



# Απασχόληση για Ένταξη

Το παρόν έργο (Project) (2019-1-ES01-KA204-065510) χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αυτή η έκδοση αντανακλά τις απόψεις του συγγραφέα και μόνον, και δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί υπεύθυνη η Επιτροπή για οποιαδήποτε χρήση των εμπεριεχομένων πληροφοριών γίνει.

#### Οργανώσεις–εταίροι:



#### Βρείτε μας εδώ:

[www.employment4inclusion.eu](http://www.employment4inclusion.eu)



@employment4inclusion31



@employment4inclusion

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## **Μαζικό Ανοικτό Διαδικτυακό Εγχείρημα/Μοντέλο (Μ.Α.Δ.Μ., αγγ.: Massive Open Online Course, MOOC):**

Το ακόλουθο διαδραστικό μοντέλο θα εισαγάγει 6 συμβουλευτικές ζώνες που συλλογικά θα συνεισφέρουν στην ένταξη των Μεταναστών, των Νεοεισερχόμενων, των Αιτούντων Άσυλο και των Προσφύγων (Μ.Ν.Α.Π) στην αγορά εργασίας.

Σε όλες τις ζώνες παρατηρήστε το τμήμα «Τώρα είναι η σειρά σας», όπου θα σας ζητηθεί να συμμετέχετε ενεργά και να αναλογιστείτε τη γνώση που παρουσιάστηκε.

Για να ολοκληρωθεί κάθε κεφάλαιο, παρακαλείσθε να συμπληρώσετε τις ερωτήσεις «Σημείωσε την απάντηση», ώστε να διαβεβαιωθείτε ότι έχετε καταλάβει πλήρως το υλικό.

## **Ομάδα-στόχος**

Το Διαδραστικό Μοντέλο του «Απασχόληση Για Ένταξη» (Employment for Inclusion, E4I) αφορά σε όλους τους επαγγελματίες που εργάζονται στην υποστήριξη κοινωνικής και εργασιακής ένταξη των Μ.Ν.Α.Π., συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά:

- Εκπαιδευτικούς
- Επαγγελματίες ανθρώπινων πόρων
- Εργασιακούς συμβούλους
- Δασκάλους ξένων γλωσσών
- Νομικούς συμβούλους
- Παιδαγωγούς
- Εργαζόμενους σε έργα
- Ψυχολόγους
- Κοινωνικούς λειτουργούς
- Εκπαιδευτές
- Εθελοντές εργαζόμενους σε φορείς εργασιακής ένταξης
- Εθελοντές εργαζόμενους σε φορείς κοινωνικής ένταξης
- Άλλους επαγγελματίες που εργάζονται επί της εργασιακής και κοινωνικής ένταξης των Μ.Ν.Α.Π..

Παρότι όλοι οι επαγγελματίες που εργάζονται με Μ.Ν.Α.Π. ενδέχεται να βρουν συναφείς όλες τις ακόλουθες ενότητες, κάποιες ενότητες ενδέχεται να είναι πιο συναφείς για κάποιες ομάδες επαγγελματιών. Εξ αυτού προσδιορίζεται σε κάθε ενότητα για ποιά ομάδα είναι ιδιαιτέρως σχετική η συγκεκριμένη ενότητα.

## **Γλώσσα**

Το Διαδραστικό Μοντέλο E4I είναι διαθέσιμο στις ακόλουθες γλώσσες: Αγγλικά, Ισπανικά, Γαλλικά, Ιταλικά, Ελληνικά και Δανέζικα. Ορισμένο από το περιεχόμενο που αναφέρεται στο επιμέρους Μ.Α.Δ.Μ. (Πρωτότυπες Μεθοδολογίες, Εργαλεία, Υποδείγματα, Πρότυπα κ.λπ.) ενδέχεται να είναι στην πρωτότυπη γλώσσα και δεν είναι μεταφρασμένο λόγω του περιορισμού ως προς τους πόρους στο έργο E4I.

## **ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ:**

<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΖΩΝΗ 1: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ</b>	<b>6</b>
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΖΩΝΗ 2: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>	<b>28</b>
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΖΩΝΗ 3: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ</b>	<b>44</b>
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΖΩΝΗ 4: ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</b>	<b>79</b>
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΖΩΝΗ 5: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</b>	<b>102</b>
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΖΩΝΗ 6: ΜΕΤΑ- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΥΘΗΣΗ</b>	<b>159</b>



# ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΉ ΖΩΝΗ 1:

## ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

### Μαθησιακοί Στόχοι σε αυτήν τη Συμβουλευτική ζώνη

Η παροχή της απαραίτητης γνώσης, δεξιοτήτων και ικανοτήτων για τον σχεδιασμό παρεμβάσεων στους κοινωνικούς φορείς και τους επαγγελματίες που εργάζονται με Μ.Ν.Α.Π..

Η καθοδήγηση των φορέων στο σχεδιασμό παρεμβάσεων για Μ.Ν.Α.Π..

Εκτεταμένη γνώση επί του σχεδιασμού και θεμελίου εξατομικευμένων κοινωνικο-εκπαιδευτικών διαδρομών.

Προσδιορισμός των απαραίτητων ικανοτήτων και δεξιοτήτων, καθώς και μεθοδολογιών ώστε να βγουν εις πέρας οι κοινωνικο-οικονομικές πορείες των Μ.Ν.Α.Π..

Απόκτηση γνώσης επί των πολιτισμικών διαφορών και εμποδίων, και πρόσκτηση στρατηγικών για την υπέρβασή τους.

### Συνάφεια και ομάδα-στόχος της συγκεκριμένης Συμβουλευτικής ζώνης

Όπως είδαμε στην εισαγωγική ενότητα, αυτό το έργο είναι συναφές για τους ακόλουθους επαγγελματίες:

- Εκπαιδευτικούς
- Επαγγελματίες ανθρώπινων πόρων
- Εργασιακούς συμβούλους
- Δασκάλους ξένων γλωσσών
- Νομικούς συμβούλους
- Παιδαγωγούς
- Εργαζόμενους σε έργα
- Ψυχολόγους
- Κοινωνικούς λειτουργούς
- Εκπαιδευτές
- Εθελοντές εργαζόμενους σε φορείς εργασιακής ένταξης
- Εθελοντές εργαζόμενους σε φορείς κοινωνικής ένταξης
- Άλλους επαγγελματίες που εργάζονται επί της εργασιακής και κοινωνικής ένταξης των Μ.Ν.Α.Π..

Όμως, είναι ιδιαίτερος συναφές για τους ακόλουθους επαγγελματίες, οι οποίοι θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τα εργαλεία απ' ευθείας στην καθημερινή τους εργασία:

- Εκπαιδευτικούς
- Διαπολιτισμικούς μεσολαβητές
- Εργαζόμενους σε έργα
- Κοινωνικούς λειτουργούς
- Εκπαιδευτές
- Εθελοντές εργαζόμενους σε κοινότητες υποδοχής και προγράμματα ένταξης

<b>Διάρκεια και προσπάθεια</b>	
	<b>Χρόνος (ώρες και λεπτά)</b>
<b>Το υλικό προς ανάγνωση</b>	<b>2 ώρες</b>
<b>Οι ασκήσεις</b>	<b>1 ώρα</b>
<b>Το οπτικοακουστικό υλικό</b>	<b>7 λεπτά</b>
<b>Η αυτό-αξιολόγηση</b>	<b>10 λεπτά</b>
<b>Συνολικά το Μ.Α.Δ.Μ.</b>	<b>3 ώρες 17 λεπτά</b>

### **Ευρετήριο κεφαλαίων σε αυτήν τη συμβουλευτική ζώνη**

Εισαγωγή

Κεφάλαιο 1: Πώς να σχεδιάσετε/προγραμματίσετε αποτελεσματικές παρεμβάσεις

1. Ορισμένες βασικές προϋποθέσεις για αρχή
2. Οι τομείς παρέμβασης ενός επαγγελματία που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π.
3. Τα χαρακτηριστικά ενός επαγγελματία που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π.
4. Τώρα είναι η σειρά σας!

Κεφάλαιο 2: Διαπολιτισμικές ικανότητες: Γνώση επί του πολιτισμού και της διαπολιτισμικής επικοινωνίας

1. Περίγραμμα της πρώτης συνέντευξης: ορισμένες υποθέσεις
2. Διαχείριση και περιβάλλον/πλαίσιο της συνέντευξης
3. Ανάλυση του πλαισίου καταγωγής
4. Τώρα είναι η σειρά σας!

Κεφάλαιο 3: Εξατομικευμένο Σχέδιο Κοινωνικο-Οικονομικής Ένταξης

1. Πώς να υποστηρίξετε το κοινωνικο-εκπαιδευτικό εγχείρημα
2. Εξατομικευμένο Εκπαιδευτικό Εγχείρημα (Ε.Ε.Ε.): διαφορετικές φάσεις του μοντέλου
3. Έκθεση δεξιοτήτων
4. Αναπτύξτε δεξιότητες ώστε να εισέλθετε στην αγορά εργασίας
5. Τώρα είναι η σειρά σας!

Τεστ Αυτο-Αξιολόγησης

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός με και για Μ.Ν.Α.Π. παρουσιάζει εντελώς διαφορετικά χαρακτηριστικά και περιβάλλοντα/πλαίσια λόγω του ότι οι ανάγκες και τα κίνητρα του κάθε ατόμου είναι διαφορετικά. Η αντίληψη καθαυτή των εκπαιδευτικών αναγκών επηρεάζεται από αλληλεξαρτώμενα προβλήματα «πρωταρχικής» φύσης, συνήθως έκτακτης ανάγκης, σε σχέση με τη στέγαση, την εύρεση εργασίας που εγγυάται τόσο την οικονομική υποστήριξη, όσο και τα απαιτούμενα για την ανανέωση της άδειας παραμονής. Αλλά κάθε τύπος παρέμβασης, ανεξαρτήτως από τα απρόοπτα και τις μορφές της εγγενούς ποικιλομορφίας των ιστοριών και ατομικοτήτων που εμπλέκονται θα πρέπει, για να είναι αποτελεσματικός, να διατηρεί προσήλωση σε ένα στόχο: την ανάκτηση ή/και διατήρηση της αυτονομίας.

Εξ αυτού, ανεξαρτήτως του τύπου της παρέμβασης, αυτός θα πρέπει να προσανατολίζεται προς την έννοια της ενδυνάμωσης<sup>1</sup> — ως ξεχωριστή και οργανωμένη διαδικασία — μέσω της οποίας τα άτομα μπορούν να αναδομήσουν την ικανότητά τους να επιλέγουν και να σχεδιάζουν και να ανακτούν την αντίληψη της αξίας τους, των δυνατοτήτων και των ευκαιριών τους.

Κατά το σχεδιασμό κάθε παρέμβασης, είναι επίσης απαραίτητο να λαμβάνεται υπόψη το άτομο με όλην την περιπλοκότητά του (ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, τις προσδοκίες, τα προσωπικά χαρακτηριστικά, το προσωπικό ιστορικό, το πολιτισμικό και πολιτικό πλαίσιο καταγωγής κ.τ.λ.) και τις ανάγκες του. Ο επιθυμητός τύπος προσέγγισης είναι ο ολιστικός, με στόχο την ανάληψη του μεμονωμένου ατόμου στην ολότητά του, ξεκινώντας από τον προσδιορισμό και την ενίσχυση των ατομικών του δυνατοτήτων.

Για να επιτευχθεί αυτή η προσέγγιση, είναι απαραίτητο να αποκτήσουν οι επαγγελματίες που εργάζονται με Μ.Ν.Α.Π. σημαντικές δεξιότητες, όπως θα μάθουμε στην παράγραφο 3, στην οποία θα σκιαγραφήσουμε διεξοδικά αυτόν τον επαγγελματία.

Πράγματι, η σύσταση αποτελεσματικών παρεμβάσεων απαιτεί την εμπλοκή ετερογενών, ικανών και καταρτισμένων δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Σύμφωνα με την προαναφερθείσα ολιστική προσέγγιση, θα ήταν πρόπον να διατεθεί μια πολυεπιστημονική και διεπιστημονική ομάδα, με δεξιότητες, ρόλους και οργανωτικές μεθόδους που μπορούν να ανταποκριθούν θετικά στις ανάγκες του χρήστη με την περιπλοκότητά του. Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι απαντήσεις που δίνονται στις ατομικές ανάγκες γίνονται συνδεδετικά στοιχεία μίας και μόνης πορείας προς την κοινωνική ένταξη, καθώς και υποστήριξης και επανένταξης για περιπτώσεις ανθρώπων με συγκεκριμένες ευαλωτότητες.

---

<sup>1</sup> Υπό την έννοια της ενδυνάμωσης νοείται η διαδικασία της απόκτησης ελευθερίας και δύναμης να κάνεις αυτό που θες ή να ελέγγεις το τι συμβαίνει σε εσένα και τη ζωή σου, και να διεκδικείς τα δικαιώματά σου. Είναι ζήτημα του να δίνεις σε κάποιον άνθρωπο περισσότερη αυτοπεποίθηση ή/και δύναμη να κάνει κάτι, συχνά μέσω του να τον καθιστάς ικανό να αυξήσει τον έλεγχο επί της ζωής του ή της κατάστασής του.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΩΣ ΝΑ ΣΧΕΔΙΑΣΕΤΕ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΕΤΕ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

### 1. Ορισμένες βασικές προϋποθέσεις για αρχή

Στην παράγραφο αυτή, θα προσπαθήσουμε να καταδείξουμε ορισμένες βασικές προϋποθέσεις για όσους προσεγγίζουν μια θέση εργασίας με Μ.Ν.Α.Π., ανεξαρτήτως του ρόλου τους. Οι προϋποθέσεις αυτές αποτελούν τη βάση αυτού που αποκαλείται «διαπολιτισμική προσέγγιση». Ας δούμε περί τίνος πρόκειται.

Έχει λεχθεί ότι για να σχεδιαστούν αποτελεσματικές παρεμβάσεις, είναι απαραίτητο αυτές να «καλωσορίζουν» τον ωφελούμενο με την περιπλοκότητά του, με σεβασμό στην κοσμοθεωρία του, το αξιακό του σύστημα και τις ανάγκες του, χειραφετώντας τον από κάθε κοινωνικό μοντέλο, δημιουργώντας έτσι τις συνθήκες για τους ωφελούμενους να προσδιορίσουν οι ίδιοι το πρότυπο που ταιριάζει καλύτερα στην εκπλήρωση των αναγκών τους. Ας δούμε ποιά είναι τα πρώτα βήματα:

1. **Αποκέντρωση**<sup>2</sup>: η αποστασιοποίηση από τον εαυτό σου, ο αναλογισμός του εαυτού σου ως υποκείμενο που φέρει έναν πολιτισμό και υποκουλτούρες στις οποίες είναι ενσωματωμένα επαγγελματικά μοντέλα και θεσμικοί κανόνες. Το «γνώθι σαυτόν» στο βέλτιστο βαθμό, της κοινωνικής και πολιτισμικής σου ταυτότητας, είναι το πρώτο βήμα στην αποκάλυψη της απαραίτητης σχετικότητας της άποψης του καθενός.

2. **Εξέταση των σιωπηρών παραδοχών**: με τον όρο «σιωπηρές παραδοχές» εννοούμε το πολύ πυκνό πλέγμα κανόνων συμπεριφοράς που αποκτάται μέσω εμπειρίας, και γίνεται πλέον αποδεκτό ως δεδομένο και δεν αποτελεί πια αντικείμενο προβληματισμού. «Πάντοτε έτσι ήταν» — λέμε στους εαυτούς μας — αποδεχόμενοι τις υποθέσεις μας εν είδει επιστημονικών αποδείξεων. Αυτές τις αποδείξεις οφείλουμε να εξετάσουμε με το κόσκινο της αμφιβολίας, όταν κανείς έρχεται σε επαφή με διαφορετικούς πολιτισμούς. Αυτό απαιτεί απαραίτητως την εγκατάλειψη των δικών μας σιωπηρών παραδοχών, ώστε να μπούμε στις παραδοχές του άλλου. Είναι ζήτημα εξάσκησης, εκπαίδευσης της ικανότητας να διαχειρίζεται κανείς διαφορές, με αφετηρία την απόκτηση επίγνωσης της φύσης των πλαισίων με τα οποία έχουμε έρθει σε επαφή ή/και αντίθεση.

Όταν έλθει εις πέρας η αποκέντρωση και έχουν εξεταστεί διεξοδικώς οι πεποιθήσεις μας, είμαστε πλέον έτοιμοι να **μπούμε στο σύστημα του άλλου**.

3. **Διείσδυση στο σύστημα του άλλου**: το να μπει κανείς στο σύστημα του άλλου υπονοεί ενσυναισθητική προσέγγιση και αξιοσημείωτη ικανότητα για ανοιχτό πνεύμα. Πώς φτάνουμε έως εκεί;

- **Πληροφορούμαι διαρκώς**: Συλλέγω πληροφορίες επί άλλων πολιτισμών και επί διαφορετικών συστημάτων, όχι τόσο ώστε να βρω απαντήσεις, αλλά για να μάθω να θέτω τις σωστές ερωτήσεις.

- **Ακούω**: προσηλωμένη ακρόαση που μαζί με διερευνητική διάθεση απορρίπτει τις άμεσες ερμηνείες, και αντ' αυτού διερωτάται για τη χρήση όλων των κωδίκων — προφορικού, μη-προφορικού (–λεκτικού), κώδικες συμβόλων.

<sup>2</sup> Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé mentale au Québec (ελλ.: Η διαπολιτισμική προσέγγιση εντός της διαδικασίας βοήθειας. Ψυχική υγεία στο Κεμπέκ), 1993, XVIII, 1, 71-92

Εξ' αυτού, θα πρέπει να δοθεί προσοχή στα εξής:

- Σημειολογία της (χωροταξικής) εγγύτητας (προσωπικός, «οικείος» χώρος)
- Η χρήση του χώρου (το πώς οι άνθρωποι σχετίζονται με τους άλλους ανθρώπους)
- Φυσική εγγύτητα
- Στάση, κινήσεις σώματος — ένταση/χαλάρωση, χειρονομίες, νεύματα (ενισχύοντας ή μη το προφορικό περιεχόμενο)
  - Εκφράσεις του προσώπου (που αποκαλύπτουν συνειδητή ή μη βίωση συναισθημάτων, γέλιου, χαμόγελου, κινήσεων ματιών)
- Βλέμμα (αναπόσπαστο μέρος της συνολικής έκφρασης του προσώπου)
- Παραλεκτικές πτυχές της γλώσσας (ποιότητα της φωνής: τόνος, ρυθμός, χαρακτηριστικά χρονισμού, ταχύτητα)

Στήσιμο περιβάλλοντος/πλαισίου: δομήστε τον ΧΩΡΟ όπου θα γίνει η ακρόαση ώστε να αποπνέει εμπιστευτικότητα, οικειότητα και εμπιστοσύνη.

## **2. Οι τομείς παρέμβασης ενός επαγγελματία που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π.**

1. *Τομέας έκτακτης ανάγκης, πρώτη και δεύτερη υποδοχή:* Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.), κέντρα πρώτης και δεύτερης υποδοχής για μετανάστες, πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο.

2. *Διοικητικός τομέας:* υπηρεσίες μετανάστευσης, υπηρεσίες μιας στάσης, δημόσια γκισέ τοπικών Αρχών, μητρώα, κρατικές υπηρεσίες, Υπουργείο Εσωτερικών, Ιδρύματα Εθνικής Ασφάλισης, διάφορα γραφεία πληροφοριών...

3. *Τομέας δημόσιας ασφάλειας:* Κεντρικά Γραφεία Αστυνομίας, Περιφέρεια, ξένα γραφεία δημόσιας ασφάλειας...

4. *Δικαστικός τομέας:* δικαστήρια (ανηλίκων), φυλακές (ανηλίκων), «υπηρεσίες επανεκπαίδευσης ανηλίκων»...

5. *Τομέας εκπαίδευσης, προσανατολισμού και απασχόλησης:* κέντρα ευρέσεως εργασίας, επιχειρήσεις και εμπορικές υπηρεσίες, δημοτικές υπηρεσίες επαγγελματικής καθοδήγησης, συνδικάτα, πιστωτικά ιδρύματα, ταχυδρομεία.

6. *Τομέας υγειονομικής περίθαλψης και αρωγής:* νοσοκομεία (τμήματα γυναικολογίας και μαιευτικής, παιδιατρικής, ογκολογίας, μολυσματικών/μεταδοτικών ασθενειών...), πρώτες βοήθειες, νεκροτομείο, (παιδιατρικές ή για την οικογένεια) κλινικές, κοινωνικές και υγειονομικές υπηρεσίες, υπηρεσίες ψυχικής υγείας, κέντρα για την υγεία γυναικών–μεταναστριών και των τέκνων τους, «εθνο–ψυχιατρικά» κέντρα...

7. *Κοινωνικός τομέας:* γραφεία μετανάστευσης και τα παραρτήματά τους για το κοινό, κοινωνικές υπηρεσίες, κέντρα και κοινότητες υποδοχής, κέντρα για ανηλίκους, πολιτική προστασία, μεσολαβητές επιτόπιοι και εγγύτητας, άρθρο 18, ιδιωτικοί–κοινωνικοί, συνεταιρισμοί και σύλλογοι που προάγουν εγχειρήματα κοινωνικό–πολιτισμικής ενσωμάτωσης, πολιτική άμυνα...

8. *Τομέας εκπαίδευσης και σχολείων:* σχολεία όλων των τύπων και βαθμίδων, εκπαιδευτικές και πολιτισμικές υπηρεσίες, κέντρα και συνεταιρισμοί για εργασία εκπαίδευσης και πρόνοιας στο επίπεδο του δρόμου, Κέντρα Εκπαίδευσης Ενηλίκων.

9. *Πολιτισμικός τομέας:* δημόσιες βιβλιοθήκες, μουσεία, διαπολιτισμικά κέντρα, πολιτιστικοί σύλλογοι για ενίσχυση του περιβάλλοντος και της περιβαλλοντικής κληρονομιάς...

## **3. Τα χαρακτηριστικά ενός επαγγελματία που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π.**

Ανεξαρτήτως του τομέα παρέμβασης στον οποίο δραστηριοποιείται ο επαγγελματίας, είναι ουσιαστικής σημασίας να είναι σε θέση να:

- ανταποκρίνεται με κατάλληλο τρόπο στις ανάγκες των δικαιούχων/ωφελούμενων
- ετοιμάζει χρονοδιάγραμμα παρεμβάσεων
- αλληλεπιδρά με το τοπικό περιβάλλον — το δίκτυο υπηρεσιών και ως κοινότητα της πόλης

Μα πάνω από όλα, ένας καλός επαγγελματίας που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π. θα πρέπει να πορεύεται σε κάθε παρέμβαση με πυξίδα του ορισμένα θεμελιώδη στοιχεία μέχρις ότου καταστούν πραγματική στάση.

Με αυτό εννοούμε: **την ενσυναίσθηση, την πρόθεση, την υπευθυνότητα** σε μια μόνιμη ερευνητική στάση που προϋποθέτει την άρνηση προκαθορισμένων απαντήσεων που θα ήταν ακατάλληλες για τη μοναδικότητα τόσο της μεταναστευτικής εμπειρίας, όσο και των μελλοντικών εμπειριών.

- **Ενσυναίσθηση:** η ικανότητα όχι μόνο να είσαι ανοικτός σε ό,τι ο άλλος επικοινωνεί (ακόμη και μέσω του μη-λεκτικού/προφορικού), αλλά και εν μέρει να ταυτίζεσαι με τον υποσυνείδητο κόσμο του άνευ προκαταλήψεων και τελικών αποφάσεων· επιτρέπει αυθεντική και μη-επικριτική αποδοχή που συνιστά το προαπαιτούμενο σε κάθε εκπαιδευτική πράξη και αντιστοιχεί στην ανάγκη του κάθε ανθρώπου να τύχει καλωσορίσματος, γνωριμίας και αναγνώρισης.
- **Πρόθεση:** αρχή που οφείλει να τεθεί στην υπηρεσία του χρήστη εν είδει ενσυναισθητικής πρωτοβουλίας μέσω της οποίας ο επαγγελματίας οδηγείται στις διάφορες παρεμβάσεις από τις ανάγκες, προσδοκίες και επιθυμίες του χρήστη.
- **Ειλικρίνεια και Ταπεινότητα:** Ταπεινότητα κατά το καλωσόρισμα του «πλούτου» που προκύπτει από τη γνωριμία του άλλου· Ειλικρίνεια όχι μόνον κατά τη συμμόρφωση με τους οργανωτικούς κανόνες της κάθε δράσης: τα πάντα, από την πρώτη συνέντευξη έως τις συνακόλουθες υποστηρικτικές και καθοδηγητικές παρεμβάσεις, είναι πάντοτε εγγεγραμμένα εντός μιας σχέσης της οποίας, ως φορέας/επαγγελματίας, εγώ έχω την ευθύνη να φροντίζω και να προσέχω. (Salonia, 2013)

#### 4. ΤΩΡΑ ΕΙΝΑΙ Η ΣΕΙΡΑ ΣΑΣ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΤΑΙΝΙΑΣ «ΣΑΜΠΑ»



##### 1. Σκηνής από την ταινία «Σάμπα»

Παρακολουθήστε το βίντεο

Link video

2. Βάσει της παρακολούθησης της σκηνής, θα αναλύσουμε τον διάλογο μεταξύ του Σάμπα (αιτούντα) και της Αλίκης (Άλις· κοινωνική λειτουργός).

**Άλις:** Καλημέρα, όλα καλά;

**Σάμπα:** Ναι, ευχαριστώ. Λοιπόν, τώρα τί;

**Άλις:** Μάλιστα. «Τώρα τι». Ρώτησα και έμαθα ότι λάβατε εντολή απέλασης, οπότε δεν θα μπορείτε να υποβάλετε αίτηση για άδεια παραμονής για ένα χρόνο από τώρα εν τω μεταξύ σας συμβουλευόμαστε να είστε όσο πιο διακριτικός γίνεται: πρέπει να αποφεύγετε τους ελέγχους, να αποφεύγετε τους σταθμούς των τρένων, μεγάλους σιδηροδρομικούς σταθμούς όπως τον Σατελέ...

**Σάμπα:** ... αεροδρόμια, να περπατώ στις διαβάσεις, να πληρώνω το εισιτήριο του μετρό, ξέρω. Το κατάλαβα. Αλλά που είναι η λύση;

**Άλις:** Καλώς, λοιπόν... η λύση είναι να υποβάλλετε άλλη μία αίτηση. Μάλιστα...

**Σάμπα:** Πόσο καιρό μέχρι να μπορώ ξανά;

**Άλις:** Σας είπα: όχι λιγότερο από ένα χρόνο.

**Σάμπα:** Καλώς. Και τί μπορώ να κάνω στη διάρκεια αυτού του χρόνου, επακριβώς;

**Άλις:** Να αποφεύγετε τους σιδηροδρομικούς σταθμούς.

**Σάμπα:** Με κοροϊδεύετε;

**Άλις:** Όχι, δεν σας κοροϊδεύω. Είναι σύνηθες να πρέπει να περάσετε μια περίοδο προσαρμογής.

**Σάμπα:** Προσαρμογή; Τί νομίζετε; Ότι μπορώ να μείνω στο σπίτι και να χαζεύω τις μύγες; Πρέπει να φοβάμαι μια στολή; Τις προάλλες έτρεμα μπροστά στον ταχυδρόμο! Πώς να εργαστώ; Πώς, στον διάολο, θα πληρώσω το νοίκι; Υπάρχουν άνθρωποι που εξαρτώνται από εμένα. Είστε εδώ για να με βοηθήσετε ή όχι; Γ\*\*ωτ\*!

**Άλις:** Ωπα, σταματήστε! Σας απαγορεύω να φωνάζετε έτσι! Και εγώ μπορώ να υψώσω τη φωνή μου! Δηλαδή, τί νομίζετε; Ότι μου είναι εύκολο να ακούω όλες τις ιστορίες σας, να διαβάζω όλα τα έγγραφά σας; «Μού λείπει αυτό, χρειάζομαι το άλλο... Μένω εδώ, ωχ, όχι, κάτσε: μένω εκεί...». Πρέπει να ηρεμήσετε, το καταλάβατε; Διότι είμαι κουρασμένη, πολύ κουρασμένη. Το καταλάβατε; Και από την άλλη, ποιός σας ρώτησε για οτιδήποτε; Βαρέθηκα! Εντάξει; Βαρέθηκα! Γ\*\*ωτ\* κερ\*\*\*! Με τσαντίσατε! Γ\*\*\* το!

##### 3. Καθοδηγούμενος αναλογισμός

1. Τί νομίζετε πως λείπει από αυτήν τη σκηνή;
2. Πώς κρίνετε τις απαντήσεις και τον τρόπο της Άλις;
3. Τί θα αλλάζετε;
4. Ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του Σάμπα;
5. Πώς κρίνετε τη συμπεριφορά του Σάμπα;
6. Τί θα αλλάζατε;

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ: ΓΝΩΣΗ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

### 1. Περιγραφή της πρώτης συνέντευξης: ορισμένες υποθέσεις

Στη σχέση υποστήριξης, οι προσωπικές συνεντεύξεις με τους χρήστες είναι από τα πλέον ευρέως χρησιμοποιούμενα εργαλεία. Η προσωπική συνέντευξη καθίσταται χρήσιμο εργαλείο μόνο εάν είναι καλώς δομημένη και εάν είναι προσαρμοσμένη στο σκοπό της, διασφαλίζοντας τα απαραίτητα στοιχεία:

- περιβάλλον/πλαίσιο,
- προσέγγιση και πλαίσιο,
- τεχνικές επικοινωνίας και σχέσης.

Ως συνέντευξη ορίζεται συνήθως μια τεχνική παρατήρησης και μελέτης της συμπεριφοράς που στόχο έχει να κατανοήσει και να βοηθήσει το υποκείμενο της. Βρίσκουμε δύο άτομα που σκηνοθετούν έναν πολιτισμό. Στην ουσία, ακόμη και ο/η επαγγελματίας, ο/η ιδιος/ία ως φορέας πολιτισμού, στήνει το δικό του/της σύστημα αξιών και κανόνων κατά την αλληλεπίδραση με τον/την ωφελούμενο/η. Η διαπολιτισμική προσέγγιση, λοιπόν, υπονοεί την αναγνώριση του γεγονότος ότι υπάρχουν δύο δρώντες και όχι μόνον ένας, οι οποίοι μοιράζονται μια κοινή συμφωνία, έναν τελικό στόχο προς επίτευξη και ένα κλίμα που δομείται λεπτό με το λεπτό. Η πρώτη συνθήκη που μας επιτρέπει να προσέξουμε αυτήν την εμπειρία είναι η προσαρμογή και ο συντονισμός. Είναι απαραίτητο να θυσιάσουμε μέρος των εμπειριών μας ώστε να συντονιστούμε με τον άλλο (προσαρμογή), εφόσον και τα δύο άτομα συμπεριφέρονται με τον ίδιο τρόπο, τότε ενεργοποιείται ο συντονισμός, αισθανόμαστε ότι συνδεόμαστε μεταξύ μας

Η συνέντευξη έχει στόχο:

- την αναγνώριση αναγκών και προσδοκιών, αναδομώντας τη βιογραφία και την εμπειρία του προσώπου·
- τον προσδιορισμό των υποθέσεων για τη δόμηση του προσαρμοσμένου έργου
- την προετοιμασία ενός προσωπικού φακέλου, που θα περιλαμβάνει τα προσωπικά στοιχεία του δικαιούχου/ωφελούμενου ή/και έγγραφα που — αμέσως ή αργότερα — ενδέχεται να είναι χρήσιμα στην προετοιμασία ενός εξατομικευμένου σχεδίου παρέμβασης.

### 2. Διαχείριση και περιβάλλον/πλαίσιο της συνέντευξης

Για να αποδώσει το εργαλείο της συνέντευξης τα αναμενόμενα αποτελέσματα, είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι υπάρχουν συμπεριφορές και μέθοδοι που διακινδυνεύουν να υπονομεύσουν τη σχέση εμπιστοσύνης. Ο/η επαγγελματίας που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π. οφείλει να θέτει ερωτήσεις κατά τέτοιο τρόπο ώστε οι ερωτήσεις που τίθενται να μη δώσουν ποτέ την εντύπωση της ανάκρισης, με παύσεις και διακοπές που επιτρέπουν την περισυλλογή των σκέψεων, τον αναλογισμό και το ξεκαθάρισμα ιδεών· να σκεφθεί την πιθανότητα να σταματήσει η συνέντευξη, να αναβληθεί για ύστερο χρόνο. Κατά τη συνέντευξη, η στάση ακρόασης και προσοχής από τον επαγγελματία είναι πολύ κρίσιμη, και κατά τον ίδιο τρόπο

οφείλει να προσέχει τα σχόλια επί του τι ακούγεται, τις συμπεριφορές, καθώς και τις παρορμήσεις συμπόνοιας ή ενθάρρυνσης που πρέπει να είναι κατ' ανάγκη μετρημένες και προσαρμοσμένες στα άτομα και τη συγκεκριμένη στιγμή.

Κατά τη διάρθρωση μια ιδεατής δομής συνέντευξης, τρεις μακρο-τομείς μπορούν να ταυτοποιηθούν σε σχέση με τους οποίους να γίνει η διαχείριση της συνάντησης με το άτομο:

1. παρουσίαση του πλαισίου φορέα/λειτουργού/επαγγελματία
2. σαφήνεια ως προς τους αντικειμενικούς στόχους της συνέντευξης·
3. η απόδοση της συνέντευξης (υπό την έννοια της ενίσχυσης των λεχθέντων του ατόμου, επίσης μέσω της επιλογής λέξεων υποστηρικτικών προς το τι ειπώθηκε) και το άνοιγμα στο μέλλον.

Ο/η επαγγελματίας που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π. οφείλει να συλλογιστεί τα ακόλουθα στοιχεία:

4. τη βιογραφία της μετανάστευσης (τους λόγους, το παρελθόν, τις εμπειρίες, την επιλογή)·
5. το ταξίδι από τη χώρα καταγωγής και τις όποιες τραυματικές εμπειρίες βιώθηκαν, ζώντας στη χώρα άφιξης/υποδοχής·
6. την οικογένεια, τις συναισθηματικές και φιλικές σχέσεις στη χώρα καταγωγής τους·
7. τις ψυχο-κοινωνικές και υγειονομικές πτυχές στην Ιταλία (πώς και που μένει ή έχει μείνει στην Ιταλία· την κοινότητα και τη γνώση αναφοράς· τη συναισθηματική κατάσταση· τις προσδοκίες· τις ανάγκες)·
8. τις προοπτικές για το μέλλον.

Για να αποδώσει η συνέντευξη κατά το δυνατόν περισσότερα στοιχεία στον φορέα/λειτουργό/επαγγελματία, οφείλουν να ληφθούν συγκεκριμένα μέτρα, όπως:

9. να διασφαλιστεί ένα προστατευμένο περιβάλλον ώστε να προστατευθεί η ιδιωτικότητα του προσώπου·
10. να υπάρχει μεσολαβητής (όπου αυτό είναι απαραίτητο και η επιλογή του να γίνεται σε σχέση με το φύλο του προσώπου που λαμβάνει μέρος στη συνέντευξη), ουδέτερου αλλά με ενσυναίσθηση·

να εξηγείται ο σκοπός της συνέντευξης και πως αυτή θα διεξαχθεί·

12. να επιτρέπεται στον/στην ωφελούμενο/η να κάνει διαλείμματα ή να διακόπτει (ανά πάσα στιγμή), και να αποφεύγει να απαντήσει σε συγκεκριμένες ερωτήσεις·
13. να επιλέγεται, κατά τη διάρκεια των ερωτήσεων, ρυθμός τέτοιος που να μην παραπέμπει, νοητικά, σε κλίμα ανάκρισης·
14. να αποφεύγεται, όταν αυτό είναι δυνατό, η επιμονή σε θέματα ή μέρη της ιστορίας που θα μπορούσαν να φέρουν το άτομο σε θέση τέτοια ώστε να βιώσει ξανά οδυνηρή ή καταστρεπτική αίσθηση ντροπής σε σχέση με το τι συνέβη ή που θα μπορούσε να αναπαραγάγει κατάσταση ψυχολογικής κακοποίησης.

Υπάρχουν πολλά πολιτισμικά και ψυχολογικά στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υποχρεωτικώς υπόψη, ούτως ώστε να παραχθεί κλίμα αμοιβαιότητας ως θεμελιώδης παραδοχή για την πρόοδο των επόμενων συνεντεύξεων και για τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του επαγγελματία και του δικαιούχου/ωφελομένου.

Μεταξύ των στοιχείων αμιγώς πολιτισμικής φύσης:

15. η γλώσσα·
16. το επίπεδο εκπαίδευσης. Ο φορέας/λειτουργός/επαγγελματίας θα πρέπει να χρησιμοποιεί γλώσσα κατάλληλη για τον δικαιούχο/ωφελούμενο/η,

συμπεριλαμβανομένης της πρωτότερης εκπαίδευσής του/της και τη γνώση της γλώσσας της χώρας υποδοχής.

Ο/η επαγγελματίας που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π. ενδέχεται, εν προκειμένω, να έρθει αντιμέτωπος/η με δικαιούχους/ωφελούμενους που έχουν πολύ διαφορετικές εμπειρίες: από το αναλφάβητο άτομο έως αυτούς που έχουν αποκτήσει πτυχίο ή έχουν λάβει μεταπτυχιακή εκπαίδευση στη χώρα καταγωγής ή/και διέλευσης.

17. θρησκευτική και πολιτική ταυτότητα·

18. εθνοτική ταυτότητα.

Το τελευταίο στοιχείο είναι αντιπροσωπευτικό του πολιτισμού μιας συγκεκριμένης ομάδας, εντός της οποίας συγκεκριμένα νοήματα και αξίες της οικείας εθνοτικής ταυτότητας είναι κοινά και σε σχέση με τα οποία η αντίληψη και μόνον ενός τραυματικού γεγονότος μπορεί να λάβει διαφορετικό νόημα από ότι σε άλλους πολιτισμούς.

*Το περιβάλλον/πλαίσιο της συνέντευξης:*

Το περιβάλλον/πλαίσιο στο πλαίσιο μιας σχέσης βοήθειας/υποστήριξης είναι ένα μέρος που καλωσορίζει τη σχέση στη χωρο-χρονική της ανάπτυξη, δεσμευμένη από κανόνες που καθορίζουν τους ρόλους και τις λειτουργίες των εμπλεκόμενων, ρυθμίζοντας θετικά τη δράση τους.

Εξ αυτού, το περιβάλλον/πλαίσιο είναι το φυσικό και συναισθηματικό μέρος όπου χτίζεται η σχέση με τον δικαιούχο/ωφελούμενο. Ένα φιλόξενο περιβάλλον, το οποίο εκπέμπει γαλήνη, σεβασμό και εμπιστοσύνη, αντιπροσωπεύει αναντικατάστατο στοιχείο για μια θετική σχέση βοήθειας/υποστήριξη με τους Μ.Ν.Α.Π.. Οι συναντήσεις μεταξύ του φορέα/λειτουργού/επαγγελματία και του δικαιούχου/ωφελούμενου/ης θα πρέπει να προγραμματίζονται και να δομούνται σύμφωνα με τις διαφορετικές φάσεις της υποδοχής που ακολουθούν, αλλά είναι επίσης δυνατό να δημιουργηθούν «ανεπίσημοι και αυτοσχέδιοι χώροι», πέραν του καθορισμένου περιβάλλοντος/πλαισίου. Ο φορέας/λειτουργός/επαγγελματίας οφείλει να είναι ελαστικός/ή και ανοικτός/ή στο να βρει χώρους έξω από το δωμάτιο/γραφείο του/της. Συχνά, από μια ανεπίσημη και μη-προγραμματισμένη συνάντηση ενδέχεται να προκύψουν στοιχεία που ενισχύουν τη σχέση εμπιστοσύνης ή/και περιεχόμενο που εμπλουτίζει το εξατομικευμένο εγχείρημα της ολοκληρωμένης υποδοχής.

Δείτε επίσης βέλτιστες πρακτικές 34 — Η διαχείριση αρχικών συναντήσεων με πρόσφυγες: ορισμένες κατευθυντήριες οδηγίες

<https://rm.coe.int/tool-34-handling-initial-meetings-with-refugees-some-guidelines-langua/16807171b8>

### **3. Ανάλυση του πλαισίου καταγωγής**

Όλοι οι φορείς/λειτουργοί/επαγγελματίες που εργάζονται στον τομέα της υποδοχής και ενσωμάτωσης, αντί να έχουν λεπτομερή γνώση των χωρών καταγωγής των δικαιούχων/ωφελούμενων, οφείλουν να έχουν ως κινητήριό τους δύναμη μια περιέργεια, ώστε να χτίσουν, στο πέρασμα του χρόνου, διαπολιτισμική ικανότητα. Είναι, λοιπόν, απαραίτητο να δώσει κανείς χρόνο στον εαυτό του, διότι η αποκέντρωση από τον εαυτό σου είναι μια διαδικασία που απαιτεί προοδευτικό χρόνο ωρίμανσης. Και είναι επίσης απαραίτητο

να γίνει αποδεκτό ότι πάντοτε υπάρχει ένα μέρος παρανοήσεων και κατά προσέγγιση κατανόησης του νοήματος, και ότι αυτές θα πρέπει να θεωρούνται ως αναπόδραστο μέρος του άλλου.

Για τους σκοπούς της ανάλυσης του πλαισίου καταγωγής, οφείλουν να οργανωθούν τουλάχιστον τρεις στοχευμένες συνεντεύξεις.

1. Επί των γεωγραφικών πτυχών του μέρους καταγωγής μέσω της μεθόδου του γεωεντοπισμού στα «Google Earth/Maps» κ.τ.λ., ταυτοποιώντας, αν είναι δυνατόν, την ακριβή τοποθεσία της οικίας του δικαιούχου/ωφελούμενου/ης και αρχίζοντας τη συλλογή πληροφοριών επί επιπέδου τοπικού, κοινωνικού, πολιτικού, κ.τ.λ.·
2. Επί της εθνοτικής/ανθρωπολογικής πτυχής, εστιάζοντας κυρίως στα χαρακτηριστικά της κοινωνικής ζωής: ιεραρχίες, οικονομικές πτυχές, κοινωνικές, πολιτικές, γλωσσικές, εθνο-γλωσσολογικές ομάδες, κοινωνικές αντιθέσεις σε διάφορα πεδία.
3. Επί των στενών οικογενειακών σχέσεων, του φιλικού κύκλου, των κοινωνικών, πολιτικών, θρησκευτικών γνωριμιών κ.τ.λ., σε μια προσπάθεια να βρεθούν όλες οι πληροφορίες σχετικά με τις κοινωνικές σχέσεις, τις ιεραρχίες, τους οργανισμούς που είναι παρόντες στην περιοχή σε εκκλησιαστικό/ιερατικό, κοινωνικό (Μ.Κ.Ο.), πολιτικό, στρατιωτικό, κ.τ.λ. πεδίο, με τους οποίους η οικογένεια έχει σχέσεις ή των οποίων γνωρίζει την ύπαρξη.

Χρήσιμα φύλλα πληροφοριών είναι διαθέσιμα στο:

<https://rm.coe.int/tool-1-the-geopolitical-context-of-migration-language-support-for-adul/1680716c0d>

### 3. ΤΩΡΑ ΕΙΝΑΙ Η ΣΕΙΡΑ ΣΑΣ

#### Εισαγωγή

Το πολιτισμικό σοκ είναι η φάση κατά την οποία το άτομο νοιώθει τις περισσότερες ή λιγότερες πολυάριθμες διαφορές που θα υπονομεύσουν την εικόνα που έχει για τον εαυτό του, τη «βασική του προσωπικότητα». Το πολιτισμικό σοκ αναφέρεται σε φαινόμενα που εκτείνονται από απλό εκνευρισμό έως της ψυχολογικής κατάστασης του πανικού ή της κρίσης. Αυτό το σοκ είναι πλέον εμφανές στο πλαίσιο ενός ιθαγενούς πολιτισμού (δεύτερη γλώσσα), ενώ είναι μηδαιμικό σε μη-φυσικό πλαίσιο (ξένη γλώσσα). Το πολιτισμικό σοκ συνδέεται με αισθήματα αποξένωσης, θυμού, επιθετικότητας, αβεβαιότητας, απογοήτευσης/ματαίωσης, λύπης για την απόσταση από το σπίτι σου. Αυτό οφείλεται στις διαφορές σε σχέση με τον οικείο πολιτισμό/κουλτούρα, οι οποίες συχνά δεν γίνονται κατανοητές. Τέτοιες διαφορές ενδέχεται να οδηγήσουν σε καταπίεση, παλινδρόμηση, απομόνωση και απόρριψη. Ορισμένα άτομα θα φθάσουν παραδόξως στο σημείο να αποζητούν επαφή μόνο με ανθρώπους του ίδιου πολιτισμικού υποβάθρου.

Οι διαπολιτισμικές σχέσεις ενδέχεται συχνά να προκαλούν φόβο και ένταση μέσα μας, διότι ενδέχεται να οδηγήσουν σε ερωτήματα σχετικά με τις πεποιθήσεις και τις αξίες μας. Ακριβώς γι' αυτόν το λόγο, η διαπολιτισμική σχέση ενδέχεται να γίνεται αντιληπτή ως πρόβλημα, ως πηγή αντιπαράθεσης και εξ αυτού να αποφεύγεται. Στην περίπτωση αυτή, το άτομο που αποφασίζει να μην αλληλεπιδρά με την πολιτισμική ποικιλομορφία (διαφορετικότητα), έχει μεγαλύτερη ροπή προς την ανάλυση του διαφορετικού μέσα από τις ανελαστικές νοητικές κατηγορίες της οικείας κουλτούρας/πολιτισμού, και να παράγει, εξ αυτού, μια εικόνα για τον άλλο, η οποία είναι υποκειμενική, διάσπαρτη με προκαταλήψεις και στερεότυπα.

Οι ασκήσεις που προτείνονται δεν έχουν στόχο τη διδασχία διαπολιτισμικής ικανότητας αλλά να ενεργοποιήσουν την ικανότητα παρατήρησης πολιτισμικών διαφορών.

1. [Παρακολουθήστε το βίντεο υπ' αριθμόν 1](#)
2. [Παρακολουθήστε το βίντεο υπ' αριθμόν 2](#)
3. Διαβάστε την κατάθεση «Φυσήξτε τη μύτη σας» Κρίσιμο επεισόδιο: «Φυσήξτε τη μύτη σας» [καταγραφή από: Élan Interculturel, Γαλλία, 2012]

Πολιτισμός του ατόμου που βίωσε το σοκ (κρίση):

Γαλλίδα, περίπου 20 ετών, με εργασιακή εμπειρία στη Νότιο Κορέα ως δασκάλα Γαλλικών σε στρατιωτική σχολή. Διαθέτει ήδη διδακτική εμπειρία στο εξωτερικό, ειδικότερα στην Ινδία, τόσο σε αστικές, όσο και σε επαρχιακές περιοχές. Αγαπά τις πολιτισμικές ανταλλαγές και κατά τον χρόνο της κατάθεσής της έγραφε άρθρα για μια αγγλική εφημερίδα, όπου δημοσίευε τις γκάφες και τις εμπειρίες πολιτισμικού σοκ που βίωσε όσο ζούσε στην Κορέα.

Πολιτισμός του ατόμου που «προκάλεσε» το σοκ (κρίση):

Νεαροί φοιτητές στη στρατιωτική σχολή. Η αφηγήτρια δεν είχε συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με το πολιτισμικό υπόβαθρο των μαθητών (κατά το χρόνο της κατάθεσης), αλλά φαίνονταν να έχουν αίσθηση μεγάλου σεβασμού για διαταγές, ιεραρχίες και κανόνες. Παρότι στη σχολή φοιτούν κατά κύριο λόγο άνδρες, το τμήμα των γαλλικών παρακολουθούσε ένα — αρκετά ομοιογενές — πλήθος ανδρών και γυναικών· οι φοιτητές φαινόταν να επιδεικνύουν μεγάλο ενδιαφέρον για τη γαλλική γλώσσα.

Περιγραφή του γεγονότος:

Εργαζόμουν ως δασκάλα Γαλλικών σε μια στρατιωτική σχολή, στη Νότιο Κορέα. Ήταν χειμώνας, έκανα το μάθημά μου ως συνήθως, όταν παρατήρησα ότι πολλοί από τους μαθητές ήταν κρυωμένοι και οι μύτες τους έτρεχαν. Ωστόσο, κανείς τους δεν επιχειρούσε να φουσήξει τη μύτη του και όλη την ώρα τις ρουφούσαν. Με ενόχλησε κάπως και δεν μπορούσα να συγκεντρωθώ. Τελικά, έβγαλα ένα πακέτο χαρτομάντηλα από την τσέπη μου και προσπάθησα να τα μοιράσω στους φοιτητές. Εξεπλάγην όταν όλοι όσοι τα χρειαζόντουσαν, αρνήθηκαν να τα πάρουν. Έτσι, συνέχισα το μάθημά μου, έστω και εάν η χειρονομία τους με μπέρδεψε λίγο. Αργότερα, πήγα στο Διοικητή (το διευθυντή του τμήματός μου) να του πω τι είχε συμβεί. Μου εξήγησε ότι στη Νότιο Κορέα θεωρείται αγένεια το να φυσάς τη μύτη σου δημοσίως. Ντράπηκα πολύ όταν κατόρθωσα πια να καταλάβω την αντίδραση των φοιτητών μου.

1. Αφού παρακολουθήσετε τα βίντεο, συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα, επισημαίνοντας για κάθε βίντεο ευαίσθητες περιοχές που αντιμετωπίστηκαν κατά τη συζήτηση εντός των βίντεο και προσθέστε θετικές παρατηρήσεις.

Ευαίσθητες Περιοχές	Βίντεο 1	Βίντεο 2	Φυσήξτε τη μύτη	Σημειώσεις
Κοινωνική οργάνωση: Ιεραρχίες Ρόλοι φύλων Αρχή Ατομικισμός/Συλλογικότητα Ρόλος της κοινότητας Οικογένεια				
«Σωματικότητα»/Γλώσσα σώματος: Ρόλος της σωματικής επαφής Υγιεινή Απαγόρευση (ταμπού) Οσμή				
Έννοια του χρόνου και διαχείριση του χρόνου: Γραμμική/Μη-γραμμική Μονόχρονη/Πολύχρονη				

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΟ ΣΧΕΔΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΎΝΤΑΞΗΣ

### 1. Πώς να υποστηρίξετε το κοινωνικό-εκπαιδευτικό εγχείρημα

Όταν αναπτύσσετε ένα εξατομικευμένο εγχείρημα, ίσως να είναι χρήσιμο να θέσετε μερικά ερωτήματα. Ποιοι είναι οι πόροι του δικαιούχου/ωφελομένου (υπό όρους προσωπικότητας, συμπεριφορών, δεξιοτήτων και γνώσης, ανθεκτικότητας κ.τ.λ.); Ποιες είναι οι προσδοκίες του/της; Ποιες οι ανάγκες; Ποιες απαντήσεις μπορούν να προκύψουν από το πεδίο; Σε ποιους τοπικούς πόρους μπορούμε να βασιστούμε; Ποιου τύπου δραστηριότητες/παρεμβάσεις μπορούν να δρομολογηθούν ώστε να καλύψουν ανάγκες και προσδοκίες; Ποιά είναι τα χρονικά περιθώρια για την εφαρμογή;

Πρακτικά, ενδέχεται να μην υπάρχει μία και μόνο μορφή ή ένα προκαθορισμένο, γενικό υπόδειγμα για τη χάραξη ενός εξατομικευμένου εγχειρήματος. Ωστόσο, είναι χρήσιμο να έχουμε έναν οδηγό που να μπορεί να υπόκειται σε αλλαγές, εφόσον η συνάντηση με τον/την ωφελούμενο/η το απαιτεί. Αυτό που είναι σημαντικό είναι ότι το εργαλείο του εξατομικευμένου εγχειρήματος αποκαλύπτει δια της σύνθεσης τη συνολική «πορεία» του/της ωφελομένου/ης: την αρχική τους κατάσταση (το παρελθόν τους) και το εγχείρημα το οποίο υπάρχει η πρόθεση να επιδιωχθεί, ώστε να επιτύχουν την ευεξία τους και να ολοκληρώσουν την πορεία προς την ανεξαρτησία τους. Ενδείκνυται, λοιπόν, να καταδειχθούν — διαιρεμένοι στους διαφορετικούς τομείς των παρεχόμενων υπηρεσιών — οι αντικειμενικοί στόχοι που επιτεύχθηκαν και αυτοί που έχουν τεθεί, οι παρεμβάσεις και δράσεις/πράξεις που ήρθαν εις πέρας και αυτές που εκκρεμεί να εφαρμοστούν, τα εκτιμώμενα χρονοδιαγράμματα και η επαλήθευση της επίτευξης των αντικειμενικών στόχων. Υπάρχει επίσης ένας τομέας όπου μπορούν να προστεθούν σχόλια ή εκτιμήσεις από τους ίδιους τους ωφελούμενους ή τους φορείς/λειτουργούς/επαγγελματίες. Είναι επίσης δυνατό να επισυναφθούν σε αυτό το εργαλείο όλα τα έγγραφα που περιέχουν τις αποφάσεις που ελήφθησαν επί των παρεμβάσεων που θα γίνουν, τις περιλήψεις των εκτιμήσεων που προκύπτουν από τις συνεντεύξεις επαλήθευσης, καθώς και αντίγραφα όλων των εγγράφων που αποκτήθηκαν από τον ωφελούμενο/η (εκπαιδευτικό εγχειρίδιο, πιστοποιητικά, επίσημες αιτήσεις κ.τ.λ.). Για να προαχθεί μια προσέγγιση συνυπευθυνότητας, είναι σημαντικό οι δράσεις/πράξεις και τα καθήκοντα που αποδίδονται στον λειτουργό/επαγγελματία να είναι ξεκάθαρα καθορισμένες, όπως και αυτές που εμπλέκουν απ' ευθείας τον/την ωφελούμενο/η (επί παραδείγματι, η υποστήριξη του λειτουργού/επαγγελματία για την ταυτοποίηση των συστάσεων/παραπομπών για την αναζήτηση εργασίας, ο/η ωφελούμενος/η προχωρά με την απευθείας παράδοση/αποστολή του βιογραφικού σημειώματος)<sup>3</sup>

### 2. Ε.Ε.Ε. — Διαφορετικές φάσεις του μοντέλου «Εξατομικευμένο Εκπαιδευτικό Εγχείρημα»

**Ας αναλογιστούμε μαζί τις δεξιότητες:** η φάση της συλλογής προσωπικών ιστοριών, της ανάλυσης του πλαισίου καταγωγής, συνοδεύεται από τον αναπόφευκτο αναλογισμό των υφιστάμενων δεξιοτήτων. Οι δεξιότητες, ωστόσο, οφείλουν επίσης πλαισιωθούν. Με άλλα λόγια, υπάρχουν δεξιότητες που είναι έγκυρες για ορισμένα προφίλ, σε συγκεκριμένες χώρες, οι οποίες

<sup>3</sup> Λειτουργικό Εγχειρίδιο του «S.P.R.A.R.» (Manuale Operativo Sprar) του 2018 (Σ.τ.Μ.: S.P.R.A.R. = Σύστημα Προστασίας για Αιτούντες Άσυλο και Πρόσφυγες, Ιταλία)

σε άλλες ενδέχεται να υπολείπονται ή να είναι ανεπαρκείς. Από αυτές τις αναλύσεις καθορίζονται, λοιπόν, οι ανάγκες· ειδικότερα οι εκπαιδευτικές ανάγκες.

**Αναλογιζόμαστε μαζί τις ανάγκες:** καθορίζονται βάσει των ατομικών χαρακτηριστικών και πόρων, καθώς και από τις δυνατότητες που προσφέρονται από την περιοχή. Εξ αυτού, δεν έχουν προσέγγιση «μονολιθική», καθώς υπόκεινται σε αλλαγές με την πάροδο του χρόνου, βάσει της πιθανής εξέλιξης των αναγκών του δικαιούχου/ωφελομένου/ης, των αποτελεσμάτων των κοινών δράσεων και το (πλαίσιο) της περιοχής. Στην πραγματικότητα, ορισμένες ανάγκες ενδέχεται να προκύψουν αργότερα, επειδή ακόμη και η αξιολόγηση των αναγκών κάποιου και η χαρτογράφηση των προτεραιοτήτων του αποτελούν μέρος μιας διαδικασίας που απαιτεί χρόνο. Σε αυτό παίζει σημαντικό ρόλο και η συμμετοχική παρατήρηση του λειτουργού/επαγγελματία που μπορεί να κάνει τον/την ωφελούμενο/η να συνειδητοποιήσει κάποιες ανάγκες που ο/η ίδιος/ία δεν μπόρεσε να εκφράσει με λέξεις, ίσως επειδή δεν ήταν τόσο προφανείς.

Ορίζουμε τους αντικειμενικούς στόχους: άπαξ και εξεταστούν οι ανάγκες, θα είναι εύκολο να ταυτοποιηθούν αντικειμενικοί στόχοι που έχουν εγγενή ή διαρκή κοινωνική και εκπαιδευτική αξία.

**Ταυτοποιούμε τις δραστηριότητες:** με αφετηρία τους πόρους του χρήστη (υπό όρους προσωπικότητας, συμπεριφορών, δεξιοτήτων και γνώσης), τις προσδοκίες τους και τις πραγματικές τους ανάγκες βάσει των ανταποκρίσεων που ενδέχεται να προκύπτουν από την περιοχή, σκιαγραφείται μια σειρά δραστηριοτήτων/παρεμβάσεων που οφείλουμε να μοιραστούμε με τον/την ωφελούμενο/η.

**Δίνουμε στον εαυτό μας χρόνο:** Όπως και οι δραστηριότητες, έτσι και ο συγχρονισμός πρέπει να συμφωνηθεί με τον/την ωφελούμενο/η, πάντοτε έχοντας υπ' όψιν την αρχή της πρόθεσης του λειτουργού/επαγγελματία.

**Παρακολουθούμε την πρόοδο και αξιολογούμε τα αποτελέσματα μέσω αντικειμενικών διαδικασιών αξιολόγησης και αυτό-αξιολόγησης:** Μέσω δομημένων και σχεδιασμένων συναντήσεων, κάνουμε ανασκόπηση, βάσει δεικτών που έχουν ήδη εξηγηθεί στον/στην ωφελούμενο/η, της πιθανής προόδου ή σε περίπτωση κρισιμότητων, σημαδιών εμπλοκής ή απλώς κολλημένων καταστάσεων. Οι στιγμές αυτές είναι θεμελιώδεις για την επαναδιαπραγμάτευση του συγχρονισμού των αντικειμενικών στόχων που έχουν ήδη τεθεί ή για τη σκιαγράφηση νέων. Οι καταστάσεις αλλάζουν, και οι άνθρωποι μαζί τους, άρα είναι ασύλληπτο ένα εξατομικευμένο εγχείρημα να παραμένει γραμμικό και στατικό, επειδή είναι οι ωφελούμενοι του που το καθορίζουν. Η δουλειά του φορέα/λειτουργού/επαγγελματία είναι να συνοδεύει τους ωφελούμενους από το ένα βήμα του ταξιδιού τους στο επόμενο ή, ακόμη περισσότερο, να παρατηρεί τους λόγους που βρίσκεται στη βάση του αιτήματος, εφόσον οι αλλαγές δε συντελεστούν, το κατά πόσον η αιτία της ικανότητας του/της ωφελούμενου/ης να προχωρήσει προς την ανεξαρτησία είναι εσωτερική και εξωτερική διαδικασία. Είναι απαραίτητο να γίνει το εξατομικευμένο εγχείρημα περισσότερο ένα εργαλείο του/της ωφελούμενου/ης έτσι ώστε να αρχίσουν να αντιλαμβάνονται τον εαυτόν τους ως «πρωταγωνιστή» της αλλαγής. Η συζήτησή τους με τους φορείς/λειτουργούς/επαγγελματίες είναι λειτουργική ως προς την ανίχνευση τομέων στους οποίους οι ωφελούμενοι οφείλουν να βελτιωθούν.

### 3. Έκθεση δεξιοτήτων

Η διαχείριση της έκθεσης δεξιοτήτων μπορεί να συντελεστεί μέσω του Ευρωπαϊκού ενωσιακού εργαλείου κατάρτισης προφίλ δεξιοτήτων για Υπηκόους Τρίτων Χωρών: <https://ec.europa.eu/migrantskills/#/>

Μέσω του συνδέσμου/ιστοσελίδας, δημιουργήστε ένα νέο προφίλ και αρχίστε την καταγραφή με τον/την ωφελούμενο/η. Μπορείτε να αποθηκεύσετε, να δημιουργήσετε αρχεία τύπου «.pdf» και να συνεχίσετε την καταγραφή αργότερα, μέσω της εισαγωγής του αρχικού προφίλ.

Οι δεξιότητες πρέπει να ανανεώνονται διαρκώς, βάσει νεοαποκτηθεισών πληροφοριών. Ο/η δικαιούχος/ωφελούμενος/η οφείλει να έχει στην κατοχή του/της τον σύνδεσμο/ιστοσελίδα και τα διαπιστευτήρια πρόσβασης στην έκθεση δεξιοτήτων του/της, ούτως ώστε να μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτόν και να τον τροποποιεί καταλλήλως.

#### **4. Αναπτύξτε δεξιότητες ώστε να εισέλθετε στην αγορά εργασίας**

Αφότου επαληθεύσετε τις ικανότητες των ωφελούμενων, είναι απαραίτητο να αναλογιστείτε ότι ένα πλήθος παραγόντων μπορούν να επηρεάσουν την πραγματική τους θέληση ως προς το να πιάσουν μια δουλειά. Εκείνοι που έχουν υποστεί τραύμα ενδέχεται να χρειάζονται υποστήριξη από εξειδικευμένες υγειονομικές και κοινωνικές υπηρεσίες προτού να μπορούν να δεχθούν μια θέση απασχόλησης. Η ανεπαρκής γνώση της γλώσσας της χώρας υποδοχής και οι διαφορές μεταξύ των ικανοτήτων που απαιτούνται στη χώρα καταγωγής και στη χώρα υποδοχής ενδέχεται να οδηγήσουν στην αναγκαιότητα του να αποκτήσουν οι ωφελούμενοι ορισμένες δεξιότητες ή να βελτιώσουν τις ήδη υπάρχουσες. Οι ωφελούμενοι θα πρέπει να έχουν επίσης επίγνωση των εθίμων του χώρου εργασίας στη χώρα υποδοχής. Σε περιπτώσεις στις οποίες οι ωφελούμενοι έχουν περάσει μακρές περιόδους χωρίς εργασία, η αυτοπεποίθησή τους και τα κίνητρά τους, καθώς και η εμπιστοσύνη που έχουν στους εργοδότες τους ενδέχεται να επηρεαστούν αρνητικά.

Η γλώσσα είναι μία από τις πλέον κρίσιμες δεξιότητες προς ανάπτυξη στη χώρα υποδοχής, για την οποία οι ωφελούμενοι χρειάζονται υποστήριξη. Είναι σημαντικό, οι ευκαιρίες που παρέχονται για τη βελτίωση των γλωσσικών δεξιοτήτων να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαιτερότητες των ωφελούμενων με ειδικές ανάγκες (ειδικώς γυναίκες ή/και μόνους γονείς με ανήλικα παιδιά), τα διαφορετικά επίπεδα γνώσης, και να είναι διαθέσιμες για όλους τους βαθμούς γνώσης γραφής και ανάγνωσης των ωφελούμενων. Όταν έχει επιτευχθεί ένα βασικό επίπεδο γνώσης της γλώσσας της χώρας υποδοχής, καλό θα ήταν να ενσωματωθεί με μαθήματα γλώσσας προσανατολισμένα σε επαγγελματίες. Υπάρχουν αποδείξεις ότι αυτός ο τύπος εκπαίδευσης και υποστήριξης έχει υπάρξει ιδιαίτερος αποτελεσματικός στο να βοηθά ωφελούμενους να βρουν εργασία, ειδικότερα όταν παρέχονται εντός του εργασιακού περιβάλλοντος.

Ωφελούμενοι με προηγούμενες επαγγελματικές εμπειρίες ενδέχεται να χρειαστούν πληροφορίες επί συγκεκριμένων πρακτικών της χώρας υποδοχής στον τομέα εμπειρογνομosύνης τους (π.χ. διαδικασίες και πρότυπα, οργάνωση της εργάσιμης ημέρας, συγκεκριμένο ηλεκτρονικό εξοπλισμό και προγράμματα υπολογιστή κ.τ.λ.). Για να γίνει αυτό, θα πρέπει να δοθεί πρόσβαση στους ωφελούμενους σε συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, δυναμικά στον εργασιακό χώρο (όπως πρακτικές, μαθητείες, εκπαίδευση στο πεδίο).

Επιπροσθέτως, οι ωφελούμενοι θα πρέπει να υποστηρίζονται κατά τον προσανατολισμό τους μεταξύ των υφιστάμενων εναλλακτικών που είναι διαθέσιμες στην αγορά εργασίας, κοντά στις δεξιότητές τους ή χρήσιμες για να ξεκινήσουν εναλλακτικές επαγγελματικές σταδιοδρομίες, όταν αυτό είναι απαραίτητο. Σε ορισμένους τομείς, η ύπαρξη εμποδίων στην πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένης της ανάγκης κατοχής αδειών ή εξουσιοδοτήσεων, ενδέχεται να οδηγήσει

σε βραχυπρόθεσμη απασχόληση σε τομέα που δεν είναι τόσο σχετικός, ενόσω εκκρεμεί η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξουσιοδότησης.

Δείτε τα συνημμένα φύλλα που ξεκινούν από τη σελίδα 157 του εγχειριδίου του «S.P.R.A.R.» <https://www.siproimi.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ελέγξετε την Ενότητα 2 Εκπαίδευση.



\*Οι δραστηριότητες συνδέονται με τους ακόλουθους τομείς: οικονομικός, εργασιακός, εκπαιδευτικός, στεγαστικός.

3. Για καθεμία από τις διαστάσεις που αναφέρονται στον κάτωθι κατάλογο, ταυτοποιήστε δυναμικούς δείκτες αλλαγής όπως στο παράδειγμα.

Διαστάσεις	Δείκτες αλλαγής
Προσωπική Ανεξαρτησία	- προσωπική φροντίδα (προσωπική υγιεινή) - καταλληλότητα ενδυμασίας - πραγματοποίηση των ημερησίων λειτουργικών δραστηριοτήτων
Κοινωνική αυτονομία	
Σχισιακή Ένταξη (Ολοκλήρωση ή Ενοποίηση)	
Εκπαιδευτική ένταξη	
Εργασιακή ένταξη	

## (ΤΕΣΤ) ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ερωτήσεις

1. Ποιά είναι τα θεμελιώδη στοιχεία μιας διαπολιτισμικής προσέγγισης;
2. Ποιοι είναι οι κύριοι τομείς παρέμβασης ενός επαγγελματία που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π.;
3. Τί είναι σημαντικό να προσέχουμε κατά την πρώτη συνέντευξη;
4. Ποιά είναι τα ελάχιστα στοιχεία/συνθήκες που πρέπει να διασφαλίσουμε ούτως ώστε η συνέντευξη να διεξαχθεί κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο και να είναι αποτελεσματική;
5. Ποιά είναι τα βήματα για τη δόμηση ενός εξατομικευμένου κοινωνικο-οικονομικού πλάνου δράσης;

## Απαντήσεις

1. Τα κύρια στοιχεία μιας διαπολιτισμικής προσέγγισης είναι:

Αποκέντρωση· Εξέταση των σιωπηρών παραδοχών και να μείτε στο σύστημα του άλλου. Αυτό υπονοεί το να παραμένετε ενημερωμένοι και να ακούτε με την ευρύτερη έννοια, δίνοντας προσοχή σε όλους τους κώδικες — προφορικό, μη-προφορικό/λεκτικό, συμβόλων. Δείτε Κεφάλαιο 1.1.

2. Οι κύριοι τομείς παρέμβασης ενός επαγγελματία που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π. είναι: Τομέας έκτακτης ανάγκης, πρώτη και δεύτερη υποδοχή· Διοικητικός τομέας· Τομέας δημόσιας ασφάλειας· Δικαστικός τομέας· Τομέας εκπαίδευσης, προσανατολισμού και εργασίας· Τομέας υγειονομικής περίθαλψης και αρωγής· Κοινωνικός τομέας· Τομέας εκπαίδευσης και σχολείων· Πολιτισμικός τομέας. Δείτε Κεφάλαιο 1.2.

3. Διότι βοηθά στο χτίσιμο των σχέσεων και μας επιτρέπει να παρατηρούμε τη συμπεριφορά, ούτως ώστε να καταλάβουμε καλύτερα και να υποστηρίξουμε το άτομο κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Είναι μια στιγμή κατά την οποία μοιραζόμαστε μια κοινή συμφωνία, έναν τελικό στόχο προς επίτευξη και χτίζουμε κλίμα λεπτό-προς-λεπτό. Είναι επίσης σημαντικό όσον αφορά: την αναγνώριση αναγκών και προσδοκιών, αναδομώντας τη βιογραφία και την εμπειρία του προσώπου· τον προσδιορισμό των υποθέσεων για τη δόμηση του προσαρμοσμένου πλάνου δράσης· την προετοιμασία ενός προσωπικού φακέλου, που θα περιλαμβάνει τα προσωπικά στοιχεία του/της δικαιούχου/ωφελούμενου/ης ή/και έγγραφα που — αμέσως ή αργότερα — ενδέχεται να είναι χρήσιμα στην προετοιμασία ενός εξατομικευμένου σχεδίου παρέμβασης. Δείτε Κεφάλαιο 2.1.

4. Κατά τη διάρθρωση μια ιδεατής δομής συνέντευξης, τρεις μακρο-τομείς μπορούν να ταυτοποιηθούν σε σχέση με τους οποίους να γίνει η διαχείριση της συνάντησης με το άτομο: παρουσίαση του πλαισίου και του φορέα· σαφήνεια ως προς τους αντικειμενικούς στόχους της συνέντευξης· η απόδοση της συνέντευξης (υπό την έννοια της ενίσχυσης των λεχθέντων του ατόμου, επίσης μέσω της επιλογής λέξεων υποστηρικτικών προς το τι ειπώθηκε) και το άνοιγμα στο μέλλον. Ο επαγγελματίας που εργάζεται με Μ.Ν.Α.Π. οφείλει να συλλογιστεί τα ακόλουθα στοιχεία: τη βιογραφία της μετανάστευσης (τους λόγους, το παρελθόν, τις εμπειρίες, την επιλογή)· το ταξίδι από τη χώρα καταγωγής και όποιες τραυματικές εμπειρίες βιώθηκαν, επίσης στη χώρα άφιξης/υποδοχής· την οικογένεια, τις συναισθηματικές και φιλικές σχέσεις στη χώρα καταγωγής τους· τις ψυχο-κοινωνικές και υγειονομικές πτυχές στην χώρα υποδοχής (πώς και που μένει στη χώρα υποδοχής· την κοινότητα και τη γνώση αναφοράς· τη συναισθηματική κατάσταση· τις προσδοκίες· τις ανάγκες)· τις προοπτικές για το μέλλον. Για να αποδώσει η συνέντευξη κατά το δυνατόν περισσότερα στοιχεία στον φορέα/λειτουργό/επαγγελματία, οφείλουν να ληφθούν συγκεκριμένα μέτρα, όπως: να διασφαλιστεί ένα προστατευμένο περιβάλλον ώστε να προστατευθεί η ιδιωτικότητα του προσώπου· να υπάρχει μεσολαβητής (όπου αυτό είναι απαραίτητο και η επιλογή του να γίνεται σε σχέση με το φύλο του προσώπου που λαμβάνει μέρος στη συνέντευξη), ουδέτερου αλλά με ενσυναίσθηση· να εξηγείται ο σκοπός της συνέντευξης και πως αυτή θα διεξαχθεί· να επιτρέπεται στον/στην δικαιούχο/ωφελούμενο/η να κάνει διαλείμματα ή να διακόπτει (ανά πάσα στιγμή), και να αποφεύγει να απαντήσει σε συγκεκριμένες ερωτήσεις· να επιλέγεται, κατά τη διάρκεια των ερωτήσεων, ρυθμός τέτοιος που να μην παραπέμπει, νοητικά, σε κλίμα ανάκρισης· να αποφεύγεται, όταν αυτό είναι δυνατό, η επιμονή σε θέματα ή μέρη της ιστορίας που θα μπορούσαν να φέρουν το άτομο σε θέση τέτοια ώστε να βιώσει ξανά οδυνηρή ή καταστρεπτική αίσθηση ντροπής σε σχέση με το τι συνέβη ή που θα μπορούσε να

αναπαραγάγει κατάσταση ψυχολογικής κακοποίησης. Υπάρχουν πολλά πολιτισμικά και ψυχολογικά στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη, ούτως ώστε να παραχθεί κλίμα ανταπόδοσης ως θεμελιώδης παραδοχή για την πρόοδο των επόμενων συνεντεύξεων και για τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του επαγγελματία και του/της δικαιούχου/ωφελούμενου/ης. Το περιβάλλον/πλαίσιο της συνέντευξης: Εξ αυτού, το περιβάλλον/πλαίσιο είναι το φυσικό και συναισθηματικό μέρος όπου χτίζεται η σχέση με τον/την δικαιούχο/ωφελούμενο/η. Ένα φιλόξενο περιβάλλον, το οποίο εκπέμπει γαλήνη, σεβασμό και εμπιστοσύνη, αντιπροσωπεύει ένα αναντικατάστατο στοιχείο για μια θετική σχέση βοήθειας με τον Μ.Ν.Α.Π.. Δείτε Κεφάλαιο 2.2.

5. Τα κύρια βήματα για τη δόμηση ενός εξατομικευμένου κοινωνικο–οικονομικού πλάνου δράσης είναι: Να αναλογιστούμε μαζί τις δεξιότητες· Να αναλογιστούμε μαζί τις ανάγκες· Να ταυτοποιήσουμε τις δραστηριότητες· Να δώσουμε στον εαυτό μας χρόνο· Να παρακολουθούμε την πρόοδο και αξιολογούμε τα αποτελέσματα μέσω αντικειμενικών διαδικασιών αξιολόγησης και αυτό-αξιολόγησης. Δείτε Κεφάλαιο 3.2.