

# Η ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΤΟΥ “ΠΟΛΥΔΥΝΑΜΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ” ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ

**Όλγα Αντωνίου**

*Κοινωνική Λειτουργός,*

*Υπεύθυνη της Τηλεφωνικής Γραμμής Προσφύγων.*

*Η Τηλεφωνική Γραμμή Προσφύγων λειτουργεί στα πλαίσια του ευρωπαϊκού προγράμματος “Πολυδύναμο Κέντρο Κοινωνικής Στήριξης και Ενσωμάτωσης Προσφύγων” του ΕΕΣ.*

*Σκοπός της είναι η άμεση εξυπηρέτηση των προσφύγων που χρειάζονται πληροφόρηση ή κατευθύνσεις (στη μητρική γλώσσα), ψυχολογική υποστήριξη σε περιπτώσεις κρίσης ή σύνδεση και διαμεσολάβηση σε φορείς και υπηρεσίες.*

*Τρεις ειδικά εκπαιδευμένοι πρόσφυγες που μιλούν συνολικά περισσότερες από 8 γλώσσες, απαντούν στις κλήσεις και συνεργάζονται στενά με την κοινωνική υπηρεσία του Πολυδύναμου Κέντρου.*

*Μέχρι τις αρχές Μαρτίου είχαν γίνει 200 κλήσεις, από τις οποίες συγκεντρώθηκαν και αξιολογήθηκαν στατιστικά στοιχεία που αφορούν στην εθνικότητα, το φύλο, ή τα αιτήματα αυτών που καλούν.*

*Η Τηλεφωνική Γραμμή λειτουργεί καθημερινά από τις 8:00’ π.μ. - 8.00’ μ.μ. και το νούμερό της είναι 51 40 440.*

Η Τηλεφωνική Γραμμή Πληροφόρησης και Υποστήριξης Προσφύγων αποτελεί μία επιμέρους δράση του ευρωπαϊκού προγράμματος Πολυδύναμου Κέντρου Κοινωνικής Στήριξης και Ενσωμάτωσης Προσφύγων του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού και λειτουργεί με την υποστήριξη του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας.

Θα μπορούσαμε να πούμε, ότι αποτελεί μέσο κοινωνικής παρέμβασης και είναι μια ένδειξη κοινωνικής αλληλεγγύης προς τους ανθρώπους που βιώνουν καθημερινά τον κοινωνικό αποκλεισμό και στερούνται βασικά ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα.

Η λειτουργία της ξεκίνησε το **Σεπτέμβριο του 1999**, αφού όμως είχε προηγηθεί μια περίοδος εσωτερικού προγραμματισμού, ώστε να οργανωθεί το συγκεκριμένο εγχείρημα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

**Σκοπός** της τηλεφωνικής γραμμής, είναι η άμεση εξυπηρέτηση προσφύγων που χρειάζονται πληροφόρηση ή κατευθύνσεις (στη γλώσσα τους), ψυχολογική υποστήριξη σε περιπτώσεις κρίσης ή σύνδεση με φορείς και υπηρεσίες.

Εξάλλου, η υλοποίηση αυτής της δράσης, δρα επικουρικά στην επίτευξη του βασικού σκοπού του Πολυδύναμου Κέντρου, που είναι η υποστήριξη της ενσωμάτωσης των προσφύγων στην κοινότητα που ζουν και η γενικότερη ένταξή τους στην ελληνική κοινωνία.

Στην τηλεφωνική γραμμή απασχολούνται 3 ειδικά καταρτισμένοι πρόσφυγες, οι οποίοι μιλούν συνολικά περισσότερες από 8 διαφορετικές γλώσσες όπως Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά, Τουρκικά, Κουρδικά, Περσικά, Αραβικά και Αφρικανικές διαλέκτους, δίνοντας έτσι την ευκαιρία στους πιθανούς εξυπηρετούμενους να επικοινωνήσουν στη μητρική τους γλώσσα και να εκφράσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τα πραγματικά τους συναισθήματα και τις επιτακτικές τους ανάγκες. Το γεγονός αυτό βοηθά ακόμη και τους υπαλλήλους της τηλεφωνικής γραμμής ώστε να μπορούν να κατευθύνουν κατάλληλα τους εξυπηρετούμενους.

Για να ανταποκριθούν καλύτερα στο ρόλο τους, οι υπάλληλοι πρόσφυγες που επιλέχθηκαν, παρακολούθησαν πρόγραμμα εκπαίδευσης διάρκειας 50 ωρών. Σκοπός της εκπαίδευσης ήταν να προετοιμάσει κατάλληλα τους υπαλλήλους της τηλεφωνικής γραμμής, παρέχοντάς τους πληρέστερη εικόνα των παρεχομένων υπηρεσιών από φορείς και υπηρεσίες όπως επίσης εξειδικευμένη γνώση και κατευθύνσεις για τη λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής, (π.χ. δεοντολογία στην τηλεφωνική παρέμβαση σε κρίση ή ανάλυση και αξιολόγηση δεδομένων που προκύπτουν από την τηλεφωνική επικοινωνία).

Οι υπάλληλοι της τηλεφωνικής γραμμής συνεργάζονται στενά με την Κοινωνική Υπηρεσία του Πολυδύναμου Κέντρου και ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους για θέματα που αφορούν σε:

- διαδικασία αναγνώρισης της ιδιότητας του πρόσφυγα
- παροχές από φορείς και Υπηρεσίες προσφύγων
- θέματα Κοινωνικής Πρόνοιας και Υγείας
- προγράμματα Ελληνικής Γλώσσας και Επαγγελματικής Κατάρτισης
- στήριξη και κατευθύνσεις σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών

Το συντονισμό για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής και την **εποπεία** των υπαλλήλων προσφύγων έχει αναλάβει κοινωνική λειτουργός, η οποία εργάζεται γενικότερα στην κοινωνική υπηρεσία του Πολυδύναμου Κέντρου.

Η **εποπεία** πραγματοποιείται:

- **σε καθημερινή βάση**, με τον εκάστοτε υπάλληλο υπηρεσίας, εξετάζοντας κάθε κλήση-αίτημα ξεχωριστά. Γίνεται εκτίμηση για τον τρόπο αντιμετώπισης του εξυπηρετούμενου και τις κατευθύνσεις που δίνονται από τον υπάλληλο και συζητούνται οι όποιες δυσκολίες και λειτουργικά προβλήματα προκύπτουν, προκειμένου να διατηρείται το επίπεδο παροχής υπηρεσιών που προσφέρει η τηλεφωνική γραμμή και ταυτόχρονα να δίνεται η απαραίτητη υποστήριξη στους τηλεφωνητές στο δύσκολο έργο που επιτελούν .

- **Σε τακτά χρονικά διαστήματα**, όπου γίνεται γενικότερη αποτίμηση της ποιότητας του έργου της τηλεφωνικής γραμμής, ενημέρωση των υπαλλήλων για πιθανές αλλαγές στην ελληνική νομοθεσία που αφορά στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των προσφύγων, πληροφόρηση για νέα προγράμματα εκπαίδευσης ή κατάρτισης προσφύγων, καθώς και τις νέες πηγές της κοινότητας και τη δυνατότητα να επωφεληθούν οι εξυπηρετούμενοι από αυτές. Πραγματοποιείται ακόμη, συλ-

λογή, έκδοση και αξιολόγηση των συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων που απορρέουν από τις κλήσεις.

Σημαντική επίσης είναι για την ανάπτυξη των στόχων και των σκοπών της τηλεφωνικής γραμμής, η **σταθερή πολιτική** στο περιεχόμενο των παρεχομένων υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα απαιτείται **ευελιξία** για την κάλυψη των διαφορετικών κάθε φορά αναγκών των προσφύγων.

Η λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής βασίζεται σε συγκεκριμένες **αρχές** και **οδηγίες** προκειμένου να διασφαλιστούν τα δικαιώματα των εξυπηρετούμενων όπως:

- η αντικειμενικότητα / αποδοχή - αποφεύγουμε την κριτική στάση σε όσα μας εκμυστερεύονται
- η αμεροληψία/ιση μεταχείριση ανεξαρτήτως φύλου, θρησκείας ή εθνικότητας
- η τήρηση του απορρήτου - τα στοιχεία και οι πληροφορίες των εξυπηρετούμενων, εκτός υπηρεσίας είναι εμπιστευτικά
- η συστηματική ενημέρωση - συνεργασία με την υπεύθυνη κοινωνική λειτουργό για:
  - α) περιπτώσεις που χρήζουν κοινωνικής ή ψυχολογικής υποστήριξης
  - β) ανάλυση και αξιολόγηση στατιστικών δεδομένων
- η συνεχής ενημέρωση των υπαλλήλων της τηλεφωνικής γραμμής για νέες παροχές και υπηρεσίες και η προσπάθεια προώθησης και δημοσιοποίησης της τηλεφωνικής γραμμής σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό πιθανών εξυπηρετούμενων.

Στο σημείο αυτό είναι σκόπιμο να σημειωθεί, πως η υπεύθυνη κοινωνική λειτουργός της τηλεφωνικής γραμμής ενημερώνεται αναλυτικά από τους υπαλλήλους για τις περιπτώσεις που έχουν ανάγκη κοινωνικής φροντίδας και αναλαμβάνει, αφού γίνει αξιολόγηση των αναγκών τους, να εισηγηθεί και να φροντίσει για την κάλυψη των άμεσων αναγκών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί είτε μέσω της **Κοινωνικής Υπηρεσίας του Πολυδύναμου Κέντρου**, είτε με τη διαμεσολάβηση της κοινωνικού λειτουργού στις τοπικές αρχές ή τους φορείς που είναι αρμόδιοι για τους πρόσφυγες, διευκολύνοντας έτσι την πρόσβασή τους στις αντίστοιχες υπηρεσίες.

Έτσι, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο ρόλος της τηλεφωνικής γραμμής είναι διπλός, αυτός της **ενημέρωσης** και της **διαμεσολάβησης**. Η ίδια η τηλεφωνική γραμμή κινείται σε δύο διαφορετικά αλλά αλληλένδετα επίπεδα: αφενός πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους για τα μικρά και μεγάλα θέματα που τους απασχολούν, και αφετέρου, ενισχύει, τροφοδοτεί και συνεργάζεται με υπηρεσίες ή προγράμματα που έχουν άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση των προσφύγων.

Δεν ήταν λίγες οι φορές που εκτός από απλή ενημέρωση και σύνδεση των προσφύγων με πηγές της ευρύτερης κοινότητας στις οποίες μπορούν να απευθυνθούν για την κάλυψη υλικών, κοινωνικών, ιατρικών ή άλλων αναγκών τους, χρειάστηκε να γίνει διαμεσολάβηση προκειμένου να ικανοποιηθεί κάποιο αίτημα.



### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Επικοινωνήσε μαζί μας Ιρακινός από τη Δανία με αίτημα τη μεσολάβηση του ΕΕΣ στο τμήμα Μεταγωγών Θεσσαλονίκης, για να στείλει κάποιο χρηματικό ποσό στον αδελφό του που κρατείται εκεί και να μάθει σε ποιο σημείο βρίσκεται η περίπτωση του.

Ανέφερε ότι ο αδελφός του πιεζόταν να γυρίσει στην Τουρκία και γι' αυτό ορίστηκε δικηγόρος ώστε να αναλάβει την αίτηση πολιτικού ασύλου και την παραμονή του στην Ελλάδα. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η κοινωνική υπηρεσία πρότεινε να σταλούν τα χρήματα στο δικηγόρο και:

Α) επικοινωνήσε με τον ίδιο το δικηγόρο προκειμένου να εξασφαλίσει ακριβείς πληροφορίες για την περίπτωση, ώστε να ενημερώσει τον αδελφό του.

Β) παρέπεμψε το περιστατικό στο τμήμα ΕΕΣ της Θεσσαλονίκης, προκειμένου να προσφερθεί κοινωνική υποστήριξη και εθελοντική εργασία στον κρατούμενο.

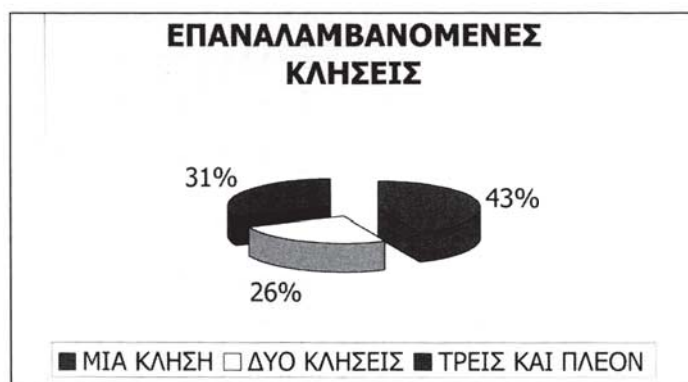
Επιπλέον, από τη συζήτησή μας με το δικηγόρο φάνηκε αναγκαία, η επιδίωξη στενής συνεργασίας με την Ύπατη Αρμοστεία, έτσι ώστε οι συνθήκες στο τμήμα αλλοδαπών, να συμφωνούν με τα νομικά διατάγματα (π.χ. παρουσία δικηγόρου και διερμνεία).

Για να υπάρχει λοιπόν, όσο το δυνατόν καλύτερη παροχή υπηρεσιών, υπήρξε συνεχής και συστηματική συνεργασία και διασύνδεση της κοινωνικής υπηρεσίας που έχει αναλάβει το συντονισμό της τηλεφωνικής γραμμής με άλλες κοινωνικές υπηρεσίες και φορείς.

Πέρα όμως από τη θεωρητική ανάπτυξη των σχετικών εννοιών, υπάρχουν και τα στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνονται από τους υπάλληλους της τηλεφωνικής γραμμής σε συνεργασία με την υπεύθυνη κοινωνική λειτουργό και προέρχονται από συγκεκριμένο έντυπο κλήσεων που συμπληρώνεται σε κάθε κλήση. Η πρώτη κλήση έγινε στις 28 Οκτωβρίου, ενώ μέχρι τις αρχές Μαρτίου είχαμε τον συνολικό αριθμό των 200 κλήσεων. Ο αριθμός αυτός αφορά κλήσεις από πολιτικούς πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο, αλλά και μετανάστες που δεν εξαιρούνται της ενημέρωσης.

Στην ποσοστιαία ανάλυση των επαναλαμβανόμενων κλήσεων που ακολουθεί (πίνακας. 1), παρατηρούμε ότι το 43% του συνόλου των κλήσεων αφορά σε μία και μόνη κλήση, ενώ το 26% και το 31% δηλώνει πως το ίδιο άτομο κάλεσε την τηλεφωνική γραμμή δύο ή τρεις φορές αντίστοιχα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1



Οι λόγοι για τους οποίους κάποιος τηλεφωνεί περισσότερες από μία φορές ποικίλουν. Ενδεικτικά, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τα εξής:

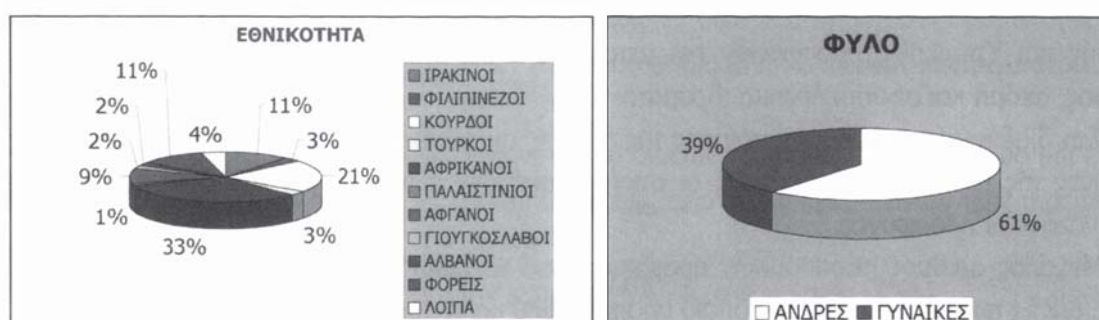
- δεν εξυπηρετήθηκαν από τις υπηρεσίες που οι υπάλληλοι της τηλεφωνικής γραμμής συνέστησαν και χρειάστηκε η διαμεσολάβηση της Κοινωνικής Υπηρεσίας προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημά τους.
- Επιθυμούν να εξυπηρετηθούν για διαφορετικό κάθε φορά αίτημα (π.χ. 1η κλήση: πληροφο-

ρίες για δικαδικασία πολιτικού ασύλου, 2η κλήση: αναζήτηση εργασίας).

- Θέλουν να ενημερώσουν τους υπαλλήλους της τηλεφωνικής γραμμής για την εξέλιξη της υπόθεσής τους, ζητώντας αρκετές φορές συμπληρωματικές πληροφορίες ή ηθική υποστήριξη.
- Επιθυμούν να εκφράσουν την ικανοποίησή τους από τις κατευθύνσεις που δόθηκαν αρχικά και είχαν θετικό αποτέλεσμα.

Η σχηματική ποσοστιαία ανάλυση των κλήσεων που ακολουθεί, αφορά στην εθνικότητα των ατόμων που καλούν και το φύλο τους (πίνακες 2,3).

ΠΙΝΑΚΕΣ 2,3



Ο μεγάλος όγκος των κλήσεων (33%) προέρχεται από Αφρικανούς. Τα κύρια αιτήματα των ανθρώπων αυτών είναι η αναζήτηση εργασίας, πληροφορίες για αίτηση ασύλου και νομική υποστήριξη ή πληροφορίες για τη συμμετοχή τους σε προγράμματα γλώσσας και επαγγελματικής κατάρτισης.

Εντύπωση πάντως προκαλεί το γεγονός ότι, ενώ στην πλειοψηφία τους, ζουν αρκετά χρόνια στην Ελλάδα, δεν έχουν την κατάλληλη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που τους αφορούν, με αποτέλεσμα να συναντούν μεγαλύτερη δυσχέρεια στη διαδικασία ενσωμάτωσης.

Μια εξίσου μεγάλη ομάδα κλήσεων προέρχεται από Κούρδους (21%), Ιρακινούς (11%) και Αφγανούς (9%). Τα κυρίαρχα αιτήματα των ομάδων αυτών είναι πληροφορίες για νομική υποστήριξη σε θέματα απέλασης, ή ασύλου, όπως επίσης πληροφορίες για εξεύρεση στέγης και υλικές παροχές.

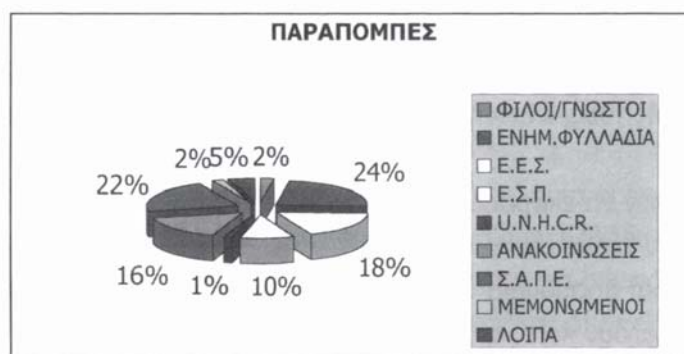
Το 11% των κλήσεων που αφορά στους φορείς, αποτελεί δείγμα της συνεργασίας της τηλεφωνικής γραμμής με τους συγκεκριμένους οργανισμούς και υπηρεσίες, προκειμένου να προωθηθούν σημαντικά θέματα εξατομικευμένων περιπτώσεων προσφύγων.

Επίσης, αν μπορούσε κανείς να μελετήσει την πιο αναλυτική κατάσταση των εθνικοτήτων, σε σχέση με το φύλο και την ηλικία που έχει στη διάθεσή της η τηλεφωνική γραμμή, θα έβγαζε το παρακάτω συμπέρασμα: ότι η πλειονότητα των κλήσεων που αφορούν στους Ιρακινούς, στους Κούρδους, Ιρανούς και Αφγανούς, προέρχεται από νέους άνδρες και ελάχιστες γυναίκες. Αυτό αποτελεί ένδειξη της κουλτούρας των εθνικοτήτων αυτών, στις οποίες η γυναίκα έχει σαφώς λιγότερο ενεργό ρόλο, πράγμα που σημαίνει ότι δεν δικαιούται να λαμβάνει πρωτοβουλίες και αποφάσεις, όπως το να μεταναστεύσει σε άλλη χώρα ή και να το κάνει να επικοινωνεί με υπηρεσίες όπως η τηλεφωνική γραμμή.

Ο **πίνακας 4**, μας δίνει στοιχεία για το πώς ενημερώνονται οι πρόσφυγες για την ύπαρξη της τηλεφωνικής γραμμής.



ΠΙΝΑΚΑΣ 4



Το μεγαλύτερο ποσοστό πληροφορείται για την ύπαρξη της τηλεφωνικής γραμμής από τα ενημερωτικά φυλλάδια (24%), που έχει εκδόσει η κοινωνική υπηρεσία, και έχουν σταλεί σε Οργανισμούς και Υπηρεσίες προσφύγων και μεταναστών, στα περισσότερα τμήματα αλλοδαπών της χώρας, ακόμη και σε νοσηλευτικά ιδρύματα.

Στη διαδικασία της δημοσιοποίησης της δράσης συμμετέχουν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι - πρόσφυγες της τηλεφωνικής γραμμής, οι οποίοι διανέμουν ενημερωτικά φυλλάδια σε στέκια που συχνάζουν οι πρόσφυγες.

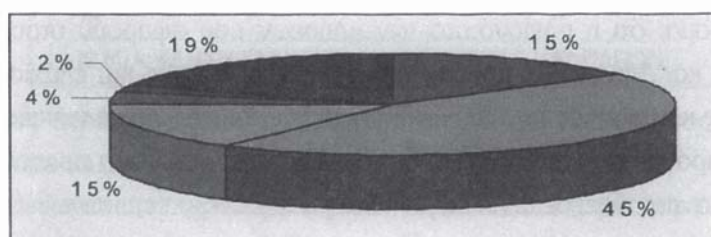
Μεγάλος αριθμός παραπομπών προέρχεται από το Σύλλογο Αλλοδαπών Προσφύγων Ελλάδας, (22%) των κλήσεων, με τον οποίο υπάρχει πολύ καλή συνεργασία.

Ο πίνακας 5 αναφέρει αναλυτικά τις περιοχές από τις οποίες προήλθαν οι κλήσεις.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5

ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΠΡΟΗΛΘΑΝ ΟΙ ΚΛΗΣΕΙΣ			
<b>1. Άστεγοι</b>		<b>30</b>	
<b>2. Αθήνα</b>		<b>86</b>	
ΚΥΨΕΛΗ	20	ΚΕΝΤΡΟ	14
ΠΑΓΚΡΑΤΙ	12	ΠΑΤΗΣΙΑ	14
ΕΞΑΡΧΕΙΑ	7	ΠΛ. ΚΟΙΛΙΑΤΣΟΥ	6
ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΟΙ	3	ΚΟΥΚΑΚΙ	3
ΠΛ. ΒΙΚΤΩΡΙΑΣ	3	ΠΛ. ΑΜΕΡΙΚΗΣ	1
ΠΛ. ΚΑΝΙΓΤΟΣ	1	ΛΥΚΑΒΗΤΟΥ	1
ΠΟΛΥΓΩΝΟ	1		
<b>3. Προαστίων</b>		<b>30</b>	
ΒΥΡΩΝΑ	5	ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ	5
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ	3	ΚΑΛΛΙΘΕΑ	3
Ν. ΣΜΥΡΝΗ	2	ΑΙΓΑΛΕΩ	2
ΠΕΝΤΕΛΗ	2	ΣΩΓΡΑΦΟΥ	2
ΜΠΡΑΧΑΜΙ	1	ΓΑΛΑΤΣΙ	1
ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ	1	ΙΛΙΣΙΑ	1
ΨΥΧΙΚΟ	1	ΗΛΙΟΥΠΟΛΗ	1
<b>4. Υπόλοιπο Ελλάδας</b>		<b>8</b>	
ΠΕΙΡΑΙΑΣ	5	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	1
ΛΑΥΡΙΟ	1	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ	1
<b>5. Εξωτερικό</b>		<b>4</b>	
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	3	ΑΦΡΙΚΗ	1
<b>6. Δεν έδωσαν στοιχεία</b>		<b>42</b>	

ποσοστό κλήσεων ανά περιοχή



Μελετώντας κανείς εν συντομία τις περιοχές αυτές, διαπιστώνει πως το μεγαλύτερο ποσοστό προσφύγων και μεταναστών (45%) είναι συγκεντρωμένο στο κέντρο της Αθήνας. Επιβεβαιώνεται

με αυτό τον τρόπο το γεγονός ότι θεωρούν την Αθήνα σημείο αναφοράς για παροχές από προγράμματα και υπηρεσίες.

Από την επικοινωνία μας μαζί τους, αντιλαμβανόμαστε πως ένας μεγάλος αριθμός από τους ανθρώπους αυτούς θεωρεί την Ελλάδα ενδιάμεσο σταθμό τον τελικό προορισμό τους, γεγονός που δημιουργεί πολλά προβλήματα στη διαμονή τους στη χώρα, αφού αποτελεί τροχοπέδη στην κοινωνική τους ένταξη.

Ένα άλλο ποσοστό, το 15% έχει διασκορπιστεί στα προάστια, ενώ το 15% πάλι είναι άστεγοι! Πολλοί από τους αιτούντες άσυλο διαβιούν σε δημόσια πάρκα, σε άθλιες συνθήκες και με όλα τα επακόλουθα, ενώ το ελληνικό κράτος δηλώνει την αδυναμία του να προσφέρει βασικές αλλά σημαντικές παροχές όπως αυτή της στέγασης. Πάντως, εν όψει του 2000, έχει δρομολογηθεί η υλοποίηση πέντε ευρωπαϊκών προγραμμάτων με σκοπό τη δημιουργία ειδικών κέντρων υποδοχής για τους νεοεισελθόντες.

Επίσης, το 19% δεν έδωσε στοιχεία, πιθανόν διότι διαβιούν παράνομα στην Ελλάδα και ένιωσαν φόβο να εκθέσουν τα στοιχεία τους στην υπηρεσία, παρ' ότι ενημερώθηκαν πως τηρείται το απόρρητο.

Κλήσεις προέρχονται ακόμη και από την επαρχία (4%), ή το εξωτερικό (2%).

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 6

##### ΑΙΤΗΜΑΤΑ - ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

ΑΙΤΗΜΑ	Αριθμός Κλήσεων	ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ
1. Αναζήτηση εργασίας	35	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Π.Κ. του Ε.Ε.Σ.</li> <li>➤ Ε.Ε.Α.</li> </ul>
2. Εξεύρεση στέγης.	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ε.Ε.Α.</li> <li>➤ Ε.Σ.Π.</li> <li>➤ Ξενώνες</li> </ul>
3. Πληροφορίες για σπουδές: <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Εκμάθηση ελληνικής γλώσσας.</li> <li>✦ Εκμάθηση Αγγλικής γλώσσας.</li> <li>✦ Εισαγωγή στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση.</li> <li>✦ Μεταγραφή σε άλλο πανεπιστήμιο.</li> <li>✦ Φοιτητική βίζα.</li> </ul>	34	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Π.Κ. του Ε.Ε.Σ.</li> <li>➤ Πυξίδα</li> <li>➤ Ε.Ε.Α.</li> <li>➤ Ι.Κ.Ε.</li> <li>➤ Ε.Σ.Π.</li> <li>➤ Γαλλικό Προξενείο</li> </ul>
4. πληροφορίες για νομική υποστήριξη λόγω: <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Απέλασης.</li> <li>✦ Αποζημίωσης από τροχαίο ατύχημα.</li> <li>✦ Αλλαγής ονόματος στην ταυτότητα.</li> <li>✦ Εξαφάνισης οικογενειακού φακέλου στην ασφάλεια.</li> <li>✦ Κράτησης τραυματία αιτούντος ασύλου.(σε τροχαίο ατύχημα της Κομοτηνής)</li> <li>✦ Ανάγκη για έκδοση βίζας από ελληνικές αρχές.</li> <li>✦ Μη ανανέωσης άδειας παραμονής και εργασίας.</li> <li>✦ Καθυστερήση τη έκδοσης της απόφαση ασύλου και υπό κράτηση κυρίας από Αφγανιστάν.</li> </ul>	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Δ.Κ.Υ.Μ.</li> <li>➤ Ε.Σ.Π.</li> </ul>
5. Πληροφορίες για την διαδικασία ασύλου.	23	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Δόθηκαν οι πληροφορίες</li> </ul>
6. Υλικές παροχές (τρόφιμα – ιματισμός)	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ε.Ε.Σ.</li> <li>➤ ΜΗΤΕΡΑ "ΤΕΡΕΖΑ"</li> <li>➤ Κάρτας Ελλάς</li> </ul>
7. Πληροφορίες για τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ε.Σ.Π.</li> <li>➤ Ι.Κ.Ε.</li> <li>➤ Ι.Ε.Κ.Ε.Π.</li> <li>➤ Ο.Α.Ε.Δ.</li> </ul>
8. Πληροφορίες για ιατροφαρμακευτική περίθαλψη	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Γιατροί του Κόσμου</li> <li>➤ Γιατροί Χωρίς Σύνορα</li> <li>➤ Ε.Ε.Σ.</li> <li>➤ Ε.Σ.Π.</li> </ul>
9. Αθλητικές δραστηριότητες: <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Συμμετοχή στην ποδοσφαιρική ομάδα προσφύγων</li> <li>✦ Εγγραφή στα 'φυτώρια' των ποδοσφαιρικών</li> </ul>	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Σ.Α.Π.Ε.</li> <li>➤ Πυξίδα</li> <li>➤ Τμήματα Δημοσίων Σχέσεων των</li> </ul>

ομάδων του λεκανοπεδίου Αττικής		ομάδων
10. Πληροφορίες για την τηλ. Γραμμή	9	➤ Δόθηκαν οι πληροφορίες
11. Παρέμβαση από την τηλεφωνική για διερμηνεία μεταξύ φορέων, υπηρεσιών και προσφύγων, προκειμένου να διευκολυνθεί η επικοινωνία μεταξύ τους	4	➤ Θετικές οι παρεμβάσεις
12. Πληροφορίες για την διαδικασία αίτησης υπηκοότητας	1	➤ Δόθηκαν οι πληροφορίες
13. Πληροφορίες για τα προγράμματα φύλαξης μωρού	1	➤ Π.Κ. Του Ε.Ε.Σ. ➤ Ε.Σ.Π.
14. Τηλ.- Διευθύνσεις φορέων και ο τρόπος άφιξης στον προορισμό: + Π.Κ. Του Ε.Ε.Σ. + Νοσοκομείο του Ε.Ε.Σ. + Ι.Ε.Κ.Ε.Π. + UNICEF + ΕΣΠ	28	➤ Δόθηκαν οι διευθύνσεις των φορέων
15. Πληροφορίες για μετανάστευση	1	➤ Δ.Ο.Μ.
16. Αναζήτηση μεταφραστή	1	➤ Κ.Υ. Του Π.Κ.
17. Ανάγκη για κοινωνική υποστήριξη νοσηλευόμενου	1	➤ Π.Κ. Του Ε.Ε.Σ.
18. Διάφορες πληροφορίες: + Ώρες εξυπηρέτησης στο Π.Κ. με διερμηνέα στα Περσικά + Πληροφορίες εκτέλεσης γάμου μεταξύ αλλοδαπού μετανάστη και Ελληνίδας	5	➤ Δόθηκαν οι κατευθύνσεις

**ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ**

Ε.Ε.Σ.	Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός
Π.Κ. ΕΕΣ	Πολυδύναμο Κέντρο
Δ.Κ.Υ.Μ.	Δύκτιο Κοινωνικής Υποστήριξης Μεταναστών
Ε.Ε.Α.	Εθελοντική Εργασία Αθηνών
Ι.Κ.Ε.	Ίδρυμα Κοινωνικής Εργασίας
G.C.R. Ε.Σ.Π.	Greek Council for Refugees
Σ.Α.Π.Ε.	Σύλλογος Αλλοδαπών Προσφύγων Ελλάδος
Δ.Ο.Μ.	Διεθνής Οργανισμός Μεταναστεύσεως

Ο πίνακας 6 καταγράφει πολύ συγκεκριμένα, ποια είναι τα αιτήματα των κλήσεων και ποιες ενέργειες πραγματοποιήθηκαν από τους υπαλλήλους της τηλεφωνικής γραμμής, σε συνεργασία με την κοινωνική υπηρεσία, ώστε να ικανοποιηθούν και να διευκολυνθεί η διαβίωση των ατόμων αυτών στον ελληνικό χώρο.

Τα αιτήματα, τα διακρίνει μεγάλη ποικιλία και αντικατοπτρίζουν το ευρύ φάσμα των αναγκών που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες και καλείται να καλύψει η τηλεφωνική γραμμή.

Οι ανάγκες που εμφανίζονται πιο συχνά και εκφράζονται μέσω των αιτημάτων στον πίνακα είναι:

- Α) αναζήτηση εργασίας
- Β) εξεύρεση στέγης
- Γ) πληροφορίες για εκμάθηση ελληνικής γλώσσας
- Δ) πληροφορίες για τη διαδικασία ασύλου και νομική υποστήριξη

Η προσπάθεια εξεύρεσης λύσης για τα προβλήματα αυτά, είναι τις περισσότερες φορές πολύ δύσκολη, διότι δεν υπάρχει η κατάλληλη υποδομή για την υποδοχή και την αποκατάσταση των ατόμων που καταφθάνουν με γρήγορους ρυθμούς στη χώρα μας.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα, είναι, η έκδοση πολιτικού ασύλου που ακολουθεί μια ιδιαίτερα αργή διαδικασία με αρκετά προβλήματα. Αυτό έχει, ως αποτέλεσμα, ένας μεγάλος αριθμός ατόμων, οι αιτούντες άσυλο, να μην έχουν πρόσβαση σε προγράμματα που θα διευκολύνουν τη διαβίωσή τους στην κοινότητα.



Σε αυτό το σημείο θεωρώ σκόπιμο πως πρέπει να δοθεί έμφαση από τους αρμόδιους φορείς στο κυρίαρχο αίτημα “αναζήτηση εργασίας” και το αίτημα “εκμάθησης ελληνικής γλώσσας”.

Η τηλεφωνική γραμμή στοχεύει έμμεσα στην επαγγελματική αποκατάσταση των προσφύγων, παραπέμποντάς τους στις κοινωνικές υπηρεσίες των σχετικών οργανισμών όπου:

- A) είτε με την άμεση σύνδεση με την αγορά εργασίας και την επικοινωνία με πιθανούς εργοδότες
- B) είτε, μέσω της συμμετοχής των προσφύγων σε επιδοτούμενα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης, προγράμματα κοινωνικού αποκλεισμού, γίνεται προσπάθεια να ικανοποιηθεί το συγκεκριμένο αίτημα.

Παράλληλα, η παροχή πληροφόρησης για την παρακολούθηση μαθημάτων ελληνικής γλώσσας, έχει ως αποτέλεσμα, να διευκολύνεται η δυνατότητα επικοινωνίας των προσφύγων, να αυξάνεται η πιθανότητα εξεύρεσης εργασίας γι' αυτούς και κατ' επέκταση να εδραιώνεται η κοινωνική τους ένταξη και ενσωμάτωση.

Επιπλέον, πολλές ήταν οι περιπτώσεις εκείνες που εξυπηρετήθηκαν, είτε από την κοινωνική λειτουργό της τηλεφωνικής γραμμής για κοινωνική ή ψυχολογική στήριξη, είτε παραπέμφθηκαν σε ανάλογα προγράμματα και υπηρεσίες ώστε να αντιμετωπιστούν οι δυσκολίες ενσωμάτωσης τους στην ελληνική πραγματικότητα.

Τέλος, θα ήθελα να τονίσω, πως η ανταπόκριση από τον προσφυγικό πληθυσμό είναι πολύ θετική, ενώ βασική επιδίωξη των υπευθύνων της τηλεφωνικής γραμμής είναι να ικιντοποιήσουν τα ΜΜΕ. Τα τελευταία μάλιστα έδειξαν, με το να επιζητούν τη δημοσιοποίηση του έργου της τηλεφωνικής γραμμής, πως είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένα απέναντι στο δράμα των προσφύγων ή των εξ ανάγκης μεταναστών του σύγχρονου κόσμου. Τα μέσα αυτά έχουν τη δύναμη να “μπολιάσουν” την κοινωνία με τις ιδέες της ανοχής, της πολυπολιτισμικής συνύπαρξης, της συνενόησης και της αλληλεγγύης. Η ευαισθητοποίηση και η ενημέρωση θα μας βοηθήσουν, όχι μόνο να σεβαστούμε την πολυπολιτισμική κοινωνία, αλλά και να την αξιοποιήσουμε δημιουργικά.

Το νούμερο της τηλεφωνικής γραμμής προσφύγων είναι **51 40 440** και λειτουργεί καθημερινά από τις **8:00 π.μ.** έως και τις **8:00 μ.μ.**

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Βουλέλης Ν. (1997): “ΜΜΕ και πρόσφυγες”, περιοδικό *Κοινωνική Εργασία*, αρ. τεύχους 48.
- Παπαδοπούλου Δ., Τζώρτζου Α., (1997): “Ευρωπαϊκή διάσκεψη για την ενσωμάτωση των προσφύγων” περιοδικό *Κοινωνική Εργασία*, αρ. τεύχ. 48.
- European foundation of drugs helplines (1995), evaluation of drug telephone helplines. A trans-national european project, Fesat, Paris.
- Working Party from British Association for Counseling Broadcasting Support Services, (1993): “Telephone Helplines-Guidelines for Good Practice”, British Telecom sec.ed.