριβείς πληροφορίες που γνωρίζετε ότι είναι αληθινές.
- ☐ Να είστε έτοιμοι να κάνετε εποικοδομητικές και ανοιχτές συζητήσεις όταν τα παιδιά θίγουν ευαίσθητα θέματα. Βοηθήστε τα να διαχειριστούν τη δυσφορία, παρέχετε ακριβείς πληροφορίες, συνδέστε τα με τους σχετικούς πόρους, αναζητήστε στήριξη όταν χρειάζεται και λάβετε τα κατάλληλα μέτρα εάν τα παιδιά αποκαλύψουν εμπειρίες βίας, εκμετάλλευσης ή κακοποίησης.
- ☐ Ανταποκριθείτε στα προβλήματα των παιδιών χωρίς επικρίσεις, με σεβασμό στις θρησκευτικές, πολιτισμικές και πολιτικές πεποιθήσεις τους. Εντοπίστε και αντιμετωπίστε θέματα ταμπού ή δύσκολα θέματα, εξασκηθείτε στον χειρισμό άβολων συζητήσεων μέσω παιχνιδιού ρόλων και αποφύγετε τη διάλεξη, το κήρυγμα, την απόκρυψη πληροφοριών ή την έκφραση απόψεων που εισάγουν διακρίσεις.

⁽³¹⁾ EUAA, *How can I support my child during difficult times?* (Πώς μπορώ να στηρίξω το παιδί μου σε δύσκολες στιγμές;), Ιούνιος 2023. EUAA, *How can I deal with situations in which my parents seem sad, worried, or angry?* (Πώς μπορώ να αντιμετωπίσω καταστάσεις στις οποίες οι γονείς μου φαίνονται λυπημένοι, ανήσυχoi ή θυμωμένοι;), Ιούνιος 2023. EUAA, *How to handle situations when my friend or sibling is sad, angry or does dangerous things?* (Πώς να χειρίζομαι καταστάσεις στις οποίες ο φίλος ή τα αδέρφια μου είναι λυπημένα, θυμωμένα ή έχουν επικίνδυνη συμπεριφορά;), Ιούνιος 2023. Τα εν λόγω εργαλεία αυτοβοήθειας που απευθύνονται σε αιτούντες γονείς, παιδιά και σε φίλους τους που ενδέχεται να παρουσιάζουν ψυχολογική καταπόνηση συμπληρώνονται από [οδηγίες για τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής](#).



- ☐ Ενώ παρέχετε ευκαιρίες για αυτοέκφραση, έχετε υπόψη τους πιθανούς κινδύνους για τα παιδιά. Λάβετε υπόψη την ασφάλεια και την καταλληλότητα της συζήτησης ορισμένων θεμάτων σε ομάδες που αποτελούνται από όλα τα φύλα ή μεικτές ηλικιακές ομάδες. Αποφύγετε καταστάσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν ψυχολογική καταπόνηση ή βλάβη.
- ☐ Παρέχετε ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τον τόπο διαμονής των παιδιών και τη συνολική διαδικασία που βιώνουν. Δημιουργήστε κατάλληλο κλίμα για ερωτήσεις. Να απαντάτε με ειλικρίνεια, καθώς οι ψευδείς προσδοκίες ή οι υποσχέσεις που δεν τηρούνται μπορούν να κλονίσουν την εμπιστοσύνη και να προκαλέσουν ψυχολογική καταπόνηση. Ανάλογα με την ηλικία, μπορεί να χρειαστεί να ληφθούν υπόψη ευαίσθητες πληροφορίες, όπως η σεξουαλική και αναπαραγωγική υγεία, οι ρόλοι των φύλων και κοινωνικά ή πολιτικά ζητήματα.
- ☐ Υποστηρίξτε τους εφήβους για να έχουν πρόσβαση σε πόρους και να συνδεθούν με δίκτυα κοινωνικής υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών υπηρεσιών, όταν είναι απαραίτητο. Ταυτόχρονα, ενημερώστε τους για τους κινδύνους που μπορεί να εγκυμονεί το διαδίκτυο (κυβερνοκακοποίηση, κυβερνοεκφοβισμός κλπ.).
- ☐ Αναγνωρίστε ότι τα παιδιά, ιδίως οι έφηβοι, είναι σε θέση να πάρουν την ευθύνη της ζωής τους και να λαμβάνουν αποφάσεις που διαμορφώνουν την πορεία τους. Δώστε στα παιδιά την ευκαιρία να αναλάβουν ηγετικούς ρόλους και ευθύνες με σεβασμό στην ετοιμότητα και τις προτιμήσεις τους (π.χ. σε ποια δραστηριότητα να συμμετέχουν), εισαγάγετε κίνητρα για τη μεγάλη αδερφή / τον μεγάλο αδερφό [προγράμματα καθοδήγησης ⁽³²⁾] και δώστε τους τη δυνατότητα να αναλάβουν ηγετικό ρόλο μεταξύ συνομηλίκων που είναι λίγο μικρότεροι.
- ☐ Δημιουργήστε περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, στο οποίο κανένα παιδί δεν μένει στο περιθώριο ούτε υφίσταται διακρίσεις με βάση την ταυτότητα ή το υπόβαθρό του. Προσαρμόστε τις δραστηριότητες ώστε να διασφαλίζεται η ισότιμη συμμετοχή όλων (παράμετροι ηλικίας, φύλου και ποικιλομορφίας).
- ☐ Αφιερώστε χρόνο για να ακούσετε τα παιδιά, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να μοιραστούν τις εμπειρίες, τις ιδέες και τις δυσκολίες τους. Τα παιδιά διαθέτουν πολύτιμες γνώσεις όσον αφορά τις ανάγκες και τα συμφέροντά τους. Συνεργαστείτε μαζί τους για την ανάπτυξη δραστηριοτήτων και υπηρεσιών που είναι ενδιαφέρουσες και επωφελείς γι' αυτά. Δημιουργήστε έναν ασφαλή χώρο για να συζητούν θέματα που τα ενδιαφέρουν.
- ☐ Συμπεριλάβετε στη διαδικασία τους υπευθύνους για την επιμέλεια και τους γονείς, εφόσον αυτό θεωρείται ότι είναι προς το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού, ή τον επίτροπο εάν το παιδί είναι ασυνόδευτο.

⁽³²⁾ Όσον αφορά τα εν λόγω προγράμματα υποστήριξης συνομηλίκων φαίνεται να υπάρχει «θετικός αντίκτυπος των παρεμβάσεων στη ζωή των νέων προσφύγων όσον αφορά τα οφέλη για την ψυχική υγεία, την αντιμετώπιση των δυσκολιών της ζωής ή την απόκτηση πρόσβασης σε πολύτιμους πόρους». Barbaresos F., Georgiou N., Vasilopoulos F., Papathanasiou C., «[Peer support groups and peer mentoring in refugee adolescents and young adults: A literature review](#)», *Global Journal of Community Psychology Practice*, τόμος 14, τεύχος 2, 2023.



Πώς και τι να μοιραστείτε με τα παιδιά

Εργαλεία. Ανταλλαγή πληροφοριών με τα παιδιά

Η φιλική προς τα παιδιά πληροφόρηση είναι επίσης, και ίσως περισσότερο απ' όλα, η πληροφόρηση που παρέχεται για να βοηθήσει το παιδί ως προς τις απορίες και τις ανησυχίες του (δηλαδή δεν εξυπηρετεί μόνο τους σκοπούς του επαγγελματία).

Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να εξετάζετε τα θέματα από την οπτική του παιδιού και να καταρτίζετε έναν κατάλογο απαντήσεων στις ερωτήσεις του. Τα παιδιά μπορεί να χρειάζονται απαντήσεις σε ερωτήσεις όπως:

- Πού βρίσκομαι;
- Για πόσο χρονικό διάστημα θα παραμείνω εδώ;
- Θα μεταφερθώ αλλού; Και εάν ναι, πότε;
- Ποιος θα με φροντίσει και ποιες είναι οι διαδικασίες για να επισημοποιηθεί η παραμονή μου στη χώρα αυτή;
- Πότε μπορώ να πάω στο σχολείο;
- Πώς μπορώ να μιλήσω με την οικογένειά μου;

Η προετοιμασία των απαντήσεων σε τέτοιες ερωτήσεις θα δημιουργήσει μια αίσθηση ηρεμίας στο παιδί. Τα παιδιά μπορεί επίσης να επιθυμούν να βρουν τις δικές τους απαντήσεις σε ορισμένες γενικές ερωτήσεις που ενδέχεται να έχουν σχετικά με τον εαυτό τους, την ταυτότητά τους, τα συναισθήματα που βιώνουν σε αυτή τη νέα χώρα.

Η οργάνωση **Nidos** έχει αναπτύξει διάφορα εργαλεία για την υποστήριξη των ασυνόδευτων ανηλίκων, μεταξύ των οποίων ένα εγχειρίδιο με οδηγίες για σημειώσεις σε ημερολόγιο ⁽³³⁾. Εκτός από τη συνεχή ψυχοκοινωνική υποστήριξη από εξειδικευμένους υπαλλήλους που εργάζονται με παιδιά και νέους, η χρήση εργαλείων όπως τα ημερολόγια μπορεί να είναι χρήσιμη. Ωστόσο, οι σημειώσεις σε ημερολόγιο μπορεί να ενεργοποιήσουν συναισθήματα, γι' αυτό είναι σημαντική η παροχή πρόσβασης σε υποστήριξη.

Χώροι φιλικόι προς τα παιδιά και ασφαλείς χώροι για γυναίκες και κορίτσια

Η παράλληλη συνεργασία με δομές της κοινότητας, όπως οι ασφαλείς χώροι για γυναίκες/κορίτσια, οι φιλικόι προς τα παιδιά χώροι, τα **κέντρα της τοπικής κοινότητας / κοινότητας υποδοχής** και τα άτυπα κέντρα εκπαίδευσης και μάθησης, μπορεί να ενισχύσει την εμβέλεια των παρεμβάσεων ψυχικής υγείας, καθώς οι δομές αυτές μπορούν να χρησιμεύσουν ως σημεία εισόδου για τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και να θεωρηθούν ότι στιγματίζουν λιγότερο από ό,τι οι εγκαταστάσεις ψυχικής υγείας, ιδίως όσον αφορά τις πιο ευάλωτες ομάδες ⁽³⁴⁾.

I Ο σκοπός των φιλικών προς τα παιδιά χώρων

Οι **φιλικόι προς τα παιδιά χώροι (ΦΠΧ)** μπορούν να οριστούν ως εξής:

χώροι που έχουν σχεδιαστεί και λειτουργούν σε συμμετοχική βάση, όπου είναι δυνατή η παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος στα παιδιά και παρέχεται ολοκληρωμένος προγραμματισμός που περιλαμβάνει παιχνίδι, ψυχαγωγία, εκπαίδευση, υπηρεσίες υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και/ή πληροφορίες για υπηρεσίες/υποστήριξη ⁽³⁵⁾.

⁽³³⁾ Nidos, *Levensboek*, 2015, (στα ολλανδικά).

⁽³⁴⁾ Borja Jr. A., Khondaker R., Durant J. και Ochoa B., «*Child-centred, cross-sectoral mental health and psychosocial support interventions in the Rohingya response: a field report by Save the Children*», *Intervention*, 2019, τόμος 17, σ. 231-237.

⁽³⁵⁾ UNICEF, *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*, 2008.



Οι κύριοι στόχοι των ΦΠΧ είναι οι εξής:

- ▶ κινητοποίηση «κοινοτήτων γύρω από την προστασία και την ευεξία όλων των παιδιών, συμπεριλαμβανομένων των ιδιαίτερα ευάλωτων παιδιών»·
- ▶ «παροχή ευκαιριών στα παιδιά για παιχνίδι, απόκτηση δεξιοτήτων σχετικών με τη συγκυρία και λήψη κοινωνικής στήριξης»·
- ▶ «παροχή διατομεακής στήριξης σε όλα τα παιδιά κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους»⁽³⁶⁾.

Ένα από τα πλεονεκτήματα ενός ΦΠΧ είναι η «δυνατότητα να εξυπηρετεί παιδιά όλων των ηλικιών»⁽³⁷⁾. Γενικότερα, οι ΦΠΧ εξυπηρετούν τις εξής τέσσερις βασικές ηλικιακές ομάδες⁽³⁸⁾:

- ▶ βρέφη/νήπια·
- ▶ παιδιά προσχολικής ηλικίας (κάτω των 6 ετών)·
- ▶ παιδιά σχολικής ηλικίας (6 έως 12 ετών)·
- ▶ εφήβους (ηλικίας 13 έως 18 ετών)·

Οι ανάγκες, οι δραστηριότητες, οι απαιτήσεις και η οργάνωση των ΦΠΧ είναι διαφορετικές για κάθε ηλικιακή ομάδα⁽³⁹⁾.

I Βασικές αρχές για τη δημιουργία ενός χώρου φιλικού προς τα παιδιά⁽⁴⁰⁾

Αρχή 1. Οι ΦΠΧ είναι ασφαλή και «προστατευμένα» περιβάλλοντα για παιδιά

Όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς (δηλαδή κυβέρνηση, χορηγοί, διεθνείς οργανισμοί, μη κυβερνητικές οργανώσεις) θα πρέπει να δεσμευτούν ώστε να διασφαλιστεί ότι αυτή η αρχή συνοδεύεται από τα εξής:

- α. συμπερίληψη των ΦΠΧ στον αρχικό σχεδιασμό των καταυλισμών / κέντρων υποδοχής·
- β. παροχή «γρήγορου και αποτελεσματικού συστήματος υποστήριξης και ανταπόκρισης για την ασφάλεια των παιδιών»⁽⁴¹⁾·
- γ. δημιουργία «ενός περιβάλλοντος για παιδιά με σκοπό την προστασία τους από τη βία, την εκμετάλλευση και την κακοποίηση»⁽⁴²⁾· και
- δ. ανάπτυξη συστήματος / ροής εργασιών για τον εντοπισμό παιδιών που βρίσκονται σε κατάσταση υψηλού κινδύνου.

Αρχή 2. Οι ΦΠΧ προσφέρουν ένα περιβάλλον ενθάρρυνσης και υποστήριξης για παιδιά

Σε ένα περιβάλλον υποστήριξης περιλαμβάνονται «i) ευρύ φάσμα κατάλληλων δραστηριοτήτων και προγραμμάτων· ii) ένα φυσικό περιβάλλον που διευκολύνει τη διεξαγωγή δραστηριοτήτων και την υλοποίηση προγραμμάτων· iii) προσωπικό που ενθαρρύνει, υποστηρίζει και επιδεικνύει ευαισθησία»⁽⁴³⁾. «Η συμμετοχή των παιδιών και της κοινότητας στην επιλογή των δραστηριοτήτων θα ενισχύσει τον υποστηρικτικό χαρακτήρα του ΦΠΧ. Το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει και να εφαρμόζει μια παιδοκεντρική προσέγγιση ενεργητικής μάθησης. Τα παιδιά θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να συνάπτουν δεσμούς και να αλληλεπιδρούν κοινωνικά όσο το δυνατόν περισσότερο»⁽⁴⁴⁾.

⁽³⁶⁾ Global Education Cluster, Inter-agency Network for Education in Emergencies, IASC, Global Protection Cluster, *Guidelines for Child Friendly Spaces in Emergencies*, 2011, σ. 2.

⁽³⁷⁾ UNICEF, *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*, 2008, σ. 43.

⁽³⁸⁾ Αυτόθι.

⁽³⁹⁾ IFRC και World Vision, *Operational Guidance for Child Friendly Spaces in Humanitarian Settings*, 2021.

⁽⁴⁰⁾ Οι αρχές που διέπουν τους φιλικούς προς τα παιδιά χώρους έχουν αντληθεί από το έγγραφο UNICEF, *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*, 2008, σ. 9-14.

⁽⁴¹⁾ Αυτόθι, σ. 10.

⁽⁴²⁾ Αυτόθι.

⁽⁴³⁾ Αυτόθι.

⁽⁴⁴⁾ UNICEF, *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*, 2008, σ. 10.



Αρχή 3. Οι ΦΠΧ δημιουργούνται σε δομές και βασίζονται σε ικανότητες που υπάρχουν ήδη σε μια κοινότητα

Ο επιτυχής προγραμματισμός έχει ως βάση και ενσωματώνει τις υπάρχουσες δυνατότητες και δομές των κοινοτήτων, της κοινωνίας των πολιτών και των κυβερνητικών οργανώσεων. Είναι θέμα χρήσης και αξιοποίησης των υφιστάμενων διαθέσιμων πόρων, των υπηρεσιών και της καθημερινής ρουτίνας των οικογενειών. Η κατανόηση της ζωής των οικογενειών και των παιδιών στην κοινότητα, των μηχανισμών αντιμετώπισης που διαθέτουν και του τρόπου με τον οποίο αντιλαμβάνονται και επιδιώκουν τα μέσα βιοπορισμού τους υπό άγνωστες συνθήκες είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη ουσιαστικής υποστήριξης.

Αρχή 4. Οι ΦΠΧ χρησιμοποιούν μια πλήρως συμμετοχική προσέγγιση όσον αφορά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση παρεμβάσεων

Η εξειδικευμένη γνώση αποκτάται απευθείας μέσω της συμμετοχής οικογενειών και παιδιών, σύμφωνα με την οποία μπορεί να καθοριστεί ποια παρέμβαση θα ήταν ή δεν θα ήταν σημαντική. «Η συμμετοχή θα συμβάλει στην αποφυγή προκλήσεων και παρεξηγήσεων μακροπρόθεσμα» ⁽⁴⁵⁾. Η κοινότητα των αιτούντων ενδυναμώνεται, μπορεί να νιώθει ισχυρότερο το αίσθημα συμμετοχής και ελέγχου, γεγονός που μπορεί επίσης να υποστηρίξει τη βιωσιμότητα των παρεμβάσεων.

Αρχή 5. Οι ΦΠΧ παρέχουν ή υποστηρίζουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προγράμματα

«Σε έναν ΦΠΧ, οι τρεις τομείς με τη μεγαλύτερη βαρύτητα είναι η εκπαίδευση, η προστασία και η υγεία (ωστόσο, οι ΦΠΧ δεν καλύπτουν μόνο αυτούς τους τομείς, αλλά παρέχεται η ευκαιρία να συνεκτιμηθούν και διάφοροι άλλοι τομείς, όπως η ύδρευση και η αποχέτευση). Οι δραστηριότητες που ενσωματώνονται σε ευρύτερα συστήματα [...] τείνουν να είναι προσβάσιμες σε περισσότερους ανθρώπους, έχουν μικρότερη πιθανότητα στιγματισμού και είναι συνήθως πιο βιώσιμες» ⁽⁴⁶⁾. Παρέχουν πιο συντονισμένα συστήματα παραπομπής και ευρύτερη πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες.

Αρχή 6. Οι ΦΠΧ είναι συμπεριληπτικοί και δεν εισάγουν διακρίσεις

«Με μια διαδικασία χωρίς αποκλεισμούς και μια προσέγγιση που δεν εισάγει διακρίσεις διασφαλίζεται ότι όλα τα παιδιά, ανεξάρτητα από την τάξη, το φύλο, τις ικανότητες, τη γλώσσα, την εθνοτική καταγωγή, τον γενετήσιο προσανατολισμό, τη θρησκεία ή την ιθαγένειά τους έχουν ισότιμη πρόσβαση σε ΦΠΧ» ⁽⁴⁷⁾. Οι ασφαλείς χώροι για τις γυναίκες και τα κορίτσια θα πρέπει να έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά ⁽⁴⁸⁾.

- ▶ **Προσαρμογή του πλαισίου.** Θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ειδικές μεταβλητές του πλαισίου, όπως τα πορίσματα της εκτίμησης των αναγκών, η δυναμική της κοινότητας, οι εμπειρίες και οι ικανότητες του προσωπικού και των φορέων υλοποίησης, και φυσικά οι περιορισμοί του πλαισίου. Αυτό μπορεί επίσης να σημαίνει ότι, όταν υπάρχουν πολλές άγαμες γυναίκες με μικρά παιδιά και ανάλογα με τις δραστηριότητες, μπορεί να παρέχονται υπηρεσίες παιδικής μέριμνας και/ή να δημιουργείται ένα πλαίσιο στο οποίο τα μικρά παιδιά μπορούν να επανενωθούν με τη μητέρα χωρίς να προκαλείται σημαντική διαταραχή σε άλλους συμμετέχοντες στην ομάδα.
- ▶ **Καθοδήγηση από γυναίκες και κορίτσια.** Πρέπει να ζητείται η γνώμη των γυναικών και των κοριτσιών και η συμβολή τους θα πρέπει να περιλαμβάνεται εξ αρχής στις αποφάσεις που σχετίζονται με όλες τις φάσεις του προγράμματος: σχεδιασμό, υλοποίηση και παρακολούθηση. Πρόκειται για ουσιαστικό βήμα στην υποστήριξή τους μέσω μιας διαδικασίας ενδυνάμωσης. Με αυτό το βήμα διασφαλίζεται ότι οι ασφαλείς χώροι ανταποκρίνονται πάντα και από κάθε άποψη στις ανάγκες των μελών τους. Σε τέτοιου είδους χώρους για γυναίκες και κορίτσια συνιστάται η παροχή υποστήριξης από άτομα του ίδιου φύλου (π.χ. διερμηνείς).

⁽⁴⁵⁾ UNICEF, *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*, 2008, σ. 11.

⁽⁴⁶⁾ Αυτόθι βάσει του εγγράφου IASC, *Guidelines – Mental health and psychosocial support in emergency* (Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης), 2007.

⁽⁴⁷⁾ Αυτόθι, σ. 13.

⁽⁴⁸⁾ Ταμείο των Ηνωμένων Εθνών για τον Πληθυσμό, Murfet T., *Establishing Women and Girls' Safe Spaces*, Εγχειρίδιο κατάρτισης — οδηγός συντονισμού, 2001.



- ▶ **Ενημέρωση κοινότητας.** Τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη στην κοινότητα, όπως οι επικεφαλές των κοινοτήτων, θα πρέπει να συμμετέχουν από την αρχή στον σχεδιασμό ασφαλούς χώρου για τις γυναίκες και τα κορίτσια. Με τον τρόπο αυτό θα εξασφαλιστεί η στήριξη της κοινότητας και, κατά συνέπεια, θα διευκολυνθεί η μεγαλύτερη και ασφαλέστερη πρόσβαση των γυναικών και των έφηβων κοριτσιών. Βεβαιωθείτε ότι οι επικεφαλές των κοινοτήτων επιλέγονται λαμβανομένων υπόψη του φύλου και της ποικιλομορφίας (π.χ. σε ορισμένο πλαίσιο, οι επικεφαλές των ανδρικών κοινοτήτων θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την ενεργό συμμετοχή των γυναικών αιτουσών με αποτέλεσμα αυτές να μη νιώθουν άνετα να μιλήσουν για ορισμένα θέματα).
- ▶ **Δραστηριότητες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης για παιδιά.** Η συμμετοχή των παιδιών σε τακτικές δραστηριότητες εντός της κοινότητας μπορεί να καλλιεργήσει την ευεξία και να δημιουργήσει ευκαιρίες να συνδεθούν με συνομηλίκους τους, να κάνουν φίλους, να διασκεδάσουν και να ξεχάσουν για λίγο τις προσωπικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν. Οι διάφορες μορφές δραστηριοτήτων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης μπορούν να συμβάλουν στην υποστήριξη της ψυχικής υγείας και ευεξίας των παιδιών-αιτούντων. Το είδος της δραστηριότητας που πρέπει να επιλεγεί εξαρτάται από το περιβάλλον και το πλαίσιο στο οποίο βρίσκονται το παιδί ή τα παιδιά και από τους διαθέσιμους συντονιστές.
- ▶ Γενικά, οι δραστηριότητες που διοργανώνονται με τα παιδιά και για τα παιδιά θα πρέπει να επικεντρώνονται στην **πρόληψη** και τη διαφύλαξη της **ψυχικής υγείας** και **ευεξίας** τους και να προωθούν τη συμμετοχή σε επίπεδο κοινότητας. Αυτή η προσέγγιση θα ενισχύσει την ανθεκτικότητα των παιδιών. Όσον αφορά τα παιδιά που παρουσιάζουν ψυχολογική καταπόνηση, μπορεί να προσφέρει τρόπους αντιμετώπισης αυτών των εμπειριών με ασφαλή και ουσιαστικό τρόπο με τη συμβολή συνομηλίκων και/ή επαγγελματιών.
- ▶ Για να διασφαλιστεί η **προσέγγιση της «μη πρόκλησης βλάβης»**, οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής που εργάζονται με συνοδευόμενα και ασυνόδευτα παιδιά θα πρέπει να επιλέγουν δραστηριότητες ανάλογα με τις ανάγκες των παιδιών και σύμφωνα με την εμπειρογνωσία των υπαλλήλων. Ανάλογα με το επίπεδο εμπειρίας ή γνώσεων των συντονιστών, οι ψυχοκοινωνικές δραστηριότητες μπορούν να χωριστούν σε δραστηριότητες για τις οποίες απαιτούνται συντονιστές με βασικές δεξιότητες ή υπόβαθρο στην ψυχολογία, την παιδική προστασία και την κοινωνική εργασία και σε δραστηριότητες για τις οποίες απαιτείται υψηλό επίπεδο εμπειρογνωσίας.

Παραδείγματα

Τα ακόλουθα παραδείγματα προέρχονται από μια εργαλειοθήκη που αναπτύχθηκε για παιδιά-αιτούντες σχετικά με δραστηριότητες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης επιχειρησιακής υποστήριξης του ΕΥΑΑ.



→ Δραστηριότητες με πράσινες κουκκίδες

Οι δραστηριότητες που υποδεικνύονται με **πράσινες κουκκίδες** μπορούν να υλοποιούνται από διάφορους **υπαλλήλους** πρώτης γραμμής, συμπεριλαμβανομένων των υπαλλήλων που διαθέτουν **ελάχιστη πείρα ή γνώσεις** σχετικά με την ευαλωτότητα ή την ψυχοκοινωνική υποστήριξη. Ωστόσο, συνιστάται ένα ελάχιστο επίπεδο γνώσεων σε θέματα ψυχικής υγείας [βλ. το βίντεο κινουμένων σχεδίων του ΕΥΑΑ για τους μη επαγγελματίες συμβούλους σχετικά με το θέμα ⁽⁴⁹⁾]. Οι δραστηριότητες με πράσινες κουκκίδες συνίστανται κυρίως σε ελεύθερο χρόνο, παιχνίδι και ψυχαγωγικές δραστηριότητες. Μπορούν να διεξαχθούν σε ασφαλείς χώρους που έχουν δημιουργηθεί για τα παιδιά εντός μιας εγκατάστασης υποδοχής και/ή έξω στη φύση, όπου αυτό είναι δυνατό.



→ Δραστηριότητες με κίτρινες κουκκίδες

Οι δραστηριότητες που υποδεικνύονται με **κίτρινες κουκκίδες** συνιστάται να υλοποιούνται από **εξειδικευμένους υπαλλήλους**, όπως οι υπάλληλοι που εργάζονται στην υποδοχή και έχουν προϋπηρεσία στην κοινωνική εργασία, την προστασία των παιδιών και/ή την ευαλωτότητα. Οι δραστηριότητες αυτές είναι πιο προσαρμοσμένες στις πιθανές ανάγκες των παιδιών που τοποθετούνται σε κέντρα υποδοχής και ενδέχεται να ενεργοποιήσουν αναμνήσεις και συναισθήματα. Οι εξειδικευμένοι υπάλληλοι έχουν περισσότερα προσόντα ώστε να υποστηρίξουν τα παιδιά με ασφάλεια για την αντιμετώπιση τέτοιου είδους συναισθημάτων σε περίπτωση που προκύψουν και μπορούν να οργανώσουν κάθε απαραίτητη σχετική παρακολούθηση (συμπεριλαμβανομένων των παραπομπών).



→ Δραστηριότητες με πορτοκαλί κουκκίδες

Οι δραστηριότητες που υποδεικνύονται με **πορτοκαλί κουκκίδες** θα πρέπει επίσης να υλοποιούνται από **εξειδικευμένους υπαλλήλους που διαθέτουν πρόσθετη εμπειρογνώσια** στην κοινωνική εργασία, την ψυχολογία και τη φροντίδα με γνώμονα τις τραυματικές εμπειρίες ή σε παρόμοιους τομείς. Αυτό είναι σημαντικό διότι οι δραστηριότητες μπορεί να προκαλέσουν αναμνήσεις ανατρεπτικών γεγονότων. Οι δραστηριότητες αυτές μπορεί να απαιτούν πιο εντατική συνεργασία με ένα παιδί που παρουσιάζει ψυχολογική καταπόνηση και ενδέχεται να απαιτούν περαιτέρω οργάνωση της αντιμετώπισης της κατάστασης βάσει αναγκών.

⁽⁴⁹⁾ ΕΥΑΑ, «[Psychological First Aid Video](#)» (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 26 Ιουνίου 2023, συνοδευόμενο από [οδηγίες](#).

I Παράμετροι που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη διοργάνωση ομαδικών δραστηριοτήτων με παιδιά

Οι συντονιστές πρέπει να προετοιμαστούν για τις παρεμβάσεις προτού επιλέξουν δραστηριότητα και προσκαλέσουν τα παιδιά. Παρακάτω παρατίθεται μη εξαντλητικός κατάλογος συμβουλών σχετικά με τον τρόπο υλοποίησης δραστηριοτήτων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης με παιδιά-αιτούντες με ασφαλή και ουσιαστικό τρόπο.



Προετοιμασία

- ▶ Λάβετε υπόψη τα παιδιά που βρίσκονται στην εγκατάσταση υποδοχής (ηλικία, φύλο, σύνθεση της οικογένειας, ιθαγένειες, πολιτισμικό υπόβαθρο, διαπιστωμένες δεξιότητες, χόμπι και ενδιαφέροντα) και επιλέξτε αναλόγως τις δραστηριότητες.
- ▶ Ενημερώστε τα παιδιά σχετικά με τον σκοπό της δραστηριότητας.
- ▶ Βεβαιωθείτε ότι οι γονείς/επίτροποι γνωρίζουν τον σκοπό της δραστηριότητας και έχουν δώσει τη συγκατάθεσή τους για τη συμμετοχή του παιδιού.
- ▶ Προγραμματίστε τη δραστηριότητα σε μια χρονική στιγμή ώστε να μην έρχεται σε σύγκρουση με άλλες υποχρεώσεις (εκπαιδευτικά μαθήματα / μαθήματα εκμάθησης γλωσσών).
- ▶ Ανάλογα με την τοποθεσία και τα παιδιά, εξετάστε το ενδεχόμενο ομαδοποίησης των παιδιών σε ομοιογενή ή μεικτή ομάδα. Λάβετε υπόψη την ηλικία και την ποικιλομορφία των παιδιών και βεβαιωθείτε ότι κάθε παιδί με αναπηρία έχει πρόσβαση στη δραστηριότητα ⁽⁵⁰⁾.
- ▶ Το χρονοδιάγραμμα της δραστηριότητας θα πρέπει να είναι σε ορατό σημείο σε κοινόχρηστους χώρους και να κοινοποιείται στους γονείς ή τους υπευθύνους για την επιμέλεια των παιδιών, καθώς και στα παιδιά.
- ▶ Όλα τα παιδιά στην εγκατάσταση υποδοχής θα πρέπει να έχουν ίσες ευκαιρίες συμμετοχής και να επωφελούνται από τις δραστηριότητες.
- ▶ Μολονότι ορισμένες δραστηριότητες μπορεί να γίνονται αυθόρμητα, προγραμματίστε τις περισσότερες από τις δραστηριότητες σε εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη βάση για να έχουν ισχυρότερο θετικό αντίκτυπο και μεγαλύτερη συμμετοχή.
- ▶ Συμπεριλάβετε/προσαρμόστε τις δραστηριότητες ανάλογα με τα ενδιαφέροντα και την ηλικία των παιδιών που διαμένουν στην εγκατάσταση υποδοχής και περιλάβετε προληπτικά τα παιδιά στον προγραμματισμό.



Τοποθεσία και οργάνωση ⁽⁵¹⁾

- ▶ Όπου είναι δυνατόν, χρησιμοποιήστε έναν φιλικό προς τα παιδιά χώρο ή ένα άνετο δωμάτιο.
- ▶ Βεβαιωθείτε ότι οι ασφαλείς χώροι είναι προσβάσιμοι για παιδιά διαφορετικών ηλικιών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που μπορεί να έχουν συγκεκριμένες ανάγκες (π.χ. χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων).
- ▶ Εάν είναι δυνατόν, βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν τουαλέτες κοντά στον χώρο, ιδίως όταν πρόκειται για μικρότερα παιδιά.
- ▶ Επιλέξτε τοποθεσίες με φυσικό φωτισμό, όπου είναι δυνατόν.

⁽⁵⁰⁾ EUAA, *Persons with Disabilities in the Asylum and Reception System*, 2024.

⁽⁵¹⁾ Επιπλέον, ανατρέξτε στην ενότητα [Χώροι φιλικόι προς τα παιδιά και ασφαλείς χώροι για γυναίκες και κορίτσια](#).



Γλώσσα και διερμηνεία

- ▶ Οι συντονιστές θα πρέπει είτε να ομιλούν τη γλώσσα των παιδιών που συμμετέχουν και/ή να υπάρχει υποστήριξη από διερμηνέα και/ή, κατά περίπτωση, από διαπολιτισμικό μεσολαβητή. Ο διερμηνέας θα πρέπει να γνωρίζει τον σκοπό των δραστηριοτήτων και να έχει την ευκαιρία, μετά τις δραστηριότητες, να κάνει έναν απολογισμό με τους συντονιστές, όπου χρειάζεται.
- ▶ Η γλώσσα που χρησιμοποιείται τόσο από τους συντονιστές όσο και από τους διερμηνείς πρέπει πάντα να είναι κατάλληλη για την ηλικία, απλή και σαφής.
- ▶ Να μιλάτε ήρεμα. Αυτό το περιβάλλον δεν είναι επίσημο. Η χρήση της γλώσσας και η συμμετοχή πρέπει να χαρακτηρίζονται από ενσυναίσθηση και να είναι διασκεδαστικές και φιλικές προς τα παιδιά.



Τι πρέπει να θυμούνται οι συντονιστές κατά τη διάρκεια της υλοποίησης

- ▶ Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να σκεφτούν ορισμένους βασικούς κανόνες για την ομάδα (ή οι κανόνες που έχουν ήδη διατυπωθεί από τους συμμετέχοντες προηγούμενης δραστηριότητας μπορούν να εφαρμοστούν και στα νέα μέλη της ομάδας) για να διασφαλιστεί η διεξαγωγή των δραστηριοτήτων με ομαλότητα και σεβασμό.
 - ▶ Ενδεικτικά, στους κανόνες περιλαμβάνονται η έγκαιρη άφιξη, η δυνατότητα να πάρουν όλοι τον λόγο, ο σεβασμός της γνώμης όλων, η ευγένεια προς όλους και η μη χρήση τηλεφώνων κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας.
- ▶ Διευκολύνετε τις δραστηριότητες με τρόπο που να ενθαρρύνει την επικοινωνία, την ανταλλαγή απόψεων και την ομαδική εργασία μεταξύ των συνομηλίκων.
- ▶ Εστιάστε πάντα στα πλεονεκτήματα των παιδιών και στις θετικές επιδράσεις (προστατευτικούς παράγοντες) στη ζωή τους.
- ▶ Ενθαρρύνετε τον αυτοστοχασμό όσον αφορά τις ικανότητές τους, τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και των δικτύων υποστήριξης τους εντός και εκτός της ομάδας.
- ▶ Δημιουργήστε θετικό κλίμα, αποδεικνύοντας ότι, ακόμη και σε δύσκολες περιστάσεις, είναι δυνατόν να υπάρχουν θετικές εμπειρίες και απόλαυση, αρκεί να έχουν θάρρος και να μην αισθάνονται ενοχές⁽⁵²⁾.
- ▶ Επιτρέψτε τις στιγμές θλίψης/σιωπής, αν προκύψουν, καθώς και αυτές οι στιγμές είναι μια φυσιολογική εμπειρία.
- ▶ Επιτρέψτε στα παιδιά να αναπτύξουν τις δικές τους ιδέες σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης κάποιων τμημάτων των δραστηριοτήτων, κατά περίπτωση (π.χ. τις δικές τους παραλλαγές για παιχνίδια και έργα τέχνης και τις δικές τους ερωτήσεις).



Μέγεθος ομάδας

- ▶ Η ηλικία των συμμετεχόντων και το μέγεθος της ομάδας θα καθορίσουν τον αριθμό των συντονιστών που απαιτούνται. Ωστόσο, αποφύγετε ομάδες με περισσότερα από 10 παιδιά. Θα πρέπει να υπάρχει πάντα η δυνατότητα προσωπικής επαφής με καθένα από τα παιδιά. Επίσης, οι μικρότερες ομάδες είναι ευκολότερο να συντονιστούν.
- ▶ Σε ορισμένες περιπτώσεις (όπως οι δραστηριότητες με πράσινες κουκκίδες), διερμηνείς και/ή εκπρόσωποι της κοινότητας των αιτούντων θα μπορούσαν να συμμετάσχουν για να υποστηρίξουν τις προσπάθειες σε συνεργασία με τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής που εργάζονται στις αρχές υποδοχής.
- ▶ Σε ορισμένα περιβάλλοντα, οι δραστηριότητες μπορεί να καθοδηγούνται από την κοινότητα (π.χ. δραστηριότητες με πράσινες κουκκίδες).

⁽⁵²⁾ Ορισμένα παιδιά που έχουν βιώσει ανατρεπτικά γεγονότα και/ή έχουν χάσει αγαπημένα πρόσωπα μπορεί να αισθάνονται ένοχα που διασκεδάζουν ενώ γνωρίζουν ότι η οικογένειά τους έχει πεθάνει ή έπρεπε να μείνει πίσω σε μη ασφαλείς και δύσκολες συνθήκες.



Συμμετοχή της κοινότητας

- ▶ Ενσωματώστε άλλους διαμένοντες, συμπεριλαμβανομένων των γονέων, κατά περίπτωση, ώστε να συμβάλουν στη διευκόλυνση της υλοποίησης των δραστηριοτήτων (π.χ. μια εκδρομή στο πάρκο).
- ▶ Η συμμετοχή των μελών της κοινότητας μπορεί να ενισχύσει στους εθελοντές την αίσθηση του σκοπού και του ανήκειν. Επιπλέον, η ενίσχυση των δεξιοτήτων με τη συμμετοχή των αιτούντων μπορεί επίσης να είναι χρήσιμη για την καλλιέργεια δεξιοτήτων αυτοβοήθειας. Σε σπάνιες περιπτώσεις, η δημιουργία ομάδας επικουρικού προσωπικού με αυτόν τον τρόπο θα μπορούσε να είναι χρήσιμη ακόμη και αν κάποια στιγμή οι ανθρωπίνι πόροι στην εγκατάσταση είναι περιορισμένοι.



Εγγυήσεις

- ▶ Υπενθυμίστε στα νεοεισερχόμενα μέλη της ομάδας ότι είναι προτιμότερο να μοιράζονται τις προσωπικές τους ανησυχίες σε εξατομικευμένες συναντήσεις με τους συντονιστές πριν από ή μετά τις δραστηριότητες.
- ▶ Διευκρινίστε ότι οι δραστηριότητες δεν είναι ομαδικές συνεδρίες συμβουλευτικής. Σε καταστάσεις στις οποίες τα παιδιά μπορεί να επιθυμούν να μοιραστούν προσωπικές ανησυχίες και προβλήματα, συνιστάται να «αφήσετε κατά μέρος» τη συζήτηση με ευαισθησία και σεβασμό και να υποδείξετε ότι ο συντονιστής θα επανέλθει στον προβληματισμό που διατυπώθηκε αλλά μετά τη λήξη της δραστηριότητας. Εάν το παιδί έχει ήδη αρχίσει να μοιράζεται τις ανησυχίες του, ο συντονιστής θα πρέπει να δείξει ευαισθησία στον τρόπο ενσωμάτωσης των παρατηρήσεων και να μεριμνήσει για την προστασία του παιδιού, την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, καθώς και να βεβαιωθεί ότι τα άλλα παιδιά γνωρίζουν τη σημασία της ευγένειας και της αμοιβαίας φροντίδας, μεταξύ άλλων όταν οι συνομηλικοί τους αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις.
- ▶ Παρέχετε άμεση υποστήριξη και παρακολούθηση σε κάθε παιδί που φαίνεται να δυσκολεύεται πολύ. Αυτή η υποστήριξη θα πρέπει να παρέχεται εκτός του περιβάλλοντος της ομάδας, εφόσον είναι δυνατόν, ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα.
- ▶ Η συμμετοχή είναι πάντα οικειοθελής. Τα παιδιά θα πρέπει να είναι ελεύθερα να επιλέξουν να μη συμμετέχουν ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας, για παράδειγμα σε περίπτωση που αισθανθούν άβολα.
- ▶ Οι συντονιστές θα πρέπει να δίνουν προσοχή, καθ' όλη τη διάρκεια των δραστηριοτήτων, σε κάθε εκδήλωση δυσφορίας των παιδιών που συμμετέχουν. Παρότι οι δραστηριότητες που προτείνονται στις κατηγορίες με τις πράσινες και κίτρινες κουκκίδες παρουσιάζουν χαμηλό κίνδυνο να ενεργοποιήσουν αναμνήσεις ανατρεπτικών γεγονότων ή ακόμη και τραυματικών εμπειριών, οι συντονιστές θα πρέπει να αναγνωρίζουν τα σημάδια και να παρεμβαίνουν εγκαίρως. Οι συντονιστές θα πρέπει να μεριμνούν για την παροχή επακόλουθης υποστήριξης, κατά περίπτωση.
- ▶ Ανάλογα με τη φύση της ομάδας, το φύλο των συντονιστών και των διερμηνέων μπορεί να έχει σημασία και να πρέπει να προσαρμοστεί (π.χ. όλες οι ομάδες κοριτσιών δεν θα πρέπει να υποστηρίζονται μόνο από άνδρες συντονιστές και αντιστρόφως).
- ▶ Ανάλογα με το υπόβαθρο των παιδιών (ηλικία, πίστη, εθνοτική καταγωγή / ιθαγένεια) και τα θέματα που τίγονται, οι ομοιογενείς ομάδες μπορεί να ανταποκρίνονται περισσότερο.
- ▶ Οι συντονιστές θα είναι χρήσιμο να έχουν κάποιες βασικές πληροφορίες για τα παιδιά που συμμετέχουν (πώς έφτασαν, σύνθεση της οικογένειας, εμπειρίες ψυχολογικής καταπόνησης κ.λπ.) πριν από τις δραστηριότητες. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να χρησιμεύσουν για την ασφαλή καθοδήγηση των συζητήσεων εντός της ομάδας και τη μείωση του κινδύνου πρόκλησης έντασης και δυσφορίας.
- ▶ Παρατηρήστε τη δυναμική των ομάδων, ιδίως με σκοπό την πρόληψη του εκφοβισμού μεταξύ συνομηλίκων.
- ▶ Οι ασκήσεις αναπνοής και χαλάρωσης, μολονότι συχνά είναι χρήσιμες και για τα παιδιά, θα πρέπει να πραγματοποιούνται με οργανωμένο τρόπο και μόνο από άτομα που έχουν σχετική πείρα.



| Ένα παράδειγμα δραστηριότητας με πράσινη κουκκίδα

ΕΚΔΡΟΜΗ ΣΤΗ ΦΥΣΗ

Σκοπός και στόχος της δραστηριότητας εν συντομία

Αυτή η δραστηριότητα φέρνει τα παιδιά στη φύση για να εξερευνήσουν το περιβάλλον τους. Τα παιδιά βγαίνουν στον καθαρό αέρα και συμμετέχουν με συνομηλίκους τους σε μια εκδρομή με θέμα τη φύση.

Οφέλη: αυτή η δημιουργική εκδρομή με οδηγό ενθαρρύνει το παιχνίδι στη φύση, σε άλλον χώρο από τον τόπο διαμονής. Η εκδρομή προωθεί την αισθητηριακή διερεύνηση και τη συνεργασία μεταξύ συνομηλίκων, τη δημιουργικότητα και το ομαδικό πνεύμα και συμβάλλει στη γενική ψυχική υγεία και ευεξία.

Υλικά και άλλοι πόροι που απαιτούνται

- Χάρτινες/υφασμάτινες σακούλες για τη συγκέντρωση των αντικειμένων που συλλέγονται
- Μαντιλάκια για μικρότερα παιδιά
- Κατάλληλα ρούχα, ανάλογα με τις καιρικές συνθήκες και την εποχή
- Νερό και σνακ ανάλογα με τη διάρκεια της εκδρομής

Αριθμός συμμετεχόντων και απαιτούμενος χρόνος

- 10 παιδιά (μέγιστος αριθμός)
- Περίπου 2 ώρες (ανάλογα με το μέγεθος της ομάδας και την τοποθεσία)

Συντονιστές

- Τουλάχιστον ένας υπάλληλος πρώτης γραμμής που γνωρίζει τα παιδιά, κατά προτίμηση ένας κοινωνικός λειτουργός που έχει τοποθετηθεί σε εγκατάσταση υποδοχής
- Τουλάχιστον ένας εθελοντής / ένα μέλος επικουρικού προσωπικού που βοηθά τον υπάλληλο πρώτης γραμμής, ο οποίος θα μπορούσε να είναι μέλος της κοινότητας των αιτούντων
- Διερμηνέας (όπου χρειάζεται)

Προτεινόμενη ροή υλοποίησης αυτής της δραστηριότητας

- **Γνωριμία (περίπου 10 λεπτά):** ένας σύντομος γύρος γνωριμίας όλων των παιδιών και των συντονιστών. Τα παιδιά λαμβάνουν σύντομη επισκόπηση του τι έχει προγραμματιστεί και πόσο χρόνο θα διαρκέσει.
- **Λεπτομέρειες (5 λεπτά):** η αποστολή των παιδιών είναι να συλλέξουν φυσικά αντικείμενα, όπως κουκουνάρια, λουλούδια, ξύλα, βότσαλα/πέτρες και φύλλα, ανάλογα με την τοποθεσία, ενώ παράλληλα διασφαλίζεται ο σεβασμός στην τοπική χλωρίδα και πανίδα.
- **Εκδρομή (45 λεπτά):** τα παιδιά τοποθετούνται σε μικρές ομάδες ανάλογα με τον αριθμό τους και θα εξερευνήσουν την περιοχή. Θα συλλέξουν αντικείμενα, ενώ θα συζητούν με τα παιδιά της ομάδας τους για τα σχήματα, τις υφές και τα χρώματα των αντικειμένων που συλλέγουν και για ποιον σκοπό θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν.
- **Παρουσίαση των ευρημάτων (30 λεπτά):** σχηματίστε έναν κύκλο στον χώρο (πάρκο / υπαίθρια τοποθεσία / εγκατάσταση υποδοχής), κατά προτίμηση σε εξωτερικό χώρο εάν ο καιρός το επιτρέπει, και ζητήστε από τα παιδιά να χωρίσουν τα αντικείμενα με βάση το μέγεθος, την υφή και το χρώμα. Ενθαρρύνετε τα παιδιά να εξερευνήσουν τα αντικείμενα μέσω της αφής και της όσφρησης. Ρωτήστε για ποιον σκοπό θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν: για παράδειγμα, θα μπορούσαμε να σκουπίσουμε ένα τραπέζι με ένα φύλλο, να ψαρέψουμε με ένα κλαδάκι, να ταΐσουμε τα ζώα με λίγο χορτάρι, να δημιουργήσουμε έργα τέχνης. Ενθαρρύνετε τα παιδιά να είναι δημιουργικά.



- **Συζήτηση για το επόμενο στάδιο / την επακόλουθη δραστηριότητα (30 λεπτά):** αντικείμενα που συλλέγουν τα παιδιά και οι συντονιστές μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως χειροτεχνήματα για επακόλουθες δραστηριότητες. Ρωτήστε τα παιδιά αν έχουν ιδέες για το πώς να χρησιμοποιήσουν αυτά τα αντικείμενα σε μια άλλη δραστηριότητα (π.χ. να κατασκευάσουν κάτι με τα είδη που συνέλεξαν).

● Παραδείγματα

- ▶ Χρησιμοποιήστε τα κουκουνάρια, τις πέτρες και τα κλαδάκια για να φτιάξετε διάφορα ζώα ή χρωματίστε τις πέτρες. Η ομάδα μπορεί να φτιάξει από κοινού έναν ζωολογικό κήπο με τις δημιουργίες της.
- ▶ Χρησιμοποιήστε τα φύλλα για τη δημιουργία έργων τέχνης / κολλάζ και οργανώστε μια έκθεση υπό την καθοδήγηση των παιδιών για όλους τους διαμένοντες στην εγκατάσταση υποδοχής.
- ▶ Μετά την εκδρομή, η ομάδα μπορεί να συζητήσει τη σημασία της διατήρησης του περιβάλλοντος καθαρού, ώστε τα παιδιά στο μέλλον να κάνουν παρόμοιες δραστηριότητες και να βρίσκουν πάρκα, δέντρα, γρασίδι και λουλούδια όταν πηγαίνουν βόλτα.
- ▶ Εάν τα παιδιά συμφωνήσουν σε μια επακόλουθη δραστηριότητα, ο συντονιστής θα κρατήσει τα αντικείμενα που συγκεντρώθηκαν μέχρι να συναντηθεί ξανά η ομάδα.

● Ηλικιακή ομάδα

- Αυτή η δραστηριότητα μπορεί να οργανωθεί με διαφορετικές ηλικιακές ομάδες.
 - ▶ Όταν διοργανώνεται με μικρότερα παιδιά, θα συλλέγονται λιγότερα αντικείμενα και θα δίνεται περισσότερος χρόνος για την εξερεύνηση, την κατανόηση και τη συζήτηση των χρωμάτων και των σχημάτων (ηλικία 4-8 ετών).
 - ▶ Όταν διοργανώνεται με μεγαλύτερα παιδιά (8 ετών και άνω), τοποθετήστε τα αντικείμενα που συλλέγονται σε μια σακούλα και τα παιδιά πρέπει να πάρουν ένα αντικείμενο με τα μάτια τους κλειστά. Το παιδί μπορεί να το κρατήσει στο χέρι του και να περιγράψει το αντικείμενο στην υπόλοιπη ομάδα, ενώ μαντεύει τι είναι αυτό που διάλεξε.

● Παραλλαγές

- Η διδασκαλία των λέξεων για τα αντικείμενα που συλλέγονται μπορεί να ενθαρρύνει τη γνώση της τοπικής γλώσσας.
- Ο συντονιστής μπορεί να τους καθοδηγήσει στην ταξινόμηση των αντικειμένων που συλλέγουν με βάση το μέγεθος, το χρώμα, το σχήμα και την υφή. Ο συντονιστής μπορεί επίσης να ενθαρρύνει τα παιδιά να διερευνήσουν τα στοιχεία μέσω της αφής και της όσφρησης και με παιχνίδια μέτρησης να διαπιστώσουν ποια αντικείμενα συλλέγονται πιο συχνά από άλλα ή εάν υπάρχουν σπάνια αντικείμενα.
- Για τα παιδιά με αναπηρία, η εστίαση στα σχήματα, το μέγεθος ή την οσμή μπορεί να ενθαρρύνει την ουσιαστική συμμετοχή.
- Τα αντικείμενα θα μπορούσαν επίσης να χρησιμοποιηθούν για μεγαλύτερα παιδιά ως βάση για τη δημιουργία μιας φανταστικής ιστορίας. Μπορούν να αποδώσουν υπερδυνάμεις στα αντικείμενα και αφού χωριστούν σε ζευγάρια να δημιουργήσουν μια ιστορία που θα μοιραστούν με την υπόλοιπη ομάδα όταν συναντηθούν ξανά.

● Άλλοι παράμετροι και διασφαλίσεις

- Τα παιδιά πρέπει να αποδείξουν ότι κατανοούν την ανάγκη να είναι όλα μαζί. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν η ομάδα επισκέπτεται ένα πάρκο εκτός του περιβάλλοντος υποδοχής.
- Οι γονείς / υπεύθυνοι για την επιμέλεια των παιδιών συναινούν στη συμμετοχή των παιδιών τους στη δραστηριότητα.
- Εφόσον θεωρείται χρήσιμο και ανάλογο με το μέγεθος της ομάδας, η συμμετοχή κάποιων γονέων / υπευθύνων για την επιμέλεια των παιδιών μπορεί να καλλιεργήσει τη συμμετοχή της κοινότητας.
- Όσον αφορά τα μικρότερα παιδιά, οι συντονιστές πρέπει να φροντίζουν ώστε να μην προσπαθήσουν να βάλουν στο στόμα τους τα αντικείμενα που συλλέγουν.

Για σκοπούς υποβολής αναφορών: πρόσθετα σχόλια/παρατηρήσεις από τον συντονιστή κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης

| Ένα παράδειγμα δραστηριότητας με κίτρινη κουκκίδα

Δημιουργία και αφήγηση μιας ιστορίας

Σκοπός και στόχος εν συντομία

Αυτή η δραστηριότητα ενώνει τα παιδιά για να δουλέψουν σε ένα έργο. Στη συνέχεια, τα παιδιά μπορούν να διαβάσουν τις ιστορίες τους στους άλλους.

Οφέλη: η δραστηριότητα αυτή ενισχύει το πνεύμα της ομαδικής εργασίας, καλλιεργεί τη δημιουργικότητα, τονώνει την περιέργεια, ενισχύει τον καθορισμό στόχων και δημιουργία «προϊόντος» από κοινού με συνομηλίκους.

Υλικά και πόροι που απαιτούνται

- Ασπροπίνακες/μαυροπίνακες/σημειωματάρια
- Μαρκadόροι, κιμωλία, στυλό και μολύβια
- Χαρτί και υλικά ζωγραφικής (προαιρετικά)
- Νερό και σνακ ανάλογα με τη διάρκεια

Αριθμός συμμετεχόντων και απαιτούμενος χρόνος

- 10 παιδιά (μέγιστος αριθμός)
- Περίπου 2 ώρες (ανάλογα με το μέγεθος της ομάδας και την τοποθεσία)

Συντονιστές

- Τουλάχιστον ένας υπάλληλος πρώτης γραμμής που γνωρίζει τα παιδιά, κατά προτίμηση ένας κοινωνικός λειτουργός που έχει τοποθετηθεί σε εγκατάσταση υποδοχής
- Τουλάχιστον ένας εθελοντής / ένα μέλος επικουρικού προσωπικού που βοηθά τον υπάλληλο πρώτης γραμμής, ο οποίος θα μπορούσε να είναι μέλος της κοινότητας των αιτούντων
- Διερμηνέας (όπου χρειάζεται)

Προτεινόμενη ροή υλοποίησης αυτής της δραστηριότητας

- **Γνωριμία (περίπου 10 λεπτά):** ένας σύντομος γύρος γνωριμίας όλων των παιδιών και των συντονιστών. Τα παιδιά λαμβάνουν σύντομη επισκόπηση του τι έχει προγραμματιστεί και πόσο χρόνο θα διαρκέσει.
- **Εισαγωγή και διαμόρφωση πλαισίου (5 λεπτά):** ανάλογα με την ηλικία των παιδιών και τα επίπεδα γνώσεών τους, ο συντονιστής θα αποφασίσει ποια μορφή είναι η πλέον κατάλληλη για τους συμμετέχοντες. Μπορούν να φτιάξουν μια ιστορία γράφοντας κείμενο, ζωγραφίζοντας, παρουσιάζοντας την ιστορία προφορικά ή επινοώντας κάποιες σκηνές και παίζοντας θέατρο.



- ▶ Μπορούν να επιλέξουν τις δικές τους ομάδες, εάν συμμετέχουν πολλά παιδιά και είναι μεγάλης ηλικίας (π.χ. 2-4 παιδιά σε μία ομάδα). Εάν η ομάδα είναι μικρότερη ή έχει μικρότερα παιδιά, ολόκληρη η ομάδα μπορεί να συμμετέχει στη δραστηριότητα υπό την καθοδήγηση του συντονιστή. Και στα δύο σενάρια, ενθαρρύνετε τα παιδιά να χρησιμοποιήσουν τη φαντασία τους. Όλα τα παιδιά μπορούν και πρέπει να μοιραστούν τις ιδέες τους. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος ιδέες για να γίνει η ιστορία.
- **Έναρξη της ιστορίας (5 λεπτά):** οι συντονιστές θα δώσουν στις ομάδες μερικές εισαγωγικές φράσεις για να ενθαρρύνουν τα παιδιά να χρησιμοποιήσουν τη φαντασία τους ώστε να ξεκινήσουν τις ιστορίες τους. Για παράδειγμα:
 - ▶ «Κάποτε υπήρχε ένα νεαρό κορίτσι/αγόρι που είχε μεγάλη περιέργεια. Του άρεσε να μαθαίνει καινούρια πράγματα και...».
 - ▶ «Σε μια μεγάλη και υπέροχη πόλη ζούσε μια γυναίκα / ένας άνδρας με δύο γάτες. Τις έλεγαν Mimi και Meme. Μία ημέρα...».
 - ▶ «Ήταν Σαββατοκύριακο και επιτέλους έβρεχε. Τα λουλούδια, τα δέντρα και τα χωράφια χρειάζονταν το νερό της βροχής για να αναπτυχθούν. Δύο αγρότες, ο κύριος και η κυρία Smith, κοίταξαν από το παράθυρο και χάρηκαν που είδαν τη βροχή. Ωστόσο, ένα μέλος της οικογένειας δεν ήταν τόσο χαρούμενο επειδή...».Οι συντονιστές καλούνται να βρουν τη δική τους αρχή στην ιστορία.
- **Δημιουργία χαρακτήρων (10 λεπτά):** καλέστε τα παιδιά να φτιάξουν όλα μαζί χαρακτήρες για την ιστορία. Συζητήστε βασικές λεπτομέρειες, όπως ονόματα, εμφανίσεις, προσωπικότητες, τους ρόλους και τις πράξεις τους. Ενθαρρύνετε κάθε παιδί να συμβάλει με τις ιδέες του.
- **Ανάπτυξη της πλοκής (20 λεπτά):** διευκολύνετε τη συζήτηση σχετικά με την πλοκή αν η ομάδα αποτελείται από μικρότερα παιδιά. Προτρέψτε τα παιδιά να μοιραστούν τις ιδέες τους για γεγονότα, δυσκολίες που πρέπει να ξεπεραστούν και περιπέτειες που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι χαρακτήρες της ιστορίας. Εσείς ή το άτομο που έχει οριστεί βοηθός θα καταγράψετε τις ιδέες στον πίνακα. Εάν η ομάδα αποτελείται από μεγαλύτερα παιδιά και είναι σε θέση να γράψουν, μπορούν να γράψουν τις ιδέες τους στις αντίστοιχες ομάδες τους. Οι συντονιστές μπορούν να ρωτήσουν τις ομάδες αν υπάρχουν ερωτήσεις.
- **Σύνδεση ιδεών (10 λεπτά):** βοηθήστε τα παιδιά να συνδέσουν και να συνθέσουν τις ιδέες τους ώστε να προκύψει μια ιστορία με συνοχή. Κάντε ερωτήσεις όπως: «Πώς μπορούν ο χαρακτήρας Χ και ο χαρακτήρας Υ να συνεργαστούν για να ξεπεράσουν αυτή τη δυσκολία;» ή «Υπάρχει μια αστεία ή περιπετειώδης ανατροπή που θα μπορούσε να προστεθεί για να κάνει αυτή την ιστορία ακόμα πιο συναρπαστική;»
- **Οπτικά στοιχεία (15 λεπτά, προαιρετικά):** εάν το κρίνετε σκόπιμο, δώστε χαρτί και υλικά ζωγραφικής. Ενθαρρύνετε τα παιδιά να ζωγραφίσουν σκηνές ή χαρακτήρες από την ιστορία καθώς αυτή εξελίσσεται. Αυτό το οπτικό υλικό μπορεί να ενισχύσει την εμπειρία συνεργασίας.
- **Συγγραφή ιστορίας (15 λεπτά):** αφού δημιουργηθεί η πλοκή, συνεργαστείτε για να μπουν τα γεγονότα σε ένα αφήγημα. Γράψτε την ιστορία στον πίνακα καθώς τη συζητάτε. Ενθαρρύνετε τα παιδιά να συνεισφέρουν και να κάνουν τις απαραίτητες διορθώσεις.
- **Ανάγνωση και ανταλλαγή απόψεων (15 λεπτά — αν υπάρχει αρκετός χρόνος):** αφού καταγραφεί η ιστορία, διαβάστε τη δυνατά σαν ομάδα. Αυτό δίνει στα παιδιά τη δυνατότητα να δουν τις ιδέες τους να ζωντανεύουν και να εκτιμήσουν τη συλλογική προσπάθεια. Εάν οι ιστορίες δεν έχουν ακόμη ολοκληρωθεί, αυτό μπορεί να είναι μια άσκηση για να ολοκληρώσετε την ιστορία όλοι μαζί μέχρι την επόμενη φορά που θα συναντηθεί η ομάδα και θα παρουσιαστούν οι ιστορίες. Προγραμματίστε την επόμενη δραστηριότητα αμέσως μετά την πρώτη δραστηριότητα (το πολύ μία εβδομάδα μετά).

- **Αναστοχασμός και συμπέρασμα (10 λεπτά):** συγκεντρώστε όλα τα παιδιά για να αναστοχαστούν σχετικά με τη δραστηριότητα:

- ▶ Πώς αισθάνθηκαν που δημιούργησαν μαζί μια ιστορία;
- ▶ Ποιο μέρος ή ποια μέρη της ιστορίας που άκουσαν τους άρεσε περισσότερο;

Ηλικιακή ομάδα

- Αυτή η δραστηριότητα μπορεί να οργανωθεί με διαφορετικές ηλικιακές ομάδες. Όταν διοργανώνεται με μικρότερα παιδιά, αυτά μπορούν να εξηγήσουν τι συμβαίνει στην ιστορία και ο συντονιστής θα καταγράψει τις σκέψεις τους, ενώ τα παιδιά μπορούν να επικεντρωθούν στη σχεδίαση εικόνων που απεικονίζουν τις ιστορίες τους. Ο συντονιστής μπορεί να διαβάσει την ιστορία και οι ζωγραφιές των παιδιών να αναρτηθούν ώστε τα παιδιά να μπορούν να τις βλέπουν.

Παραλλαγή

- Ανάλογα με το πλαίσιο, οι ιστορίες μπορούν να συλλεχθούν, να δακτυλογραφηθούν και να μπουν μαζί με τις ζωγραφιές σε ένα μικρό βιβλίο το οποίο να είναι διαθέσιμο και για άλλα παιδιά-αιτούντες που φθάνουν στο κέντρο υποδοχής.
- Οι ιστορίες μπορούν να μετατραπούν σε θεατρικό έργο ή οι ζωγραφιές να παρουσιαστούν στους αιτούντες στο κέντρο με τη μορφή έκθεσης.

Άλλοι παράμετροι και διασφαλίσεις

- Στην αρχή και κατά τη διάρκεια της διαδικασίας οι συντονιστές θα δίνουν οδηγίες με προσοχή μεν αλλά με σαφήνεια στα μέλη της ομάδας ότι μπορεί να είναι μια ιστορία δράσης ή περιπέτειας, αλλά δεν μπορεί να περιλαμβάνει βάνουσες και βίαιες σκηνές. Εάν οι συντονιστές αντιληφθούν ότι η αφήγηση της ιστορίας κινείται προς μια τέτοια κατεύθυνση, θα βοηθήσουν ήρεμα την ομάδα να ανακατευθύνει την αφήγησή της, προσθέτοντας ιδέες, εάν χρειάζεται, για το πώς να γίνει το περιεχόμενο πιο θετικό και εποικοδομητικό.
- Όταν έχετε να κάνετε με μικρότερα παιδιά, προσπαθήστε να αφηγηθείτε την ιστορία, αλλά αποφύγετε τη συγγραφή περιεχομένων, καθώς ενδέχεται να μην είναι όλα στο ίδιο επίπεδο από πλευράς αλφαριθμητισμού.

Για σκοπούς υποβολής αναφορών: πρόσθετα σχόλια/παρατηρήσεις του συντονιστή κατά τη διάρκεια της συνεδρίας



Ι Ένα παράδειγμα δραστηριότητας με πορτοκαλί κουκκίδα

Σχετικά μ' εμένα

Σκοπός και στόχος της δραστηριότητας εν συντομία

Αυτή η δραστηριότητα ενώνει τα παιδιά ώστε να μοιραστούν με τους συνομηλίκους τους ορισμένα προσωπικά στοιχεία, όπως τι τους αρέσει ή δεν τους αρέσει, τα χόμπι, τα όνειρα και τις ελπίδες τους.

Οφέλη: Η δραστηριότητα αυτή ενθαρρύνει τα παιδιά να αποκαλύψουν ορισμένα προσωπικά στοιχεία σε έναν ασφαλή χώρο, ενώ καθοδηγούνται από ένα εξειδικευμένο μέλος του προσωπικού υποδοχής. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τα παιδιά να δουν ομοιότητες με άλλους συνομηλίκους, για παράδειγμα κοινά ενδιαφέροντα ή παρόμοιες εμπειρίες. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει την αίσθηση ότι δεν είναι μόνοι τους.

Υλικά και πόροι που απαιτούνται

- Έγχρωμο χαρτόνι
- Μαρκαδόροι επισήμανσης
- Περιοδικά, φύλλα εφημερίδων
- Νερομπογιές, κηρομπογιές
- Χρυσόσκονη (γκλίτερ)
- Κόλλα, ψαλίδι
- Νερό και σνακ ανάλογα με τη διάρκεια

Αριθμός συμμετεχόντων και απαιτούμενος χρόνος

- 10 παιδιά (μέγιστος αριθμός)
- Περίπου 2 ώρες (ανάλογα με το μέγεθος της ομάδας και την τοποθεσία)

Συντονιστές

- Υπάλληλος πρώτης γραμμής που έχει τοποθετηθεί στην εγκατάσταση υποδοχής και διαθέτει εμπειρογνωσία στην κοινωνική εργασία, την ψυχολογία, τη φροντίδα με γνώμονα τις τραυματικές εμπειρίες ή σε παρόμοιους τομείς, ο οποίος γνωρίζει τα παιδιά
- Τουλάχιστον ένας κοινωνικός λειτουργός που υποστηρίζει τον υπάλληλο πρώτης γραμμής
- Διερμηνέας (όπου χρειάζεται)

Προτεινόμενη ροή υλοποίησης αυτής της δραστηριότητας

- **Γνωριμία (περίπου 10 λεπτά):** ένας σύντομος γύρος γνωριμίας όλων των παιδιών και των συντονιστών. Τα παιδιά λαμβάνουν σύντομη επισκόπηση του τι έχει προγραμματιστεί και πόσο χρόνο θα διαρκέσει.
- **Παρουσίαση του γενικού πλαισίου (10 λεπτά):** η δραστηριότητα είναι η δημιουργία μιας αφίσας που θα πρέπει να εστιάζει σε αυτό που τα παιδιά πιστεύουν ότι τα αντιπροσωπεύει καλύτερα. Εξηγήστε ότι κάθε παιδί θα πάρει ένα μεγάλο κομμάτι χαρτί —μπορεί να επιλέξει το χρώμα (όπου είναι δυνατόν)— και:
 - ▶ Θα χωρίσει το χαρτί σε τρία ίσα μέρη·
 - ▶ στο πρώτο μέρος, θα σχεδιάσει ή επικολλήσει τρία αντικείμενα ή εικόνες που το αντιπροσωπεύουν καλύτερα·
 - ▶ στο δεύτερο μέρος, θα ζωγραφίσει ή επικολλήσει τρία πράγματα που του αρέσουν γενικά·
 - ▶ στο τρίτο μέρος του χαρτιού, θα ζωγραφίσει ή επικολλήσει τρία πράγματα που δεν του αρέσουν.

- **Δημιουργία αφίσας (30 λεπτά):** δώστε στα παιδιά τη δυνατότητα να εκφραστούν καλλιτεχνικά με τη δημιουργία αφισών που τα αντιπροσωπεύουν και με τη χρήση υλικού που έχουν στη διάθεσή τους (ζωγραφική, γράψιμο ή αποκόμματα από εφημερίδες).
- **Έκθεση αφίσας (15 λεπτά):** μόλις ολοκληρωθούν οι αφίσες, κάθε παιδί τοποθετεί την αφίσα του στο τραπέζι ή ο συντονιστής τις αναρτά σε έναν τοίχο για να τις δουν τα παιδιά. Στη συνέχεια, κάθε παιδί καλείται να εξηγήσει τι περιέχει η αφίσα του.
- **Εύρεση ομοιοτήτων (10 λεπτά):** ενθαρρύνετε κάθε παιδί/έφηβο να βρει μια αφίσα που δημιούργησε ένας άλλος συμμετέχων η οποία έχει ομοιότητες με τη δική του (π.χ. μια πίτσα, δεν μου αρέσει το πρωινό ξύπνημα).
- **Κλείσιμο και αναστοχασμός (10 λεπτά):** συνοψίστε τα σημεία συζήτησης εστιάζοντας στις ομοιότητες που υπάρχουν μεταξύ των παιδιών.

Ηλικιακή ομάδα

- Αυτή η δραστηριότητα μπορεί να οργανωθεί με διαφορετικές ηλικιακές ομάδες. Όταν διοργανώνεται με μικρότερα παιδιά, ενδέχεται να χρειάζονται υποστήριξη από τους συντονιστές για τη δημιουργία των αφισών τους.

Παραλλαγή

- Τα παιδιά καλούνται να ζωγραφίσουν τον εαυτό τους στο κέντρο του χαρτιού και γύρω από αυτόν να απεικονίσουν:
 - ▶ κάτι που τους αρέσει να κάνουν, ένα χόμπι ή μια δεξιότητα (π.χ. είμαι καλός στο τραγούδι).
 - ▶ κάτι που τους αρέσει στην εμφάνισή τους (π.χ. μου αρέσει το χρώμα των ματιών μου).
 - ▶ κάτι που τους αρέσει στον τρόπο με τον οποίο άλλοι άνθρωποι έχουν επαφή μαζί τους (π.χ. μου αρέσει όταν οι άνθρωποι μού μιλούν ήρεμα και ευγενικά).

Άλλοι παράμετροι και διασφαλίσεις

- Βοηθήστε τα παιδιά μικρότερης ηλικίας όταν χρησιμοποιούνται ψαλίδια.
- Όταν τα παιδιά ντρέπονται να μοιραστούν πράγματα που τους αρέσουν στον εαυτό τους ή επειδή δεν έχουν κάτι «ιδιαίτερο» να μοιραστούν για τον εαυτό τους (όσον αφορά την εμφάνιση ή τις δεξιότητες), οι συντονιστές θα πρέπει να τα ενθαρρύνουν και να τους επισημαίνουν στοιχεία, για παράδειγμα να τους πουν «έχεις ένα όμορφο χαμόγελο, μου αρέσει το χτένισμά σου, είσαι πολύ αστείος/αστεία, είσαι πολύ καλός/καλή δρομέας».

Για σκοπούς υποβολής αναφορών: πρόσθετα σχόλια/παρατηρήσεις του συντονιστή κατά τη διάρκεια της συνεδρίας

Ευάλωτοι αιτούντες και κατάχρηση ουσιών

Σε αναγνώριση της αυξανόμενης πολυπλοκότητας γύρω από τη χρήση ναρκωτικών, η στρατηγική της ΕΕ για τα ναρκωτικά 2021-2025 ⁽⁵³⁾ θέτει αρκετές προτεραιότητες σχετικά με την αντιμετώπιση της χρήσης ναρκωτικών όσον αφορά τους αιτούντες διεθνή προστασία στην ΕΕ. Για την **πρόληψη**, την **ευαισθητοποίηση** και τη διευκόλυνση της **πρόσβασης σε υπηρεσίες θεραπείας και περίθαλψης** (προτεραιότητες 5 και 6 της στρατηγικής), η στρατηγική εξετάζει το ενδεχόμενο να καλύψει διάφορους τομείς, όπως:

- ▶ «παρεμβάσεις και στρατηγικές πρόληψης για τις ομάδες-στόχους και τα στοχευμένα περιβάλλοντα, ώστε να αυξηθεί η ανθεκτικότητα και να ενισχυθούν οι δεξιότητες ζωής και οι υγιεινές επιλογές ζωής·
- ▶ παρεμβάσεις πρόληψης για νέους και άλλες ευάλωτες ομάδες·
- ▶ παροχή, υλοποίηση και, όταν απαιτείται, αύξηση της διαθεσιμότητας τεκμηριωμένων μέτρων έγκαιρης παρέμβασης ⁽⁵⁴⁾·
- ▶ εθελοντική πρόσβαση σε υπηρεσίες θεραπείας και περίθαλψης·
- ▶ εργασία ομοτίμων, εντοπισμός και εξάλειψη όσον αφορά τα εμπόδια στην πρόσβαση σε θεραπεία·
- ▶ μείωση του στιγματισμού·
- ▶ «θεραπεία και περίθαλψη για την κάλυψη των ειδικών αναγκών των γυναικών·
- ▶ πρότυπα περίθαλψης που είναι κατάλληλα για ομάδες με ανάγκες ειδικευμένης περίθαλψης» ⁽⁵⁵⁾.

Όσον αφορά τις παρεμβάσεις για τη μείωση του κινδύνου και των βλαβών για την προστασία και τη στήριξη των ατόμων που κάνουν χρήση ναρκωτικών (προτεραιότητα 7), η στρατηγική επικεντρώνεται στους τομείς της μείωσης του «επιπολασμού και της συχνότητας εμφάνισης μολυσματικών ασθενειών που σχετίζονται με τα ναρκωτικά και άλλων αρνητικών υγειονομικών και κοινωνικών εκβάσεων» ⁽⁵⁶⁾. Επικεντρώνεται επίσης στην πρόληψη των υπερβολικών δόσεων και των θανάτων που οφείλονται σε ναρκωτικά, στην προώθηση της συμμετοχής της κοινωνίας των πολιτών και στα εναλλακτικά μέτρα αντί καταναγκαστικών ποινών.

I Κινητοποιητική συνέντευξη και εργασίες επικεντρωμένες στην εξεύρεση λύσεων

Η κινητοποιητική συνέντευξη ⁽⁵⁷⁾ είναι μια τεχνική που έχει αναπτυχθεί ειδικά για να συμβάλει στην κινητοποίηση των αμφίθυμων ατόμων να αλλάξουν τη συμπεριφορά τους. Ο εθισμός σχετίζεται με αμφιβολία και αμφιθυμία· οι κινητοποιητικές συνεντεύξεις βοηθούν τα άτομα να κινηθούν προς την αλλαγή με θετικούς και υγιείς τρόπους.

«Τα κίνητρα για αλλαγή ποικίλλουν από άτομο σε άτομο, από τη μία κατάσταση στην άλλη και με την πάροδο του χρόνου. Ορισμένοι από εμάς δεν είναι πρόθυμοι, άλλοι δεν είναι σε θέση να αλλάξουν και πολλοί δεν είναι πλήρως έτοιμοι» ⁽⁵⁸⁾. Οι άνθρωποι μπορεί να αντισταθούν αν νιώσουν ότι κρίνονται ή αν αισθάνονται ότι εξαναγκάζονται. Η κινητοποιητική συνέντευξη συμβάλλει στην αντιμετώπιση της αντίστασης και έπειτα στην ενίσχυση των κινήτρων και της δέσμευσης για έναν στόχο, όπως τη νηφαλιότητα.

⁽⁵³⁾ Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Γενική Γραμματεία, *EU drugs strategy 2021–2025* (Στρατηγική της ΕΕ για τα ναρκωτικά 2021-2025), 2021.

⁽⁵⁴⁾ Αυτόθι, στρατηγική προτεραιότητα 5, σ. 28.

⁽⁵⁵⁾ Αυτόθι, στρατηγική προτεραιότητα 6, σ. 32.

⁽⁵⁶⁾ Αυτόθι, στρατηγική προτεραιότητα 7, σ. 40.

⁽⁵⁷⁾ Miller W. R. κ.ά., *Understanding Motivational Interviewing*, 2019.

⁽⁵⁸⁾ Souders B., «12+ Motivational Interviewing Questions & Techniques», ιστότοπος Positive Psychology, επιστημονικά ελεγμένο από τη Neuhaus M., Ph.D., 5 Νοεμβρίου 2019, <https://positivepsychology.com/motivational-interviewing/>.

Αποτελεί επίσης χρήσιμο εργαλείο για την ενίσχυση της αυτονομίας και της αυτοεκτίμησης· αμφότερα αποτελούν απαραίτητα στοιχεία για την κινητοποίηση.

Η κινητοποιητική συνέντευξη προσπαθεί να απομακρύνει την εστίαση από το τι είναι κλινικά λάθος μετατοπίζοντάς την, κατά τρόπο παρόμοιο με τη θετική ψυχολογία, στην προαγωγή της ευημερίας και στη δημιουργία μιας ικανοποιητικής ζωής γεμάτης νόημα, δέσμευση, θετικές σχέσεις και επιτεύγματα.

Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι αμφίθυμοι απέναντι στην αλλαγή. Δεν κινητοποιούνται πλήρως και συνήθως αμφιταλαντεύονται από το «Πρέπει να “φτιαχτώ” για να μπορέσω να συνεχίσω να ζω» στο «Μου αρέσει το πώς με κάνουν να νιώθω τα ναρκωτικά» ή αλλιώς από το «Θα τα πάω καλύτερα στο σχολείο εάν σταματήσω να καπνίζω χόρτο» στο «Πρέπει να το κόψω. Χρειάζομαι όλα τα χρήματα για να τα στείλω στους γονείς μου».

Στην κινητοποιητική συνέντευξη καθορίζονται οι βασικές δεξιότητες ως μια προσπάθεια κατανόησης και ανάληψης δράσης ανάλογα με όσα αναφέρονται κατά της αλλαγής (γλώσσα διατήρησης) και υπέρ της αλλαγής (γλώσσα αλλαγής) και, κατά περίπτωση, ως ενθάρρυνση της στροφής από τη γλώσσα διατήρησης στη γλώσσα αλλαγής. Η κατάρτιση των μεσολαβητών και του προσωπικού έχει αποδειχθεί αποτελεσματική στην προαγωγή της κινητοποίησης μεταξύ των νέων που βρίσκονται σε διαφορετικά περιβάλλοντα.



| Μετριασμός των κινδύνων χρήσης ουσιών



Μετριασμός των κινδύνων χρήσης ουσιών στους αιτούντες

- ☐ Επικεντρωθείτε σε ένα **ολιστικό πακέτο ψυχοκοινωνικής υποστήριξης** για τους αιτούντες, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει:
 - ▶ ενίσχυση των οικογενειών στο σύνολό τους, αλλά και συμμετοχή των γονέων σε συζητήσεις γύρω από τη θετική διαπαιδαγώγηση και τις γονεϊκές δεξιότητες·
 - ▶ δυνατότητα συμμετοχής της κοινότητας των αιτούντων σε συζητήσεις θεμάτων που είναι σημαντικά για αυτούς (ανάλογα με την ηλικία, το φύλο και την ποικιλομορφία τους), όπως πώς να προλαμβάνουν/αντιμετωπίζουν τον εκφοβισμό στα σχολεία, πώς να φροντίζουν τον εαυτό τους με υγιεινό τρόπο ζωής και επαρκή άσκηση·
 - ▶ παροχή ψυχοεκπαίδευσης σχετικά με τη διαχείριση του άγχους και την αύξηση των στοιχειωδών γνώσεων σε θέματα ψυχικής υγείας·
 - ▶ ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τις ευκαιρίες απασχόλησης και εκπαίδευσης, γεγονός που συχνά μειώνει τον κίνδυνο του αισθήματος απελπισίας στους αιτούντες μόλις αποκτήσουν πρόσβαση σε αυτές τις δραστηριότητες.
- ☐ Παρέχετε **ψυχοκοινωνικές δραστηριότητες σε επίπεδο κοινότητας** και σχεδιάστε από κοινού δραστηριότητες που αφορούν, για παράδειγμα, αθλητισμό, τέχνες και θέατρο για νέους και ενήλικες.

Αυτές οι διασκεδαστικές δραστηριότητες θα διευκολύνουν την ουσιαστική συμμετοχή και την απόσπαση της προσοχής από τις καθημερινές ανησυχίες που συνδέονται με τους χρόνους αναμονής, το νομικό καθεστώς και την έλλειψη οικονομικών μέσων.
- ☐ Προσφέρετε συνεδρίες επιμόρφωσης σχετικά με τους κανόνες στους χώρους φιλοξενίας, μεταξύ άλλων ποια συμπεριφορά είναι αποδεκτή και ποια όχι. Σε αυτούς τους κανόνες θα πρέπει να περιλαμβάνονται τα εξής:
 - ▶ η απαγόρευση της διακίνησης/πώλησης ναρκωτικών και οι συνέπειες αυτής της πράξης·
 - ▶ πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο διατύπωσης ανησυχιών ή καταγγελιών για ζητήματα που σχετίζονται με την προστασία. Η χρήση των εν λόγω μηχανισμών υποβολής καταγγελιών και αντιμετώπισης οργάνωνεται με ασφαλή και εμπιστευτικό τρόπο·
 - ▶ δραστηριότητες που σχετίζονται με τη χρήση ουσιών μέσα και γύρω από το κέντρο.
- ☐ Βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό διαθέτει υλικό ευαισθητοποίησης ⁽⁵⁹⁾ το οποίο περιέχει πληροφορίες σχετικά με ορισμένες υπηρεσίες (κοινωνικές υπηρεσίες / υπηρεσίες υγείας), συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης ενδείξεων κινδύνου.
- ☐ **Επενδύστε σε εγκαταστάσεις υποδοχής μικρής κλίμακας**, ιδίως όσον αφορά τους ασυνόδευτους ανηλίκους, οι οποίες βρίσκονται εγγύτερα σε μεγάλες πόλεις για να διασφαλιστεί η πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και προστασίας, όπου χρειάζεται, αλλά και για να καταστούν δυνατές οι αλληλεπιδράσεις με την τοπική κοινότητα ⁽⁶⁰⁾.
- ☐ Παρέχετε **προσβάσιμες υπηρεσίες** και αναγνωρίστε τη σημασία των εξειδικευμένων εμπειρογνομόνων που υποστηρίζουν τα άτομα με προβλήματα χρήσης ουσιών.
- ☐ Διαθέστε **ενημερωτικό υλικό** σε διάφορες γλώσσες σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης σε ορισμένες υπηρεσίες (κοινωνικές/υγειονομικές), όπως μεταξύ άλλων πού μπορούν να αναζητήσουν βοήθεια τα μέλη της οικογένειας ατόμου με πρόβλημα χρήσης ουσιών.
- ☐ Όσον αφορά τα ασυνόδευτα παιδιά που βρίσκονται κοντά στην ενηλικίωση, παρέχετε καθοδήγηση σχετικά με την αυτόνομη διαβίωση (π.χ. τρόπος ενοικίασης δωματίου ή διαμερίσματος ή εξεύρεσης εργασίας), ώστε να διευκολυνθεί η μετάβαση στην ενηλικίωση και να μετριαστούν οι κίνδυνοι του αισθήματος απόγνωσης.

⁽⁵⁹⁾ VAD (το Φλαμανδικό κέντρο εμπειρογνωσίας για αλκοόλ και άλλα ναρκωτικά), «Introducing VAD», ιστοσελίδα διαθέσιμη στη διεύθυνση <https://vad.be/francais-english/>, προσπελάστηκε στις 24 Σεπτεμβρίου 2024. Ο ιστότοπος παρέχει υλικό για επαγγελματίες, καθώς και υλικό ενημερωτικό και ευαισθητοποίησης προσαρμοσμένο στα άτομα, στους γονείς και στα παιδιά των χρηστών.

⁽⁶⁰⁾ Οι άγαμοι άνδρες αιτούντες συχνά φιλοξενούνται σε χωριστά κέντρα κι έτσι απομονώνονται από την ευρύτερη κοινότητα. Η έλλειψη πρόσβασης στα μέλη της κοινότητας και στη στήριξή τους ενδέχεται, ωστόσο, να αυξήσει τον κίνδυνο εμφάνισης προβλημάτων υγείας. Η συμμετοχή τους σε δραστηριότητες εντός της κοινότητας μπορεί να συμβάλει στην ψυχική υγεία και ευεξία τους.



Παρεμβάσεις σε επίπεδο κοινότητας

Το παρόν κεφάλαιο βασίζεται στο κεφάλαιο 5. Παρεμβάσεις σε επίπεδο κοινότητας του **Μέρους II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής**, με την ανάπτυξη πρωτοβουλιών για δημιουργία ραδιοφωνικού σταθμού κοινότητας και συμπληρωματικών παραμέτρων σχετικά με το μαγείρεμα από κοινού και την προετοιμασία για απασχόληση.



Ραδιόφωνο κοινότητας

Η συμμετοχή των αιτούντων στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη περιεχομένου σχετικά με το θέμα της υγείας, της ψυχικής υγείας και άλλων αναγκών καλλιεργεί τη μάθηση και την ευαισθητοποίηση. Ορισμένα μέσα επικοινωνίας που αναπτύχθηκαν μέσω ομαδικών συναντήσεων ή ραδιοφωνικών προγραμμάτων της κοινότητας έχουν αποδειχθεί χρήσιμα εργαλεία για την ενημέρωση των αιτούντων. Στην περίπτωση των ραδιοφωνικών προγραμμάτων, δίνεται η δυνατότητα στους αιτούντες να συνδεθούν με την ευρύτερη κοινότητα των προσφύγων σε μια χώρα υποδοχής. Ο **ραδιοφωνικός σταθμός της κοινότητας** είναι μια σαφής δραστηριότητα υποστήριξης της κοινότητας και βρίσκεται στο **επίπεδο 2 στην πυραμίδα της ΨΥΨΚΥ**.

Επικοινωνία για ανταλλαγή εμπειριών, σύνδεση και μάθηση

- ▶ Ένα **ενωσιακής κλίμακας** έργο που χρηματοδοτείται από την ΕΕ για την προώθηση της επικοινωνίας της κοινότητας, το οποίο ονομάζεται: Comm Unity ⁽⁶¹⁾.
- ▶ Ραδιοφωνικές εκπομπές που οργανώνονται από πρόσφυγες για πρόσφυγες από τη **Γερμανία**: το Refugee Radio Network ⁽⁶²⁾ ευελπιστεί να δώσει χώρο στις φωνές εκείνων που έπρεπε να φύγουν, να ενημερώσει και να εμπνεύσει άλλους πρόσφυγες.
- ▶ Το RadioMobile Paris ⁽⁶³⁾ είναι μια ανοικτή και κινητή ομάδα που συστάθηκε από καλλιτέχνες και νοσηλευτές που εργάζονται για τη **γαλλική** ομάδα GHU (Groupe Hospitalier Universitaire) στο Παρίσι. Η ομάδα προσφέρει δυνατότητα σε ευάλωτα άτομα, συμπεριλαμβανομένων των μεταναστών, για δημιουργία και ανταλλαγή περιεχομένου βάσει αυτοσχεδιασμού και μουσικής με σκοπό την ενίσχυση της ανθεκτικότητας.



Τεκμηριωμένες **παρεμβάσεις μαγειρικής** έχουν συχνά χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση των δεξιοτήτων μαγειρικής και της διατροφής και υγείας συγκεκριμένων ομάδων πληθυσμού και ασθενών. Έχουν επίσης χρησιμοποιηθεί για τη γνωστική και σωματική ανάπτυξη στο πλαίσιο της αποκατάστασης και της εργασιοθεραπείας ασθενών, συμπεριλαμβανομένων ασθενών με ψυχιατρικές διαταραχές ⁽⁶⁴⁾. Μολονότι οι διαθέσιμες μελέτες σχετικά με τα ψυχοκοινωνικά οφέλη των παρεμβάσεων μαγειρικής είναι λίγες και πρόσφατες, υποδεικνύουν ότι η συμμετοχή σε τέτοιου είδους γαστρονομικές δραστηριότητες της κοινότητας μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τα εξής ⁽⁶⁵⁾:

- ▶ βελτίωση αισθήματος εμπιστοσύνης, αυτοεκτίμησης και αυτάρκειας, καθώς οι άνθρωποι αισθάνονται ότι εξαρτώνται λιγότερο από φιλανθρωπικούς πόρους·
- ▶ ενίσχυση κοινωνικοποίησης και κοινωνικών δεξιοτήτων·
- ▶ όταν μεικτές ομάδες μαγειρεύουν μαζί, το γεγονός ότι γνωρίζουν την «άλλη» κοινότητα, συμπεριλαμβανομένης της κοινότητας υποδοχής, μπορεί να ενισχύσει τη συνεννόηση μεταξύ τους·
- ▶ αίσθηση συμμετοχής στο κοινωνικό σύνολο·
- ▶ δημιουργία κοινωνικών δεσμών και δικτύων που παρέχουν πρόσβαση σε κοινωνική και συναισθηματική υποστήριξη·
- ▶ σημαντική βελτίωση της ψυχολογικής ευεξίας.

⁽⁶¹⁾ Comm Unity, «Welcome to COMM UNITY», ιστότοπος Community radio project.eu, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024, διαθέσιμο στη διεύθυνση <https://communityradioproject.eu/>.

⁽⁶²⁾ RRN, ιστότοπος Refugee Radio Network.net, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024, διαθέσιμο στη διεύθυνση <https://www.refugeeradionet.net/>.

⁽⁶³⁾ RMP, ιστότοπος Radio Mobile Paris.com, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024, διαθέσιμο στη διεύθυνση <https://www.radiomobileparis.com/>.

⁽⁶⁴⁾ Ruvoletto Grasser L., Al-Saghir H., Wana C., Spinei J. και Javanbakht A., «[Moving through the trauma: dance/movement therapy as a somatic-based intervention for addressing trauma and stress among Syrian refugee children](#)», *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 2019, τόμος 58, αριθ. 11, σ. 1124-1126.

⁽⁶⁵⁾ Ανατρέξτε στους Farmer N., Touchton-Leonard K. και Ross A., «[Psychosocial benefits of cooking interventions: a systematic review](#)», *Health Education & Behavior*, 2018 και Iacovou M., Pattison D. C., Truby H. και Palermo C., «[Social health and nutrition impacts of community kitchens: a systematic review](#)», *Public Health Nutrition*, 2013.



Η **προετοιμασία των αιτούντων για την αγορά εργασίας** ήδη από την παραμονή τους στο κέντρο υποδοχής μπορεί να συμβάλει στην ομαλότερη ενσωμάτωση στην κοινότητα υποδοχής μετά τη χορήγηση νομικού καθεστώτος. Μπορεί επίσης να ενισχύσει την ψυχική υγεία και ευεξία τους, δεδομένου ότι συμμετέχουν σε ουσιαστικές δραστηριότητες, οι οποίες μπορεί να είναι χρήσιμες εάν παραμείνουν στη χώρα υποδοχής, αλλά και αν πιθανώς επιστρέψουν στη χώρα καταγωγής τους.

Σε ενημερωτικό έγγραφο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με την ένταξη των αιτούντων και των προσφύγων στην αγορά εργασίας ⁽⁶⁶⁾ αναφέρεται:

Για τους πρόσφυγες, στο δίκαιο της ΕΕ προβλέπεται η πρόσβαση στην απασχόληση αμέσως μόλις αποκτήσουν το καθεστώς του πρόσφυγα ή, για τους αιτούντες άσυλο, το αργότερο εντός εννέα μηνών από την υποβολή της αίτησης ασύλου [...] Για να διασφαλιστεί ότι οι δεξιότητες των μεταναστών θα αντιστοιχούν στη μελλοντική αγορά εργασίας της ΕΕ και θα καλύπτουν τα κενά της, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη διευκόλυνση της δέουσας αναγνώρισης των προσόντων τους, καθώς και στην αναβάθμιση της εκπαίδευσης και των δεξιοτήτων τους, ανάλογα με τις ανάγκες. Η ΕΕ υποστηρίζει τις προσπάθειες των κρατών μελών για την ένταξη των μεταναστών μέσω του σχεδίου δράσης της ΕΕ για την ένταξη και την ενσωμάτωση.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης ⁽⁶⁷⁾, τα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης μπορούν να βοηθήσουν τους μετανάστες να συνδεθούν ευκολότερα με την αγορά εργασίας και να βρουν θέσεις εργασίας που αντιστοιχούν στις δεξιότητες και τα προσόντα τους.

Η υποστήριξη των αιτούντων μπορεί να συνεπάγεται:

- εντοπισμό χρήσιμων δεξιοτήτων που αντιστοιχούν στην τοπική αγορά εργασίας και την αγορά εργασίας στη χώρα καταγωγής, γεγονός που μπορεί επίσης να διευκολύνει την ομαλότερη οικειοθελή επιστροφή, μόλις το επιτρέψουν οι καταστάσεις από την άποψη της ασφάλειας·
- απόκτηση γνώσεων για τον τρόπο προετοιμασίας και συμμετοχής σε επαγγελματικές συνεντεύξεις· και/ή
- βοήθεια για τη σύνταξη βιογραφικών σημειωμάτων.

⁽⁶⁶⁾ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Labour market integration of asylum-seekers and refugees*, Ενημερωτικό έγγραφο, 2022.

⁽⁶⁷⁾ Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης, *Vocational Education and training: Bridging refugee and employer needs*, Ενημερωτικό σημείωμα, 2017.

7

Ανάπτυξη ψυχοεκπαίδευσης



Λάβετε υπόψη τα ακόλουθα κατά την υλοποίηση δραστηριοτήτων ψυχοεκπαίδευσης.

- Παρέχονται πλατφόρμες για ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων ώστε να μοιράζονται με ασφάλεια τις ανησυχίες τους.
- Φροντίστε για τη διάθεση σχετικού ενημερωτικού υλικού για διάφορες υπηρεσίες υποστήριξης (υγείας, ψυχολογικής φροντίδας, προστασίας, κοινωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες παροχής νομικών συμβουλών, εκπαίδευσης, απασχόλησης, ανεξάρτητης στέγασης).
- Ανταλλάξτε απόψεις σχετικά με τις δομημένες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων.
- Για τους αιτούντες που παραμένουν σε κέντρα υποδοχής για σημαντικό χρονικό διάστημα, διατίθενται συνεδρίες επιμόρφωσης για την παροχή πρόσθετης, πιο εμπειριστατωμένης εκπαίδευσης, εφόσον απαιτείται.
- Εφαρμόζονται εγγυήσεις ώστε να διασφαλίζεται η **προσέγγιση της μη πρόκλησης βλάβης** κατά τη διάρκεια της ψυχοεκπαίδευσης.
- Η ψυχοεκπαίδευση είναι διαθέσιμη σε διάφορες μορφές από τη στιγμή της άφιξης (διά ζώσης, με υλικό ανάγνωσης, κινούμενα σχέδια κ.λπ.) και προσαρμόζεται στο επίπεδο αλφαριθμητισμού μιας ποικιλόμορφης ομάδας ατόμων.
- Πρόσβαση σε ειδικότερες θεματικές ενότητες ψυχοεκπαίδευσης για όσους παρουσιάζουν έντονη ψυχολογική καταπόνηση είναι διαθέσιμη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου.



I Συμβουλές σχετικά με τον τρόπο υλοποίησης της ψυχοεκπαίδευσης

Υλοποίηση της ψυχοεκπαίδευσης



- ☐ Η ψυχοεκπαίδευση είναι διαθέσιμη σε διάφορες μορφές από το σημείο άφιξης (διά ζώσης, με υλικό ανάγνωσης, κινούμενα σχέδια κ.λπ.).
- ☐ Διασφαλίστε την πρόσβαση σε συγκεκριμένες θεματικές ενότητες της ψυχοεκπαίδευσης καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου για όσους παρουσιάζουν έντονη ψυχολογική καταπόνηση.
- ☐ Παρέχετε υποστήριξη στους αιτούντες για να κατανοήσουν τα συναισθήματα απόγνωσης που προκύπτουν φυσιολογικά λόγω των πολλών στρεσογόνων παραγόντων που αντιμετωπίζουν. Αναγνωρίστε το γεγονός ότι οι άνθρωποι μπορεί να βιώνουν αλλαγές στις συνήθειες ύπνου και διατροφής ή να εκνευρίζονται γρήγορα.
- ☐ Καθησυχάστε τους ανθρώπους ότι πολλές από αυτές τις αντιδράσεις είναι φυσιολογικές και υποδείξτε απλούς τρόπους για να αντιμετωπίσουν την ψυχολογική καταπόνηση και τα αρνητικά συναισθήματα.
- ☐ Παρέχετε πλατφόρμες για ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων ώστε να μοιράζονται με ασφάλεια τις ανησυχίες τους.
- ☐ Εισαγάγετε «την ιδέα της κουβέντας με άλλους —π.χ. με φίλους, προσωπικότητες από τον χώρο της θρησκείας ή με έναν σύμβουλο ως έναν τρόπο να απελευθερώνουν τα καταπιεσμένα συναισθήματα και το άγχος. Χρήσιμα παραδείγματα αναλογικά των καταστάσεων μπορούν να είναι φράσεις όπως “βγάλτε τα συναισθήματα από μέσα σας” ή “αποσυμπιεστείτε” όπως μια βαλβίδα χύτρας ταχύτητας, αντί να “κρατάτε τα συναισθήματα μέσα σας”»⁽⁶⁸⁾.
- ☐ Εξηγήστε ότι «η συμβουλευτική μπορεί να μην είναι κατάλληλη για όλους, αλλά το γεγονός ότι μπορεί να συμβάλει υποδεικνύοντας στρατηγικές για τη μείωση της περαιτέρω συσσώρευσης συναισθηματικού άγχους, τη βελτίωση ρύθμισης των συναισθημάτων και την αύξηση της κοινωνικής συνδεσιμότητας, μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμη στρατηγική»⁽⁶⁹⁾.
- ☐ Βεβαιωθείτε ότι είναι διαθέσιμες οι σχετικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες υποστήριξης.
- ☐ Για να μειωθεί η πιθανότητα στιγματισμού, εξηγήστε ότι «η συμβουλευτική μπορεί να αυξήσει τις πιθανότητες ένα άτομο να αποδεχθεί μια παραπομπή στο μέλλον»⁽⁷⁰⁾.

Η παροχή συμβουλευτικής μπορεί να θεωρηθεί φυσιολογική αν προσδιοριστεί ως διαδικασία επίλυσης προβλημάτων, με την οποία μπορούν να βελτιωθούν οι στρατηγικές αντιμετώπισης. Επιπλέον, είναι ένας χώρος εμπιστοσύνης για εκτόνωση της «συναισθηματικής πίεσης», ανεξάρτητος από τις σχέσεις με την οικογένεια και την κοινότητα.

- ☐ Ανταλλάξτε απόψεις σχετικά με τις **δομημένες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων**.
- ☐ Εντοπίστε και αμφισβητήστε «βασικές αρνητικές πεποιθήσεις με τη χρήση απλών στρατηγικών γνωστικής συμπεριφορικής θεραπείας»⁽⁷¹⁾.
- ☐ Χρησιμοποιήστε την τεχνολογία, όπως εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας, όπου είναι χρήσιμη⁽⁷²⁾.
- ☐ Παρέχετε συνεδρίες επιμόρφωσης για τους αιτούντες που παραμένουν σε κέντρα υποδοχής για σημαντικό χρονικό διάστημα για την παροχή πρόσθετων και πιο εμπειριστωμένων πληροφοριών, εφόσον χρειάζεται.
- ☐ Αναγνωρίστε τις διαφορετικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου (πριν από τη συνέντευξη, κατά την αναμονή της απόφασης, τραυματικές εμπειρίες, πιθανή απορριπτική απόφαση ασύλου).

Η ψυχοεκπαίδευση δεν είναι μια εφάπαξ παρέμβαση· είναι εκ φύσεως διαρκής.

⁽⁶⁸⁾ Australasian Society for Infectious Diseases and Refugee Health Network of Australia, *Recommendations for comprehensive post-arrival health assessment for people from refugee-like backgrounds*, 2η έκδοση, 2016, σ. 143.

⁽⁶⁹⁾ Australasian Society for Infectious Diseases and Refugee Health Network of Australia, *Recommendations for comprehensive post-arrival health assessment for people from refugee-like backgrounds*, 2η έκδοση, 2016, σ. 143.

⁽⁷⁰⁾ Αυτόθι.

⁽⁷¹⁾ Η γνωστική συμπεριφορική θεραπεία θα πρέπει να εφαρμόζεται μόνο από προσωπικό που διαθέτει τη σχετική εμπειρογνώσια. Αυτόθι.

⁽⁷²⁾ Αυτόθι.

I Προστασία των αιτούντων κατά τη διάρκεια ψυχοεκπαιδευτικών δραστηριοτήτων



Διασφαλίσεις κατά την υλοποίηση της ψυχοεκπαίδευσης

- ☐ Βρείτε ένα ήσυχο μέρος για να μιλήσετε χωρίς αντιπερισπασμούς.
- ☐ Παρέχετε τις πληροφορίες σε γλώσσα που μπορούν να κατανοήσουν οι αιτούντες.
- ☐ Προσέξτε τη χρήση ορισμένων λέξεων, επειδή οι αναφορές σε ψυχολόγο ή ψυχίατρο μπορεί να παρεξηγηθούν (π.χ. κάποιος μπορεί να παρερμηνεύσει την ανάγκη να δει ψυχολόγο και να νομίσει ότι θεωρείται «τρελός»).
- ☐ Μιλήστε αργά και χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα όταν δίνετε πληροφορίες σχετικά με την υγεία.
- ☐ Λάβετε υπόψη την ηλικία, το φύλο και την ποικιλομορφία της κοινότητας των αιτούντων που συμμετέχουν στην παροχή πληροφοριών και την ψυχοεκπαίδευση.
- ☐ Εάν τα παιδιά στοχοποιούνται με ορισμένες δραστηριότητες που συνδέονται με την ψυχοεκπαίδευση, εξετάστε το ενδεχόμενο συμμετοχής των γονέων ανάλογα με το θέμα και το πλαίσιο.
Γενικά, οι γονείς επιτρέπουν ευκολότερα τη συμμετοχή των παιδιών τους αφού ενημερωθούν και νιώσουν ότι αναγνωρίζεται ο ρόλος τους.
- ☐ Υιοθετήστε μια ανθρώπινη προσέγγιση και δώστε χρόνο στους αιτούντες να εγκατασταθούν. Αυτό θα ενισχύσει τη δεκτικότητα στους διαμένοντες.
- ☐ Ορισμένοι αιτούντες ενδέχεται να προέρχονται από χώρες όπου δεν παρέχονται τακτικά πληροφορίες σχετικά με την υγεία, επομένως έχετε υπόψη ότι οι πληροφορίες πρέπει να επαναλαμβάνονται ώστε κάθε αιών να έχει την ευκαιρία να ακολουθήσει τις οδηγίες και να τις κατανοήσει με τον δικό του ρυθμό.
- ☐ Δείτε ποιος βρίσκεται στην αίθουσα κατά την παροχή εκπαίδευσης ή ενημέρωσης και κατά τη διεξαγωγή συναντήσεων ευαισθητοποίησης. Το πολιτισμικό υπόβαθρο μπορεί να υποδεικνύει ποιες πληροφορίες ανταλλάσσονται και με ποιον τρόπο.
- ☐ Οπτικά στοιχεία όπως φωτογραφίες ή σύμβολα μπορούν να βοηθήσουν, σε συνδυασμό με την παροχή άλλου είδους περιεχομένων.
- ☐ Διευκρινίστε ότι τα μαθήματα είναι ασφαλείς χώροι μάθησης και ότι ό,τι συζητείται στην ομάδα παραμένει στην ομάδα. Επισημάνετε την εμπιστευτικότητα των συζητήσεων.
- ☐ Εξηγήστε ότι σκοπός αυτών των συναντήσεων είναι να ρωτήσετε και να διευκρινίσετε τι δεν είναι σαφές, πού χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες, αλλά και ποιες εμπειρίες φέρνουν οι αιτούντες στο τραπέζι. Στην ομάδα μαθαίνουν όλοι μαζί και, ως εκ τούτου, οι ερωτήσεις είναι ευπρόσδεκτες.
- ☐ Χρησιμοποιήστε τις μεθόδους «πες το με δικά σου λόγια», «δείξε μου» και «ρώτησε—πες—ρώτησε»⁽⁷³⁾ κατά τη διδασκαλία νέων δεξιοτήτων ώστε να διορθώσετε ανακριβείς πληροφορίες και να αξιολογήσετε πού μπορεί να υπάρχουν κενά τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν σε επακόλουθη συνεδρία.
- ☐ Ζητήστε προφορική επιβεβαίωση από τους συμμετέχοντες αιτούντες χρησιμοποιώντας ερωτήσεις κλειστού τύπου που μπορούν εύκολα να απαντηθούν με «ναι» ή «όχι» και, κατά περίπτωση, επιτρέψτε την αφήγηση για να αξιολογήσετε περαιτέρω αν έχει πράγματι κατανοηθεί το περιεχόμενο που έχει δοθεί, παρέχοντας στον αιτούντα τη δυνατότητα να δώσει παραδείγματα.
- ☐ Προγραμματίστε τακτικές συνεδρίες παρακολούθησης, στις οποίες μπορούν να διευκρινιστούν ορισμένα θέματα, εάν είναι απαραίτητο.

⁽⁷³⁾ Agency of Health Care, Research and Quality, Health Literacy Universal Precautions Toolkit, 3η έκδοση, Μέθοδος «Teach me back»: εργαλείο 5, διαθέσιμο στη διεύθυνση <https://www.ahrq.gov/health-literacy/improve/precautions/tool5.html>, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024. «Είναι σημαντικό να επιβεβαιώσετε ότι έχετε εξηγήσει τα πράγματα με τρόπο που καταλαβαίνουν οι ασθενείς σας. Η μέθοδος “πες το με δικά σου λόγια” είναι ένας τρόπος ελέγχου της κατανόησης ζητώντας από τους ασθενείς να δηλώσουν με δικά τους λόγια τι πρέπει να γνωρίζουν ή να κάνουν για την υγεία τους. Η συναφής μέθοδος “δείξε μου” σας επιτρέπει να επιβεβαιώσετε ότι οι ασθενείς είναι σε θέση να ακολουθήσουν συγκεκριμένες οδηγίες».



Κατάλογοι σημείων ελέγχου, ερωτηματολόγια και άλλα εργαλεία

Αιτούντες με αυτοκτονική συμπεριφορά

Υπάρχουν καταστάσεις στις οποίες οι αιτούντες μπορεί να εκφράσουν την απελπισία τους, ακόμη και την επιθυμία τους να πεθάνουν. Οι αυτοκτονικές σκέψεις και εκφράσεις θα πρέπει πάντα να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη. Ο αιτών θα πρέπει να υποστηρίζεται από υπάλληλο που διαθέτει τις σχετικές δεξιότητες και την εμπειρογνώσια για τον σκοπό αυτό.

Ι Αντιμετώπιση της αυτοκτονικής συμπεριφοράς

Προσέγγιση με επίκεντρο τον αιτούντα

Η συζήτηση για αυτοκτονικές σκέψεις απαιτεί εξατομικευμένη προσέγγιση. Ο αυτοκτονικός ιδεασμός θα πρέπει πάντα να αντιμετωπίζεται, αλλά ο τρόπος με τον οποίο συζητείται εξαρτάται από παράγοντες όπως ο πολιτισμός, η θρησκεία και το επίπεδο εμπιστοσύνης. Σε ορισμένες θρησκείες, όπως το Ισλάμ, για παράδειγμα, η αυτοκτονία μπορεί να μην είναι αποδεκτή ή να θεωρείται ταμπού. Οι παράγοντες αυτοί μπορούν να διερευνηθούν μαζί με το άτομο. Ακόμα και η απλή συζήτηση για αυτοκτονικές σκέψεις μπορεί να συμβάλει στην εκτόνωση της έντασης τέτοιων σκέψεων. Είναι πολύ σημαντικό να ακούτε προσεκτικά τους ανθρώπους χωρίς να τους κρίνετε, καθώς πολλοί ντρέπονται για τις σκέψεις τους.



Λάβετε σοβαρά υπόψη τους πάσχοντες αιτούντες

Λάβετε πάντα σοβαρά υπόψη τις ενδείξεις αυτοκτονικής συμπεριφοράς, ανεξάρτητα από τον τρόπο έκφρασής τους, ακόμη και αν φαίνεται ότι πρόκειται για χειραγώγηση.

Θέστε ερωτήσεις

Όταν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις αυτοκτονικής συμπεριφοράς, διατυπώστε πολύ συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με τα αυτοκτονικά σχέδια. Ρωτήστε το άτομο σχετικά με το σχέδιό του και τον τρόπο με τον οποίο προτίθεται να πει «αντίο». Όσο πιο συγκεκριμένα είναι τα αυτοκτονικά σχέδια, τόσο πιο κοντά μπορεί να είναι κάποιος στην απόπειρα. Εάν τα σχέδια είναι συγκεκριμένα, ζητήστε αμέσως βοήθεια από εμπειρογνώμονες.

Αλλαγή στις συνήθειες ύπνου

Πολλά άτομα με αυτοκτονικές σκέψεις βιώνουν σοβαρά προβλήματα ύπνου. Η ζωτική εξάντληση φέρνει την αυτοκτονία πιο κοντά. Η επαρκής ανάπαυση είναι ζωτικής σημασίας, γι' αυτό ρωτήστε για τον ύπνο και την ανάπαυσή τους. Συζητήστε για το πώς μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα του ύπνου τους και βοηθήστε τους να καθιερώσουν μια καλή ρουτίνα την ημέρα και τη νύχτα.

Ρυθμίσεις διαβίωσης

Οι άνθρωποι με αυτοκτονικές σκέψεις συχνά νιώθουν άβολα να κοιμηθούν μόνοι. Συζητήστε το θέμα αυτό και διερευνήστε αν μπορούν να γίνουν ρυθμίσεις, όπως κοινή χρήση δωματίου.

Καθημερινές ρουτίνες

Βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν καθημερινές δραστηριότητες, τόσο εξατομικευμένα όσο και σε ομαδικά περιβάλλοντα, εάν είναι δυνατόν.

Ανάπτυξη σχεδίου ασφάλειας

Σε περίπτωση διαπιστωμένης αυτοκτονικής συμπεριφοράς, εκπονήστε ένα σχέδιο ασφάλειας. Προσπαθήστε να συμμετάσχουν και άλλοι στο σχέδιο ασφάλειας σε συνεννόηση με το άτομο (μέντορας, άλλοι διαμένοντες κ.λπ.).

Τακτικοί έλεγχοι

Η επίδειξη (επιπλέον) ενδιαφέροντος, όπως και η εκπόνηση σχεδίου ασφάλειας, έχει συχνά θετικό αντίκτυπο. Είναι εξαιρετικά σημαντικό να υπάρχουν άνθρωποι που δείχνουν σταθερά ότι ενδιαφέρονται για το άτομο και την ευεξία του. Το ειλικρινές ενεργό ενδιαφέρον είναι ουσιαστικής σημασίας, όπως το να πουν μαζί τσάι, να κάνουν επισκέψεις πριν από την ώρα για ύπνο (μέντορας και συνδιαμένοντες) και να κάνουν έλεγχο κάθε πρωί. Συμπεριλάβετε την οικογένεια, ακόμη και αν βρίσκεται στο εξωτερικό.

Πίστη

Στις συνομιλίες με ένα θρησκευόμενο άτομο, συμπεριλάβετε την πίστη του. Αυτό μπορεί να υποστηρίξει την προσπάθειά του και να του δώσει τη δύναμη να επιμείνει.

I Εργαλείο ελέγχου για κίνδυνο αυτοκτονίας — προσαρμοσμένο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιείται από τη Σουηδική Υπηρεσία Μετανάστευσης σε χώρους κράτησης

Το παρόν ερωτηματολόγιο ⁽⁷⁴⁾ μπορεί να χρησιμοποιείται στο πλαίσιο της καταχώρισης σε κατάσταση κράτησης και σε άλλες περιπτώσεις, όταν χρειάζεται, καθώς και σε περιπτώσεις πιθανολογούμενων αυτοκτονικών σκέψεων. Οι ερωτήσεις αφορούν τομείς οι οποίοι, μεμονωμένα και συνδυαστικά, υποδηλώνουν πιθανό κίνδυνο αυτοκτονίας.

⁽⁷⁴⁾ Πρόκειται για προσαρμοσμένο δείγμα ενός ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται από τη Σουηδική Υπηρεσία Μετανάστευσης για τους αιτούντες που έχουν τεθεί υπό κράτηση.



Οι **ερωτήσεις 6-9** επισημαίνονται ως ιδιαίτερα ισχυροί δείκτες κινδύνου. Η θετική απάντηση σε οποιαδήποτε από αυτές τις ερωτήσεις πρέπει να οδηγεί **πάντα** σε περαιτέρω εμπεριστατωμένη αξιολόγηση των αναγκών των ατόμων ώστε να υπάρχει η δυνατότητα σχεδιασμού κατάλληλης ανταπόκρισης / προσδιορισμού της κύριας ανάγκης για δράση. Εάν η απάντηση είναι θετική σε αυτές τις ερωτήσεις, ο υπάλληλος έχει πάντοτε την ευθύνη να ενημερώσει τον επικεφαλής της ομάδας / τον προϊστάμενο που βρίσκεται σε υπηρεσία, ο οποίος έχει οριστεί για να διενεργεί αξιολόγηση της κατάστασης.

Το ερωτηματολόγιο είναι μέρος της συνέντευξης κατά την άφιξη. Μπορείτε να συνεχίσετε μόνο μετά την υποβολή κάθε ερώτησης. Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά. Το πρωτότυπο έγγραφο τηρείται στον φάκελο του ατόμου και δίνεται αντίγραφο στον νοσηλευτή που έχει διοριστεί στο κατάστημα κράτησης. Μόλις το αντίγραφο παραδοθεί στον νοσηλευτή, τονίζεται η σημασία της εμπιστευτικότητας. Επίσης καταχωρίζεται η παράδοση του φακέλου στον νοσηλευτή.

Όνομα κρατούμενου _____ Αριθμός φακέλου _____

Κατάστημα κράτησης _____ Συμπληρώθηκε από: _____ Ημερομηνία και ώρα _____

↳ **Παρατήρηση** του εμπειρογνώμονα που ελέγχει το άτομο: βρίσκεται ο κρατούμενος εμφανώς υπό την επήρεια αλκοόλ ή ναρκωτικών; **Ναι** **Όχι**
Εάν ναι, ο επαγγελματίας προσπαθεί να βρει ποιο ναρκωτικό ή ποια ναρκωτικά.

Ερωτήσεις που τίθενται απευθείας στο άτομο κατόπιν σύντομης εισαγωγής και επεξήγησης των λόγων για τους οποίους τίθενται (δηλαδή για εξακρίβωση της σωματικής ασφάλειας του ερωτωμένου)

1. Παίρνετε φάρμακα που σας έχει συνταγογραφήσει ιατρός; **Ναι** **Όχι**
Εάν ναι, ποια φάρμακα παίρνετε αυτή την περίοδο και για ποιον σκοπό;
Σημείωση. Ο υπάλληλος ελέγχει αν το φάρμακο που αναφέρεται απαιτεί συνταγογράφηση.

2. Έχετε πει αλκοόλ τις τελευταίες δύο εβδομάδες; **Ναι** **Όχι**
Εάν ναι — διευκρινιστική ερώτηση: Πόσο συχνά πίνετε αλκοόλ;
Πότε ήταν η τελευταία φορά που ήπιατε αλκοόλ και πόσο;

3. Έχετε πάρει (άλλα) ναρκωτικά τις τελευταίες δύο εβδομάδες; **Ναι** **Όχι**
Εάν ναι: Τι είδους ναρκωτικά; Πότε ήταν η τελευταία φορά και πόσο;

4. Έχετε υποβληθεί ποτέ σε θεραπεία για κατάθλιψη; **Ναι** **Όχι**
Σημείωση: Ο υπάλληλος ελέγχει αν το άτομο κατανοεί τον όρο κατάθλιψη ή, διαφορετικά, βοηθά το άτομο εξηγώντας τον όρο με απλά λόγια (π.χ. αισθάνεστε απελπισμένοι, απογοητευμένοι, λυπημένοι, αγχωμένοι, «άδειοι», δεν έχετε κίνητρο να κάνετε τίποτα, κοιμάστε συνεχώς / δεν μπορείτε να κοιμηθείτε).

5. Έχετε υποβληθεί σε θεραπεία επειδή νιώθατε αρνητικά συναισθήματα με κάποιον άλλο τρόπο; **Ναι** **Όχι**
Εάν ναι: Μπορείτε να μου εξηγήσετε εν συντομία;

Έχετε διαγνωστεί με ψυχιατρική διαταραχή στο παρελθόν; **Ναι** **Όχι**

6. Έχετε προσπαθήσει ποτέ να αυτοκτονήσετε; **Ναι** **Όχι**
Εάν ναι: Μπορείτε να μου πείτε με ποιον τρόπο προσπαθήσατε να αυτοκτονήσετε;
Σημείωση. Εάν όχι, προχωρήστε στην ερώτηση 13.

7. Προσπαθήσατε να αυτοκτονήσετε τους τελευταίους 12 μήνες; **Ναι** **Όχι**
Σημείωση. Εάν όχι, προχωρήστε στην ερώτηση 11.



8. Προσπαθήσατε να αυτοκτονήσετε τον τελευταίο μήνα; **Ναι** **Όχι**
Εάν όχι, προχωρήστε στην ερώτηση 11.

9. Προσπαθήσατε να αυτοκτονήσετε τις τελευταίες ημέρες; **Ναι** **Όχι**

10. Χρειάστηκε να πάτε σε νοσοκομείο εξαιτίας κάποιας απόπειρας; **Ναι** **Όχι**

11. Χρειάστηκε να νοσηλευτείτε εξαιτίας κάποιας απόπειρας; **Ναι** **Όχι**

12. Τρέχουσα κλίμακα αξιολόγησης:

• Έχετε νιώσει πρόσφατα ότι η ζωή δεν αξίζει, ότι θα προτιμούσατε να πεθάνετε; **Ναι** **Όχι**

• Σκεφτήκατε πρόσφατα να αυτοκτονήσετε; **Ναι** **Όχι**

• Πότε ήταν η τελευταία φορά που κάνατε τέτοιες σκέψεις;

13. Σκεφτήκατε επίσης με ποιον τρόπο θα μπορούσατε να δώσετε τέλος στη ζωή σας; **Ναι** **Όχι**

Αν η απάντηση σε ορισμένες από τις ερωτήσεις είναι ΝΑΙ, οι υπάλληλοι συνεχίζουν με τις εξής ερωτήσεις:

14. Θα θέλατε να μάθετε περισσότερα για κάποια από τα θέματα που συζητήσαμε σήμερα εν συντομία (π.χ. για αυτοκτονικές σκέψεις, χρήση ουσιών, τεχνικές διαχείρισης του στρες, την ψυχική υγεία / τις ανησυχίες σας); **Ναι** **Όχι**

15. Παρατηρώ από τον τρόπο που απαντήσατε στις σημερινές ερωτήσεις ότι δείχνετε να είστε υπό πίεση. Θα προσπαθήσω να δω αν κάποιος συνάδελφος μπορεί να έρθει σύντομα να σας δει και να σας μιλήσει με περισσότερες λεπτομέρειες.

Σημείωση. Η πρόταση αυτή υποβάλλεται από τον υπάλληλο μόνον εάν, όπως αναφέρεται, το άτομο που ερωτήθηκε απάντησε αρκετές φορές ΝΑΙ κατά τη διάρκεια της διαδικασίας και εφόσον υπάρχει διαθέσιμος επαγγελματίας για να συνεχίσει το συντομότερο δυνατόν.

Ολοκλήρωση. Ο υπάλληλος ολοκληρώνει τη συνάντηση αποχαιρετώντας και παρέχοντας στο άτομο κάθε άλλη πληροφορία, κατά περίπτωση.

Παρατήρηση του υπαλλήλου:

16. Υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με κίνδυνο αυτοκτονίας σε προηγούμενα έγγραφα; **Ναι** **Όχι**

Εάν ναι: Ποια μέτρα ελήφθησαν; Αναπτύχθηκε σχέδιο φροντίδας;



Παρακολούθηση

- **Στάδιο 1.** Εάν το άτομο απάντησε **ΝΑΙ** στις ερωτήσεις 6-9, προγραμματίζεται επόμενη αξιολόγηση το συντομότερο δυνατόν. Ανάλογα με την κατάσταση του ατόμου, το άτομο (ανατρέξτε επίσης στην ερώτηση 15) ενημερώνεται σύντομα από συνάδελφο για την πιθανότητα παρακολούθησης. Εάν το άτομο απάντησε **ΝΑΙ** στην ερώτηση 13 και ανέφερε τρόπους με τους οποίους επιχείρησε να αυτοκτονήσει, αποτελεί προτεραιότητα η αξιολόγηση παρακολούθησης. Το άτομο δεν πρέπει να μείνει μόνο του. Εφόσον είναι δυνατόν, μπορεί να μείνει με το άτομο ένας συγγενής ή ένας γνωστός. Εάν ένα μέλος του προσωπικού δεν είναι βέβαιο σχετικά με τον τρόπο προσέγγισης ενός αιτούντος που βρίσκεται σε κρίση, μπορεί πάντα να απευθύνεται σε πεπειραμένους συναδέλφους για συμβουλές.
- **Στάδιο 2.** Ο νοσηλευτής εν υπηρεσία ενημερώνεται, όπως επίσης ενημερώνονται ο επικεφαλής της ομάδας / ο ιεραρχικά προϊστάμενος. Ανάλογα με τη σοβαρότητα των αυτοκτονικών σκέψεων του ατόμου, ο χώρος στον οποίο πρόκειται να τοποθετηθεί το άτομο θα πρέπει να ελέγχεται διακριτικά για τυχόν μέσα/εργαλεία που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σε απόπειρα αυτοκτονίας (π.χ. αιχμηρά αντικείμενα, χάπια, σχοινιά, κορδόνια).
- **Στάδιο 3.** Έως ότου καταστεί δυνατή η παρακολούθηση, ο νοσηλευτής και/ή ο υπάλληλος πρώτης γραμμής θα πρέπει να ελέγχει τακτικά το άτομο. Εάν υπάρχει διαθέσιμο ενημερωτικό υλικό που είναι χρήσιμο για τον αιτούντα, το υλικό αυτό παρέχεται σε αυτό το σημείο.
- Γενικά, η συμμετοχή των ατόμων που τελούν υπό κράτηση σε τακτικές δραστηριότητες προκειμένου να παραμένουν ενεργά αλλά και για λόγους «απόσπασης της προσοχής» (υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνιστούν κίνδυνο για άλλους) είναι χρήσιμη για την αποτροπή σκέψεων σχετικά με τον αυτοτραυματισμό. Θα πρέπει να παρέχεται εξειδικευμένη υποστήριξη για την αντιμετώπιση της υπάρχουσας αγχωτικής κατάστασης (όπως η θέση σε κράτηση).

Γραπτό πρωτόκολλο, η τήρηση του οποίου είναι σημαντική, σχετικά με τον κίνδυνο αυτοκτονίας / αυτοκτονικού ιδεασμού κατά τη διάρκεια της κράτησης (που αφορά επίσης τα στάδια πέραν του εντοπισμού) θα πρέπει να είναι διαθέσιμο και να προσαρμόζεται στις ανάγκες, το πλαίσιο και τους πόρους κάθε χώρας. Αυτό το πρωτόκολλο θα πρέπει να περιλαμβάνει σαφή βήματα που πρέπει να ακολουθούνται και τον καθορισμό σημείων αναφοράς μετά τον εντοπισμό κινδύνου αυτοκτονικού ιδεασμού.

Εργαλεία αυτοαξιολόγησης για την επισήμανση προβλημάτων ψυχικής υγείας

Τα εργαλεία αυτοαξιολόγησης που παρέχονται στους αιτούντες μπορούν να είναι χρήσιμα στις αρχές. Τέτοια εργαλεία μπορούν να βοηθήσουν ιδιαίτερα όσους εργάζονται στην πρώτη γραμμή κατά τη διάρκεια καταστάσεων υψηλού φόρτου εργασίας και/ή μεγάλης εισροής πληθυσμού. Ανάλογα με τον σχεδιασμό, αυτά τα εργαλεία μπορούν να επιστήσουν την προσοχή σε ορισμένους βασικούς δείκτες ευαλωτότητας, οι οποίοι βοηθούν ακόμη και τα άτομα με ελάχιστη γνώση για τα εν λόγω ζητήματα. Η ανίχνευση των δεικτών μπορεί να βαθμολογηθεί και να δικαιολογήσει τις αποφάσεις που λαμβάνονται σε επόμενα βήματα. Ωστόσο, αυτά τα εργαλεία αυτοαξιολόγησης δεν θα πρέπει να θεωρούνται ότι είναι ο μόνος τρόπος εντοπισμού και αξιολόγησης των αναγκών των αιτούντων. Θα πρέπει να συνοδεύονται από προσωπική συνάντηση για τη διασταύρωση των δηλώσεων των αιτούντων και ιδίως των αιτούντων που έχουν επισημανθεί ότι έχουν ανάγκη.

I Εργαλείο αυτοαξιολόγησης με επίκεντρο την ψυχική υγεία — προσαρμοσμένο ερωτηματολόγιο από τη Γαλλική Υπηρεσία Μετανάστευσης και Ένταξης

Το Questionnaire Santé Mentale (ερωτηματολόγιο για την ψυχική υγεία) χρησιμοποιείται από την Υπηρεσία Μετανάστευσης και Ένταξης ως μέρος του Rendez-vous santé (συνάντηση για την υγεία) και βρίσκεται ακόμη σε δοκιμαστικό στάδιο. Οι αιτούντες μπορούν να συμμετάσχουν σε αυτοαξιολόγηση οικειοθελώς. Εξαιρούνται οι ανήλικοι, οι αιτούντες που δεν είναι εγγράμματοι ή όσοι δεν επιθυμούν να συμπληρώσουν το έντυπο.

Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο σε 36 γλώσσες και διανέμεται και συλλέγεται μόνο από ιατρικό προσωπικό. Το ερωτηματολόγιο συνάδει με τις πρακτικές της ψυχιατρικής (περιορίζεται σε διάφορες προϋπάρχουσες ψυχιατρικές διαγνώσεις) και προσαρμόζεται περαιτέρω σε διάφορες διαδικασίες γενικού ελέγχου.

Η αυτοαξιολόγηση μπορεί να μειώσει την πίεση στους υπαλλήλους πρώτης γραμμής όταν χρειάζεται να ελεγχθεί μεγάλος αριθμός νεοαφιχθέντων σε ένα συγκεκριμένο σημείο εισόδου / κέντρο υποδοχής. Η αυτοαξιολόγηση παρέχει επίσης τη δυνατότητα σε υπαλλήλους χωρίς γνώσεις ψυχιατρικής να επισημάνουν τουλάχιστον ορισμένες ανησυχίες. Τα πορίσματα μπορούν να αναδείξουν τους αιτούντες στους οποίους ενδεχομένως πρέπει να δοθεί προτεραιότητα και οι οποίοι πρέπει να δουν έναν επαγγελματία για να τους παρακολουθήσει.

Το ερωτηματολόγιο κοινοποιείται μόνο με τη σύμφωνη γνώμη του αιτούντος κατόπιν σύντομης καθοδήγησης. Το ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από γραπτές πληροφορίες στις οποίες διευκρινίζεται ότι η συμμετοχή είναι οικειοθελής, ότι είναι δεδομένη η εμπιστευτικότητα και ότι η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν επηρεάζει τη διεκπεραίωση της αίτησης ασύλου. Οι πληροφορίες αποθηκεύονται με ασφάλεια (για αρκετά χρόνια) και μπορούν να ανακτηθούν εάν ο αιτών ζητήσει πρόσβαση. Τα δεδομένα που εισάγονται στο σύστημα ανωνυμοποιούνται και συμμορφώνονται με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων.

Τα 22 στοιχεία του ερωτηματολογίου βασίζονται σε μια χρωματική κλίμακα,

πράσινο — δεν συνδέεται με ψυχιατρική διάγνωση.

κίτρινο — απαιτείται εξέταση μόνον εάν η πάθηση επηρεάζει την καθημερινή λειτουργικότητα του αιτούντος.

κόκκινο — συνεπάγεται υψηλό κίνδυνο σοβαρής ψυχικής πάθησης.

Το σύστημα πληροφορικής εκτυπώνει αυτόματα επιστολή παραπομπής για τον σύμβουλο ψυχίατρο. Σε συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας, η επιστολή παραπομπής αναφέρει μόνο την ανάγκη εξέτασης.

I Ερωτηματολόγιο ψυχικής υγείας (Γαλλική Υπηρεσία Μετανάστευσης και Ένταξης) ⁽⁷⁵⁾

«Οδηγίες: Σε αυτό το πρόγραμμα, βοηθάμε τους ανθρώπους να αντιμετωπίσουν όλα τα προβλήματά τους, όχι μόνο τους εθισμούς τους. Δεσμευόμαστε, μεταξύ άλλων, να βοηθάμε ανθρώπους που έχουν συναισθηματικά προβλήματα. Το προσωπικό μας είναι έτοιμο να σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε συναισθηματικά προβλήματα που πιθανώς έχετε, αλλά αυτό μπορεί να γίνει μόνον εάν γνωρίζουμε τα προβλήματα. Κάθε πληροφορία που μας παρέχετε σε αυτό το έντυπο θα είναι απολύτως εμπιστευτική. Δεν θα δοθεί σε κανένα πρόσωπο ή υπηρεσία εκτός δομής χωρίς την άδειά σας. Εάν δεν γνωρίζετε πώς να απαντήσετε σε αυτές τις ερωτήσεις, ζητήστε καθοδήγηση από το μέλος του προσωπικού που σας παρέχει το παρόν έντυπο. Έχετε υπόψη ότι κάθε στοιχείο αναφέρεται σε ολόκληρη τη ζωή σας και όχι μόνο στην τρέχουσα κατάστασή σας, γι' αυτό και κάθε ερώτηση αρχίζει με τη φράση “Έχετε ποτέ...”» ⁽⁷⁶⁾.

⁽⁷⁵⁾ Αυτό το ερωτηματολόγιο, το οποίο χρησιμοποιείται από τη Γαλλική Υπηρεσία Μετανάστευσης και Ένταξης για τη διευκόλυνση της αυτοαξιολόγησης αιτούντων με πιθανά προβλήματα ΨΥΕ, βασίζεται στο έντυπο ελέγχου ψυχικής υγείας III που έχει αναπτύξει η National Association of Forensic Counselors, [Guidelines for Using the Mental Health Screening Form III](#), 2000 (ερωτήσεις 1 έως 17) και το Johns Hopkins Medicine, [CAGE Substance Abuse Screening Tool](#), 2010 (ερωτήσεις 18 έως 21).

⁽⁷⁶⁾ Έντυπο ελέγχου ψυχικής υγείας III που έχει αναπτύξει το Forensic Counselor, [Guidelines for Using the Mental Health Screening Form III](#), 2000.



Φύλο: **άρρεν** **θήλυ** **διεμφυλικό**

Έτος γέννησης: _____

Ιθαγένεια: _____

Χώρα γέννησης: _____

Συμφωνείτε να συμπληρώσετε αυτό το ερωτηματολόγιο ιατρικών

συμπτωμάτων; **Ναι** **Όχι**

Συμφωνείτε να τηρηθεί αυτό το ανώνυμο ερωτηματολόγιο ιατρικών

συμπτωμάτων στον φάκελό σας; **Ναι** **Όχι**

Αριθ.	Ερώτηση	Επιλέξτε Ναι/Όχι
1	Έχετε μιλήσει ποτέ με ψυχίατρο, ψυχολόγο, ψυχοθεραπευτή, κοινωνικό λειτουργό ή σύμβουλο για ένα συναισθηματικό πρόβλημα;	Ναι Όχι
2	Είχατε ποτέ την αίσθηση ότι χρειάζεστε βοήθεια για τα συναισθηματικά σας προβλήματα ή υπήρξε κάποιος που σας είπε ότι θα πρέπει να λάβετε βοήθεια για τα συναισθηματικά σας προβλήματα;	Ναι Όχι
3	Σας έχουν συμβουλεύσει/προτείνει ποτέ να πάρετε φάρμακα για άγχος, κατάθλιψη, επειδή ακούτε φωνές ή για οποιοδήποτε άλλο συναισθηματικό πρόβλημα;	Ναι Όχι
4	Έχετε εξεταστεί ποτέ σε τμήμα επειγόντων ψυχιατρικών περιστατικών ή έχετε νοσηλευτεί για ψυχιατρικούς λόγους;	Ναι Όχι
5	Έχετε ακούσει ποτέ φωνές που κανείς άλλος δεν μπορούσε να ακούσει ή έχετε δει αντικείμενα ή πράγματα που οι άλλοι δεν μπορούσαν να δουν;	Ναι Όχι
6α	Είχατε ποτέ κατάθλιψη επί εβδομάδες ολόκληρες για κάποια περίοδο, νιώσατε απώλεια ενδιαφέροντος ή ευχαρίστησης για τις περισσότερες δραστηριότητες, είχατε προβλήματα συγκέντρωσης και δυσκολία στη λήψη αποφάσεων ή σκεφτήκατε να αυτοκτονήσετε;	Ναι Όχι
6β	Αποπειραθήκατε ποτέ να αυτοκτονήσετε;	Ναι Όχι
7	Είχατε ποτέ εφιάλτες ή επαναβιώσεις λόγω της εμπλοκής σας σε κάποιο τραυματικό/φρικτό γεγονός; Για παράδειγμα, σε πόλεμο, συμπλοκή συμμοριών, πυρκαγιά, ενδοοικογενειακή βία, βιασμό, αιμομιξία, τροχαίο ατύχημα, πυροβολισμό ή μαχαίρωμα;	Ναι Όχι
8	Έχετε βιώσει ποτέ έντονους φόβους; Για παράδειγμα, για τα ύψη, τα έντομα, τα ζώα, τις ακαθαρσίες, τη συμμετοχή σε κοινωνικές εκδηλώσεις, όταν βρίσκεστε σε πλήθος, όταν είστε μόνοι, όταν βρίσκεστε σε μέρη όπου μπορεί να είναι δύσκολο να ξεφύγετε ή να ζητήσετε βοήθεια;	Ναι Όχι
9	Έχετε ενδώσει ποτέ σε αισθήματα επιθετικότητας ή παρόρμησης, σε περισσότερες από μία περιπτώσεις, τα οποία είχαν ως αποτέλεσμα τη σοβαρή βλάβη άλλων ή την καταστροφή περιουσίας;	Ναι Όχι
10	Έχετε νιώσει ποτέ ότι οι άνθρωποι έχουν κάτι εναντίον σας, χωρίς απαραίτητα να το λένε, ή ότι κάποιος ή κάποια ομάδα μπορεί να προσπαθεί να επηρεάσει τις σκέψεις ή τη συμπεριφορά σας;	Ναι Όχι
11	Έχετε βιώσει ποτέ συναισθηματικά προβλήματα που σχετίζονται με τα σεξουαλικά σας ενδιαφέροντα, τις σεξουαλικές σας δραστηριότητες ή την επιλογή του σεξουαλικού σας συντρόφου;	Ναι Όχι
12	Υπήρξε ποτέ περίοδος στη ζωή σας κατά την οποία ξοδεύατε πολύ χρόνο σκεπτόμενοι και ανησυχώντας αν θα πάρετε βάρος, αν θα παχύνετε ή αν ελέγχετε το φαγητό σας; Για παράδειγμα, κάνοντας επανειλημμένα δίαιτα ή νηστεία, κάνοντας πολλή γυμναστική για να αντισταθμίσετε την υπερφαγία, κάνοντας κλύσματα ή αναγκάζοντας τον εαυτό σας να κάνει εμετό;	Ναι Όχι
13	Υπήρξε ποτέ κάποια περίοδος που είχατε ιδιαίτερα πολλή ενέργεια και οι ιδέες σας έρχονταν πολύ γρήγορα, μιλούσατε σχεδόν ασταμάτητα, πηγαίνατε γρήγορα από τη μια δραστηριότητα στην άλλη, χρειαζόσασταν λίγο ύπνο και πιστεύατε ότι μπορούσατε να κάνετε σχεδόν τα πάντα;	Ναι Όχι



Αριθ.	Ερώτηση	Επιλέξτε Ναι/Όχι	
14	Υπήρξαν ποτέ περίοδοι ή είχατε ποτέ κρίσεις κατά τις οποίες ξαφνικά νιώσατε άγχος, έντονο φόβο, ανησυχία σε βαθμό που αρχίσατε να ιδρώνετε, η καρδιά σας άρχισε να χτυπάει γρήγορα, τρέματα ή νιώθατε τρέμουλο, το στομάχι σας ήταν αναστατωμένο, νιώθατε ζάλη ή αστάθεια, σαν να επρόκειτο να λιποθυμήσετε;	Ναι	Όχι
15	Είχατε ποτέ μια επίμονη, διαρκή σκέψη ή παρόρμηση να κάνετε κάτι ξανά και ξανά η οποία σας προκάλεσε σημαντική δυσφορία και αναστάτωσε τη συνήθη ρουτίνα, την εργασία ή τις κοινωνικές σας σχέσεις; Στα παραδείγματα συγκαταλέγονται η καταμέτρηση πραγμάτων κατ' επανάληψη, ο έλεγχος και επανέλεγχος ενεργειών που έχουν πραγματοποιηθεί, το επανειλημμένο πλύσιμο των χεριών σας, η προσευχή ή η διατήρηση ενός πολύ αυστηρού προγράμματος καθημερινών δραστηριοτήτων από το οποίο δεν μπορούσατε να παρεκκλίνετε;	Ναι	Όχι
16	Έχετε χάσει ποτέ σημαντικά χρηματικά ποσά μέσω τυχερών παιχνιδιών ή είχατε προβλήματα στην εργασία σας, στο σχολείο, με την οικογένειά σας και τους φίλους σας επειδή παίζατε τυχερά παιχνίδια;	Ναι	Όχι
17	Σας έχουν πει ποτέ δάσκαλοι, σύμβουλοι προσανατολισμού ή άλλοι ότι έχετε κάποιο ειδικό μαθησιακό πρόβλημα;	Ναι	Όχι
18	Έχετε νιώσει ποτέ ότι πρέπει να μειώσετε την κατανάλωση αλκοόλ ή τη χρήση ναρκωτικών;	Ναι	Όχι
19	Σας έχουν εκνευρίσει κάποιοι επειδή σας επικρίνουν που καταναλώνετε αλκοόλ ή κάνετε χρήση ναρκωτικών;	Ναι	Όχι
20	Έχετε νιώσει ποτέ άσχημα ή ενοχές επειδή πίνετε ή κάνετε χρήση ναρκωτικών;	Ναι	Όχι
21	Έχετε πει ποτέ ποτό ή έχετε κάνει χρήση ναρκωτικών ουσιών αμέσως μόλις ξυπνήσατε για να ηρεμήσετε τα νεύρα σας ή για να απαλλαγείτε από αδιαθεσία λόγω κατανάλωσης αλκοόλ (για να ανοίξουν τα μάτια σας);	Ναι	Όχι

Το **όνομα** / ο **αριθμός αναγνώρισης** του υπαλλήλου που υποστηρίζει την παρέμβαση: _____

Σχόλια / παρατηρήσεις του υπαλλήλου πρώτης γραμμής που είναι υπεύθυνος γι' αυτή την παρέμβαση υποστήριξης:



Λαμβάνοντας υπόψη το τραύμα κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης

Μολονότι ο παρών οδηγός απευθύνεται στις αρχές υποδοχής και στους υπαλλήλους πρώτης γραμμής που εργάζονται στον τομέα της υποδοχής, παρακάτω παρατίθενται ορισμένες παράμετροι για τις χώρες της ΕΕ+ που είναι αρμόδιες τόσο για την υποδοχή όσο και για τη διαδικασία ασύλου.

I Συμβουλές για τους χειριστές υποθέσεων ⁽⁷⁷⁾



→ Προπαρασκευαστικές δραστηριότητες

- ☐ Παρέχετε σχετική κατάρτιση σε όσους διεξάγουν συνεντεύξεις, συμπεριλαμβανομένων των διερμηνέων, για παράδειγμα «πώς διεξάγεται η συνέντευξη με ευάλωτους αιτούντες». Ορίστε ειδικευμένους χειριστές υποθέσεων με πρόσθετη εκπαίδευση σχετικά με τα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας, την προστασία και την ψυχική υγεία.
- ☐ Φροντίστε να υπάρχει δομημένη επικοινωνία μεταξύ των αρχών υποδοχής και των αποφαινόμενων αρχών για σκοπούς ανταλλαγής πληροφοριών και συντονισμού υπό την προϋπόθεση ότι δεν τίθεται σε κίνδυνο η εμπιστευτικότητα και ότι ο αιτών έδωσε τη συγκατάθεσή του κατόπιν ενημέρωσης.
- ☐ Μελετήστε τον φάκελο της υπόθεσης, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών πληροφοριών για τη χώρα καταγωγής.
- ☐ Κοινοποιήστε, κατά περίπτωση, ορισμένες ανάγκες του αιτούντος στον διερμηνέα, εφόσον είναι ήδη γνωστές και ισχύουν.

→ Υλικοτεχνική υποστήριξη

- ☐ Φροντίστε ώστε οι αιτούντες να μην περιμένουν για πάρα πολύ μεγάλο διάστημα στην αίθουσα αναμονής για τη συνέντευξή τους.
- ☐ Όπως είναι απαραίτητο για όλους τους αιτούντες, αλλά ακόμη περισσότερο για εκείνους που είναι σαφώς ευάλωτοι, δημιουργήστε θετικό και χαλαρό κλίμα στην αίθουσα της συνέντευξης.

→ Ευνοϊκό περιβάλλον

- ☐ Αναπτύξτε σχέση επικοινωνίας και αφιερώστε χρόνο για ένα αρχικό καλωσόρισμα, επιδείξτε ουδέτερη και θετική στάση, αποφύγετε την επίδειξη χαρακτηριστικών εξουσίας.
- Η επίδειξη εξουσίας θα μπορούσε να είναι ιδιαίτερα αντιπαραγωγική όταν πρόκειται για θύματα βασανιστηρίων και αιτούντες που υπέστησαν κακοποίηση από τις αρχές ή τις παραστρατιωτικές ομάδες και αυτό θα μπορούσε να προκαλέσει σοβαρή δυσπιστία.

→ Ενημέρωση και σκοπός της συνέντευξης

- ☐ Εξηγήστε τη διαδικασία, τον χρόνο, επαναβεβαιώστε την εμπιστευτικότητα, τον σκοπό της λήψης σημειώσεων και ότι ο αιτών μπορεί να θέσει ερωτήσεις όποτε χρειάζεται ή εάν κάτι δεν είναι σαφές.

→ Όρα

- ☐ Αφήστε περιθώριο για ελεύθερη αφήγηση και χρησιμοποιήστε ερωτήσεις ανοικτού τύπου που μπορούν να βοηθήσουν τον αιτούντα να αποκαλύψει πληροφορίες σχετικά με εμπειρίες του παρελθόντος.
- ☐ Αφήστε περιθώρια για στιγμές σιωπής.
- ☐ Μη διστάσετε να αναγνωρίσετε ενδείξεις βίας και/ή κατάχρησης και θέστε ερωτήσεις σε αυτό το πλαίσιο.
- ☐ Προτείνετε σύντομη διακοπή εάν οι αιτούντες εμφανίζουν σημάδια αποστασιοποίησης, έλλειψης συγκέντρωσης ή παρόμοια σημάδια.

⁽⁷⁷⁾ Επιπλέον, ανατρέξτε στην ενότητα [Κατανόηση του τραύματος](#).



- ☐ Ζητήστε ευγενικά διευκρινίσεις σε περίπτωση που ο αιτών φαίνεται να παρέχει ασυνάρτητες πληροφορίες. Προσέξτε να αποφύγετε τον υπαινιγμό ότι ο αιτών δεν έχει εκφραστεί σωστά.

→ **Πρόσθετα αποδεικτικά στοιχεία**

- ☐ Ενημερώστε και καθοδηγήστε τον αιτούντα σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής νέων στοιχείων για την αίτησή του σε κάθε στάδιο της διαδικασίας.

→ **Ευελιξία**

- ☐ Αξιολογήστε την κατάσταση και τη ροή της συνέντευξης καθ' όλη τη διάρκεια και, κατά περίπτωση, προγραμματίστε εκ νέου ή αναβάλετε τη συνέντευξη, εφόσον απαιτείται για να σταθεροποιηθεί η κατάσταση των αιτούντων.
- ☐ Εξετάστε το ενδεχόμενο να προσθέσετε ένα άτομο υποστήριξης, όπως υποδεικνύεται από τον αιτούντα (εκτός/εντός της αίθουσας συνεντεύξεων).

→ **Ολοκλήρωση**

- ☐ Ολοκληρώστε δεόντως τη συνέντευξη, παρέχοντας, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων.
- ☐ Παραπέμψτε σε αρμόδιες υπηρεσίες εάν η συνέντευξη προκάλεσε πρόσθετη ψυχολογική καταπόνηση στον αιτούντα.

→ **Μετά την ολοκλήρωση**

- ☐ Ενημερώστε τον αιτούντα σχετικά με το αποτέλεσμα της συνέντευξης σε εύθετο χρόνο και με ενσυναίσθηση.
- ☐ Παρέχετε τη δυνατότητα πρόσβασης σε νομικές συμβουλές και ψυχολογική υποστήριξη όταν ενημερωθεί για την απόφαση.

Αυτό θα πρέπει να οργανωθεί σε συνεργασία με τις αρχές υποδοχής όταν κοινοποιηθεί στους αιτούντες αρνητική απόφαση.



I Συμβουλές για συντονιστές χειριστές υποθέσεων



Παροχή βοήθειας σε όσους εξετάζουν την αίτηση διεθνούς προστασίας

- ☐ Βεβαιωθείτε ότι οι χειριστές υποθέσεων ενημερώνονται για πιθανά χαρακτηριστικά ευαλωτότητας, όποτε είναι δυνατόν, συμπεριλαμβανομένης τυχόν σοβαρής ψυχολογικής καταπόνησης αιτούντων για τους οποίους έχει προγραμματιστεί προσωπική συνέντευξη ασύλου.
- ☐ Στους χειριστές υποθέσεων παρέχεται βασική κατάρτιση για τον εντοπισμό ορισμένων βασικών δεικτών όσον αφορά την ψυχολογική καταπόνηση και/ή το τραύμα.
- ☐ Οι προϊστάμενοι και οι συντονιστές ομάδων μεριμνούν ώστε οι χειριστές υποθέσεων να έχουν επαρκή χρόνο για την προετοιμασία και τη διεξαγωγή μιας ουσιαστικής προσωπικής συνέντευξης.

Στην προετοιμασία μπορεί να περιλαμβάνεται χρόνος για να ζητηθούν και να ληφθούν σχετικές πληροφορίες, όπως πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση της υγείας του αιτούντος, ώστε να διασφαλιστεί ότι μπορούν να τεθούν σε εφαρμογή οι διαδικαστικές εγγυήσεις, κατά περίπτωση.

- ☐ Όπου είναι δυνατόν, δημιουργήστε μια ομάδα ειδικευμένων χειριστών υποθέσεων οι οποίοι διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνώση για διάφορα είδη χαρακτηριστικών ευαλωτότητας (π.χ. ψυχική υγεία, θύματα βασανιστηρίων, εμπορία ανθρώπων, παιδιά) και μπορούν να παρέχουν υποστήριξη όταν προκύψει ανάγκη.
- ☐ Οι αρμόδιες αρχές παρέχουν στον αιτούντα χρόνο για να συγκεντρώσει τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία / τις πληροφορίες για την τεκμηρίωση πτυχών που σχετίζονται με την ψυχική υγεία και για να λάβει άμεση υποστήριξη όταν χρειαστεί.
- ☐ Υπάρχουν σαφείς και απλοί δίαυλοι επικοινωνίας μεταξύ των αποφαινόμενων αρχών και των αρχών υποδοχής (και ενδεχομένως άλλων εταίρων), ώστε να είναι δυνατή, εφόσον απαιτείται και εφόσον ο αιτών παρέχει τη συγκατάθεσή του, η ανταλλαγή πληροφοριών που μπορούν να στηρίξουν το έργο όσων εξετάζουν την αίτηση διεθνούς προστασίας.
- ☐ Προϊστάμενοι και συντονιστές ομάδων διασφαλίζουν την ταχεία διεκπεραίωση των αιτήσεων που παραλαμβάνονται.
- ☐ Η συνέντευξη δεν πρέπει να προγραμματίζεται πολύ σύντομα μετά την πρώτη άφιξή τους.

Ιδιαίτερα οι πολύ ευάλωτοι αιτούντες μπορεί να χρειάζονται αρχικά χρόνο για να σταθεροποιηθούν, να κατανοήσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ώστε να είναι σωματικά και ψυχικά προετοιμασμένοι και να μπορέσουν να συμμετάσχουν ουσιαστικά στη διαδικασία.

- ☐ Δώστε στους αιτούντες την ευκαιρία να συναντήσουν τον χειριστή της υπόθεσής τους πριν από την προσωπική τους συνέντευξη, εφόσον το επιτρέπουν οι πόροι. Όταν εμπλέκονται παιδιά, εξασφαλίστε τη συμμετοχή των υπευθύνων για την επιμέλειά τους εφόσον αυτό είναι προς το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού και δώστε τη δυνατότητα σε επιτρόπους να βοηθήσουν σε περιπτώσεις ασυνόδευτων παιδιών.

Αυτό μπορεί να δημιουργήσει ένα αίσθημα εξοικείωσης με το άτομο που εξετάζει την αίτηση, καθώς και με τη διαρρύθμιση του δωματίου, γεγονός το οποίο μπορεί να βοηθήσει όσους παρουσιάζουν σοβαρή ψυχολογική καταπόνηση. Το ίδιο ισχύει και για τους ηλικιωμένους ή τα άτομα με αναπηρίες. Όταν οι άνθρωποι γνωρίζουν ποιον και τι να περιμένουν, αισθάνονται πιο άνετα. Κατά συνέπεια, μειώνονται τα επίπεδα άγχους τους και μπορεί να αυξηθεί το επίπεδο συνεργασίας τους.



Εάν αυτό δεν είναι δυνατόν λόγω υλικοτεχνικών δυσχερειών, χρονικών περιορισμών ή έλλειψης ανθρώπινων πόρων, φροντίστε ώστε οι σχετικές πληροφορίες να παρασχεθούν στον αιτούντα κατά την προσωπική συνέντευξη με τρόπο ο οποίος να συνάδει με τις προσωπικές του περιστάσεις. Αυτό σημαίνει ότι οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται πριν από τη συνέντευξη και κατά την έναρξη της συνέντευξης, ώστε να διασφαλίζεται ότι ο αιτών γνωρίζει τι θα συμβεί στη συνέχεια και τι αναμένεται από αυτόν. Σημαίνει επίσης ότι πρέπει να βεβαιωθείτε ότι ο αιτών αντιλαμβάνεται ότι η γνωστοποίηση ορισμένων χαρακτηριστικών ευαλωτότητας, συμπεριλαμβανομένης της ψυχολογικής καταπόνησης και/ή μιας ψυχικής πάθησης, εάν είναι συναφής, είναι σημαντική κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης.

- ☐ Εάν είναι δυνατόν, επιτρέψτε στον αιτούντα να συνοδεύεται κατά την προσωπική συνέντευξη από ένα πρόσωπο εμπιστοσύνης (π.χ. νομικό σύμβουλο, κοινωνικό λειτουργό / ψυχολόγο ή άλλο πρόσωπο).

Αυτό μπορεί να δημιουργήσει μια αίσθηση ηρεμίας σε άτομα που παρουσιάζουν σοβαρή ψυχολογική καταπόνηση. Η παρουσία μέλους της οικογένειας εκτός της αίθουσας συνεντεύξεων, το οποίο μπορεί να παραμείνει στις εγκαταστάσεις, μπορεί επίσης να επιδρά καθυστερητικά.

- ☐ Όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή έχουν πρόσβαση σε επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας όσων παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης σε αιτούντες που παρουσιάζουν ψυχολογική καταπόνηση.

Ενημερώστε τους χειριστές υποθέσεων σχετικά με τα πρόσωπα στα οποία πρέπει να απευθυνθούν και τότε, ώστε να δοθεί η δυνατότητα για ουσιαστικές παραπομπές όταν προκύψει ανάγκη. Οι υπηρεσίες υποστήριξης μπορούν να περιλαμβάνουν ψυχολογική υποστήριξη σε συνδυασμό με την παροχή νομικών και άλλων συμβουλών.

- ☐ Υπενθυμίστε στον χειριστή υποθέσεων να αποφεύγει την επίδειξη αμφιλεγόμενων στοιχείων (όπως θρησκευτικά/πολιτικά σύμβολα) και να είναι κατάλληλα ντυμένος (να φοράει συντηρητικά ρούχα και να αποφεύγει τις στολές) ώστε να δημιουργείται αίσθηση άνεσης και εμπιστοσύνης.
- ☐ Εκπαιδεύστε τους χειριστές υποθέσεων σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης και διεξαγωγής της προσωπικής συνέντευξης, ώστε να φαίνεται λιγότερο τυπική (αποφυγή ανακριτικού ύφους ή κατάστασης που προσιδιάζει με εξετάσεις) και χρησιμοποιήστε, κατά περίπτωση, γλώσσα φιλική προς τα παιδιά για να ελαχιστοποιήσετε τον εκνευρισμό και τα επίπεδα άγχους του αιτούντος.
- ☐ Μεριμνήστε για τη συμμετοχή του χειριστή υποθέσεων σε τακτικές εκπαιδεύσεις και επιμορφώσεις σε θέματα όπως η πολιτισμική επάρκεια, οι ΨΓΒ, η φροντίδα με γνώμονα τις τραυματικές εμπειρίες και άλλα παρόμοια θέματα. Αυτή η εκπαίδευση είναι σημαντική και για τους διερμηνείς.
- ☐ Τα θέματα εκπαίδευσης θα πρέπει επίσης να εστιάζουν στον τρόπο συγκέντρωσης σχετικών πληροφοριών για την τεκμηρίωση της αίτησης του αιτούντος.

Αυτές οι πληροφορίες θα μπορούσαν να σχετίζονται με τον τρόπο με τον οποίο η ψυχική υγεία του αιτούντος μπορεί να επηρεάσει τις δηλώσεις του, ακόμη και με την ανάγκη διεθνούς προστασίας (π.χ. λόγω του στίγματος που συνδέεται με την ψυχική υγεία και την ψυχιατρική υποστήριξη στη χώρα καταγωγής του).

- ☐ Μεριμνήστε για την ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων μεταξύ του χειριστή της υπόθεσης και του διερμηνέα.

Το φύλο του αιτούντος θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη όταν πρόκειται να οριστούν χειριστές υποθέσεων και διερμηνείς, ιδίως όταν η σεξουαλική βία αποτελεί στοιχείο της αίτησης.

- ☐ Δώστε τη δυνατότητα για έγκαιρη επεξεργασία και προτεραιοποίηση των αιτήσεων που υποβάλλονται από άτομα με διαπιστωμένες ειδικές ανάγκες, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών και των αιτούντων που πλησιάζουν στην ενηλικίωση.



9

Παράμετροι κατά τη μέτρηση της προόδου

Οι κατευθυντήριες γραμμές του ΕΥΑΑ για την ψυχική υγεία δεν επικεντρώνονται στην παρακολούθηση και την αξιολόγηση των προτεινόμενων παρεμβάσεων. Ωστόσο, ορισμένες παράμετροι εξετάζονται εν συντομία στο **Μέρος Ι — Ανώτερη διοίκηση** στη **Συνιστώσα 9: Μέτρηση της προόδου** και στο **παράρτημα 3**. Μέτρηση της προόδου του ίδιου μέρους που θα πρέπει να διαβαστεί συνδυαστικά με τα παρακάτω.

Παράμετροι κατά τη μέτρηση οριζόντιων εννοιών, όπως οι παρακάτω.

Πολιτισμική επάρκεια	Στάδιο υλοποίησης
□ Οι ρόλοι / τα πρότυπα φύλου, τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις ανάμεσα στην κοινότητα των αιτούντων και τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής που έρχονται σε επαφή με τους αιτούντες αποτελούν μέρος των συνεδριών ευαισθητοποίησης και των μαθημάτων που παρέχονται και στις δύο περιπτώσεις. Στόχος των μαθημάτων είναι να μειωθούν οι κίνδυνοι διακρίσεων κατά ορισμένων ομάδων, να γίνουν περισσότερο αντιληπτές οι δικές τους προκαταλήψεις και να βελτιωθεί η ικανότητα υποστήριξης με την καλύτερη κατανόηση άλλων πολιτισμών και παραδοσιακών πρακτικών ⁽⁷⁸⁾. □ Προωθούνται προληπτικά μέτρα για τη μείωση των διακρίσεων και του ρατσισμού ανάμεσα στην κοινότητα των αιτούντων, τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής και την κοινότητα υποδοχής.	Δεν έχει ξεκινήσει Σε εξέλιξη Ολοκληρώθηκε Δεν εφαρμόζεται στο τρέχον πλαίσιο

⁽⁷⁸⁾ Μολονότι η κατανόηση πολιτισμών και παραδόσεων είναι σημαντική για να διασφαλιστεί η πραγματοποίηση της αλληλεπίδρασης με ουσιαστικό τρόπο και με σεβασμό, δεν πρέπει να γίνονται αποδεκτές επιβλαβείς παραδοσιακές πρακτικές, όπως ο ακρωτηριασμός και η κοπή των γυναικείων γεννητικών οργάνων. Αυτού του είδους οι πρακτικές πρέπει να αντιμετωπίζονται με προσοχή και ευαισθησία.



Παράγοντες κινδύνου και προστατευτικοί παράγοντες	Στάδιο υλοποίησης
☐ Καθ' όλη τη διαδικασία ασύλου εφαρμόζεται μια προσέγγιση με επίκεντρο τον αιτούντα με την οποία δίνεται η δυνατότητα παροχής εξατομικευμένης υποστήριξης με βάση τις ανάγκες μέσω της αναγνώρισης των επιμέρους χαρακτηριστικών των αιτούντων, όπου είναι δυνατόν. Πρόκειται για επιμέρους παράγοντες, όπως η ηλικία, το φύλο ή η κατάσταση της υγείας. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνονται παράγοντες που σχετίζονται με την οικογένεια ή τις σχέσεις, όπως η συνοχή/δομή της οικογένειας, η επιρροή ορισμένων μελών της οικογένειας ή παράγοντες της κοινότητας και της κοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης και της απασχόλησης. Ορισμένοι παράγοντες θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν προστατευτικοί, ενώ άλλοι θα μπορούσαν να θεωρηθούν παράγοντες κινδύνου ανάλογα με το πλαίσιο και την πραγματικότητα του αιτούντος. Οι εν λόγω παράγοντες συνδέονται επίσης με τα κρίσιμα στάδια και την πολυπλοκότητα της μεταναστευτικής διαδικασίας (βλ. συνιστώσα 4). ☐ Όσοι παρέχουν υποστήριξη στους αιτούντες στο πλαίσιο της διαδικασίας διαχείρισης περιστατικών παροτρύνονται και έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε τακτικές συσκέψεις για τα περιστατικά με σκοπό την παροχή ουσιαστικής και ολιστικής μακροπρόθεσμης υποστήριξης, η οποία αντικατοπτρίζεται στο σχέδιο φροντίδας (διενέργεια πιθανών προσαρμογών προς το συμφέρον του αιτούντος) και σε σχέδιο για τη διασφάλιση της πρόνοιας για το προσωπικό. ☐ Οι παρεμβάσεις που προτείνονται στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ ενσωματώνουν δραστηριότητες που οργανώνονται με/από την κοινότητα των αιτούντων, εστιάζοντας σε κατάλληλες πολιτιστικές πεποιθήσεις, τελετουργικά και κοινωνικές πρακτικές.	Δεν έχει ξεκινήσει Σε εξέλιξη Ολοκληρώθηκε Δεν εφαρμόζεται στο τρέχον πλαίσιο
Ψυχολογικές πρώτες βοήθειες	Στάδιο υλοποίησης
☐ Ανάλογα με το πλαίσιο και την τοποθεσία, ορίζεται ένας αριθμός εκπαιδευμένων παρόχων ΨΠΒ (προσώπων επαφής). ☐ Το προσωπικό που υλοποιεί παρεμβάσεις ΨΠΒ διαθέτει τις βασικές δεξιότητες για να το κάνει, μεταξύ άλλων γνώση των δεικτών ψυχολογικής καταπόνησης, και γνωρίζει τις σημαντικές εγγυήσεις που πρέπει να παρέχονται σε σχέση με την ηλικία, το φύλο και την ποικιλομορφία. ☐ Οι πάροχοι ΨΠΒ έχουν στη διάθεσή τους επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις παραπομπές. ☐ Η έννοια των ΨΠΒ παρουσιάζεται σε ενδιαφερόμενους/αιτούντες που μπορούν να υποστηρίξουν την υλοποίηση των σχετικών παρεμβάσεων. ☐ Επιλεγμένοι υπάλληλοι που εργάζονται στην πρώτη γραμμή μαζί με τις αποφαινόμενες αρχές συμμετέχουν σε μαθήματα για ΨΠΒ.	Δεν έχει ξεκινήσει Σε εξέλιξη Ολοκληρώθηκε Δεν εφαρμόζεται στο τρέχον πλαίσιο



Έγκαιρος εντοπισμός και εκτίμηση ειδικών αναγκών και ευαλωτότητας	Στάδιο υλοποίησης
☐ Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής και οι επαγγελματίες που διεξάγουν την αρχική ανίχνευση για τον εντοπισμό δεικτών ευαλωτότητας ή ιατρικών προβλημάτων και προβλημάτων ψυχικής υγείας είναι ενήμεροι για τις απαραίτητες ενέργειες παρακολούθησης (παραπομπή). ☐ Οι υπάλληλοι και οι επαγγελματίες που διενεργούν αξιολογήσεις ευαλωτότητας διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να το κάνουν, ενώ γνωρίζουν την πολυπλοκότητα της μετανάστευσης και τη σημασία της αναγνώρισης των παραγόντων κινδύνου και των προστατευτικών παραγόντων, όπως τους πόρους των αιτούντων για την ενίσχυση της ανθεκτικότητάς τους. ☐ Οι υπάλληλοι που διενεργούν μια πιο εμπειριστωμένη εκτίμηση των ειδικών αναγκών και της ευαλωτότητας μεριμνούν ώστε οι αιτούντες που εντοπίζονται να παραπέμπονται στις σχετικές υπηρεσίες βάσει σαφών κριτηρίων που συνδέονται με συγκεκριμένα επίπεδα επείγοντος. ☐ Διατίθενται επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με παραπομπές, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών για την ανάπτυξη ενός σχεδίου φροντίδας και τον τρόπο έναρξης διαχείρισης των περιστατικών.	Δεν έχει ξεκινήσει Σε εξέλιξη Ολοκληρώθηκε Δεν εφαρμόζεται στο τρέχον πλαίσιο
Διαχείριση περιστατικών ⁽⁷⁹⁾	Στάδιο υλοποίησης
☐ Οι χειριστές υποθέσεων εξετάζουν σε τακτική βάση τους κινδύνους για την ασφάλεια, την προστασία και την ευεξία των ευάλωτων αιτούντων, καθώς και τους κινδύνους που συνδέονται με την πρόσβαση ή τη μη πρόσβαση σε υπηρεσίες. ☐ Οι διαχειριστές περιστατικών έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε τακτικές συσκέψεις για τα περιστατικά με σκοπό τη διευκόλυνση του συντονισμού των παρόχων υπηρεσιών και την αντιμετώπιση σύνθετων περιπτώσεων. ☐ Σε όλες τις δράσεις λαμβάνεται υπόψη το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού. Διασφαλίστε την ενεργό συμμετοχή των γονέων / υπευθύνων για την επιμέλεια / επιτροπών του παιδιού, όταν πρόκειται για το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού.	Δεν έχει ξεκινήσει Σε εξέλιξη Ολοκληρώθηκε Δεν εφαρμόζεται στο τρέχον πλαίσιο

⁽⁷⁹⁾ ΕΥΑΑ, Μέρος II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής, ενότητα 3. «Φροντίδα και διαχείριση περιστατικών».



Δεοντολογική εργασιακή συμπεριφορά και μηδενική ανοχή στη σεξουαλική εκμετάλλευση, κακοποίηση και παρενόχληση	Στάδιο υλοποίησης
☐ Ευαισθητοποίηση σε τακτά χρονικά διαστήματα σχετικά με τη σημασία του κώδικα δεοντολογίας, συμπεριλαμβανομένων των αρχών της συνεργασίας μεταξύ όλων των εργαζομένων, των συμβούλων, των έκτακτων εμπειρογνομόνων, των διερμηνέων και των εθελοντών. ☐ Όλοι οι υπάλληλοι, οι σύμβουλοι, οι έκτακτοι εμπειρογνώμονες, οι διερμηνείς και οι εθελοντές υπογράφουν τον κώδικα δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές. Όλοι γνωρίζουν τα πειθαρχικά μέτρα σε περίπτωση παραβίασης των πολιτικών. Παραδείγματα αυτών των πολιτικών ✓ Πολιτική για την πρόληψη της σεξουαλικής παρενόχλησης στον χώρο εργασίας ✓ Πολιτική για την πρόληψη της σεξουαλικής εκμετάλλευσης και κακοποίησης των αιτούντων διεθνή προστασία ✓ Πολιτική για την προστασία του παιδιού ✓ Πολιτική για την πρόληψη της αναγκαστικής εργασίας και της εμπορίας ανθρώπων ✓ Πολιτική για την καταπολέμηση της απάτης και της διαφθοράς ☐ Θέσπιση μηχανισμού λογοδοσίας για την αναφορά παραβιάσεων του κώδικα δεοντολογίας ή άλλων πολιτικών, ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την υποβολή αναφορών από ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων. ☐ Το προσωπικό και το προσωπικό των οργανισμών-εταίρων υλοποίησης διαθέτουν άρτια γνώση σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης στους εν λόγω μηχανισμούς λογοδοσίας. ☐ Σε περίπτωση που δραστηριοποιούνται πολλοί εταίροι σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο, συμφωνήστε σχετικά με τον τρόπο εξορθολογισμού των καταγγελιών των αιτούντων διεθνή προστασία, ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτική, ασφαλής και έγκαιρη παρακολούθηση.	Δεν έχει ξεκινήσει Σε εξέλιξη Ολοκληρώθηκε Δεν εφαρμόζεται στο τρέχον πλαίσιο

Παραπομπές

Πόροι του ΕΥΑΑ

- ▶ ΕΥΑΑ, [Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος Ι. Διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ψυχικής υγείας και ευεξίας — για την ανώτερη διοίκηση](#), 2024.
- ▶ ΕΥΑΑ, [Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος ΙΙ. Πρακτικός οδηγός για την υλοποίηση παρεμβάσεων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης — για υπαλλήλους που εργάζονται στην πρώτη γραμμή](#), 2024.
- ▶ Τρία βιβλία τόπης για την ψυχολογική καταπόνηση που συνοδεύονται από οδηγίες:
 - ΕΥΑΑ, [How can I support my child during difficult times?](#) (Πώς μπορώ να στηρίξω το παιδί μου σε δύσκολες στιγμές;), Ιούνιος 2023.
 - ΕΥΑΑ, [How can I deal with situations in which my parents seem sad, worried, or angry?](#) (Πώς μπορώ να αντιμετωπίσω καταστάσεις στις οποίες οι γονείς μου φαίνονται λυπημένοι, ανήσυχοι ή θυμωμένοι;), Ιούνιος 2023.
 - ΕΥΑΑ, [How to handle situations when my friend or sibling is sad, angry or does dangerous things?](#) (Πώς να χειρίζομαι καταστάσεις στις οποίες οι φίλοι ή τα αδέρφια μου είναι λυπημένα, θυμωμένα ή έχουν επικίνδυνη συμπεριφορά;), Ιούνιος 2023.

Θεσμικά όργανα και οργανισμοί της ΕΕ

- ▶ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, [Labour market integration of asylum-seekers and refugees](#), Ενημερωτικό έγγραφο, 2022.
- ▶ Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Γενική Γραμματεία, [EU drugs strategy 2021–2025](#) (Στρατηγική της ΕΕ για τα ναρκωτικά 2021-2025), 2021.
- ▶ Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης, [Vocational Education and Training: Bridging refugee and employer needs](#), Ενημερωτικό σημείωμα, 2017.
- ▶ [Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 656/2014](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, περί κανόνων επιτηρήσεως των εξωτερικών θαλάσσιων συνόρων στο πλαίσιο της επιχειρησιακής συνεργασίας που συντονίζεται από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ L 189 της 27.6.2014, σ. 93).
- ▶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Humanitarian principles», ιστότοπος European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations, διαθέσιμος στη διεύθυνση https://civil-protection-humanitarian-aid.ec.europa.eu/who/humanitarian-principles_en.

Ακαδημαϊκές πηγές

- ▶ Borja Jr. A., Khondaker R., Durant J. και Ochoa B., «[Child-centred, cross-sectoral mental health and psychosocial support interventions in the Rohingya response: a field report by Save the Children](#)», *Intervention*, 2019, τόμος 17, σ. 231-237.
- ▶ Farmer N., Touchton-Leonard K. και Ross A., «[Psychosocial benefits of cooking interventions: a systematic review](#)», *Health Education & Behavior*, 2018 και Iacovou M., Pattieson D. C., Truby H. και Palermo C., «[Social health and nutrition impacts of community kitchens: a systematic review](#)», *Public Health Nutrition*, 2013.
- ▶ Ruvolo Grasser L., Al-Saghir H., Wanna C., Spinei J. και Javanbakht A., «[Moving through the trauma: dance/movement therapy as a somatic-based intervention for addressing trauma and stress among Syrian refugee children](#)», *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 2019, τόμος 58, αριθ. 11, σ. 1124-1126.



Διεθνείς οργανισμοί και περιοδικά

- ▶ Agency of Health Care, Research and Quality, *Health Literacy Universal Precautions Toolkit*, 3η έκδοση, Μέθοδος «Teach me back»: εργαλείο 5, διαθέσιμο στη διεύθυνση <https://www.ahrq.gov/health-literacy/improve/precautions/tool5.html>, προσπελάστηκε στις 21 Αυγούστου 2024.
- ▶ IFRC και World Vision, *Operational Guidance for Child Friendly Spaces in Humanitarian Settings*, 2021.
- ▶ IASC, Global Protection Cluster, *Guidelines for Child Friendly Spaces in Emergencies*, 2011.
- ▶ IASC, *Guidelines – Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms: Protection against Sexual Exploitation and Abuse*, Απρίλιος 2016.
- ▶ IFRC, *Applying better programming initiative – Do no harm*, 2016.
- ▶ ΔΟΜ Ιρλανδίας, *Preparation for Return*, 2015.
- ▶ ΔΟΜ, *Reintegration Counselling: A Psychosocial Approach*, 2020.
- ▶ Trauma Company, Κάτω Χώρες, ιστότοπος διαθέσιμος στη διεύθυνση: <https://trauma-company.nl/>.
- ▶ UNICEF, *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*, 2008.
- ▶ World Vision, *Complaint and Response Mechanism*, 2009.



Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

