

2019-1-FR01-KA204-063158

# M4M

## Migrants for Migrants

**Ολοκληρωμένη υπηρεσία mentoring  
για τους/τις μετανάστες/ριες,  
τον κοινωνικό & διαπολιτισμικό διάλογο**

**Οδηγός για επαγγελματίες και εθελοντές/ριες  
υπηρεσιών ένταξης (05)**

*2022*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Afeji



IRTS  
Institut Régional  
du Travail Social  
Haute-Normandie

kmOp



aproximar  
COMPANIA DE VOLUNTARIAT SOCIAL, S.L.



## Εταίροι

AFEJI – Γαλλία

COMPASS – Αυστρία

IRTS – *Association Regionale du Travail Social Hauts de France* – Γαλλία

ΚΜΟΠ – Κέντρο Κοινωνικής Δράσης και Καινοτομίας – Ελλάδα

Associazione di Volontariato Onlus San Giuseppe – Ιταλία

Aproximar - *Cooperativa de Solidariedade Social* – Πορτογαλία

ASSOC - *Asociata Profesionala Neguvernamentala de Asistentă Socială* – Ρουμανία

## Συντονιστής εταίρος

AFEJI

## Ημερομηνία δημοσίευσης

2022

Αριθμός έργου 2019-1-FR01-KA204-063158

Το έργο M4M αριθ. 2019-1-FR01-KA204-063158 χρηματοδοτείται με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το περιεχόμενο της παρούσας έκθεσης αποτελεί αποκλειστική ευθύνη των συντακτών/ριών της και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να εκληφθεί ότι απηχεί τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



**Migrants for Migrants**

Using the buddy system  
to foster integration  
of asylum seekers in  
the society

## Οδηγός για επαγγελματίες και εθελοντές/ριες υπηρεσιών ένταξης

Πώς να χρησιμοποιήσετε το υλικό Migrants for Migrants (M4M) σε ένα πρόγραμμα mentoring για νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες

### Πνευματικό Προϊόν 5

**Ολοκληρωμένη υπηρεσία για τους/τις μετανάστες/ριες, τον κοινωνικό και διαπολιτισμικό διάλογο**

#### Πληροφορίες εγγράφου

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Επικεφαλής εταίρος για το παραδοτέο | ΚΜΟΠ   |
| Συνεπικεφαλής εταίρος               | Compass  |
| Συνεισφορά και Αναθεώρηση           | Όλοι οι εταίροι  |
| Πρόσκληση                           | Erasmus+ 2019 - KA204 – Στρατηγικές Συμπράξεις στον τομέα της Εκπαίδευσης Ενηλίκων |
| Αριθμός έργου                       | 2019-1-FR01-KA204-063158   |

#### Επίπεδο διάδοσης

|    |  |   |
|----|--|---|
| PU | Δημόσιο  | X |
| PP | Περιορίζεται σε άλλους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα (συμπεριλαμβανομένων και των Υπηρεσιών της Επιτροπής)                 |   |
| RE | Περιορίζεται σε μία ομάδα που ορίζεται από τους εταίρους του έργου (συμπεριλαμβανομένων και των Υπηρεσιών της Επιτροπής) |   |
| CO | Εμπιστευτικό, μόνο για τους εταίρους του έργου (συμπεριλαμβανομένων και των Υπηρεσιών της Επιτροπής)                     |   |

## Περιεχόμενα

|       |   |    |
|-------|---|----|
| I.    | Εισαγωγή .....  | 5  |
| II.   | Οδηγίες για μια ολοκληρωμένη υπηρεσία για τους/τις μετανάστες/ριες, τον κοινωνικό και διαπολιτισμικό διάλογο .....            | 7  |
| III.  | Οδηγίες για την εφαρμογή του Buddy System και την οργάνωση των εκπαιδεύσεων<br>12   |    |
| IV.   | Οδηγίες για τα πρότυπα ποιότητας της παροχής συμβουλευτικής καθοδήγησης ....  | 25 |
| V.    | Συχνές Ερωτήσεις (FAQ's) .....  | 32 |
| VI.   | Πρακτικές σχετικά με την ένταξη μεταναστών/ριών που εξετάστηκαν στο πλαίσιο του έργου M4M.....                                | 40 |
| VII.  | Συστάσεις πολιτικής για την ένταξη των μεταναστών/ριών .....  | 45 |
| VIII. | Προτάσεις από την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος mentoring (προσωπική καθοδήγηση) του έργου M4M στις χώρες εταίρους ..... | 56 |
| IX.   | Βιβλιογραφία.....   | 57 |

## I. Εισαγωγή

Το έργο “Migrants for Migrants” (M4M) χρηματοδοτείται από την ΕΕ και απευθύνεται σε νεοαφιθθέντες/είσες μετανάστες/ριες και πρόσφυγες/ισσες που βρίσκονται στη διαδικασία εγκατάστασης σε μια νέα χώρα υποδοχής, καθώς και σε επαγγελματίες και εθελοντές/ριες των Υπηρεσιών Ένταξης. Το έργο υλοποιείται σε Πορτογαλία, Γαλλία, Αυστρία, Ελλάδα, Ιταλία και Ρουμανία.

Γενικός στόχος του έργου είναι να προωθήσει την ένταξη των προσφύγων/ισσών και των μεταναστών/ριών στην κοινωνία υποδοχής μέσω της εφαρμογής ενός συστήματος φίλων (Buddy System) και πιο συγκεκριμένα μέσω της συμβουλευτικής καθοδήγησης (mentoring). Η ένταξη μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ενδυνάμωσης των μεταναστών/ριών και της δημιουργίας δεσμών και βιώσιμων επαφών μεταξύ ενώσεων προσφύγων, κοινωνικών υπηρεσιών, τοπικής αυτοδιοίκησης και εθελοντικών οργανώσεων.

Το mentoring μπορεί να οριστεί ως μια διαδικασία που περιλαμβάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ δύο ατόμων, κατά την οποία ο/η καθοδηγούμενος/η είναι σε θέση να επωφεληθεί από τις γνώσεις, τις δεξιότητες, τις ικανότητες ή την πείρα του/της μέντορα. Η διαδικασία του mentoring χαρακτηρίζεται από την απουσία άνισων ρόλων (Finnegan et al., 2010). Το Buddy System (στην προκειμένη περίπτωση, το mentoring) εστιάζει στις ανάγκες και τις φιλοδοξίες των καθοδηγούμενων (mentees). Έτσι, προσαρμόζεται στο εκάστοτε πλαίσιο και σε συγκεκριμένες συνθήκες και προκλήσεις που αντιμετωπίζει κάθε καθοδηγούμενος/η λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τους διαθέσιμους πόρους. Επιπλέον, το Buddy System είναι ένα μοντέλο συνδημιουργίας: μια διαδικασία που οικοδομείται από κοινού από τον/τη μέντορα και το καθοδηγούμενο άτομο, η οποία επιτρέπει έναν βαθμό ευελιξίας στην πορεία της δημιουργίας, όπου ο/η μέντορας θα πρέπει να καθοδηγήσει το εν λόγω άτομο σε μια διαδρομή που μπορεί να το οδηγήσει σε μια καλύτερη ζωή (Hudson, 2012).

Σκοπός του Buddy System είναι να συμβάλει στην προσωπική, κοινωνική και επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου αποφέροντας επίσης οφέλη στην κοινότητα. Χρησιμοποιείται συχνά σε περιπτώσεις πολιτισμικής ένταξης, με απώτερο στόχο να βοηθήσει στην κοινωνική και πολιτισμική ενσωμάτωση ενός ατόμου στην κοινότητα υποδοχής από έναν/μία μέντορα του/της οποίου/ας η πείρα ή οι γνώσεις στην εν λόγω κοινότητα υποδοχής μπορούν να φανούν χρήσιμες (MPATH, 2017). Ακόμη, το Buddy System δίνει τη δυνατότητα στους/στις μετανάστες και τους/τις πρόσφυγες/ισσες να αναπτύξουν ένα κοινωνικό δίκτυο, να οικοδομήσουν μια σχέση εμπιστοσύνης που τους παρέχει σταθερότητα και υποστήριξη, στην οποία οι μέντορες (που αναφέρονται και ως “buddies”/«φιλαράκια») παρέχουν μια «συναισθηματική άγκυρα» και υποστήριξη για τον προσανατολισμό στη νέα

κουλτούρα, καθώς και ένα σημείο επαφής για απορίες και αναφορά εμποδίων σχετικά με την ένταξη (SOFIE, 2017).

Το πρόγραμμα mentoring του M4M βασίστηκε στο πορτογαλικό πρόγραμμα “Mentors for migrants” («Μέντορες για μετανάστες/ριες»), το οποίο ψηφίστηκε από τους εταίρους του παρόντος έργου ως η καλύτερη ευρωπαϊκή πρακτική, δεδομένου ότι λαμβάνει υπόψη πτυχές όπως η στέγαση, η εκπαίδευση, η ένταξη στην αγορά εργασίας, η πρόσβαση στην περίθαλψη, τις κοινωνικές δραστηριότητες και τον πολιτισμό.

Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου M4M, εκπονήθηκαν τα ακόλουθα πνευματικά προϊόντα, τα οποία είναι διαθέσιμα στον [ιστότοπο](https://www.migrants4migrants.eu/) του έργου (<https://www.migrants4migrants.eu/>):

- **Επισκόπηση στοιχείων σχετικά με τις τρέχουσες συνθήκες και υπηρεσίες που παρέχονται στους/στις νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες στις χώρες των εταίρων:** μια συνθετική έκθεση που στηρίζεται στην ανάλυση των συνθηκών, των υπηρεσιών και των πρακτικών για την ένταξη των μεταναστών/ριών σε διάφορους τομείς στις χώρες εταίρους (Πορτογαλία, Γαλλία, Αυστρία, Ελλάδα, Ιταλία και Ρουμανία).
- **Μοντέλο υπηρεσιών Buddy System:** ένας οδηγός που επικεντρώνεται στην παροχή καθοδήγησης και υποστήριξης σε νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες και πρόσφυγες/ισσες.
- **Εκπαιδευτικό πρόγραμμα:** οι εκπαιδευτικές ενότητες που απευθύνονται σε επαγγελματίες και εθελοντές/ριες των υπηρεσιών ένταξης μέσω μιας διαδικασίας βήμα προς βήμα με στόχο την ενημέρωση και την ανάπτυξη/ενίσχυση των ικανοτήτων τους σχετικά με το mentoring.

Στόχος του Οδηγού είναι να παράσχει οδηγίες σε επαγγελματίες και εθελοντές/ριες υπηρεσιών ένταξης μεταναστών/ριών ή ΜΚΟ προκειμένου να αξιοποιήσουν τα αποτελέσματα του έργου M4M στην υλοποίηση προγραμμάτων mentoring. Ο Οδηγός ξεκινά με μια σύντομη ανάλυση σχετικά με τη σπουδαιότητα του πολυπολιτισμικού διαλόγου και οδηγίες προς τους/τις επαγγελματίες που εργάζονται σε υπηρεσίες ένταξης ή τους/τις εθελοντές/ριες που επιθυμούν να συμμετάσχουν σε ένα πρόγραμμα mentoring.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται η δομή και τα στάδια του προγράμματος mentoring M4M, καθώς και ένα κεφάλαιο για τα εκπαιδευτικά εργαστήρια (workshops) σχετικά με την υλοποίηση του mentoring και τους δείκτες ποιότητας. Στη συνέχεια, ακολουθεί ένα ειδικό κεφάλαιο με τις Συχνές Ερωτήσεις (FAQ), οι οποίες αναθεωρήθηκαν μετά την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος mentoring στις χώρες-εταίρους. Στο τέλος του Οδηγού, ο στόχος της ένταξης των μεταναστών αναλύεται μέσα από δύο διαφορετικές οπτικές: το κεφάλαιο VI αναφέρεται στις ευρωπαϊκές πρακτικές που εξετάστηκαν στο αρχικό στάδιο του έργου, ενώ το

τελευταίο κεφάλαιο αναπτύσσει συστάσεις πολιτικής με βάση τις συνθήκες που επικρατούν στις χώρες-εταίρους.

## II. Οδηγίες για μια ολοκληρωμένη υπηρεσία για τους/τις μετανάστες/ριες, τον κοινωνικό και διαπολιτισμικό διάλογο

### Ο ρόλος του mentoring και του πολυπολιτισμικού διαλόγου στην ένταξη των μεταναστών/ριών

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στους/στις μετανάστες/ριες στη χώρα υποδοχής περιλαμβάνουν διάφορα μέτρα υποστήριξης όπως: γλωσσικά μαθήματα, κοινωνικός και πολιτιστικός προσανατολισμός, επαγγελματική κατάρτιση και συνδρομή στην πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της υγείας και της εκπαίδευσης.

Πολυάριθμοι φορείς εμπλέκονται σε αυτήν τη δυναμική ένταξης, δεδομένου ότι πρόκειται για μια διαδικασία που περιλαμβάνει τρία επίπεδα: ατομικό, τοπικό και εθνικό. Ορισμένοι από τους φορείς που εμπλέκονται περισσότερο σε αυτόν τον διάλογο είναι οι τοπικές αρχές, οι πάροχοι κοινωνικών υπηρεσιών, οι εθελοντικές οργανώσεις, οι ΜΚΟ κλπ. Παρά την αφοσίωση που επιδεικνύουν αυτές οι οργανώσεις στην υποδοχή και την καθοδήγηση των μεταναστών/ριών μέσω προσιτών προγραμμάτων και υπηρεσιών, με την πάροδο του χρόνου, έχει καταστεί σαφές ότι η χρήση μεντόρων για την προώθηση της ένταξης των μεταναστών/ριών είναι αποτελεσματική.

Βέβαια, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι οι μέντορες (συχνά εθελοντές/ριες και με μεταναστευτικό υπόβαθρο) ακολουθούν τη στοχοθεσία και τα βήματα σύμφωνα με το προγραμματισμένο πρόγραμμα mentoring. Σε γενικές γραμμές, η συμβουλευτική καθοδήγηση είναι μια εμπειρία μεταξύ του/της μέντορα και του καθοδηγούμενου ατόμου. Αφού τα δύο αυτά πρόσωπα πραγματοποιήσουν την πρώτη τους συνάντηση, αποσαφηνίζουν τους στόχους του προγράμματος για τη μεταφορά γνώσεων και μεθοδολογίας όσον αφορά τις κοινωνικές και προσωπικές δεξιότητες (soft skills)<sup>1</sup>. Δημιουργείται μεταξύ τους μια σχέση σε ένα μη τυπικό πλαίσιο με αμοιβαία μάθηση, ανταλλαγή γνώσεων και πληροφοριών με γνώμονα την εμπιστοσύνη, τον σεβασμό και την κατανόηση. Ως εκ τούτου, ο κύριος στόχος του mentoring είναι να αποφευχθεί το φάσμα του αποκλεισμού και της περιθωριοποίησης των μεταναστών/ριών επιδιώκοντας την πλήρη συμμετοχή τους στην κοινωνία υποδοχής. Με άλλα λόγια, ο/η μέντορας θα διαδραματίσει καίριο

<sup>1</sup> Linguistica Educativa e contesti migratori

ρόλο συμβάλλοντας στη δημιουργία χώρου για την ενδεδειγμένη ανταλλαγή ιδεών, γνώσεων και δεξιοτήτων, υποστηρίζοντας και καθοδηγώντας τον/τη μετανάστη/ρια με φιλικό και εξατομικευμένο τρόπο στις υπηρεσίες, αλλά και στην κατανόηση της γλώσσας, της κουλτούρας και των αξιών της κοινωνίας υποδοχής.

Από αυτήν την άποψη, η πραγματική πρόκληση του mentoring έγκειται στην προώθηση μιας πολυπολιτισμικής προσέγγισης και ενός διαπολιτισμικού διαλόγου, που αποτελεί ένα κρίσιμο βήμα για την επιτυχή ένταξη των μεταναστών/ριών. Αυτό σημαίνει, επομένως, ότι ο ρόλος των μεντόρων θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την ενθάρρυνση της αποκωδικοποίησης και της γνώσης του πλαισίου στο οποίο βρίσκονται προωθώντας συγκεκριμένες δράσεις ένταξης και ενσωμάτωσης.

Με βάση αυτό το όραμα, μπορούμε να αντιληφθούμε ότι οι υπεύθυνοι/ες χάραξης πολιτικής έχουν συνειδητοποιήσει τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει η διαπολιτισμική επικοινωνία στις διαδικασίες ένταξης στις μέρες μας. Η διαπολιτισμική επικοινωνία, χρησιμεύει μερικές φορές ως βοηθητικό εργαλείο για τη διακυβέρνηση και τη διαχείριση της μετανάστευσης. Στην Ιταλία, για παράδειγμα, η διαδικασία διακυβέρνησης της μετανάστευσης έχει στηριχθεί στις αρχές της διαπολιτισμικής επικοινωνίας<sup>2</sup>.

Ο ρόλος του πολυπολιτισμικού διαλόγου στην ένταξη των μεταναστών/ριών στην κοινωνία υποδοχής είναι κεφαλαιώδους σημασίας. Δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την πολιτισμική πρακτική και τη μετάδοση της πολιτιστικής κληρονομιάς από πλειοψηφικούς και μειονοτικούς πληθυσμούς με στόχο την προώθηση της ισότητας και της μη διάκρισης. Συχνά, γίνεται λόγος για την διαπολιτισμικότητα με την έννοια ενός θεωρητικού μοντέλου πολιτικής που αναγνωρίζει την αξία της ποικιλομορφίας για την κοινωνία, καθώς και τη σπουδαιότητα του πολιτισμού και των ταυτοτήτων στη διαδικασία ένταξης, ιδίως των μειονοτικών ομάδων, με σκοπό την αποτροπή του διαχωρισμού των διαφορετικών πολιτισμικών ομάδων και την οικοδόμηση διαπολιτισμικής εμπιστοσύνης και συνοχής<sup>3</sup>.

Ωστόσο, για να στεφθεί με επιτυχία η πορεία ένταξης των ωφελούμενων και για να διατηρηθεί σταθερό το παρακινητικό και το επαγγελματικό επίπεδο των λειτουργών (μεντόρων), θα πρέπει να υλοποιηθούν συγκεκριμένα εκπαιδευτικά μαθήματα, ώστε να καταστεί η σχέση μεταξύ μέντορα και καθοδηγούμενου ατόμου αποτελεσματική και ισχυρή. Αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσω της προώθησης παρεμβάσεων για την ενίσχυση της πολυγλωσσίας, της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης των λειτουργών και των διδακτικών πρακτικών για την καλλιέργεια του διαπολιτισμικού διαλόγου<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Michaela Čiefová, Intercultural education as a tool for migrants' integration.

<sup>3</sup> Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National Level

<sup>4</sup> Catarci, Fiorucci 2014

## Ενίσχυση του κοινωνικού και διαπολιτισμικού διαλόγου

Αν αληθεύει ότι το μεταναστευτικό φαινόμενο προέκυψε με τη γέννηση του ανθρώπινου είδους και ότι χαρακτηρίζει πάντα την ιστορία των ανθρώπων και των ατόμων, είναι εξίσου αληθές ότι προς τη δεκαετία του 1980 παρατηρήθηκε αύξηση της διεθνούς μετανάστευσης, η οποία έφερε τις επιχειρήσεις αντιμετώπισης με την αμφισβήτηση των πολιτιστικών και κοινωνικών μοντέλων αναφοράς, καθώς και των μηχανισμών διαχείρισης αυτής της ποικιλομορφίας. Η παρουσία ποικίλων πολιτισμών, ακόμη και γλωσσών, που συνυπήρχαν και εξακολουθούν να συνυπάρχουν στον ίδιο χώρο, είχε ως αποτέλεσμα να αρχίσουμε να μιλάμε για διαπολιτισμικό διάλογο, ο οποίος είναι «μια ανοιχτή και με σεβασμό ανταλλαγή απόψεων μεταξύ ατόμων και ομάδων που ανήκουν σε διαφορετικούς πολιτισμούς, η οποία οδηγεί σε μια βαθύτερη κατανόηση της παγκόσμιας αντίληψης του άλλου»<sup>5</sup>. Με άλλα λόγια, στη σύγχρονη εποχή, δεν είναι πλέον δυνατόν να εξαιρεθεί κανείς από την επιλογή του διαλόγου με πολιτισμούς διαφορετικούς από τον δικό του και δεν μπορεί να περιοριστεί σε μια αποκλειστική επαφή με εκείνους με τους οποίους μοιράζεται κομμάτια της παράδοσης και της ιστορίας. Οι πόλεις μας υποδέχονται πολλούς ξένους και η αμοιβαία πολιτισμική γνώση αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της συνύπαρξης και της συνδρομής. Η μεγαλύτερη πρόκληση για τα άτομα που υποδέχονται και υποστηρίζουν μετανάστες/ριες, όπως οι μέντορες, είναι να γνωρίζουν και να αναζητούν μορφές επικοινωνίας για να μεταδώσουν θεμελιώδη στοιχεία του πολιτισμού τους, ώστε να μπορούν να παραμείνουν παρόντες/ουσες στην κοινωνική ζωή της κοινότητας υποδοχής.

Ωστόσο, στις μέρες μας υπάρχουν πολλές προκλήσεις που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε στο πλαίσιο του διαπολιτισμικού διαλόγου και της ένταξης. Πρώτον, κρίνεται σκόπιμο να αναστοχαστούμε σχετικά με τις μνήμες και τις αξίες των μεταναστών/ριών. Οι μετανάστες/ριες εκδηλώνουν ολοένα και περισσότερο την επιθυμία να ξεκινήσουν διάλογο με τις κοινωνίες υποδοχής για να αναγνωριστούν ως ανθρώπινα όντα με τον δικό τους πολιτισμό, ιστορία και παράδοση. Δεύτερον, στο μεταναστευτικό φαινόμενο προβάλλεται έντονα το αίτημα αναγνώρισης και σεβασμού της θρησκείας των μεταναστών/ριών.

Τα γλωσσικά εμπόδια συνιστούν την τρίτη πρόκληση: η άγνοια της γλώσσας του άλλου αποτελεί εμπόδιο στον διάλογο. Δεν είναι μόνο θέμα κοινής γλώσσας αλλά και η δυσκολία εύρεσης όρων που αντιστοιχούν στη μετάφραση αυτού που θέλει να πει κανείς, αφού δεν μπορούν να μεταφραστούν όλες οι λέξεις μιας γλώσσας σε μια άλλη. Για τον λόγο αυτό, είναι απαραίτητο να προκρίνουμε τις έννοιες και τις αξίες που φέρουν οι άλλοι δείχνοντας ενδιαφέρον και σεβασμό προς τους διαφορετικούς

---

<sup>5</sup> *Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008

πολιτισμούς. Τέλος, η φτώχεια, ο αποκλεισμός και οι διακρίσεις ενέχουν τον κίνδυνο να υπονομεύσουν την πρακτική του διαπολιτισμικού διαλόγου<sup>6</sup>.

Οι εταίροι του έργου έχουν εκπονήσει εξειδικευμένο υλικό για το θέμα του διαπολιτισμικού διαλόγου και της επικοινωνίας, το οποίο είναι διαθέσιμο στο κοινό στον [ιστότοπο](#) του έργου M4M.

### Συστάσεις για παρόχους και επαγγελματίες υπηρεσιών ένταξης

Οι πάροχοι και οι επαγγελματίες υπηρεσιών ένταξης για να βελτιστοποιήσουν την κοινωνική, οικονομική και επαγγελματική ένταξη των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών και προσφύγων/ισσών, θα πρέπει:

- Να αναπτύξουν δεξιότητες επικοινωνίας: έτσι, θα ενθαρρύνουν την ανοιχτή επικοινωνία και τη διαδικασία της συνεχούς και αυτοκατευθυνόμενης μάθησης παρέχοντας παράλληλα σχετικές πληροφορίες στους/στις μετανάστες/ριες.
- Να λειτουργούν ως πρότυπα: θα πρέπει να αποτελούν υπόδειγμα κοινωνικής συμπεριφοράς και πρότυπο πολιτισμικών αξιών, ενώ παράλληλα θα πρέπει να ηγούνται με το παράδειγμά τους.
- Να είναι ενθουσιώδεις και να έχουν θετική διάθεση: θα πρέπει να έχουν μια αισιόδοξη αντίληψη της πραγματικότητας και να ενισχύουν την αυτοπεποίθηση των μεταναστών/ριών.
- Να κάνουν εξάσκηση στην ενεργητική ακρόαση: δηλαδή να λάβουν μια συνειδητή απόφαση να ακούσουν τον/τη συνομιλητή/ριά τους με την πρόθεση να τον/την κατανοήσουν.
- Να αναπτύξουν ενσυναίσθηση: με αυτόν τον τρόπο, θα κατανοήσουν τις δυσκολίες και τις ανησυχίες των μεταναστών/ριών.
- Να παρέχουν ειλικρινή ανατροφοδότηση προς τους/τις ωφελούμενους/ές τους.
- Να δώσουν προτεραιότητα στην παροχή βοήθειας στα νεοαφιχθέντα άτομα προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της καθημερινής ζωής στις κοινότητες υποδοχής (SOFIE, 2017).

Κατά συνέπεια, οι πάροχοι και οι επαγγελματίες υπηρεσιών ένταξης θα πρέπει να διαθέτουν ορισμένες **ικανότητες**, όπως:

- Καλές επικοινωνιακές δεξιότητες:

<sup>6</sup> Catherine Withol de Wenden, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008

- Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία (π.χ. τόνος φωνής, εκφράσεις του προσώπου, χειρονομίες, γλώσσα του σώματος, βλεμματική επαφή, τρόπος ένδυσης του ατόμου). Η μελέτη των συμβάσεων, των νορμών και των μοτίβων της μη λεκτικής επικοινωνίας μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα επωφελής, ιδίως μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών.
- Προφορική και γραπτή επικοινωνία
- Υπέρβαση τυχόν εμποδίων στην επικοινωνία (MPATH, 2016).
- Ψυχική ανθεκτικότητα: η ικανότητα ανάπτυξης θετικών στάσεων προσαρμοσμένων στην αντιμετώπιση προβλημάτων, την υπέρβαση εμποδίων και την αντίσταση στην πίεση. Παράγοντες που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας είναι η θετική στάση, η αισιοδοξία, η ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων και η ικανότητα θεώρησης της αποτυχίας ως χρήσιμης μορφής ανατροφοδότησης (MPATH, 2016).
- Διαχείριση συγκρούσεων: η σύγκρουση είναι μια διαδικασία μεταξύ ατόμων/ομάδων που δημιουργεί ένταση που προκαλείται λόγω διαφορετικών αντιλήψεων ή/και αρνητικών συναισθημάτων.
  - Μπορεί να είναι καταστροφική οδηγώντας στην ανάπτυξη αρνητικών συναισθημάτων και την υψηλή δαπάνη ενέργειας των εμπλεκόμενων μερών.
  - Αν αντιμετωπιστεί σωστά, μπορεί να είναι εποικοδομητική μέσω της εκτόνωσης των συναισθημάτων και του στρες και της διαχείρισης των εντάσεων, ενώ παράλληλα μπορεί να προσφέρει την ευκαιρία να βρεθεί από κοινού μια διέξοδος από τη σύγκρουση (MPATH, 2016).
- Επίγνωση της διαδικασίας που απαιτείται για τη δημιουργία μιας αποτελεσματικής σχέσης: προώθηση και δημιουργία μιας σχέσης εμπιστοσύνης, ενίσχυση της προόδου και της ανάπτυξης της διαδικασίας ενδυνάμωσης, προώθηση της λήψης αποφάσεων και διασφάλιση της εμπιστευτικότητας (MPATH, 2016).
- Δια βίου μάθηση και συνεχιζόμενη επαγγελματική ανάπτυξη: οι επαγγελματίες θα πρέπει να συμμετέχουν σε προγράμματα συνεχιζόμενης ανάπτυξης των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων και σε μετεκπαιδύσεις για να αναπτύξουν εξειδικευμένες δεξιότητες (MPATH, 2016).
- Επίγνωση του συστημικού και οικολογικού μοντέλου: σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, οι άνθρωποι ζουν και αλληλεπιδρούν σε διαφορετικά περιβάλλοντα και συνεπώς επηρεάζονται από αυτά ήδη από την παιδική τους ηλικία (Bronfenbrenner, 1994). Η εν λόγω επίγνωση είναι ιδιαίτερα σημαντική κατά την εργασία με μετανάστες/ριες και πρόσφυγες/ισσες, καθώς μπορεί να ευαισθητοποιήσει τους/τις επαγγελματίες απέναντι σε ορισμένες αντιδράσεις, τρόπους σκέψης και εμπόδια που μπορεί να αντιμετωπίζουν οι μετανάστες/ριες. Για παράδειγμα, σε ορισμένες κουλτούρες, η άμεση

βλεμματική επαφή είναι φυσιολογική, ενώ σε άλλες κουλτούρες μπορεί να θεωρηθεί αγενής και παρεμβατική.

- Δεξιότητες διαπολιτισμικής επάρκειας: αναφέρεται στην ευαισθησία του ατόμου απέναντι στις αντιλήψεις και τα συστήματα αξιών των άλλων ανθρώπων, έχοντας παράλληλα επίγνωση του δικού του πολιτισμικού πλαισίου. Η βάση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και συνεργασίας στηρίζεται κυρίως στα εξής στοιχεία: παρατήρηση, ακρόαση και ευαισθησία (SOFIE, 2017). Η προσαρμοστικότητα, η ευελιξία και η συμπόνια αποτελούν σημαντικές δεξιότητες κατά την εργασία με μετανάστες/ριες και πρόσφυγες/ισσες. Επιπλέον, οι πρόσφυγες/ισσες αναμένουν από τους/τις επαγγελματίες να διαθέτουν γνώσεις σχετικά με το ισχύον κοινωνικό και νομικό σύστημα της χώρας υποδοχής (ιδίως για το σύστημα ασύλου, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των προσφύγων/ισσών ή των αιτούντων/ών άσυλο, τις δημόσιες αρχές) και συγχρόνως να επιδεικνύουν διαπολιτισμική κατανόηση (SOFIE, 2017).

### III. Οδηγίες για την εφαρμογή του Buddy System και την οργάνωση των εκπαιδεύσεων

#### Το Μοντέλο Υπηρεσιών του Buddy System

Το Μοντέλο Υπηρεσιών Buddy System είναι ένα πλαίσιο για την παροχή ενός άρτια οργανωμένου οδηγού υπηρεσιών που ειδικεύεται στην παροχή συμβουλευτικής καθοδήγησης (mentoring) και υποστήριξης σε νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες και πρόσφυγες/ισσες. Περιλαμβάνει βασικά στοιχεία και κατευθυντήριες οδηγίες για την ανάπτυξη μιας μεθοδολογίας μη τυπικής/ομότιμης μάθησης.

Αυτό το αναλυτικό πλαίσιο λειτουργεί ως προσχέδιο για να αποκτήσετε μια γενική εικόνα του τρόπου με τον οποίο θα μπορούσε να αναπτυχθεί ένα Πρόγραμμα Φιλίας (Buddy Programme): Ποια επιμέρους βήματα είναι απαραίτητα για τη δημιουργία ενός τέτοιου προγράμματος; Πώς αλληλεπιδρούν μεταξύ τους τα επιμέρους βήματα; Ποιοι φορείς εμπλέκονται και ποιοι είναι οι ρόλοι και οι αρμοδιότητές τους στο εν λόγω πρόγραμμα;

Στο γενικό υποκεφάλαιο που ακολουθεί, περιγράφονται οι ρόλοι των προσώπων που συμμετέχουν στο Buddy Programme: από τον/την καθοδηγούμενο/η και τον/τη μέντορα έως τον/τη συντονιστή/ρια των μεντόρων, καθώς και η σημασία μιας αμοιβαίας σχέσης εμπιστοσύνης, αλλά και μιας σαφώς καθορισμένης σχέσης συμβουλευτικής καθοδήγησης και σε ποια βάση αυτή θα πρέπει να τεκμηριώνεται γραπτώς.

Η μεθοδολογία στηρίζεται σε μια συμμετοχική προσέγγιση (μέθοδος συνδημιουργίας), γεγονός που συνεπάγεται ότι γενικός στόχος είναι η προώθηση της πρωτοβουλίας και της υπευθυνότητας του καθοδηγούμενου ατόμου, καθώς και η ενσωμάτωση των υφιστάμενων πόρων του, έτσι ώστε να ενθαρρύνεται και να ενεργοποιείται η ενεργός συμμετοχή του.

Τα επιμέρους στάδια του προγράμματος mentoring αναλύονται διεξοδικά στο ΠΠ2 Μοντέλο Υπηρεσιών Buddy System, το οποίο είναι διαθέσιμο στον [ιστότοπο<sup>7</sup>](#) του έργου από πλευράς θεωρίας και δραστηριοτήτων, ενώ στα Παραρτήματα αυτού του Μοντέλου οι αναγνώστες/ριες μπορούν να ανακαλύψουν χρήσιμα πρότυπα (templates) για την υλοποίηση κάθε σταδίου.

### Ρόλοι σε ένα πρόγραμμα mentoring



#### Ο/Η Μέντορας

Μέντορας θα μπορούσε να είναι κάθε άτομο που είναι πρόθυμο να αξιοποιήσει την πείρα του ως πρότυπο θετικής συμπεριφοράς με επικοινωνιακό τρόπο και κατά προτίμηση σε εθελοντική βάση με έναν/μία μετανάστη/ρια. Ο/Η μέντορας είναι υπεύθυνος/η για την προσέλκυση του ενδιαφέροντος του/της καθοδηγούμενου/ης (του ατόμου που λαμβάνει υποστήριξη) στη σχέση καθοδήγησης, όπως επίσης, για την προετοιμασία, τη διεξαγωγή και την αξιολόγηση των συνεδριών mentoring σύμφωνα με το αντικείμενο και τον σκοπό του προγράμματος, αλλά και για την ενημέρωση του/της συντονιστή/ριας των μεντόρων για τυχόν προβλήματα. Ακόμη, θα πρέπει να διαθέτει πολιτισμική ευαισθησία και να είναι πρόθυμος/η να

<sup>7</sup> <https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>

αφιερώνει χρόνο και κόπο για την υποστήριξη των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών. Μπορεί κάλλιστα να είναι μετανάστης/ρια ή πρόσφυγας/ισσα που ζει στη χώρα υποδοχής εδώ και αρκετό καιρό ή ακόμη και να έχει γεννηθεί στη χώρα αυτή αλλά να έχει μεταναστευτικό υπόβαθρο και να είναι εξοικειωμένος/η με τη γλώσσα και τις διαδικασίες των τοπικών αρχών. Θα πρέπει να λειτουργεί ως ο συνδετικός κρίκος μεταξύ των εν λόγω αρχών και του ατόμου που καθοδηγεί. Από πλευράς χαρακτηριστικών, το να είσαι μέντορας προϋποθέτει να έχεις μια ανοιχτόμυαλη προσέγγιση, να χρησιμοποιείς την ενεργητική ακρόαση, καθώς και να διαθέτεις έναν υψηλό βαθμό ενσυναίσθησης.

### Ο/Η Καθοδηγούμενος/η

Ο/Η καθοδηγούμενος/η μπορεί να είναι μετανάστης/ρια, πρόσφυγας/ισσα ή αιτών/ουσα άσυλο. Είναι το άτομο που λαμβάνει υπηρεσίες συμβουλευτικής καθοδήγησης, το οποίο είναι πρόθυμο να αφιερώσει χρόνο και προσπάθεια, προκειμένου να αναπτύξει προσωπικές, κοινωνικές και βασικές δεξιότητες για να ενισχύσει τη διαδικασία ένταξής του στη χώρα υποδοχής. Είναι πρόθυμο να συνεργαστεί με τον συντονιστή του/της μέντορα για τη δημιουργία ενός σχεδίου δράσης με τον/τη μέντορα και να τον/τη συναντά σε τακτική βάση για την υλοποίησή του. Ο/Η καθοδηγούμενος/η θα πρέπει να είναι ανοιχτός/ή στο να δέχεται συμβουλές και να έχει αισιόδοξους και συνάμα ρεαλιστικούς στόχους.

### Ο/Η Συντονιστής/ρια των Μεντόρων

Ο/Η συντονιστής/ρια των μεντόρων είναι ένας/μία έμπειρος/η επαγγελματίας, κατά προτίμηση κάποιος/α που έχει υπάρξει μέντορας στο παρελθόν ή επαγγελματίας μιας υπηρεσίας ή ενός οργανισμού που εργάζεται με μετανάστες/ριες και πρόσφυγες/ισσες. Θα πρέπει να διαθέτει καλή γνώση αυτής της μεθοδολογίας, διότι αναλαμβάνει τον ρόλο της διαχείρισης και της εποπτείας του προγράμματος mentoring, προκειμένου να διασφαλίσει ότι αυτό εξελίσσεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό και ότι οι στόχοι που ορίζονται επιτυγχάνονται.

Οι αρμοδιότητες του/της συντονιστή/ριας των μεντόρων είναι να προσλαμβάνει, να αναπτύσσει και να διατηρεί μέντορες και καθοδηγούμενους/ες, να ταιριάζει τους/τις καθοδηγούμενους με τους/τις κατάλληλους/ες μέντορες, να βοηθά τους/τις μέντορες να καθορίζουν τον σκοπό του mentoring και να επιβλέπει τη συνολική διαδικασία (Gonçalves & Farcas, 2016). Για τον λόγο αυτό, ο/η συντονιστής/ρια θα πρέπει να βρίσκεται σε επαφή τόσο με τους/τις μέντορες όσο και με τους/τις καθοδηγούμενους/ες, έτσι ώστε και τα καθοδηγούμενα άτομα να είναι σε θέση να αναφέρουν τυχόν ζητήματα ή προβλήματα που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης.

### Η Σχέση Συμβουλευτικής Καθοδήγησης

Η πιο σημαντική πτυχή της σχέσης μεταξύ μέντορα και καθοδηγούμενου/ης είναι η εδραίωση εμπιστοσύνης. Οι μέντορες θα πρέπει να λάβουν εκ των προτέρων κατευθυντήριες οδηγίες σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας με τους/τις καθοδηγούμενους/ες, ώστε να κερδίσουν την εμπιστοσύνη τους και να τους/τις κάνουν να ανοιχτούν και να συνεργαστούν μαζί τους. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να

είναι διατεθειμένοι/ες να συζητήσουν τις πληροφορίες και τις ανησυχίες που τους αναφέρουν οι καθοδηγούμενοι/ες και να αποφεύγουν να είναι επικριτικοί/ές απέναντί τους. Εξίσου σημαντικό είναι να αποφεύγουν τις προκαταλήψεις και τα κάθε είδους στερεότυπα. Επίσης, θα πρέπει να σέβονται την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που μοιράζεται μαζί τους ο/η εκάστοτε καθοδηγούμενος/η.

Παρ' ότι το mentoring ορίζεται γενικά, ως μια σχέση που βοηθά τόσο τον/την καθοδηγούμενο/η όσο και τον/τη μέντορα, μπορεί να προκύψουν προβλήματα στη σχέση αυτή, εάν τα όρια της δεν είναι σαφώς κατανοητά. Ένας/Μία καθοδηγούμενος/η μπορεί να εξαρτάται υπερβολικά από τον/τη μέντορα και να του/της ζητά να κάνει μικροδιαχείριση αντί να του/της παράσχει συμβουλές και καθοδήγηση. Εκτός από αυτό, ο/η καθοδηγούμενος/η μπορεί να ζητά προσωπικές χάρες ή να προσδοκά να αναμειχθεί στην εργασία του/της μέντορα. Οι μέντορες θα πρέπει να διαχωρίζουν τη θέση τους και να επιμένουν να έχουν άποψη στις αποφάσεις καριέρας του ατόμου που καθοδηγούν.

Η σχέση μεταξύ μέντορα-καθοδηγούμενου/ης μπορεί να γίνει υπερβολικά προσωπική αν δεν ληφθούν υπόψη τα όρια. Ωστόσο, τα προβλήματα που σχετίζονται με το mentoring μπορούν να ξεπεραστούν, όταν και τα δύο μέρη έχουν σαφείς προσδοκίες για το τι μπορεί να κάνει και το τι δεν πρέπει να κάνει το mentoring. Σε γενικές γραμμές, ο προσωπικός αναστοχασμός για τη σχέση συμβουλευτικής καθοδήγησης τόσο πριν από την έναρξή της όσο και καθ' όλη τη διάρκειά της, από την πλευρά του/της μέντορα και του/της καθοδηγούμενου/ης, μπορεί να συμβάλει στη διαμόρφωση μιας δυνατής σχέσης προσανατολισμένης στην ανάπτυξη του καθοδηγούμενου ατόμου. Τέλος, επειδή τόσο ο/η μέντορας όσο και ο/η καθοδηγούμενος/η είναι άνθρωποι, θα πρέπει να αξιοποιήσουν τις αρετές της ενσυναίσθησης, της συγχώρεσης και της υπομονής για την υπέρβαση τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν στη σχέση συμβουλευτικής καθοδήγησης. Για τον λόγο αυτό, είναι απαραίτητο να καταρτιστεί ένας Κώδικας Δεοντολογίας, τον οποίο θα οφείλουν να τηρούν οι μέντορες. Ο Κώδικας αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνει αρχές σχετικά με τους κανόνες συμπεριφοράς και τα όρια λαμβάνοντας υπόψη τη βοήθεια και την καθοδήγηση που μπορούν να παρέχουν και τις συνέπειες που μπορεί να επιφέρει η παραβίασή τους. Ο [κώδικας δεοντολογικής συμπεριφοράς και οι σχετικές οδηγίες για ζεύγη mentoring](#)<sup>8</sup> που εκπονήθηκαν από το Πανεπιστήμιο του Σαουθάμπτον, καθώς και οι κατευθυντήριες οδηγίες για τον Κώδικα Δεοντολογίας στο Mentoring που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα 1 του [Μοντέλου Υπηρεσιών Buddy System](#)<sup>9</sup> μπορούν να αποτελέσουν μια στέρεη βάση για τη δημιουργία ενός Κώδικα Δεοντολογίας. Ο εν λόγω Κώδικας μπορεί να εμπλουτιστεί από τους βασικούς κανόνες του οργανισμού που υλοποιεί το πρόγραμμα mentoring.

<sup>8</sup> <https://www.southampton.ac.uk/professional-development/mentoring/mentoring-guidelines-in-a-nutshell.page>

<sup>9</sup>

[https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/m4m\\_report\\_io2\\_eng\\_final\\_vers%3A3o\\_final\\_18\\_out.pdf](https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/m4m_report_io2_eng_final_vers%3A3o_final_18_out.pdf)

## Τα στάδια του Μοντέλου Υπηρεσιών Buddy System

Το Buddy System αποτελείται από δέκα (10) στάδια που ξεκινούν από την πρώτη κιόλας προσέγγιση σε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος μέχρι την αποτελεσματική εφαρμογή του προγράμματος και καταλήγουν στην αξιολόγηση. Παρόλο που τα στάδια παρουσιάζονται χρονολογικά με γραμμικό τρόπο, υπάρχουν χρονικές επικαλύψεις που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό. Για τον λόγο αυτό, θα πρέπει πάντα να αποδίδεται η δέουσα προσήλωση στη γενική ιδέα. Κατά την επεξεργασία των σταδίων, μπορείτε να βρείτε διασταυρούμενες παραπομπές σε προηγούμενα και επόμενα βήματα.

Ακολουθεί ο χάρτης απεικόνισης της διαδικασίας (το διάγραμμα ροής) των σταδίων:



Πίνακας 1: Χάρτης απεικόνισης της διαδικασίας (διάγραμμα ροής) των σταδίων

Καθώς το μοντέλο υπηρεσιών περιέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία και πληροφορίες για ένα «πρόγραμμα φιλίας» (buddy programme), μπορεί να χρησιμεύσει ως βάση για την εκπαίδευση επαγγελματιών ή/και εθελοντών/ριών που ενδιαφέρονται να παράσχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής καθοδήγησης (mentoring) σε μετανάστες/ριες.

Το εκπαιδευτικό υλικό που εκπονήθηκε είναι διαθέσιμο στον [ιστότοπο](#) του έργου και περιλαμβάνει επτά (7) ενότητες για τα ακόλουθα θέματα:

- Σύγχρονες πρωτοβουλίες για την υποδοχή μεταναστών/ριών
- Buddy System (Σύστημα Φίλων)
- Διαδικασία του Buddy System
- Τρόποι οργάνωσης της διαδικασίας mentoring από οργανώσεις

- Διαπολιτισμικός διάλογος
- Γίνε μέντορας
- Ενδυνάμωση μεταναστών/ριών

Κάθε ενότητα είναι δομημένη ως εξής: περιλαμβάνει μια σύντομη περιγραφή της, μαθησιακούς στόχους, θεωρητικό και πλαισιακό υπόβαθρο, επιμέρους θέματα και υποστηρικτικό υλικό για εξάσκηση, κατανόηση και εφαρμογή της μεθόδου. Εκτός από το αναπτυγμένο περιεχόμενο των ενοτήτων, διατίθενται ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης σε κάθε ενότητα για τον έλεγχο της μάθησης, καθώς και ασκήσεις και ειδικά σχεδιασμένο οπτικοακουστικό υλικό (ηλεκτρονικές κάψουλες εκμάθησης) με τη μορφή εικονογραφημένων κειμένων, κινηματογραφικών ταινιών, συνεντεύξεων και προφορικών κειμένων.

### Σχεδιασμός και οργάνωση εκπαίδευσης επαγγελματιών ή/και εθελοντών-ριών

Σε γενικές γραμμές, προτείνεται η διοργάνωση χωριστών εκπαιδύσεων για τους/τις επαγγελματίες και τους/τις εθελοντές/ριες, καθώς οι απαιτήσεις μπορεί να είναι αρκετά διαφορετικές.

Ιδιαίτερα σημαντικά για τους/τις επαγγελματίες και τους οργανισμούς υλοποίησης είναι τα εξής θέματα:

- Σύγχρονες πρωτοβουλίες για την υποδοχή μεταναστών/ριών
- Buddy System (Σύστημα Φίλων)
- Διαδικασία του Buddy System
- Τρόποι οργάνωσης της διαδικασίας mentoring από οργανώσεις
- Ενδυνάμωση μεταναστών/ριών

Βέβαια, εξίσου σημαντικό είναι να γνωρίζουν οι μέντορες ποιοι ρόλοι περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα συμβουλευτικής καθοδήγησης και ποιο πρόσωπο είναι υπεύθυνο για κάθε ρόλο. Ωστόσο, αυτό δεν χρειάζεται να εξεταστεί με κάθε λεπτομέρεια.

Τα θέματα:

- Διαπολιτισμικός διάλογος,
- Γίνε μέντορας, και
- Ενδυνάμωση μεταναστών/ριών

δεν θα πρέπει να απουσιάζουν από καμία τέτοια εκπαίδευση, διότι αποσκοπούν στην προετοιμασία των μελλοντικών μεντόρων στον τομέα της αρμοδιότητάς τους.

Η παρουσιαζόμενη μορφή εκπαίδευσης περιγράφεται ως μορφή μικτής μάθησης. Η διαζώσης εκπαίδευση αποσκοπεί στην αποσαφήνιση των ανοικτών ερωτήσεων, στην εμπάθυνση του διαδικτυακού περιεχομένου και στη δημιουργία χώρου για ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των συμμετεχόντων/ουσών.

### Μεθοδολογία

- Εργαστήρια: είτε σε μία ημέρα είτε χωριστά·
- Χρονική διάρκεια: 2 ώρες για κάθε εργαστήριο, 120 λεπτά ή περισσότερο·
- Συνδυασμός διαδικτυακής και δια ζώσης εκπαίδευσης. Στη δια ζώσης εκπαίδευση, καλό θα ήταν να εναλλάσσονται διάφορες μορφές κοινωνικοποίησης όπως παρουσιάσεις στην ολομέλεια, ομαδικές εργασίες, εργασία σε ζεύγη, συζητήσεις και αναστοχασμός.

### Κατευθυντήριες οδηγίες για συνδυασμό διαδικτυακής και δια ζώσης εκπαίδευσης για ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ/ΡΙΕΣ

Οι πιθανές επιμέρους ενότητες και τα περιεχόμενα των εργαστηρίων αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα. Οι ασκήσεις και οι μέθοδοι μπορούν να αντληθούν από το εκπαιδευτικό υλικό που είναι διαθέσιμο στον [ιστότοπο<sup>10</sup>](#) του έργου και να προσαρμοστούν αλλά και να επεκταθούν εφόσον κρίνεται απαραίτητο.

| ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 1<br>2 ώρες          | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ   |
|---------------------------------|---|
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ                        | - Συστάσεις και αλληλογνωριμία: Είμαι καλός/ή στο να..., Φοβάμαι..., Στυλ βιογραφικού ποιήματος·  |
| ΓΙΝΕ ΜΕΝΤΟΡΑΣ                   | - Ορισμός της έννοιας “Buddy” («φίλος/η»): Τι είναι ένας/μία «φίλος/η» (μέντορας); Τι κάνει ένας/μία τέτοιος/α «φίλος/η»;<br>- Χαρακτηριστικά των “Buddies”: άσκηση αυτοαξιολόγησης: Είμαι έτοιμος να γίνω «φίλος/η»;   |
| BUDDY SYSTEM<br>(ΣΥΣΤΗΜΑ ΦΙΛΩΝ) | - Τι είδους ρόλοι περιλαμβάνονται σε ένα πρόγραμμα mentoring;<br>- Ποια είναι τα καθήκοντα του οργανισμού υλοποίησης; Ποιες προσδοκίες έχετε από τον οργανισμό;   |
| ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΥΛΙΚΟ               | Παρουσίαση του διαδικτυακού υλικού που είναι διαθέσιμο στον <a href="#">ιστότοπο</a> του έργου. Σχετικές ενότητες: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ</li> <li>• ΓΙΝΕ «ΦΙΛΟΣ/Η»</li> <li>• ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ/ΡΙΩΝ</li> </ul> |

| ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 2<br>2 ώρες      | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ   |
|-----------------------------|---|
| ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ<br>(ΖΕΣΤΑΜΑ)   | Συλλογή ανατροφοδότησης σχετικά με το εκπαιδευτικό υλικό: Τι σας φάνηκε χρήσιμο; Τι δεν σας φάνηκε χρήσιμο;   |
| ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ<br>ΔΙΑΛΟΓΟΣ | Η ιστορία του ονόματός μου <sup>11</sup> ή της δραστηριότητάς μου από το εκπαιδευτικό υλικό·<br>«Τι σημαίνει για εσάς η λέξη πολιτισμός;»: <a href="https://rm.coe.int/1680700aac">https://rm.coe.int/1680700aac</a> (σ. 28):<br>‘Trailing diversity’ («Ιχνηλατώντας την ποικιλομορφία»): Να αναφέρετε δύο απλά (ή ανόητα!) χαρακτηριστικά (στερεότυπα) που |

<sup>10</sup> <https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>

<sup>11</sup> <https://practice-school.eu/activity1-story-of-my-name/>

|   |   |
|---|---|
|   | <p>ένας/μία ξένος/η μπορεί να συνδέσει με τη χώρα στην οποία ζείτε ή από την οποία κατάγεστε. Για παράδειγμα, Ελβετία = ρολόγια και τράπεζες, Ρωσία = βότκα και γούνινα καπέλα.</p> <p>Ερωτήσεις: Αποτελούν αυτά τα στοιχεία σημαντικό κομμάτι της ταυτότητάς σας;</p>  |
| BUDDY SYSTEM<br>(ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ)              | <p>Τα 10 στάδια του “Buddy System”, η σημασία και η αλληλεξάρτησή τους: ανάγνωση και παρουσίασή τους με περισσότερες λεπτομέρειες στο πλαίσιο ομαδικής συζήτησης. Μετά από κάθε στάδιο, ακολουθεί καταιγισμός ιδεών (brainstorming ).</p>   |
| ΓΙΝΕ «ΦΙΛΟΣ/Η» Ή ΜΕΝΤΟΡΑΣ                 | <p>Γίνε «φίλος/η»: Προκλήσεις και οφέλη: Συλλογή και συμπλήρωση στοιχείων από την ενότητα ΓΙΝΕ ΜΕΝΤΟΡΑΣ που είναι διαθέσιμη στον <a href="#">ιστότοπο</a> του έργου.</p> <p>Ποιες ερωτήσεις πρέπει πρώτα να θέσω στον εαυτό μου; Σύνδεση με τις δικές σας εμπειρίες και εκτιμήσεις: Τι μπορεί να σημαίνει αυτό;</p> |
| ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΕΙ ΕΝΑΣ/ΜΙΑ «ΦΙΛΟΣ/Η» | <p>Ποιες είναι οι δυνατότητες και ποια τα όρια;</p>   |

| ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 3<br>2 ώρες        | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ   |
|-------------------------------|---|
| ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ<br>(ΖΕΣΤΑΜΑ)     | Ανασκόπηση και σύνοψη του προηγούμενου εργαστηρίου  |
| ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ<br>ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ/ΡΙΩΝ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενδυνάμωση μεταναστών/ριών: Τι σημαίνει αυτό; Οι «φίλοι/ες» με μεταναστευτικό υπόβαθρο μπορούν να κάνουν συσχετισμούς με τις δικές τους εμπειρίες: Τι ήταν χρήσιμο; Τι ήταν αντιπαραγωγικό;</li> <li>- Τι χρειάζομαι από πλευράς εκπαίδευσης και γνώσεων;</li> </ul> |
| ΤΑΙΡΙΑΣΜΑ                     | <p>Ταίριασμα: Ποιο άτομο θα μπορούσα να καθοδηγήσω αποτελεσματικά;</p> <p>Άσκηση αντιστοίχισης (ταιριάσματος) (δίνονται περισσότερες πληροφορίες στο εκπαιδευτικό υλικό)</p>  |
| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ανακεφαλαίωση</li> <li>- Προοπτικές: Τι πρόκειται να ακολουθήσει;</li> </ul>   |

### Κατευθυντήριες οδηγίες για συνδυασμό διαδικτυακής και δια ζώσης εκπαίδευσης για ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ

Οι πιθανές επιμέρους ενότητες και τα περιεχόμενα των εργαστηρίων αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα. Οι ασκήσεις και οι μέθοδοι μπορούν να αντληθούν από το εκπαιδευτικό υλικό που είναι διαθέσιμο στον [ιστότοπο](#) του έργου και να προσαρμοστούν αλλά και να επεκταθούν εφόσον κρίνεται απαραίτητο.

| ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 1<br>2 ώρες | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ   |
|------------------------|---|
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ               | <p>Συστάσεις και αλληλογνωριμία: Τι πρεσβεύει η οργάνωσή μας; Σε τι είναι ιδιαίτερα καλή; Τι της λείπει κατά τη δική σας άποψη;</p> |

|  |  |
|--|--|
| ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ                                   | Προηγούμενη εμπειρία με «συστήματα φίλων» (buddy systems) ή προγράμματα mentoring ή/και ανάληψη του ρόλου του/της «φίλου/ης»   |
| ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΝΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΦΙΛΙΑΣ (BUDDY PROGRAMME) | Αρχικός καταιγισμός ιδεών (brainstorming): Σε ποιον βαθμό θα μπορούσε ένα σύστημα φίλων να συμπληρώσει τις υπηρεσίες που ήδη παρέχετε; Τι χρειάζεται;<br>Τι είδους συνεργασία και υποστήριξη;<br>Σε ποια επίπεδα χρειάζονται οι μετανάστες/ριες περισσότερη υποστήριξη;  |
| ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΥΛΙΚΟ                                      | Παρουσίαση του διαδικτυακού υλικού που είναι διαθέσιμο στον <a href="#">ιστότοπο</a> του έργου.<br>Σχετικές ενότητες: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ/ΡΙΩΝ – BUDDY SYSTEM (ΣΥΣΤΗΜΑ ΦΙΛΩΝ) – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ BUDDY SYSTEM – ΤΡΟΠΟΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ MENTORING ΑΠΟ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ: περιεχόμενο, ασκήσεις, ερωματολογία, υποστηρικτικό υλικό. |

| ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 2<br>2 ώρες                                | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ   |
|---|---|
| ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ (ΖΕΣΤΑΜΑ)                                | Συλλογή ανατροφοδότησης σχετικά με το εκπαιδευτικό υλικό: Τι σας φάνηκε χρήσιμο; Τι δεν σας φάνηκε χρήσιμο;   |
| BUDDY SYSTEM (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ)                             | Τα 10 στάδια του “Buddy System”, η σημασία και η αλληλεξάρτησή τους: ανάγνωση και παρουσίασή τους με περισσότερες λεπτομέρειες στο πλαίσιο ομαδικής συζήτησης. Μετά από κάθε στάδιο, ακολουθεί καταιγισμός ιδεών (brainstorming ).  |
| ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΝΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΦΙΛΙΑΣ (BUDDY PROGRAMME) | Τι υπάρχει ήδη στην οργάνωσή μας και τι όχι; Υποδομή, προσωπικό, οικονομικοί πόροι, ιδέα;<br>Ποιες παράμετροι ταιριάζουν στην οργάνωσή μου;<br>Ποιο πρόγραμμα; Ποια ομάδα-στόχος: 1:1; Ομαδικό buddying;<br>Ανήλικα; Οικογένειες; Γονείς;<br>Ποιος χρονικός ορίζοντας θα οριστεί και στη συνέχεια θα αξιολογηθεί;<br>Ποιος αριθμός ζευγών φίλων (buddy pairs) είναι ρεαλιστικός; Ποιος θα μπορούσε να είναι ο συνολικός αριθμός των ατόμων;<br>Κάθε οργάνωση καταρτίζει ένα πρόχειρο σχέδιο και το παρουσιάζει στην ευρύτερη ομάδα. |

| ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 3<br>2 ώρες  | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ  |
|-------------------------|--|
| ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ (ΖΕΣΤΑΜΑ)  | Ανασκόπηση και σύνοψη του προηγούμενου εργαστηρίου   |
| ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑΙΡΙΑΣΜΑΤΟΣ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ταίριασμα των ζευγών: προκλήσεις: Άσκηση από το εκπαιδευτικό υλικό</li> <li>- Πρόσκληση ενός οργανισμού με μακρά πείρα που μπορεί να δώσει μια εικόνα του έργου του στην πράξη</li> </ul> |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Πού μπορείτε να λάβετε υποστήριξη από οργανισμούς που διαθέτουν μακροχρόνια πείρα; Ανατρέξτε επίσης σε συνδέσμους (links) για έργα που έχουν υλοποιήσει με επιτυχία το Buddy System.</li> </ul>   |
| ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ<br>ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ/ΡΙΩΝ | <p>Ορισμός της έννοιας «ενδυνάμωση»:<br/>Πώς μπορεί ένα πρόγραμμα φιλίας (buddy programme) να διασφαλίσει την ενδυνάμωση των καθοδηγούμενων και των «φίλων»;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Στόχοι</li> <li>-Διάρκεια του προγράμματος φιλίας</li> <li>-Επιλογή και ενδυνάμωση των «φίλων»</li> <li>-Παρακολούθηση και αξιολόγηση.</li> </ul> |
| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ποια είναι τα πρώτα συμπεράσματα;</li> <li>- Ποια θέματα εξακολουθούν να είναι ανοιχτά;</li> <li>- Προοπτικές: Τι πρόκειται να ακολουθήσει;</li> </ul>  |

### Ειδικά σχεδιασμένο οπτικοακουστικό υλικό (ηλεκτρονικές κάψουλες εκμάθησης) και Διαδικτυακό Περιεχόμενο

Εκτός από το δια ζώσης περιεχόμενο, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Buddy System περιλαμβάνει και περιεχόμενο ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning). Οι εν λόγω κάψουλες αποτελούνται από βίντεο που έχουν δημιουργηθεί με σχεδιασμό κίνησης, συνεντεύξεις και εικονογραφημένα κείμενα που επιτρέπουν την εμβάθυνση σε ορισμένα θέματα που καλύπτονται στις ενότητες. Διαδικτυακοί πόροι για κάθε στάδιο της διαδικασίας mentoring είναι επίσης διαθέσιμοι στον Οδηγό για το Buddy System.

Ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των εκπαιδευτικών καψουλών και οι σχετικοί σύνδεσμοι (links) που θα σας οδηγήσουν στον ιστότοπο του έργου M4M.

| ΚΑΨΟΥΛΕΣ E-LEARNING |  |  |
|---------------------|--|--|
| ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ    | TITLE AND DESCRIPTION  | LINKS ΤΟΥ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ M4M  |
| <u>2</u>            | <p><b>“Introduction to Buddy System and its impact” («Εισαγωγή στο Buddy System και ο αντίκτυπός του»)</b></p> <p>Αυτό το βίντεο σχεδιασμού κίνησης (διάρκειας 7 λεπτών) παρουσιάζει την αξία του Συστήματος Φίλων για την προώθηση της ένταξης των μεταναστών/ριών μέσα από τη σχέση μεταξύ της Σάρα, μιας μετανάστριας</p> | <p><a href="https://video.irtshd.fr/m/f7350cf0b44b7d2cf2eed7e9d5ba129167df7ef420ed6df56aac4f17c4df2ca6aaa677137deb7a006960289b420620dfec374138cafc">https://video.irtshd.fr/m/f7350cf0b44b7d2cf2eed7e9d5ba129167df7ef420ed6df56aac4f17c4df2ca6aaa677137deb7a006960289b420620dfec374138cafc</a></p> |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
|                 | <p>που μόλις έφτασε στη χώρα υποδοχής, και της Τζούλια, της μέντορά της.</p>  | <p><a href="#">d08e89e88c49462d3eb</a></p>   |
|                 | <p><b>“Features of the Buddy System” («Χαρακτηριστικά του Συστήματος Φίλων»)</b><br/>Σε δύο σελίδες, αυτό το εικονογραφημένο κείμενο υπενθυμίζει ποιες είναι οι αρχές του Buddy System, οι πιθανές προκλήσεις που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι μέντορες, οι ικανότητες που αναμένεται να έχει ένας/μία «καλός/ή» μέντορας και το καθοδηγούμενο άτομο, καθώς και τα εμπόδια που θέτει το εν λόγω σύστημα στους/στις μέντορες, στους/στις καθοδηγούμενους/ες και στους οργανισμούς που εφαρμόζουν τη διαδικασία.</p>   | <p><a href="https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/features_of_the_buddy_system_vd_-_grec_compressed.pdf">https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/features_of_the_buddy_system_vd_-_grec_compressed.pdf</a></p>   |
| <p><u>3</u></p> | <p><b>“The Buddy Sessions” («Οι Συνεδρίες Mentoring»)</b><br/>Αυτό το βίντεο περιγράφει σε 5 λεπτά τα θέματα και τη διαδικασία των συνεδριών μεταξύ του/της μέντορα και του/της καθοδηγούμενου/ης. Οι απαντήσεις σε τέσσερα βασικά ερωτήματα βοηθούν στην κατανόηση του τρόπου λειτουργίας αυτών των συνεδριών, του τόπου διεξαγωγής τους, της διάρκειάς τους και του τρόπου με τον οποίο οι μέντορες και οι καθοδηγούμενοι/ες πλασιώνονται κατά τη διάρκεια και εκτός των συνεδριών.</p>   | <p><a href="https://video.irtshd.fr/m/b68b54692a95a2fe7ebb0678190f6cef26d59a4fb958e02497ad61ca755d5db820cd0dc042cbcd0451c20509c2ab2893c67c2fcf34cc04fba2b638dad456aaf3">https://video.irtshd.fr/m/b68b54692a95a2fe7ebb0678190f6cef26d59a4fb958e02497ad61ca755d5db820cd0dc042cbcd0451c20509c2ab2893c67c2fcf34cc04fba2b638dad456aaf3</a></p> |
|                 | <p><b>“Pre-matching of the mentoring pairs” («Προκαταρκτικό ταίριασμα των ζευγαριών συμβουλευτικής καθοδήγησης»)</b><br/>Αυτό το τρισέλιδο εικονογραφημένο κείμενο επικεντρώνεται στο 5<sup>ο</sup> στάδιο του Συστήματος Φίλων, το προκαταρκτικό ταίριασμα των ζευγαριών μεντόρων και καθοδηγούμενων, το οποίο είναι η φάση που προηγείται του επίσημου ταιριάσματος. Ποια είναι τα κριτήρια του προκαταρκτικού ταιριάσματος; Πώς μπορείτε να βρείτε το ιδανικό ζευγάρι; Παρουσιάζεται ένα παράδειγμα με τη μορφή παιχνιδιού για εξάσκηση αυτού του κρίσιμου σταδίου στη διαδικασία του mentoring.</p> | <p><a href="https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/pre-matching_of_the_mentoring_pairs_vd_-_grec_compressed.pdf">https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/pre-matching_of_the_mentoring_pairs_vd_-_grec_compressed.pdf</a></p>   |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| <p><u>4</u></p> | <p><b>“How to plan and coordinate mentoring process” («Πώς να σχεδιάσετε και να συντονίσετε τη διαδικασία mentoring»)</b><br/>Αυτό το βίντεο σχεδιασμού κίνησης δείχνει σε 6 λεπτά πώς να υλοποιήσετε ένα πρόγραμμα mentoring στον οργανισμό που εργάζεστε μέσα από την ιστορία του Τόμας, συντονιστή έργων σε μια ΜΚΟ.</p>   | <p><a href="https://video.irtshd.fr/m/dc31d5a80e92de8b7177c6c77976afca5d3810828736d03cbd8c7d818d24c594c5c792706f880791148284515784813579c748b2dcbad3baa63c7931d5d49227">https://video.irtshd.fr/m/dc31d5a80e92de8b7177c6c77976afca5d3810828736d03cbd8c7d818d24c594c5c792706f880791148284515784813579c748b2dcbad3baa63c7931d5d49227</a></p> |
|                 | <p><b>“Considerations to implement a successful mentoring process” («Σκέψεις για την υλοποίηση μιας επιτυχημένης διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης»)</b><br/>Αυτό το εικονογραφημένο πεντασέλιδο κείμενο περιγράφει τα βασικά ζητήματα και εργαλεία για ένα επιτυχημένο πρόγραμμα mentoring. Καλύπτει τις βασικές αρχές για ισχυρές και αποτελεσματικές σχέσεις καθοδήγησης, τη σημασία του ρόλου του/της μέντορα στη διαδικασία και τους διάφορους τρόπους υλοποίησης ενός προγράμματος συμβουλευτικής καθοδήγησης. Δύο σελίδες αφιερώνονται στα εργαλεία (αυτοαξιολόγηση, φόρμα αίτησης, εποπτεία, έκθεση αξιολόγησης κλπ.) στις οποίες περιγράφεται λεπτομερώς ο σκοπός τους και πότε πρέπει να χρησιμοποιούνται.</p> | <p><a href="https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/considerations_to_vd_-_grec.pdf">https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/considerations_to_vd_-_grec.pdf</a></p>   |
| <p><u>5</u></p> | <p><b>“Beauty from Sierra Leone” («Η Μπιούτι από τη Σιέρα Λεόνε»)</b><br/>Αυτό το βίντεο διάρκειας 4 λεπτών παρουσιάζει τη συνέντευξη της Μπιούτι, μιας νεαρής μετανάστριας από τη Σιέρα Λεόνε που έχει εγκατασταθεί στην Ιταλία.</p>   | <p><a href="https://video.irtshd.fr/m/872bb05c2dac82bde5971f7f2380c0597753d64827369e8eceed12c403a995ff210dc9d6e76eda815f2b157f7cf457c16af15e03b097c693fb215ac09191bcca">https://video.irtshd.fr/m/872bb05c2dac82bde5971f7f2380c0597753d64827369e8eceed12c403a995ff210dc9d6e76eda815f2b157f7cf457c16af15e03b097c693fb215ac09191bcca</a></p> |

|          |   |  |
|----------|---|--|
|          | <p><b>“Nice to meet you, I am ...” («Χάρηκα για τη γνωριμία, είμαι...»)</b><br/>Αυτό το εικονογραφημένο κείμενο εξηγεί τις τέσσερις (4) φάσεις μιας άσκησης που θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με τους/τις μέντορες κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους. Σκοπός της είναι να προωθήσει τον διαπολιτισμικό διάλογο και την επικοινωνία ενθαρρύνοντας τους/τις μελλοντικούς/ές μέντορες να αναστοχαστούν σχετικά με τον πολιτισμό, τον τρόπο ζωής και τις πεποιθήσεις που διαφέρουν από άτομο σε άτομο.</p> | <p><a href="https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/nice_to_meet_you_vd_grec.pdf">https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/nice_to_meet_you_vd_grec.pdf</a></p>   |
| <u>6</u> | <p><b>“Interview with a mentor” («Συνέντευξη με έναν/μία μέντορα»)</b><br/>Σε αυτό το βίντεο διάρκειας 5 λεπτών, μία μέντορας εξηγεί πώς παρέχει υποστήριξη σε έναν/μία μετανάστη/ρια που μόλις έφτασε στην Ευρώπη, τα οφέλη του να γίνει κάποιος/α μέντορας και ποια πράγματα θα πρέπει να αποφεύγει.</p>  | <p><a href="https://video.irtshd.fr/m/ad46932bd3e0d366794dac4dd23ec8908d6acb87f6178a43f68da13f1736fb1f0d0878257c0c1c0f359b19669ac14cb4d1a5891bfb9a4507be089f0ff6808791">https://video.irtshd.fr/m/ad46932bd3e0d366794dac4dd23ec8908d6acb87f6178a43f68da13f1736fb1f0d0878257c0c1c0f359b19669ac14cb4d1a5891bfb9a4507be089f0ff6808791</a></p> |
|          | <p><b>“Be a mentor” («Γίνε μέντορας»)</b><br/>Αυτό το εικονογραφημένο κείμενο (έκτασης 3 σελίδων) υπενθυμίζει πόσο ενδιαφέρον είναι να γίνεις μέντορας, τα οφέλη όσον αφορά την προσωπική σου ανάπτυξη και τον ρόλο του μέντορα σε διάφορους τύπους ένταξης. Οι μέντορες μπορούν ακόμη να βρουν συμβουλές για το πώς να βοηθήσουν αποτελεσματικά τα άτομα που καθοδηγούν, να κατανοήσουν τις προκλήσεις που μπορεί να αντιμετωπίσουν και τα όρια της υποστήριξης που μπορούν να τους παρέχουν.</p>        | <p><a href="https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/be_a_mentor_vd_-_greek_verse%203%20final.pdf">https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/be_a_mentor_vd_-_greek_verse%203%20final.pdf</a></p>   |
| <u>7</u> | <p><b>“Interview with Ahmed Y.” («Συνέντευξη με τον Αχμέτ Γ.»)</b><br/>Σε αυτό το βίντεο (διάρκειας 5 λεπτών) ο Κλοντ, κοινωνικός λειτουργός της οργάνωσης AFEJI, παίρνει συνέντευξη από τον Αχμέτ, έναν νεαρό από το Μπαγκλαντές που έφτασε στη Γαλλία το 2017, περιγράφοντας το ταξίδι του και τη ζωή του στη χώρα υποδοχής.</p>  | <p><a href="https://video.irtshd.fr/m/dee99e6de35cd7547f431ca8471f0112c1c0a9ed41af37d7c0723716d7b87bdf184d2a6c31c4ef32d47ed44c9685ca0d46e3639c30">https://video.irtshd.fr/m/dee99e6de35cd7547f431ca8471f0112c1c0a9ed41af37d7c0723716d7b87bdf184d2a6c31c4ef32d47ed44c9685ca0d46e3639c30</a></p>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <a href="#">33a60671ce250b467452e9</a>  |
|  | <p><b>“Interview with Samir H.” («Συνέντευξη με τον Σαμίρ Χ.»)</b><br/>Σε αυτό το βίντεο (διάρκειας 5 λεπτών) η Τεοντορά, συντονίστρια διεθνών προγραμμάτων στην AFEJI, παίρνει συνέντευξη από τον Σαμίρ, ο οποίος έφυγε από το Αφγανιστάν το 2010 για να έρθει στη Γαλλία. Πλέον, εργάζεται ως κοινωνικός λειτουργός και μεταφραστής για λογαριασμό της AFEJI.</p> | <a href="https://video.irtshd.fr/m/f5e7ef76334cca741dd0db3ac7366612236bf6f2ab67adb89be9e05c29fb099dafab1fc8334b2c0c23c9baf824382e7522e897fd6c094394ca4fab2e9693e3eb">https://video.irtshd.fr/m/f5e7ef76334cca741dd0db3ac7366612236bf6f2ab67adb89be9e05c29fb099dafab1fc8334b2c0c23c9baf824382e7522e897fd6c094394ca4fab2e9693e3eb</a> |

#### IV. Οδηγίες για τα πρότυπα ποιότητας της παροχής συμβουλευτικής καθοδήγησης

- **Διασφάλιση της ποιότητας ενός προγράμματος mentoring**

Όπως προαναφέρθηκε, το mentoring μπορεί να οριστεί ως μια διαδικασία που περιλαμβάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ δύο ατόμων, κατά την οποία ο/η καθοδηγούμενος/η είναι σε θέση να επωφεληθεί από τις γνώσεις, τις δεξιότητες, τις ικανότητες ή την πείρα του/της μέντορα (Finnegan et al., 2010).

Προκειμένου να διασφαλιστεί η υψηλή ποιότητα και η αποτελεσματική υλοποίηση του προγράμματος συμβουλευτικής καθοδήγησης, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- **Τυπολογία.** Ομότιμοι Μέντορες (peer mentors) ή Μη Ομότιμοι Μέντορες (non-peer mentors). Οι μέντορες μπορεί να έχουν ή να μην έχουν κοινά χαρακτηριστικά με τα άτομα που καθοδηγούν.
- **Σχέση.** Ατομική ή ομαδική. Κάθε μέντορας εργάζεται με έναν/μία καθοδηγούμενο/η ατομικά ή με μια ομάδα καθοδηγούμενων.
- **Εστίαση.** Στοχοκεντρική ή ελεύθερη. Η διαδικασία του mentoring έχει έναν συγκεκριμένο στόχο προς επίτευξη που τίθεται από το ατομικό πρόγραμμα και το κάθε ζευγάρι, αλλά μπορεί επίσης να αφορά παράπλευρες πτυχές της ζωής του/της καθοδηγούμενου/ης.
- **Διάρκεια και συχνότητα.** Η διαδικασία του mentoring θα πρέπει να διαρκεί περίπου έξι (6) μήνες. Συνιστάται να πραγματοποιούνται εβδομαδιαίες συνεδρίες, τουλάχιστον στην αρχή της εν λόγω διαδικασίας, οι οποίες

αργότερα μπορούν να μειωθούν σε μία (1) συνεδρία κάθε δύο (2) εβδομάδες. Ο/Η μέντορας θα πρέπει να οργανώνει συνεδρίες διάρκειας 60-90 λεπτών. Επιπλέον, καλό θα ήταν να πραγματοποιεί τακτικές, σύντομες τηλεφωνικές κλήσεις στον/στην καθοδηγούμενο/η για να παρακολουθεί αν όλα είναι εντάξει, γεγονός που καθίσταται ακόμη πιο σημαντικό, όταν η διαδικασία συμβουλευτικής καθοδήγησης περιορίζεται σε δύο (2) μόλις συνεδρίες τον μήνα.

- **Μορφή.** Δια ζώσης ή μέσω του Διαδικτύου. Στην αρχή της διαδικασίας mentoring, συστήνεται η διά ζώσης διεξαγωγή των συνεδριών προκειμένου να δημιουργηθεί μια βαθιά σχέση μεταξύ μέντορα και καθοδηγούμενου/ης, η οποία θα στηρίζεται στην εμπιστοσύνη. Ωστόσο, λόγω των περιοριστικών μέτρων που ελήφθησαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 σε συνδυασμό με τη γεωγραφική απόσταση ή τα διάφορα προβλήματα υγείας, κρίθηκε σκόπιμο να εξεταστεί και μια ψηφιακή προσέγγιση των συνεδριών. Ο/Η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η θα πρέπει να συζητήσουν τον τόπο διεξαγωγής των συνεδριών mentoring, ο οποίος θα μπορούσε να είναι ένας δημόσιος χώρος και γενικά, ένα μέρος όπου και οι δύο αισθάνονται άνετα και ασφαλείς.

Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα από προηγούμενες πρωτοβουλίες του προγράμματος Erasmus+ (MPATH, M4All, Rising, Parent'r'us), επιτρέπουν την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με τους παράγοντες επιτυχίας που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όταν σχεδιάζεται η υλοποίηση ενός προγράμματος mentoring στους τομείς που αναφέρονται παρακάτω.

## Πρόσληψη

Κατά τη διάδοση της πρωτοβουλίας, φροντίστε να αναπτύξετε ελκυστικά φυλλάδια και λοιπά υλικά διάδοσης, τα οποία μπορούν να προσελκύσουν την προσοχή του κοινού. Είναι σημαντικό να συμπεριληφθούν σε αυτά βασικές πληροφορίες όπως τα οφέλη του προγράμματος και οι λόγοι για τους οποίους οι άνθρωποι θα πρέπει να συμμετάσχουν σε μια σχέση συμβουλευτικής καθοδήγησης (mentoring). Εξετάστε το ενδεχόμενο διεξαγωγής ανοικτών συνεδριών, συναντήσεων και παρουσιάσεων στο προσωπικό, σε βασικούς/ές οργανισμούς/ώσεις και σε προσωπικές/επαγγελματικές επαφές. Χρησιμοποιήστε επίσης μια ψηφιακή προσέγγιση για τη διάδοση της πρωτοβουλίας μέσω καναλιών κοινωνικής δικτύωσης (social media channels), ψηφιακών ενημερωτικών δελτίων (newsletters) κτλ.

Ας σημειωθεί ότι ο αριθμός των καθοδηγούμενων που θα λάβουν μέρος σε ένα πρόγραμμα mentoring εξαρτάται από τους πόρους του οργανισμού υλοποίησης ενός προγράμματος mentoring, δηλαδή από τον αριθμό των επαγγελματιών και των εθελοντών/ριών που θα αναλάβουν το ρόλο του/της μέντορα.

## Ταίριασμα

Είναι ζωτικής σημασίας να συλληχθούν και να αναλυθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τα συμμετέχοντα άτομα (μέντορες και καθοδηγούμενους/ες), προτού ξεκινήσει η διαδικασία ταιριάσματος. Εάν ένα από τα μέλη ενός ζεύγους (μέντορας και καθοδηγούμενος/η) δεν αισθάνεται άνετα με το άτομο με το οποίο πρόκειται να συνεργαστεί, δεν θα πρέπει να ασκηθεί πίεση για τη συνέχιση της διαδικασίας mentoring. Αντιθέτως, ο/η οργανισμός/ωση θα πρέπει να ασχοληθεί με την εξεύρεση άλλου/ης μέντορα ή καθοδηγούμενου/ης για το εν λόγω άτομο.

Μετά τη διαδικασία ταιριάσματος, κατά την πρώτη συνεδρία του προγράμματος συμβουλευτικής καθοδήγησης, είναι σημαντικό ο/η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η να θέσουν βασικούς κανόνες/όρια που θα πρέπει να γίνονται σεβαστοί/ά από την αρχή έως το τέλος της διαδικασίας.

### **Εποπτεία και αυτοαξιολόγηση, παρακολούθηση της προόδου και ανατροφοδότηση, αξιολόγηση και τελικές αξιολογήσεις**

Αναφορικά με την εποπτεία, υπάρχουν δύο παράγοντες που θεωρούνται εξαιρετικά σημαντικοί: η διαθεσιμότητα και η ακρίβεια. Ο/Η συντονιστής/ρια των μεντόρων διαδραματίζει κομβικό ρόλο στη φάση της εποπτείας του προγράμματος mentoring. Θα πρέπει να δημιουργήσει ένα ομαλό περιβάλλον ώστε οι μέντορες να αισθάνονται άνετα να μοιραστούν τις αντιλήψεις τους και να έχουν κίνητρο να εμπλακούν σε μια διαδικασία συμβουλευτικής καθοδήγησης (mentoring). Παράλληλα, θα πρέπει να έχει επίγνωση της ευθύνης του/της για τις ενέργειες του/της μέντορα, καθώς εκπροσωπεί τον/το οργανισμό/πρόγραμμα mentoring κατά την υλοποίηση. Ακόμη, θα πρέπει να ενισχύει τους/τις μέντορες με θετικό τρόπο και να είναι ρεαλιστής/ρια όσον αφορά τις δεσμεύσεις που μπορεί (ή δεν μπορεί) να αναλάβει.

Η μέθοδος, η συχνότητα και οι δείκτες παρακολούθησης της προόδου καθορίζονται στο σχέδιο αξιολόγησης που καταρτίζει ο/η συντονιστής/ρια των μεντόρων μαζί με τον/την ενδιαφερόμενο/η και, εφόσον υπάρχει, με την ομάδα των επαγγελματιών που επιστρατεύονται στο πρόγραμμα mentoring. Δημιουργούν ερωτηματολόγια και θέτουν προθεσμίες σύμφωνα με τους στόχους που ορίζονται στο εξατομικευμένο πρόγραμμα καθοδήγησης.

Για την αποτελεσματική εξέλιξη της διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης, οι μέντορες και οι καθοδηγούμενοι/ες θα πρέπει να συναντώνται σε τακτική βάση – ιδανικά, στην αρχή της διαδικασίας, θα πρέπει να πραγματοποιείται μία (1) εβδομαδιαία συνάντηση, ενώ στη συνέχεια, μέντορας και καθοδηγούμενος/η μπορούν να διαπραγματευτούν τη δυνατότητα πραγματοποίησης μίας συνάντησης κάθε δύο (2) εβδομάδες (2 συναντήσεις ανά μήνα). Η συχνότητα αυτή εξαρτάται από τον σκοπό του προγράμματος (οι υψηλότεροι στόχοι συνεπάγονται μια περισσότερο

εντατική διαδικασία καθοδήγησης), τις ανάγκες του/της καθοδηγούμενου/ης και επίσης, τη διαθεσιμότητα τόσο του/της μέντορα όσο και του/της καθοδηγούμενου/ης. Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να τονιστεί ότι ο/η μέντορας θα πρέπει να προγραμματίζει συνεδρίες με μέση διάρκεια 1 έως 1,5 ώρα, λαμβάνοντας υπόψη τον χρόνο που χρειάζεται για να ακούσει τον/την καθοδηγούμενο/η και να του/της παράσχει χρήσιμες πληροφορίες και πηγές που θα καλύψουν τις ανάγκες του/της.

Η αποτελεσματική εξέλιξη της διαδικασίας mentoring περιλαμβάνει μεταξύ άλλων συχνές τηλεφωνικές κλήσεις ή προκαθορισμένες συναντήσεις μεταξύ του/της συντονιστή/ριας των μεντόρων και του/της μέντορα, προκειμένου να συζητήσουν την πρόοδο, τις προκλήσεις και τις ανησυχίες τους. Οι συναντήσεις αυτές μπορούν να δώσουν την ευκαιρία στους/στις μέντορες να βελτιώσουν ορισμένες από τις δεξιότητές τους ή να ενισχύσουν τις γνώσεις τους πάνω σε ορισμένα θέματα.

Η αποτελεσματική παρακολούθηση της διαδικασίας mentoring περιλαμβάνει την παροχή συνεπούς ανατροφοδότησης, η οποία συμβάλλει στην ανάπτυξη μιας σχέσης εμπιστοσύνης και ενεργητικής ακρόασης μεταξύ του μέντορα και του/της καθοδηγούμενου/ης. Οι μέντορες και οι καθοδηγούμενοι/ες ενθαρρύνονται να παρέχουν ο/η ένας/μία στον/στην άλλον/η προφορική και, αν είναι δυνατόν, γραπτή ανατροφοδότηση σε κάθε συνεδρία τηρώντας ορισμένα στοιχεία. Πράγματι, η ανατροφοδότηση θα πρέπει να είναι ειλικρινής, σαφής, εστιασμένη στη δράση, επικοδομητική και ωφέλιμη.

Η αυτοαξιολόγηση είναι ένα εξίσου σημαντικό βήμα για την καλύτερη κατανόηση του αντικτύπου της διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης στους βασικούς εμπλεκόμενους παράγοντες. Κάθε συμμετέχων/ουσα θα πρέπει να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης, το οποίο είναι διαφορετικό για κάθε ρόλο (π.χ. συντονιστής/ρια μεντόρων, μέντορας και καθοδηγούμενος/η). Το ερωτηματολόγιο μπορεί να βασιστεί σε μια κλίμακα Likert από το 1 («Διαφωνώ απόλυτα») έως το 4 («Συμφωνώ απόλυτα») και να αξιολογεί στοιχεία που περιγράφουν γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις τις οποίες το άτομο θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης. Ακόμη, μπορεί να περιλαμβάνει έναν κατάλογο δυνατών σημείων, ώστε το άτομο να είναι σε θέση να επιλέξει εκείνα που το αντιπροσωπεύουν καλύτερα (π.χ. «ικανότητα αναγνώρισης προτεραιοτήτων», «Αυτόνομη διαχείριση νέων και απροσδόκητων αναγκών»).

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι το ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης δεν αποτελεί εργαλείο κρίσης, αλλά αντικατοπτρίζει τα δυνατά και αδύνατα σημεία κάθε συμμετέχοντα/ουσας, ώστε να γνωρίζει ποιες δεξιότητες μπορεί να βελτιώσει στο μέλλον και να αισθάνεται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης.

Σε ό,τι αφορά την αποτίμηση και τελική αξιολόγηση, είναι σημαντικό να τηρηθεί το χρονοδιάγραμμα που συμφωνήθηκε για την εφαρμογή των εργαλείων αξιολόγησης, τα οποία θα πρέπει να είναι σαφή και αντικειμενικά.

Είναι σημαντικό ο/η συντονιστής/ρια των μεντόρων, ο/η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η να δημιουργήσουν μια κατάλληλη στιγμή για το κλείσιμο. Μπορεί να λάβει τη μορφή μιας ομαδικής δραστηριότητας όπου όλα τα εμπλεκόμενα μέρη μπορούν να αφιερώσουν λίγο χρόνο για να αναστοχαστούν ατομικά σχετικά με τις συνεδρίες mentoring εξετάζοντας αν επιτεύχθηκαν οι αρχικοί στόχοι και αν ήταν μια αποτελεσματική διαδικασία. Ο/Η συντονιστής/ρια των μεντόρων, οι μέντορες και οι καθοδηγούμενοι/ες μπορούν συν τοις άλλοις, να σκεφτούν τις κύριες ευκαιρίες και προκλήσεις που αντιμετώπισαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος mentoring παρουσιάζοντας μια οπτική όλων των πλευρών του ρόλου του/της μέντορα – για παράδειγμα, μέσω μιας ανάλυσης SWOT. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης, θα πρέπει να αναλύονται τα γενικά αποτελέσματα και τα επακόλουθα κάθε διαδικασίας mentoring και να λαμβάνονται υπόψη οι συστάσεις και οι τομείς που χρήζουν βελτίωσης, προκειμένου να υλοποιηθούν ακόμη πιο αποτελεσματικές διαδικασίες στο μέλλον.

Η χρονική διάρκεια της αξιολόγησης εξαρτάται από διάφορους παράγοντες που είναι συνυφασμένοι με το έργο προς υλοποίηση: τη διάρκειά του, τους επιλεγμένους δείκτες για τις αξιολογήσεις και την ανησυχία του κοινού των μεταναστευτικών πληθυσμών. Μπορεί βέβαια να υλοποιηθεί από εξωτερικούς παράγοντες εφόσον κριθεί απαραίτητο (π.χ. μεταπτυχιακοί/ές ή διδακτορικοί/ές φοιτητές/ριες, ακαδημαϊκοί, γραφείο ερευνών κλπ.). Κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης από εξωτερικούς παράγοντες/οργανισμούς, ο οργανισμός που υλοποιεί το πρόγραμμα mentoring δεν θα πρέπει να παραλείπει να παρουσιάζει τα αποτελέσματα της.

Ιδιαίτερως σημαντικό είναι να καταρτιστεί μια τελική έκθεση αξιολόγησης για να υπάρχει μια επισκόπηση των αποτελεσμάτων και των επακόλουθων διαδικασιών της συμβουλευτικής καθοδήγησης. Μεγάλη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στα θέματα που έλαβαν λιγότερο θετικές αξιολογήσεις, ώστε να είναι δυνατός ο εντοπισμός τομέων βελτίωσης για το μέλλον και, κατά συνέπεια, να καταβληθεί προσπάθεια για τη διεξαγωγή περισσότερο αποτελεσματικών προγραμμάτων καθοδήγησης.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επισκεφθείτε στον ιστότοπο του έργου M4M.

- IO2 The Buddy System Model/ΠΠ2 Το Μοντέλο Υπηρεσιών του Buddy System (<https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>) - περιλαμβάνει βασικά στοιχεία και κατευθυντήριες οδηγίες για την ανάπτυξη μιας μεθοδολογίας μη τυπικής/ομότιμης μάθησης και πρότυπα.
- IO3 Buddy System Mentoring Training/ΠΠ3 Εκπαίδευση Mentoring στο Buddy System (<https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>) - πρόγραμμα εκπαιδευτικών μαθημάτων που απευθύνεται σε Επαγγελματίες και

Εθελοντές/ριες των Υπηρεσιών Ένταξης με μια βήμα προς βήμα διαδικασία για τη συστηματική προώθηση της ένταξης των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών μέσω του Συστήματος Φίλων.

### **Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής**

Τέλος, κατά την υλοποίηση των διαδικασιών συμβουλευτικής καθοδήγησης, είναι μείζονος σημασίας να λαμβάνονται υπόψη ορισμένες βασικές αρχές ηθικής και δεοντολογίας.

### **Υπευθυνότητα**

Οι συντονιστές/ριες των μεντόρων θα πρέπει να γνωρίζουν ότι λειτουργούν ως πρότυπα για τους/τις μέντορες, οι οποίοι/ες με τη σειρά τους λειτουργούν ως πρότυπα για τα άτομα που καθοδηγούν. Με τον τρόπο αυτό, τόσο οι συντονιστές/ριες των μεντόρων όσο και οι μέντορες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ότι οι συμπεριφορές και οι στάσεις τους μπορεί να έχουν αντίκτυπο στους/στις καθοδηγούμενους/ές τους. Οι θετικές συμπεριφορές και στάσεις τείνουν να οδηγούν σε πιο επιτυχημένες διαδικασίες συμβουλευτικής καθοδήγησης, καθώς ωφελούν όλα τα εμπλεκόμενα μέρη μέσω της ενδυνάμωσης των κοινωνικών και προσωπικών τους δεξιοτήτων πέραν της προώθησης των ειδικών στόχων κάθε διαδικασίας mentoring.

### **Ευεργεσία**

Οι μέντορες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα δικαιώματα των καθοδηγούμενων ατόμων. Για τον λόγο αυτό, είναι σημαντικό να εξετάζουν τις προσωπικές ανάγκες και τους στόχους τους προωθώντας όσο το δυνατόν περισσότερο το βέλτιστο συμφέρον τους. Καλό είναι να μην ξεχνάμε ότι η συμμετοχή σε ένα πρόγραμμα mentoring είναι αυστηρά εθελοντική και επομένως, είναι απαραίτητο να γνωστοποιούνται τα οφέλη και για τις δύο πλευρές.

### **Μη βλαπτικότητα**

Οι μέντορες θα πρέπει να αποφεύγουν να προκαλέσουν βλάβη στους/στις καθοδηγούμενους/ές τους (π.χ. παραμέληση, εγκατάλειψη, εκμετάλλευση, παραβίαση ορίων) και παράλληλα να προσέχουν τις αλλαγές που παρουσιάζει η συμπεριφορά τους. Οι συνεδρίες είναι εμπιστευτικές και ο/η μέντορας θα πρέπει να σέβεται τις πληροφορίες που μοιράζεται μαζί του/της ο/η καθοδηγούμενος/η. Όμως, είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί ότι σε περίπτωση που ο/η μέντορας έρθει αντιμέτωπος με καταστάσεις που θεωρεί ότι δεν μπορεί να διατηρήσει την εμπιστευτικότητά τους, θα πρέπει να τις καταστήσει σαφείς στον/στην

καθοδηγούμενο/η (π.χ. γνωρίζοντας μια κατάσταση που είναι επιβλαβής για τον/την καθοδηγούμενο/η ή για άλλους).

### **Όρια και περιορισμοί**

Στο mentoring, τα όρια βοηθούν τόσο τους/τις καθοδηγούμενους/ες όσο και τους/τις μέντορες να κατανοήσουν και να διερευνήσουν τις προσδοκίες της σχέσης συμβουλευτικής καθοδήγησης. Όταν τα όρια είναι πολύ χαλαρά, η σχέση μπορεί να τεθεί σε κίνδυνο και να χαθούν τα όρια ή να μην υπάρχουν βασικά πρότυπα, αλλά όταν είναι πολύ αυστηρά, μπορούν επίσης να αποδυναμώσουν τη σχέση όσον αφορά την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και στενής σχέσης. Αν ο/η μέντορας διαπιστώσει προβλήματα στη διαπραγμάτευση των ορίων με τον/την καθοδηγούμενο/η, θα πρέπει να ζητήσει τη συμβουλή του/της συντονιστή/ριας των μεντόρων.

### **Υπομονή**

Οι μέντορες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ότι ο κύριος ρόλος που καλούνται να διαδραματίσουν είναι να παρέχουν την υποστήριξη που έχει ανάγκη ο/η καθοδηγούμενος/η με βάση τις ανάγκες του/της. Έτσι, αναμένεται ότι οι μέντορες θα πρέπει να αφιερώνουν αρκετό χρόνο στο άτομο που καθοδηγούν. Όσον αφορά αυτή την πτυχή, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι προσδοκίες, τόσο του/της μέντορα όσο και του/της καθοδηγούμενου/ης, σχετικά με τον ρόλο του/της άλλου/ης και τα αποτελέσματα της διαδικασίας mentoring. Οι αρχικές προσδοκίες αυτής της διαδικασίας μπορεί να αποτελέσουν εμπόδιο στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Για τον λόγο αυτό, θα πρέπει να συζητούνται και να αποσαφηνίζονται κατά τις πρώτες συνεδρίες, ώστε να αποφεύγονται περαιτέρω διαφωνίες ή έλλειψη κινήτρων.

### **Αυτονομία**

Μια πιθανή πρόκληση σε μια σχέση συμβουλευτικής καθοδήγησης είναι ο/η καθοδηγούμενος/η να εξαρτάται σε υπερβολικό βαθμό από τον/τη μέντορά του/της (π.χ. να του/της στέλνει μηνύματα κάθε φορά που έχει ένα πρόβλημα ή μια απορία) και να καταλαμβάνει χρόνο πέραν της συμφωνημένης συνεδρίας ή του προγραμματισμένου χρόνου. Για τον λόγο αυτό, ο/η μέντορας θα πρέπει να ενισχύει την ανεξαρτησία και την ωριμότητα του ατόμου που καθοδηγεί, προκειμένου να το κάνει να αισθάνεται ικανό να σταθεί μόνο του στα πόδια του. Η θετική ενίσχυση είναι αποφασιστικής σημασίας για την αύξηση της αυτονομίας των καθοδηγούμενων, όπως για παράδειγμα η απόδοση επαίνων για τα επιτεύγματά τους, ούτως ώστε να έχουν αυξημένα κίνητρα για να αναλάβουν πρωτοβουλίες.

### **Συμπεριληπτικότητα**

Οι μέντορες και οι καθοδηγούμενοι/ες συχνά έχουν διαφορετικό πολιτικό, κανονιστικό, θρησκευτικό και πολιτισμικό υπόβαθρο που μπορεί να οδηγήσει σε μικρές ή/και μεγάλες παρεξηγήσεις μεταξύ τους. Σε μια επιτυχημένη σχέση συμβουλευτικής καθοδήγησης, οι διαφορές αυτές δεν θα πρέπει να θεωρούνται

εμπόδια, αλλά μεταβλητές που μπορούν να συμβάλουν σε μια πιο εμπλουτισμένη και εποικοδομητική διαδικασία.

### **Αντιμετώπιση συγκρούσεων**

Οι συγκρούσεις συχνά θεωρούνται ως αρνητικές καταστάσεις. Ωστόσο, οι συντονιστές/ριες των μεντόρων και οι μέντορες θα πρέπει να είναι ανοιχτοί/ές στο να τις δουν ως μια ευκαιρία για προσωπική ή/και επαγγελματική ανάπτυξη, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε θετικές αλλαγές και στρατηγικές (Lulofs & Chan, 2000). Αυτή η οπτική γωνία είναι καίριας σημασίας για την καλύτερη αντιμετώπιση των συγκρουσιακών καταστάσεων που μπορεί να προκύψουν και, κατά συνέπεια, έχει θετικό αντίκτυπο στα εμπλεκόμενα άτομα. Όταν η σύγκρουση οδηγεί σε θετικό αντίκτυπο, αυξάνονται οι πιθανότητες να βελτιωθεί αφενός η σχέση των εμπλεκόμενων μερών και αφετέρου η ικανότητά τους να επιλύουν τα προβλήματα με αποτελεσματικό τρόπο στο μέλλον (Jhonson & Jhonson, 1996).

### **Ιδιωτικότητα**

Η ιδιωτικότητα είναι καθοριστικής σημασίας για την υλοποίηση όλων των διαδικασιών συμβουλευτικής καθοδήγησης, καθώς οι πληροφορίες κοινοποιούνται εμπιστευτικά κατά τη διάρκεια των συνεδριών mentoring. Οι στιγμές ανατροφοδότησης αποτελούν και αυτές καταστάσεις στις οποίες θα πρέπει να διασφαλίζεται η ιδιωτικότητα. Εξίσου σημαντικό είναι να συζητηθεί η έννοια της εμπιστευτικότητας με τους/τις καθοδηγούμενους/ες διασφαλίζοντας ότι τα αρχεία ή οι ιδιωτικές συνομιλίες μαζί τους θα παραμείνουν εμπιστευτικές.

### **Επάρκεια**

Οι μέντορες θα πρέπει να έχουν επίγνωση των γνώσεων και των ικανοτήτων τους όταν παρέχουν βασικές πληροφορίες στα άτομα που καθοδηγούν. Όταν ένας/μία μέντορας δεν αισθάνεται άνετα ή δεν διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει σε μια ερώτηση του/της καθοδηγούμενου/ης, καλό θα ήταν να συζητήσει το θέμα αυτό μαζί του/της σε μια επόμενη συνεδρία, αντί να του/της δώσει εσφαλμένες πληροφορίες.

## **V. Συχνές Ερωτήσεις (FAQ's)**

Το παρόν κεφάλαιο αναφέρεται σε συχνές ερωτήσεις σχετικά με την υλοποίηση ενός προγράμματος συμβουλευτικής καθοδήγησης (mentoring).

### **Ε: Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι σε ένα πρόγραμμα mentoring;**

**Α:** Η διαδικασία καθοδήγησης δομείται με βάση τρεις κύριους συντελεστές που επιτελούν διαφορετικούς ρόλους ως εξής:

- Καθοδηγούμενος/η

Ο/Η καθοδηγούμενος/η είναι ένας/μία μετανάστης/ρια, νεοαφιχθείς/είσα στην κοινότητα υποδοχής, ο/η οποίος/α είναι πρόθυμος/η να αφιερώσει χρόνο και προσπάθεια, προκειμένου να αναπτύξει προσωπικές, κοινωνικές και βασικές δεξιότητες για να ενισχύσει τη διαδικασία ένταξής του/της στην εν λόγω κοινότητα. Συνεργάζεται με τον/τη μέντορα για τη δημιουργία ενός σχεδίου δράσης προσαρμοσμένου στις ατομικές του/της ανάγκες και εργάζεται για την επίτευξη των στόχων που έχουν καθοριστεί.

- Μέντορας

Ο/Η μέντορας είναι ένα άτομο που είναι πρόθυμο να αξιοποιήσει την πείρα του ως πρότυπο θετικής συμπεριφοράς σε εθελοντική βάση με έναν/μία καθοδηγούμενο/η. Είναι υπεύθυνος/η για την προετοιμασία, τη διεξαγωγή και την καταγραφή της προόδου όσον αφορά την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί στο σχέδιο δράσης. Μέντορας μπορεί να είναι ένας/μία μετανάστης/ρια που ζει στη χώρα υποδοχής εδώ και αρκετό καιρό ή ένας/μία ντόπιος/α που μιλάει άπταιστα τη γλώσσα που μιλάει άπταιστα και ο/η καθοδηγούμενος/η.

- Συντονιστής/ρια μεντόρων

Ο/Η συντονιστής/ρια των μεντόρων είναι ένας/μία έμπειρος/η επαγγελματίας, κατά προτίμηση κάποιος/α που έχει υπάρξει μέντορας στο παρελθόν ή επαγγελματίας μιας υπηρεσίας ή ενός οργανισμού που εργάζεται με μετανάστες/ριες και πρόσφυγες/ισσες. Αναλαμβάνει τον ρόλο της διαχείρισης, της εποπτείας και της αξιολόγησης του προγράμματος mentoring. Οι αρμοδιότητες του/της συντονιστή/ριας των μεντόρων είναι να προσλαμβάνει μέντορες και καθοδηγούμενους/ες, να ταιριάζει τους/τις καθοδηγούμενους με τους/τις κατάλληλους/ες μέντορες και να στηρίζει τους/τις μέντορες στη συνολική διαδικασία (Gonçalves & Farcas, 2016). Θα πρέπει να βρίσκεται σε επαφή τόσο με τους/τις μέντορες όσο και με τους/τις καθοδηγούμενους/ες και να παραμένει διαθέσιμος/η για αναφορές τυχόν προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης.

### **E: Ποια είναι τα κύρια στάδια του mentoring;**

**A:** Σύμφωνα με το Μοντέλο Υπηρεσιών του Buddy System του έργου M4M, ένα πρόγραμμα mentoring περιλαμβάνει δέκα (10) στάδια. Ωστόσο, τα στάδια αυτά δεν είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθούν με γραμμική σειρά. Μπορούν να προσαρμοστούν ανάλογα με τις ανάγκες του οργανισμού που θα υλοποιήσει το πρόγραμμα mentoring (*οργανισμός συντονισμού*):

1. Ενημέρωση και προσέλκυση του ενδιαφέροντος των ενδιαφερόμενων για την πρόσληψη μεντόρων και καθοδηγούμενων
2. Πρόσληψη ή εγγραφή των μεντόρων
3. Αρχική αυτοαξιολόγηση
4. Εκπαίδευση και ανάπτυξη
5. Προκαταρκτικό ταίριασμα
6. Επίσημο ταίριασμα και συνάντηση
7. Συνεδρίες mentoring (buddy sessions)

8. Εποπτεία και αυτοαξιολόγηση
9. Παρακολούθηση προόδου και ανατροφοδότηση
10. Αξιολόγηση και τελικές αξιολογήσεις

Περισσότερες πληροφορίες για κάθε στάδιο μπορείτε να βρείτε στο ΠΠ2 Μοντέλο Υπηρεσιών του Buddy System, το οποίο είναι διαθέσιμο στον [ιστότοπο](#) του έργου M4M.

**Ε: Ποια είναι η συνήθης διάρκεια ενός προγράμματος mentoring;**

**Α:** Οι συνεδρίες mentoring (που αποκαλούνται επίσης "buddy sessions" στο Μοντέλο Υπηρεσιών του Buddy System) πραγματοποιούνται σε τακτική βάση και συνήθως καλύπτουν περίοδο 3-6 μηνών ανάλογα με το ατομικό σχέδιο δράσης.

**Ε: Ποια είναι τα χαρακτηριστικά ενός/μιας επιτυχημένου/ης μέντορα;**

**Α:** Για να γίνει κάποιος/α μέντορας χρειάζεται να έχει ανοιχτόμυαλη προσέγγιση, να χρησιμοποιεί ενεργητική ακρόαση, καθώς και να διαθέτει έναν υψηλό βαθμό ενσυναίσθησης. Επιπλέον, θα πρέπει να έχει πολιτισμική ευαισθησία και να είναι πρόθυμος/η να αφιερώνει χρόνο και κόπο για την υποστήριξη των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών.

Ειδικότερα, υπάρχει μια σειρά από χαρακτηριστικά και δεξιότητες που πρέπει να έχει ή να ασκεί ο/η μέντορας προκειμένου να παρέχει κατάλληλη καθοδήγηση σε μετανάστες/ριες, όπως:

- Κοινωνικές, ψυχολογικές και οργανωτικές δεξιότητες (ευελιξία, διαθεσιμότητα, δικτύωση, εκδήλωση ενδιαφέροντος και μέριμνα για την παροχή βοήθειας σε άλλους ανθρώπους, διορατικότητα, αυτοπεποίθηση, καλή ικανότητα προγραμματισμού)·
- Επικοινωνιακές δεξιότητες (γνώση ξένων γλωσσών, ποικίλων και μικτών τεχνικών λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, διεκδικητικότητα, σαφήνεια και αντικειμενικότητα· δημιουργικότητα για να εμπλακεί σε νέους και καινοτόμους τρόπους επικοινωνίας καθώς και να υπερβεί τυχόν εμπόδια· δεκτικότητα και προθυμία να μοιραστεί και να ανταλλάξει εμπειρίες με το καθοδηγούμενο άτομο)·
- Δεξιότητες ψυχικής ανθεκτικότητας (επιμονή, αυτοπεποίθηση, ομαδική εργασία· να αισθάνεται και να μεταδίδει ελπίδα στο καθοδηγούμενο άτομο)·
- Δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων (μη επικριτική στάση, ουδετερότητα, αίσθηση του χιούμορ)·
- Δεξιότητες ένταξης και συμπερίληψης (προώθηση προσωπικών και κοινωνικών δεξιοτήτων, συμμετοχή της κοινότητας, ικανότητα προσαρμογής σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα)·
- Δεξιότητες αυτοεκπαίδευσης και προσωπικής ανάπτυξης (ικανότητα παρατήρησης δυσκολιών με ανοιχτόμυαλη διάθεση, παραδοχή των δικών του/της σφαλμάτων, μάθηση από τους άλλους, συνεχιζόμενη εκπαίδευση και αναζήτηση πόρων).

**Ε: Θα πρέπει ο/η καθοδηγούμενος/η να έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά;**

**Α:** Οι καθοδηγούμενοι/ες θα πρέπει να είναι πρόθυμοι/ες να συνεργαστούν, να δεχθούν προκλήσεις και καθοδήγηση, να είναι σίγουροι/ες για τους στόχους και τις προσδοκίες τους και να είναι σε θέση να εμπιστευθούν άλλους ανθρώπους (Neal, 2014). Κάθε καθοδηγούμενος/η θα πρέπει από την αρχή να γνωστοποιεί με σαφήνεια στον/στη μέντορα τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τους στόχους του/της, ώστε μέντορας και καθοδηγούμενος/η να προσεγγίσουν από κοινού μια πορεία που να καλύπτει τις ανάγκες του/της καθοδηγούμενου/ης.

**Ε: Είναι υποχρεωμένοι/ες οι υποψήφιοι/ες να παρακολουθήσουν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης για να γίνουν μέντορες;**

**Α:** Όχι, δεν είναι υποχρεωμένοι/ες. Ωστόσο, καλό θα ήταν ο οργανισμός που είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση του προγράμματος mentoring (οργανισμός συντονισμού) να διοργανώνει εκπαιδύσεις προκειμένου να επιστρατεύει άρτια προετοιμασμένους/ες μέντορες. Η εκπαίδευση για το mentoring μπορεί να περιλαμβάνει μια εισαγωγική εκπαίδευση για τους/τις μέντορες και μια ενημερωτική ημερίδα για τους/τις καθοδηγούμενους/ες. Στο πλαίσιο του έργου M4M, έχουν αναπτυχθεί σχετικές εκπαιδευτικές ενότητες οι οποίες είναι διαθέσιμες στον [ιστότοπο](#) του έργου. Όσο πιο λεπτομερώς εξισορροπηθούν εκ των προτέρων οι προσδοκίες των μεντόρων και των καθοδηγούμενων, τόσο μεγαλύτερες είναι οι πιθανότητες επιτυχίας του προγράμματος.

**Ε: Πώς θα πρέπει ο οργανισμός συντονισμού να ταιριάζει τους/τις μέντορες με τους/τις καθοδηγούμενους/ες;**

**Α:** Για το ταίριασμα μέντορα-καθοδηγούμενου/ης μπορούν να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα κριτήρια:

- Γλώσσα και εθνικότητα
- Ηλικία (η ύπαρξη διαφοράς ηλικίας μεταξύ μέντορα και καθοδηγούμενου/ης θα μπορούσε να φανεί χρήσιμη, αν και δεν είναι υποχρεωτική)
- Φύλο (λαμβάνοντας υπόψη ότι διαφορετικές κουλτούρες έχουν διαφορετικές προσδοκίες σχετικά με τον ρόλο του άνδρα ή της γυναίκας)
- Πολιτισμικό ή εκπαιδευτικό υπόβαθρο (χωρίς να είναι απαραίτητο να είναι το ίδιο μεταξύ μέντορα και καθοδηγούμενου/ης)
- Χαρακτηριστικά προσωπικότητας και ενδιαφέροντα.

Ας σημειωθεί ότι τα κριτήρια προκαταρκτικού ταιριάσματος λειτουργούν απλώς και μόνο ως ένα ενδεικτικό εργαλείο. Τα καταλληλότερα κριτήρια είναι εκείνα που είναι πιο αποτελεσματικά για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί.

## **E: Πώς δημιουργείται μια σχέση συμβουλευτικής καθοδήγησης;**

**A:** Κατά τη διάρκεια της αρχικής αυτοαξιολόγησης, ο οργανισμός συντονισμού συγκεντρώνει τα προφίλ των μεντόρων και των καθοδηγούμενων για να διευκολύνει το στάδιο του προκαταρκτικού ταιριάσματος, καθώς και για να καθορίσει το σημείο αναφοράς για τους δύο ρόλους στη διαδικασία. Ο/Η συντονιστής/ρια των μεντόρων συλλέγει τις πληροφορίες και κάνει μια πρόταση ταιριάσματος. Έπειτα, ακολουθεί μια άτυπη συζήτηση τόσο με τον/τη μέντορα όσο και με τον/την καθοδηγούμενο/η με στόχο την περιγραφή του πιθανού ταιριού. Αν ο/η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η συμφωνούν, μπορεί να προγραμματιστεί μια άτυπη συνάντηση. Ύστερα από αυτή την άτυπη συνάντηση, ο/η συντονιστής/ρια των μεντόρων επικοινωνεί με κάθε συμμετέχοντα/ουσα χωριστά. Αν συμφωνούν να προχωρήσουν, τότε πραγματοποιείται το επίσημο ταιρίασμα.

Η πρώτη επίσημη συνάντηση οργανώνεται από τον/τη συντονιστή/ρια των μεντόρων, ο/η οποίος/α θα πρέπει να είναι παρών/ούσα για να καθοδηγεί και να επιβλέπει τη διαδικασία. Ο/Η συντονιστής/ρια των μεντόρων προετοιμάζει έναν οδηγό συνέντευξης με βασικές ερωτήσεις και τον προωθεί στον/στη μέντορα. Ο εν λόγω οδηγός θα πρέπει να εστιάζει στις ανάγκες, τους στόχους, τα συγκεκριμένα βήματα και τα καθήκοντα του καθοδηγούμενου ατόμου. Μπορεί επίσης να καταρτίσει ένα προσχέδιο της σύμβασης που θα κοινοποιήσει ο/η μέντορας στον/στην καθοδηγούμενο/η.

Παρακάτω, αναλύεται η διαδικασία της πρώτης επίσημης συνάντησης:

- Ο/Η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η αλληλοσυστήνονται (αν δεν έχει οργανωθεί πρωτύτερα συνάντηση προκαταρκτικού ταιριάσματος).
- Αποσαφηνίζονται οι ανάγκες και οι στόχοι του/της καθοδηγούμενου/ης.
- Ο/Η μέντορας ενημερώνει τον/την καθοδηγούμενο/η για τις δυνατότητες, τα όρια και τους περιορισμούς.
- Ο/Η καθοδηγούμενος/η επεξηγεί τους στόχους, τις προσδοκίες, τους φόβους και τα όριά του/της.
- Με βάση όλα τα παραπάνω, ο/η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η καταλήγουν σε μία συμφωνία ως προς τα επόμενα βήματα: τον τόπο και τον χρόνο της επόμενης συνάντησης, καθώς και τα καθήκοντα του/της μέντορα και του/της καθοδηγούμενου/ης (με λεπτομέρειες σε γραπτή μορφή).
- Αν συμφωνούν και οι δύο πλευρές, μπορεί να παρουσιαστεί ένα/μια προσχέδιο/τελική σύμβαση και να υπογραφεί κατά τη διάρκεια αυτής ή της επόμενης συνάντησης.

Μετά από αυτή τη συνάντηση, ο/η συντονιστής/ρια των μεντόρων και ο/η μέντορας καταρτίζουν ένα εξατομικευμένο πρόγραμμα λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση του/της καθοδηγούμενου/ης, τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τους στόχους που εξέφρασε, καθώς και τις δυνατότητες του/της μέντορα από πλευράς τεχνογνωσίας και χρονικών πόρων. Ωστόσο, οι στόχοι μπορεί να αλλάξουν κατά την εξέλιξη της διαδικασίας, δηλαδή σε περίπτωση αποτυχίας ή αλλαγής των συνθηκών. Η τελική σύμβαση θα πρέπει να συμφωνηθεί και να υπογραφεί από τον/τη συντονιστή/ρια των μεντόρων, τον/τη μέντορα και τον/την καθοδηγούμενο/η το αργότερο κατά τη δεύτερη συνάντηση.

Η καταγραφή των συνεδριών mentoring και των αποτελεσμάτων τους από τον/τη μέντορα είναι απαραίτητη προκειμένου να γίνει ορατή η πρόοδος του/της καθοδηγούμενου/ης, τα βήματα που επιτεύχθηκαν, τα επόμενα πιθανά βήματα, τυχόν προγραμματισμένες εκδηλώσεις κλπ.

**Ε: Είναι απαραίτητο οι μέντορες και οι καθοδηγούμενοι/ες να έχουν την ίδια καταγωγή/εθνικότητα ή/και να μιλούν την ίδια γλώσσα;**

**Α:** Όχι, οι μέντορες και οι τα άτομα που καθοδηγούν δεν είναι απαραίτητο να κατάγονται από την ίδια χώρα ή να μιλούν την ίδια μητρική γλώσσα. Ωστόσο, σε περιπτώσεις που είναι εφικτό, ο/η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η θα πρέπει να μοιράζονται την ίδια κουλτούρα και γλώσσα, καθώς αυτό μπορεί να διευκολύνει τη μεταξύ τους επικοινωνία και συνεργασία. Οι μέντορες που ανήκουν στην ίδια εθνοτική ομάδα με τα άτομα που καθοδηγούν μπορούν να τα ωφελήσουν σε επίπεδο εκμάθησης της γλώσσας της χώρας υποδοχής, παρουσίασης προτύπων, αλλά και να τα βοηθήσουν στην αφομοίωση και τη διαπραγμάτευση πολιτισμικών συγκρούσεων. Ακόμη, οι μέντορες που είναι πολιτισμικά επαρκείς είναι πιθανότερο να κατανοήσουν τις νόρμες, τον πολιτισμό και τις προσδοκίες του/της καθοδηγούμενου/ής τους. Σε κάθε περίπτωση, στην εκπαίδευση των μεντόρων θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται θέματα που σχετίζονται με τον πολιτισμό διαφόρων λαών. Ο οργανισμός συντονισμού θα πρέπει να δημιουργήσει δεσμούς με άλλες οργανώσεις (όπως κοινότητες μεταναστών/ριών ή θρησκευτικά ιδρύματα) που θα μπορούσαν να εμπλουτίσουν και να επαυξήσουν την πολιτισμική επάρκεια του προγράμματος συμβουλευτικής καθοδήγησης.

**Ε: Πόσο συχνά θα πρέπει να συναντιέται ο/η μέντορας με τον/την καθοδηγούμενο/η;**

**Α:** Ο/Η μέντορας και ο/η καθοδηγούμενος/η θα πρέπει να συναντώνται σε τακτά χρονικά διαστήματα προκειμένου να υλοποιήσουν το εξατομικευμένο πρόγραμμα. Η συχνότητα των συναντήσεων εξαρτάται από τις ανάγκες του/ης καθοδηγούμενου/ης. Οι συνεδρίες μπορούν να πραγματοποιούνται μία φορά ανά εβδομάδα/δύο εβδομάδες/μήνα και να διαρκούν από μία (1) έως δύο (2) ώρες η καθεμία. Ο συνολικός αριθμός των συνεδριών συναποφασίζεται στο ξεκίνημα των συνεδριών. Από κοινού ο/η καθοδηγούμενος/η και ο/η μέντορας μπορούν να συμφωνήσουν, εφόσον το επιθυμούν, την διάρκεια και την συχνότητα των συναντήσεων.

**Ε: Ποια είναι η καλύτερη τοποθεσία για τις συναντήσεις μέντορα-καθοδηγούμενου/ης;**

**Α:** Ο τόπος συνάντησης καθορίζεται από κοινού από τον/τη μέντορα και τον/την καθοδηγούμενο/η και μπορεί να ποικίλλει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Ωστόσο, καλό είναι να επιλέγεται μια ουδέτερη και για τους/τις δύο τοποθεσία - όχι το σπίτι ή ο χώρος της εργασίας τους.

**E: Ποια μέσα επικοινωνίας θα πρέπει να χρησιμοποιούνται σε ένα πρόγραμμα mentoring;**

**A:** Οι μέντορες μπορούν να χρησιμοποιούν όλα τα μέσα επικοινωνίας για τη βελτιστοποίηση των συνεδριών mentoring είτε δια ζώσης είτε διαδικτυακά (π.χ. τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο/email, Skype). Σε κάθε περίπτωση, όμως, συνιστάται η διεξαγωγή τουλάχιστον μίας (1) δια ζώσης συνεδρίας με τον/την καθοδηγούμενο/η ανά μήνα (MPATH, 2017).

**E: Ποιο άτομο είναι υπεύθυνο για την εποπτεία και την αξιολόγηση των συνεδριών mentoring;**

**A:** Σε ό,τι αφορά στην εποπτεία του/της μέντορα, αυτή μπορεί να διενεργηθεί από έναν/μία έμπειρο/η και εκπαιδευμένο/η συντονιστή/ρια μεντόρων ή από έναν/μία εξειδικευμένο/ή εξωτερικό/ή επόπτη/ρια. Η εποπτεία είναι ένας θεσμός αναστοχασμού και ανταλλαγής απόψεων που παρέχει μια ευκαιρία για ανασκόπηση της προόδου και προγραμματισμό. Η αυτοαξιολόγηση των μεντόρων καθιστά ορατές τις προσδοκίες τους καθώς και τυχόν περιορισμούς ή προβλήματα. Τα εργαλεία αυτοαξιολόγησης είναι τα κλασικά ερωτηματολόγια, το ερωτηματολόγιο αυτοαντίληψης και αντίληψης των άλλων.

Σε συστηματική βάση, ο/η συντονιστής/ρια των μεντόρων θα πρέπει να διενεργεί εποπτεία και για την ακρίβεια, τουλάχιστον μία φορά τον μήνα, διάρκειας 2 ωρών, για τη γενική περίοδο της διαδικασίας συμβουλευτικής καθοδήγησης. Παράλληλα, θα πρέπει να είναι διαθέσιμος/η να επιλύσει οποιαδήποτε απορία ή να προσφέρει βοήθεια σε διάφορα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια των συνεδριών mentoring. Θα πρέπει επίσης να συναντά σε τακτά χρονικά διαστήματα τους/τις καθοδηγούμενους/ες για να τους/τις γνωρίσει καλύτερα, να κατανοήσει τους στόχους και τις προσδοκίες τους και να συνδράμει το έργο των μεντόρων.

Η αξιολόγηση της συμβουλευτικής καθοδήγησης περιλαμβάνει τη σύνταξη ενός σχεδίου αξιολόγησης, τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με την πρόοδο του mentoring όσον αφορά την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί και τη σχέση μεταξύ μέντορα και καθοδηγούμενου/ης, καθώς και την εκπόνηση μιας τελικής έκθεσης, η οποία θα περιγράφει τα αποτελέσματα και τον αντίκτυπο του mentoring, αναφερόμενη στην επίτευξη των στόχων που περιλαμβάνονται στο εξατομικευμένο σχέδιο δράσης.

Ο οργανισμός συντονισμού θα πρέπει να διασφαλίζει τη συνεχή παροχή υποστήριξης προς τους/τις συμμετέχοντες/ουσες κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής καθοδήγησης, να διατηρεί τη δέσμευσή του σε υψηλά επίπεδα συμβάλλοντας στην αντιμετώπιση πιθανών προκλήσεων, να λαμβάνει γνώση των αποτελεσμάτων και της προόδου των καθοδηγούμενων και να φροντίζει να θέτει ρεαλιστικά κριτήρια επιτυχίας.

Αναφορικά με την αξιολόγηση, ο/η συντονιστής των μεντόρων διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο, καθώς βρίσκεται σε επαφή τόσο με τον/τη μέντορα όσο και με τον/την καθοδηγούμενο/η, οι οποίοι/ες μπορούν με τη σειρά τους να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με την εξέλιξη του προγράμματος mentoring.

Ο οργανισμός συντονισμού σε συνεργασία με τον/τη συντονιστή/ρια των μεντόρων παρακολουθεί την πρόοδο, δηλαδή την αλλαγή που παρατηρείται στην κατάσταση του/της καθοδηγούμενου/ης, αλλά και στη σχέση μέντορα και καθοδηγούμενου/ης. Ωστόσο, καλό είναι να δημιουργηθεί εκ των προτέρων ένα σχέδιο αξιολόγησης που θα επιτρέπει την παρακολούθηση της διαδικασίας βάσει συγκεκριμένων δεικτών και στόχων. Το σχέδιο αξιολόγησης καταρτίζεται από τον/τη συντονιστή/ρια των μεντόρων σε συνεργασία με τον οργανισμό συντονισμού και μπορεί να περιλαμβάνει ερωτηματολόγια και προθεσμίες σύμφωνα με τους στόχους που ορίζονται στο εξατομικευμένο πρόγραμμα συμβουλευτικής καθοδήγησης. Οι δείκτες ακολουθούν τους ειδικούς στόχους του εν λόγω προγράμματος.

Αναφορικά με το σχέδιο αξιολόγησης, ένα ποιοτικό εργαλείο για την τελική αξιολόγηση του προγράμματος συμβουλευτικής καθοδήγησης θα μπορούσε να είναι συνεντεύξεις με ιστορίες ζωής, ενώ ένα ποσοτικό εργαλείο θα μπορούσε να είναι μια σύντομη έρευνα (π.χ. μέσω μιας φόρμας Google) την οποία θα συμπληρώσουν τόσο ο/η μέντορας όσο και ο/η καθοδηγούμενος/η μετά από έναν ορισμένο αριθμό συνεδριών mentoring.

**Ε: Πώς θα πρέπει να αντιδράσει ο οργανισμός συντονισμού σε περίπτωση που ο/η μέντορας ή ο/η καθοδηγούμενος/η αναφέρει ανάρμοστη συμπεριφορά από το άλλο μέρος;**

**Α:** Ο οργανισμός θα πρέπει να καθιερώσει ένα πρωτόκολλο διαχείρισης περιστατικών για να διασφαλίσει ότι ο/η συντονιστής/ρια των μεντόρων έχει τακτική επαφή τόσο με τους/τις μέντορες όσο και με τους/τις καθοδηγούμενους/ες σχετικά με τη σχέση τους, προκειμένου να επιτρέψει στις σχέσεις καθοδήγησης να ευδοκιμήσουν και να έχουν διάρκεια. Η συχνή επαφή του/της συντονιστή/ριας με τους/τις μέντορες και τους/τις καθοδηγούμενους/ες μπορεί να βοηθήσει στην αποφυγή και τη διαχείριση των συγκρούσεων (MENTOR, 2005). Εκτός από αυτό, είναι απαραίτητο να υπάρχει ένας Κώδικας Δεοντολογίας, τον οποίο οφείλουν να τηρούν μέντορες και καθοδηγούμενοι/ες, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι κάθε ζεύγος έχει επίγνωση των δεοντολογικών ζητημάτων και μπορεί να τα αντιμετωπίσει με επιτυχία. Ένας τέτοιος Κώδικας περιλαμβάνει αρχές, κανόνες συμπεριφοράς και θέτει όρια λαμβάνοντας υπόψη τη βοήθεια και την καθοδήγηση που μπορούν να παρέχουν οι μέντορες. Ο Κώδικας θα πρέπει επίσης να αναφέρεται στη μεταχείριση των ανηλίκων. Κατευθυντήριες οδηγίες σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για Μέντορες παρατίθενται στο Παράρτημα 1 του ΠΠ2 - Μοντέλο Υπηρεσιών του Buddy System - το οποίο είναι διαθέσιμο στον [ιστότοπο](#) του έργου.

**Ε: Τι είναι το e-mentoring;**

**Α:** Η ηλεκτρονική συμβουλευτική καθοδήγηση (e-mentoring) αναφέρεται σε κάθε μορφή καθοδήγησης που περιλαμβάνει τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Λαμβάνοντας υπόψη τον αντίκτυπο της πανδημίας Covid-19 στην καθημερινή ζωή, οι ΤΠΕ αποκτούν όλο και μεγαλύτερη σημασία, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών mentoring. Η χρήση μηνυμάτων

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails), διαδικτυακών πλατφορμών για την επικοινωνία μεντόρων και καθοδηγούμενων συνηθίζεται πλέον ολοένα και περισσότερο. Αυτή η συγκεκριμένη μορφή mentoring συνιστάται να διεξάγεται τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα για περίοδο έξι (6) μηνών (MENTOR, 2019). Το e-mentoring έχει την ιδιαιτερότητα ότι είναι πολύ ευέλικτο και μπορεί να εφαρμοστεί σε προγράμματα mentoring που περιλαμβάνουν τόσο δια ζώσης επαφές όσο και αλληλεπιδράσεις με τη βοήθεια της τεχνολογίας. Τέλος, τα προγράμματα e-mentoring μπορούν να παρέχουν μέντορες σε άτομα που είναι γεωγραφικά ή κοινωνικά απομονωμένα (MENTOR, 2005).

## VI. Πρακτικές σχετικά με την ένταξη μεταναστών/ριών που εξετάστηκαν στο πλαίσιο του έργου M4M

Υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των χωρών ως προς το είδος και την ποιότητα των υπηρεσιών ένταξης που προσφέρουν. Κατά την πρώτη φάση του έργου M4M, οι συμμετέχοντες εταίροι ήταν υπεύθυνοι για τη συλλογή βέλτιστων πρακτικών που σχετίζονται με την υποδοχή μεταναστών/ριών στη χώρα τους. Κυβερνήσεις, δημόσιοι φορείς, ενώσεις και ΜΚΟ που προέρχονταν από διάφορες ευρωπαϊκές χώρες κλήθηκαν να συμμετάσχουν σε αυτές τις δραστηριότητες. Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας, οι εταίροι του έργου κατέληξαν σε πέντε (5) ευρωπαϊκές βέλτιστες πρακτικές που σχετίζονται με την υποδοχή των μεταναστών/ριών:

### 1. Mentors for Migrants (Πορτογαλία)

Είναι ένα πρόγραμμα mentoring για μετανάστες/ριες, το οποίο προωθείται από την Ύπατη Αρμοστεία για τη Μετανάστευση και αναπτύσσεται σε όλη τη χώρα από ένα σύνολο τοπικών εταίρων. Στόχος του είναι η δημιουργία δεσμών μεταξύ μεντόρων (Πορτογάλων/ίδων πολιτών) και καθοδηγούμενων (μεταναστών/ριών). Οι μέντορες είναι επιφορτισμένοι/ες με τη στήριξη των καθοδηγούμενων στην ανάπτυξη των επαγγελματικών τους στόχων και την ένταξή τους στην κοινότητα υποδοχής μέσω της παροχής βοήθειας, παρακολούθησης και καθοδήγησης για την επίλυση τυχόν δυσκολιών ή προβλημάτων. Υπάρχουν περίπου 600 διαθέσιμοι/ες μέντορες σε εθνικό επίπεδο και η ποικιλομορφία που τους/τις διακρίνει επιτρέπει την εξεύρεση της καταλληλότερης υποστήριξης για τις ιδιαίτερες ανάγκες και περιστάσεις κάθε καθοδηγούμενου/ης.

Πηγή: [Portugal: Mentors for Migrants Programme | European Website on Integration \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/migrant-integration/integration-practice/portugal-mentors-migrants-programme_fr)<sup>12</sup>

<sup>12</sup> [https://ec.europa.eu/migrant-integration/integration-practice/portugal-mentors-migrants-programme\\_fr](https://ec.europa.eu/migrant-integration/integration-practice/portugal-mentors-migrants-programme_fr)

## 2. Family Side by Side (Πορτογαλία)

Αυτή η καλή πρακτική αποσκοπεί στην αποτελεσματικότερη ένταξη των μεταναστών/ριών στην Πορτογαλία, ιδίως των οικογενειών προσφύγων και μεταναστών. Το εν λόγω έργο φιλοδοξεί να συσφίξει τις κοινωνικές σχέσεις προωθώντας παράλληλα την πολιτισμική ποικιλομορφία της χώρας. Για τον σκοπό αυτό, μια οικογένεια συμφωνεί να φιλοξενήσει στο σπίτι της μια οικογένεια που δεν γνωρίζει, προκειμένου να σχηματίσουν «ομότιμους συγγενείς» για ένα ευχάριστο γεύμα. Η πρακτική αυτή δίνει έμφαση στον σεβασμό και την κατανόηση των πολιτισμικών διαφορών των οικογενειών.

## 3. KomIn - Kompetenzorientierte Intensivberatungn (Αυστρία)

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες, πρόσφυγες/ισσες, αιτούντες/σες άσυλο και υπηκόους τρίτων χωρών με στόχο την ένταξή τους στην αγορά εργασίας της χώρας υποδοχής. Στην πράξη, το εν λόγω πρόγραμμα παρέχει υπηρεσίες συμβουλευτικής σε διάφορες γλώσσες, εργαστήρια για ορισμένα θέματα που σχετίζονται με την αγορά εργασίας (π.χ. διαδικασία υποβολής αιτήσεων, ψηφιοποίηση), καθώς και ένα μάθημα χαρτογράφησης ικανοτήτων με τίτλο «Καλειδοσκόπιο ικανοτήτων». Διαμορφώνεται ένα εξατομικευμένο πλάνο για κάθε συμμετέχοντα/ουσα ανάλογα με την τρέχουσα κατάσταση της ζωής του/της, τις ανάγκες και τις δυνατότητές του/της. Το έργο υλοποιείται σε συνεργασία με την τοπική υπηρεσία της αγοράς εργασίας και αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς. Η πρακτική αυτή αποτελεί μια πολύ ενημερωμένη και καινοτόμο προσέγγιση, διότι συνδυάζει τεχνολογίες και ψηφιοποίηση για να βοηθήσει τους/τις μετανάστες/ριες να βρουν την καλύτερη δυνατή θέση στην αγορά εργασίας.

## 4. Interreg project France-Wallonie-Vlaanderen AB Réfugiés-Social (Γαλλία)

Στόχος αυτής της καλής πρακτικής είναι να προτείνει μια διαδικασία επιτυχούς ένταξης των προσφύγων/ισσών μέσω της ενίσχυσης των υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής υποστήριξης που τους παρέχονται. Στηρίζεται σε τρεις θεματικούς άξονες: διερμηνεία, ψυχική υγεία και διαμεσολάβηση. Το έργο αυτό αποσκοπεί στη βελτίωση της ποιότητας των υφιστάμενων υπηρεσιών, στην υποστήριξη, στην καινοτομία και στους γενικεύσιμους «πειραματισμούς» προς τους/τις νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες, τα ασυνόδευτα ανήλικα και τους/τις αιτούντες/σες άσυλο. Κινητές ομάδες που περιλαμβάνουν κοινωνικούς/ές λειτουργούς, ψυχολόγους και «πρεσβευτές/ειρες ένταξης» (για τη διερμηνεία σπάνιων γλωσσών) πλαisiώνουν ανθρώπους που έχουν υποστεί δεινά που συνδέονται με τη μετανάστευση ή/και την ένταξη στη χώρα υποδοχής. Το έργο προωθεί μεταξύ άλλων την αλληλοϋποστήριξη, καθώς οι «πρεσβευτές/ειρες ένταξης» είναι οι ίδιοι/ες μετανάστες/ριες που βρίσκονται στην εν λόγω χώρα εδώ

για αρκετούς μήνες ή χρόνια και έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία τη διαδικασία ένταξης έχοντας μάλιστα εγκατασταθεί σε αυτή.

Πηγή: [AB Réfugiés - Social | Interreg \(interreg-fwvl.eu\)](https://www.interreg-fwvl.eu/ab-refugies-social)<sup>13</sup>

## 5. Migrantour - New Roots (Πορτογαλία)

Στόχος του προγράμματος είναι η ένταξη των μεταναστών/ριών και των προσφύγων/ισών στην αγορά εργασίας μέσω μοναδικών ξεναγήσεων και εργαστηρίων ευαισθητοποίησης σε σχολεία. Η εν λόγω πρωτοβουλία στηρίζει τη διαδικασία ένταξης των μεταναστών/ριών μέσω της οικοδόμησης αμοιβαίας κατανόησης και σεβασμού. Παρέχει διάφορες ευκαιρίες για την εξεύρεση εργασίας, τη δημιουργία φιλικών σχέσεων και την αποτελεσματικότερη ένταξή τους στην κοινωνία υποδοχής. Ενθαρρύνει την επίδειξη μεγαλύτερης ανεκτικότητας και ενσυναίσθησης από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη δημιουργώντας μια αίσθηση κοινότητας και ανήκειν.

Οι εταίροι του M4M επέλεξαν την πρακτική “Mentors for Migrants” από την Πορτογαλία ως την καλύτερη πρακτική σε ευρωπαϊκό επίπεδο όσον αφορά την ένταξη των μεταναστών/ριών.

## Λοιπές αξιoσημείωτες βέλτιστες πρακτικές από τις χώρες-εταίρους

### Γαλλία

#### **Entre voix – Fondation Agir contre l'exclusion (FACE)**

Το έργο “Entre voix” προωθεί την κοινωνική και επαγγελματική ένταξη των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών και δημιουργήθηκε με σκοπό να αντισταθμίσει την ανεπαρκή γνώση της γαλλικής γλώσσας κατά την πρόσβαση σε μια θέση εργασίας, την έλλειψη κατάρτισης των επαγγελματιών που επιθυμούν να πλαισιώσουν αυτό το κοινό και την έλλειψη ευαισθητοποίησης των επιχειρήσεων όσον αφορά την επαγγελματική ένταξη των εν λόγω ατόμων. Αποσκοπεί στον προγραμματισμό ωρών συνομιλίας με επαγγελματίες εταιρειών για την εξάσκηση της γαλλικής γλώσσας και στην κινητοποίηση των εταιρειών για την επαγγελματική ένταξη των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών. Στόχος αυτών των εβδομαδιαίων ή μηνιαίων συναντήσεων είναι να τους δοθεί η δυνατότητα να εξασκηθούν στα επαγγελματικά γαλλικά και να συζητήσουν την πρόσβαση στην απασχόληση, σε επίπεδο ζεύγους, με έναν/μία υπάλληλο της εταιρείας. Πέραν αυτού, η υλοποίηση του buddy system επιτρέπει στο ζεύγος να αναπτύξει

<sup>13</sup> <https://www.interreg-fwvl.eu/fr/ab-refugies-social>

επαγγελματικούς και κοινωνικούς δεσμούς που είναι απαραίτητοι για την ένταξη των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών στη χώρα υποδοχής.

Πηγή: [Entre Voix – Fondation Agir Contre l'Exclusion \(fondationface.org\)](https://www.fondationface.org/projet/entre-voix/)<sup>14</sup>

## Ρουμανία

### ***MINT: Mentoring for the integration of children affected by migration – Terre des hommes***

Η οργάνωση Terre des hommes (Tdh) και οι εταίροι της, μέσω της υλοποίησης του έργου MINT είχαν ως στόχο να ενθαρρύνουν τη δημιουργία σχέσεων μεταξύ παιδιών προσφύγων και μεταναστών και Ευρωπαίων νέων μέσω της διεξαγωγής διαφόρων κοινών δραστηριοτήτων. Για τον σκοπό αυτό, ανέπτυξε ένα πρόγραμμα καθοδήγησης μεταξύ συνομηλίκων, το οποίο περιλαμβάνει την εκπαίδευση τοπικών εθελοντών/ριών για νέους/ες και τη διασύνδεσή τους με παιδιά μεταναστών/ριών και νεοαφιχθέντες/είσες πρόσφυγες/ισσες. Οι μετανάστες/ριες και οι νεαροί/ές μέντορες συμμετείχαν σε ατομικές και ομαδικές συναντήσεις δίνοντας έμφαση στην εκπαιδευτική και γλωσσική υποστήριξη, καθώς και σε ψυχαγωγικές δραστηριότητες, όπως ομαδικά παιχνίδια. Στο πλαίσιο του προγράμματος mentoring, οι τοπικές ομάδες νέων και τα παιδιά των μεταναστών προσδιόρισαν βασικά θέματα που αντικατοπτρίζουν την εμπειρία της ένταξης. Οι ομάδες προέβαλαν τα θέματα που εντοπίστηκαν σε δημόσιες συζητήσεις μέσω ταινιών που προωθήθηκαν στο Διαδίκτυο και μέσω θεατρικών παραστάσεων ή συζητήσεων με συμμαθητές/ριες ή άλλων τοπικών εκδηλώσεων χωρίς να απαιτείται σύνδεση στο Διαδίκτυο. Οι εθελοντές/ριες διευκόλυναν την ένταξη των παιδιών μεταναστών και προσφύγων στις τοπικές κοινότητες υποδοχής συστήνοντάς τα σε άλλα παιδιά της κοινότητας και οργανώνοντας υπαίθριες αθλητικές και κοινωνικοπολιτιστικές δραστηριότητες. Η ένταξη των παιδιών μεταναστών και η μαθησιακή διαδικασία συνοδεύονταν επίσης από κατάλληλα προσαρμοσμένο διαδικτυακό περιεχόμενο. Οι φιλικόι προς τους χρήστες διαδικτυακοί πόροι θα βοηθήσουν περαιτέρω τα νεοαφιχθέντα άτομα να κατανοήσουν τα εθνικά πολιτιστικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά των τεσσάρων χωρών που συμμετέχουν στο έργο. Επιπλέον, τα παιδιά είχαν τη δυνατότητα να μάθουν τις τοπικές γλώσσες μέσω offline και online μαθημάτων που προσφέρονταν σε γλώσσες που ήταν κατανοητές από τα παιδιά, όπως τα αραβικά ή τα φαρσί. Συνολικά, εκτιμάται ότι στις τέσσερις χώρες υλοποίησης του έργου, αρκετές εκατοντάδες παιδιά θα αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες για να μπορούν να συμμετέχουν με ευκολία σε διάφορες κοινωνικές σχέσεις.

<sup>14</sup> <https://www.fondationface.org/projet/entre-voix/>

## Ελλάδα

### **INTEGRA-TRAIN – Μέλισσα, Δίκτυο Μεταναστριών στην Ελλάδα**

Το έργο INTEGRA-TRAIN αποβλέπει στην ενίσχυση της ένταξης των γυναικών που είναι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας μέσω της παροχής μιας πολύπλευρης εκπαίδευσης για την ένταξη. Το έργο έχει τρεις κύριους στόχους: (α) την ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών στην ΕΕ σχετικά με την εκπαίδευση για την ένταξη μεταναστών/ριών από κράτη μέλη της ΕΕ τα οποία διαθέτουν μακρά πείρα στην ένταξη προσφύγων/ισσών σε κράτη μέλη της ΕΕ με μικρότερη πείρα στην ένταξη προσφύγων/ισσών· (β) την αύξηση της ετοιμότητας και της εξοικείωσης των προσφύγων/ισσών με την πολιτειακή, νομική, κοινωνική και πολιτισμική πραγματικότητα της χώρας υποδοχής προκειμένου να ενταχθούν ομαλά σε αυτή μακροπρόθεσμα· και (γ) την ενίσχυση της ικανότητας των εθνικών ΜΚΟ να προσφέρουν μαθήματα ένταξης στους/στις μετανάστες/ριες. Για την επίτευξη αυτών των στόχων, υλοποιούνται διάφορες δράσεις, όπως ανταλλαγή γνώσεων, ανταλλαγή και ανάπτυξη εμπειριών, εκπαιδεύσεις για την ένταξη, διάχυση των αποτελεσμάτων της ένταξης και μεταβίβαση της εμπειρίας συμμετοχής.

Πηγή: [INTEGRA-TRAIN - RÉSEAU DE FEMMES MIGRANTES EN GRÈCE melissanetwork.org<sup>15</sup>](https://melissanetwork.org)

## Αυστρία

### **Lerncafes – Caritas Austria**

Τα Lerncafes είναι αποδεδειγμένα παραδείγματα προγραμμάτων καλής ένταξης που παρέχουν δωρεάν υποστήριξη για τη μελέτη των παιδιών, τα οποία δημιουργήθηκαν πριν από αρκετά χρόνια και έχουν πλέον καθιερωθεί σε ολόκληρη την Αυστρία. Το έργο αυτό απευθύνεται σε παιδιά ηλικίας 6-15 ετών από οικογένειες προσφύγων, αιτούντων άσυλο και μεταναστών. Το έργο εκπαιδευτικής υποστήριξης βοηθά τα παιδιά των μεταναστών να διαβάζουν για το σχολείο, να προετοιμάζονται για τις εξετάσεις και να βελτιώνουν τις γνώσεις τους στη γερμανική γλώσσα. Οι εθελοντές/ριες διδάσκουν στα παιδιά πώς να απολαμβάνουν τη μάθηση και να βελτιώνουν τις γνώσεις τους. Όπως έχει αποδειχθεί, το 96% των παιδιών που λαμβάνουν αυτή την υποστήριξη έχουν ολοκληρώσει την αντίστοιχη σχολική βαθμίδα και επομένως, μπορούν να προχωρήσουν στην επόμενη. Επιπλέον, μαθαίνοντας, παίζοντας και μεγαλώνοντας με άλλα παιδιά από όλες τις χώρες, οι νέοι/ες γίνονται πολύ πιο ανοιχτόμυαλοι/ες και σέβονται ο/η ένας/μία τον/την άλλον/η.

Πηγή: [Lerncafés - Soutien à l'apprentissage gratuit: Caritas Autriche \(caritas-austria.at\)](https://www.caritas-austria.at)

<sup>15</sup> <https://melissanetwork.org/2019/07/12/integra-train/>

## Ιταλία

### Αποκεντρωμένη υποδοχή και ένταξη

Αυτή η πρακτική, η οποία απευθύνεται σε κατόχους διεθνούς προστασίας και σε ασυνόδευτα ανήλικα, αποσκοπεί στην εξασφάλιση παρεμβάσεων «ολοκληρωμένης υποδοχής», στη μέριμνα για κάθε δικαιούχο και στην ένταξη των εν λόγω ατόμων στις πολιτικές τοπικής ανάπτυξης και πρόνοιας. Περιλαμβάνει στεγαστική συνδρομή, κοινωνικοοικονομική ένταξη βοηθώντας τα άτομα αυτά να βρουν δουλειά, υγειονομική περίθαλψη διευκολύνοντας την εγγραφή τους στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, κοινωνική συνδρομή για την αντιμετώπιση διοικητικών πρακτικών και εκπαίδευση μέσω της εγγραφής τους σε σχολικές μονάδες ή προγράμματα μαθημάτων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις τρέχουσες συνθήκες και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους/στις νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες στις χώρες των εταίρων, καθώς και σχετικά με την επιλογή καλών πρακτικών όσον αφορά την ένταξη των μεταναστών/ριών, μπορείτε να βρείτε στην Έκθεση Επισκόπησης Στοιχείων (ΠΠ1) που είναι διαθέσιμη στο κοινό στον [ιστότοπο](#) του έργου M4M.

## VII. Συστάσεις πολιτικής για την ένταξη των μεταναστών/ριών

### Ελλάδα

Σε γενικές γραμμές, η Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη των Αιτούντων Άσυλο και των Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας, που δημοσιεύθηκε τον Νοέμβριο του 2021<sup>16</sup>, βασίζεται στους ακόλουθους πυλώνες:

- Προ-ένταξη των αιτούντων/σών άσυλο για την ομαλή μετάβαση των ενηλίκων στην επαγγελματική ζωή και των ανηλίκων από την άτυπη στην τυπική εκπαίδευση χωρίς διακρίσεις.
- Κοινωνική ένταξη των δικαιούχων διεθνούς προστασίας με ανάπτυξη εντατικών προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για τη διευκόλυνση της πρόσβασής τους στην αγορά εργασίας.
- Προάσπιση των δικαιωμάτων, καθώς και πρόληψη και αποτελεσματική προστασία από κάθε μορφή βίας με ενίσχυση των μηχανισμών αναφοράς.
- Ανεξάρτητη διαβίωση, κοινωνική στέγαση, απασχόληση και κοινωνική πρόνοια.

<sup>16</sup> Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη των Αιτούντων Άσυλο και των Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας, 2021. Διαθέσιμο στο: <https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2021/11/Εθνική-στρατηγική-για-την-κοινωνική-ένταξη-2021.pdf>

- Ενίσχυση των εκπαιδευτικών και επαγγελματικών γνώσεων, κατάρτιση, απόκτηση δεξιοτήτων και γλωσσομάθεια.
- Ίση πρόσβαση σε ποιοτική, χωρίς διακρίσεις, τυπική και μη τυπική εκπαίδευση.

Ενδεικτικές δράσεις για την επίτευξη των προαναφερθέντων στόχων:

- **Ασφάλεια και προστασία.** Διασφάλιση της παρουσίας διεπιστημονικών ομάδων (αποτελούμενων από γιατρούς, ψυχολόγους, κοινωνικούς/ές λειτουργούς κλπ.) σε όλες τις εγκαταστάσεις υποδοχής, ώστε να είναι εφικτή η έγκαιρη αξιολόγηση των ευαλωτοτήτων που διατρέχουν οι αιτούντες/σες άσυλο και η παραπομπή σε κατάλληλες υπηρεσίες· Εξασφάλιση κατάλληλων δομών στέγασης για άτομα με αυξημένες ανάγκες φροντίδας και υποδοχής· Προώθηση της σεξουαλικής και αναπαραγωγικής υγείας.
- **Προάσπιση των δικαιωμάτων, πρόσβαση στην εκπαίδευση και στις δημόσιες υπηρεσίες.** Ενίσχυση της πρόσβασης στην τυπική και μη τυπική εκπαίδευση. Η παροχή της μη τυπικής εκπαίδευσης πραγματοποιείται από επαγγελματίες εξειδικευμένους/ες στη διδασκαλία της ελληνικής ως ξένης γλώσσας σε αιτούντες/σες άσυλο, σε προπαρασκευαστικές τάξεις ή ως πρόσθετη υποστήριξη στο επίσημο εκπαιδευτικό σύστημα. Τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης στον προαναφερόμενο πληθυσμό θα ενισχυθούν με σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη δεξιοτήτων, με βάση τις ανάγκες της αγοράς εργασίας των τοπικών κοινοτήτων. Θα αναπτυχθεί μια ψηφιακή εφαρμογή ανά γεωγραφική περιοχή με όλες τις πληροφορίες που θα πρέπει να γνωρίζουν οι ενδιαφερόμενοι/ες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Επιπλέον, θα ενισχυθούν οι υπηρεσίες παροχής νομικής βοήθειας.
- **Διάθεση πληροφοριών φιλικά διατυπωμένων προς τα παιδιά και ενίσχυση της συμμετοχής των παιδιών στις διαδικασίες που τα αφορούν, καθώς και διασφάλιση πρόσβασης σε υψηλής ποιότητας εκπαίδευση.** Περιλαμβάνει τον διορισμό εκπροσώπων για ασυνόδευτα ανήλικα που θα λειτουργούν ως πρόσωπα αναφοράς σε κάθε εγκατάσταση υποδοχής, με σκοπό την προστασία των παιδιών και την επίλυση των θεμάτων τους. Οι εν λόγω εκπρόσωποι θα καταρτίζονται ανάλογα και η εργασία τους θα παρακολουθείται.
- **Προώθηση του ευρωπαϊκού τρόπου ζωής.** Εξοικείωση με τους δημοκρατικούς θεσμούς, τον τρόπο ζωής στην Ελλάδα και την Ευρώπη, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πολιτών· Ευαισθητοποίηση σχετικά με την απαγόρευση των διακρίσεων, τον σεβασμό της ποικιλομορφίας και την ενίσχυση της συνοχής των κοινωνιών. Με σκοπό την ενίσχυση και την προώθηση των δεξιοτήτων αναφορικά με την καθημερινή ζωή, διοργανώνονται εργαστήρια για πρακτική στο μαγείρεμα, τη χρήση των δημόσιων συγκοινωνιών, την κυκλοφορία στους δρόμους και την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων.

- **Κοινωνική ένταξη των δικαιούχων διεθνούς προστασίας.** Ανάπτυξη ταχέων προγραμμάτων με αμφίδρομη συμμετοχή προσφύγων (Refugees to Refugees), συμπεριλαμβανομένων των προσφύγων που συμμετέχουν σε εκπαίδευση άλλων προσφύγων. Προώθηση της κατάρτισης και απασχόλησης γυναικών προσφύγων, θυμάτων σεξουαλικής και έμφυλης βίας (SGBV), προκειμένου να συνδράμουν γυναίκες που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες με παρόμοιες εμπειρίες. Στήριξη της εξέλιξης των επαγγελματικών δεξιοτήτων μέσω της επαγγελματικής κατάρτισης. Ενίσχυση των γνώσεων των δικαιούχων διεθνούς προστασίας σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στην Ελλάδα μέσω ηλεκτρονικού ή/και έντυπου υλικού διαθέσιμου στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, το οποίο θα πρέπει να επικαιροποιείται διαρκώς στη γλώσσα τους. Σύνδεση των ευκαιριών στέγασης με εποχικές ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο ή στον αγροτικό τομέα. Δημιουργία κινήτρων για τους/τις ιδιοκτήτες/ριες κατοικιών, προκειμένου να εκμισθώσουν ακίνητα σε δικαιούχους διεθνούς προστασίας.
- **Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και της συμμετοχής στην κοινότητα.** Δημιουργία συλλόγων στο πλαίσιο της κοινότητας και τακτικές συναντήσεις με άξονα διάφορες θεματικές ενότητες.

#### Συστάσεις:

Η Εθνική Στρατηγική αναφέρεται σε σημαντικές πτυχές σχετικά με την ένταξη των προσφύγων/ισών και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα, όπως η ασφάλεια, η αποτελεσματική προστασία και υποστήριξη των ευάλωτων ατόμων, η στέγαση, η τυπική, μη τυπική και επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων που συνδέονται με την τοπική αγορά εργασίας, η γνωριμία με την τοπική γλώσσα και τον πολιτισμό μέσω της συμμετοχής σε συλλόγους και τοπικές συναντήσεις, καθώς και η ενημέρωση για τα δικαιώματα και τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Ιδιαίτερη έμφαση αποδίδεται στο να έχουν οι ανήλικοι/ες έναν/μία κηδεμόνα ή εκπρόσωπο που μπορεί να λειτουργήσει ως πρόσωπο αναφοράς για να διασφαλίσει ότι προστατεύονται από τυχόν βλάβες, ότι μπορούν να φοιτήσουν την εκπαίδευση και ότι μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμα συμμετοχής τους.

Εντούτοις, η εθνική στρατηγική περιλαμβάνει κυρίως γενικές παρατηρήσεις και συστάσεις, η εφαρμογή των οποίων απαιτεί πόρους και αποτελεσματική συνεργασία των φορέων και των επαγγελματιών που εργάζονται με μετανάστες/ριες.

Υπό αυτό το πρίσμα, θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην ουσιαστική εμπλοκή των μεταναστών/ριών που ζουν στην Ελλάδα εδώ και αρκετό καιρό, προκειμένου να συστηματοποιηθεί η συνεργασία τους με τους αρμόδιους φορείς και τις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό θα μπορούσε να συνδυαστεί με προγράμματα συμβουλευτικής καθοδήγησης (mentoring), τα οποία θα μπορούσαν με τη σειρά τους

να υλοποιηθούν από το κράτος ή από μεγάλες ΟΚΠ που έχουν πρόσβαση σε κέντρα υποδοχής και άλλες δομές φιλοξενίας ατόμων με μεταναστευτικό υπόβαθρο. Η σπουδαιότητα της ύπαρξης ενός προσώπου αναφοράς αναγνωρίζεται στην εθνική στρατηγική, αν και δεν υπάρχει συγκεκριμένη αναφορά για το πώς θα μπορούσε να λειτουργήσει στην πράξη.

Εκπαιδευμένοι/ες μέντορες (επαγγελματίες ή/και εθελοντές/ριες) θα μπορούσαν κάλλιστα να στηρίξουν τους/τις νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες έναντι των τοπικών αρχών, προκειμένου να διασφαλίσουν το νομικό καθεστώς και τα δικαιώματά τους και να μπορέσουν να βρουν μια ασφαλή κατοικία, υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και οικονομική στήριξη. Με άλλα λόγια, θα μπορούσαν να αποτελέσουν έναν σύνδεσμο μεταξύ του κράτους και της κοινότητας για μια μεταβατική περίοδο.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ένταξη δεν μπορεί να είναι εφικτή αν οι μετανάστες/ριες δεν είναι σε θέση να επικοινωνούν μόνοι/ες τους με τον ντόπιο πληθυσμό. Επομένως, είναι μείζονος σημασίας η παρακολούθηση δωρεάν γλωσσικών μαθημάτων σε τακτική βάση, καθώς και τα κίνητρα που δίνονται στους/στις μετανάστες/ριες για να τα παρακολουθούν. Το mentoring θα μπορούσε να φανεί χρήσιμο και σε αυτό το ζήτημα. Εκπαιδευμένοι/ες μέντορες θα μπορούσαν να προσελκύσουν το ενδιαφέρον νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών προκειμένου να παρακολουθήσουν μαθήματα για την εκμάθηση της ελληνικής ή/και της αγγλικής γλώσσας, καθώς και άλλα προγράμματα κατάρτισης για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους (π.χ. ξένες γλώσσες, ψηφιακές δεξιότητες, επαγγελματική εκπαίδευση), ώστε να έχουν την ευκαιρία να γίνουν οικονομικά ανεξάρτητοι/ες και παράλληλα να συμμετέχουν στην κοινωνική και οικονομική ζωή.

Τέλος, θα πρέπει να δοθούν κίνητρα στις τοπικές επιχειρήσεις για την πρόσληψη μεταναστών/ριών. Τα κίνητρα αυτά θα μπορούσαν να συνδυαστούν με προγράμματα συμβουλευτικής καθοδήγησης υλοποιούμενα από ΟΚΠ, εργατικά σωματεία ή το Υπουργείο Εργασίας, στα οποία οι μέντορες θα μπορούσαν να βοηθήσουν άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο να μάθουν την τοπική γλώσσα, να αναπτύξουν δεξιότητες και να δικτυωθούν, ούτως ώστε να μπορέσουν να βρουν δουλειά στην Ελλάδα.

## Γαλλία

**Κορυφαία προτεραιότητα είναι η ένταξη μέσω της απασχόλησης και η ενισχυμένη προστασία των γυναικών και των δικαιούχων διεθνούς προστασίας.**

Στις 25 Ιανουαρίου 2022, το Υπουργείο Εσωτερικών υπέγραψε πολιτική που αποσκοπεί στον καθορισμό των προτεραιοτήτων της πολιτικής ένταξης των νεοαφιχθέντων/εισών μεταναστών/ριών. Η πρώτη προτεραιότητα αφορά στην εργασία και την επαγγελματική κατάρτιση, η οποία παρουσιάζεται ως «βασικός άξονας ένταξης». Περιλαμβάνει την κινητοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών

απασχόλησης, τη χρηματοδότηση δράσεων για τη στήριξη των προσφύγων/ισσών στην απασχόληση και την αναγνώριση των δεξιοτήτων και της επαγγελματικής πείρας που έχουν αποκτήσει στο παρελθόν, καθώς και τη διοικητική μέριμνα για την έγκαιρη έκδοση και ανανέωση των αδειών διαμονής.

Η δεύτερη προτεραιότητα αποδίδει ιδιαίτερη προσοχή στις γυναίκες και τους/τις δικαιούχους διεθνούς προστασίας. Οι δικαιούχοι αυτής της προστασίας ορίζονται ως πιο ευάλωτοι/ες από τους/τις άλλους/ες, επειδή «πλήττονται από ειδικές ευαλωτότητες, κυρίως ψυχotraυματισμούς, δυσκολίες πρόσβασης στη στέγαση και έχουν μεγαλύτερη απόσταση από τη γαλλική γλώσσα και την αγορά εργασίας σε σχέση με άλλους/ες αλλοδαπούς/ές». Οι γυναίκες προσδιορίζονται επίσης ως έχουσες μεγαλύτερες δυσκολίες ένταξης «με ποσοστό ανεργίας 30% και μικρότερη συμμετοχή στον κόσμο της εργασίας και της κοινωνικής ζωής». Για τον λόγο αυτό, προτείνεται μια προσέγγιση «εξωστρέφειας» για τη διευκόλυνση της ένταξής τους, όπως βοηθητικές υποδομές για τη φροντίδα παιδιών.

Τέλος, το Υπουργείο Εσωτερικών επεσήμανε τον «ουσιαστικό ρόλο» της κοινωνίας των πολιτών στη διασφάλιση της επιτυχούς ένταξης των αλλοδαπών και υπογράμμισε την αξία έργων και μηχανισμών, όπως η χορηγία και η συμβουλευτική καθοδήγηση. Από τον Νοέμβριο του 2021, διατίθεται μια πλατφόρμα για χορηγίες των πολιτών προς τους/τις πρόσφυγες/ισσες (<https://parrainage.refugies.info/>) από τη διυπουργική αντιπροσωπεία για την υποδοχή και την ένταξη των προσφύγων/ισσών (DIAIR), με σκοπό «την ενθάρρυνση όλων των πρωτοβουλιών των πολιτών υπέρ της ένταξής τους».

Πηγή: <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45277?origin=list>

**Εκπαίδευση κοινωνικών λειτουργών για την καλύτερη υποστήριξη των προσφύγων/ισσών.** Τον Ιανουάριο του 2021, η διυπουργική αντιπροσωπεία για την υποδοχή και την ένταξη των προσφύγων/ισσών (DIAIR), και το Εθνικό Κέντρο για την Τοπική Δημόσια Υπηρεσία (CNFPT) ξεκίνησαν ένα ειδικό πρόγραμμα κατάρτισης για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς των τοπικών αρχών, προκειμένου να διασφαλίσουν την πρόσβαση στα δικαιώματα των μεταναστών/ριών που επωφελούνται από τη διεθνή προστασία.

Η πρωτοβουλία αυτή στηρίχθηκε στην παρατήρηση ότι «οι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας έχουν πολλές ιδιαιτερότητες που καθιστούν ακόμη πιο αναγκαία τη γενίκευση της κατάρτισης που εστιάζει στις ανάγκες τους και στους μηχανισμούς στους οποίους μπορούν να έχουν πρόσβαση». Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Υποδοχή και υποστήριξη προσφύγων/ισσών στη Γαλλία» στοχεύει ως εκ τούτου, ιδιαίτερα στη διευκόλυνση της ένταξης των προσφύγων/ισσών δίνοντας στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς τα απαραίτητα εφόδια για την κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες/σες άσυλο και οι πρόσφυγες/ισσες στη Γαλλία.

Πηγή: <https://accueil-integration-refugies.fr/former-les-travailleurs-sociaux-pour-mieux-accompagner-les-personne-refugiees/>

**Στέγαση.** Στη Γαλλία, τα ασυνόδευτα ανήλικα έχουν δικαίωμα σε ειδική προστασία και ειδική συνδρομή από το κράτος. Η "ASE" (κοινωνική φροντίδα παιδιών) είναι μια δημόσια υπηρεσία που είναι υπεύθυνη για τα εν λόγω παιδιά. Όταν τα παιδιά αυτά φτάνουν στη Γαλλία, περισυλλέγονται προσωρινά κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εκτίμησης της ηλικίας τους (μειονότητα) και το κράτος τους παρέχει προσωρινή επείγουσα διαμονή σε ξενοδοχεία. Ωστόσο, η διαδικασία αυτή δεν είναι κατάλληλη για τα παιδιά, διότι συγκατοικούν με ενήλικες, γεγονός που μπορεί να υπονομεύσει σοβαρά τα βασικά δικαιώματα και τις βασικές ανάγκες των παιδιών που έχουν ανατεθεί στην ASE (π.χ. λόγω του αισθήματος ανασφάλειας, της κακής υγιεινής κλπ.). Συνεπώς, είναι σημαντικό να επανεξεταστεί η διαδικασία υποδοχής των ασυνόδευτων ανηλίκων. Στο τέλος της διαδικασίας εκτίμησης της ηλικίας, οι περισσότεροι/ες από τους/τις ανηλίκους/ες ανακατευθύνονται στον "DHIMNA" (μηχανισμός στέγασης και ένταξης ασυνόδευτων ανηλίκων), πράγμα που σημαίνει ότι τοποθετούνται σε κέντρα και πλαισιώνονται από μια εκπαιδευτική ομάδα ώσπου να ενηλικιωθούν. Αυτοί οι επαγγελματίες υγείας και εκπαίδευσης βοηθούν τους/τις ασυνόδευτους/ες ανήλικους/ες στις σπουδές τους, στη μελλοντική αναζήτηση εργασίας, στην υγειονομική περίθαλψη και γενικά, στην καθημερινή τους ζωή.

**Εκπαίδευση.** Στη Γαλλία, το δικαίωμα στην εκπαίδευση είναι κατοχυρωμένο για όλους/ες. Επιπρόσθετα, η σχολική εκπαίδευση είναι υποχρεωτική για κάθε παιδί από την ηλικία των 3-16 ετών επιτρέποντάς του με αυτόν τον τρόπο, να έχει πρόσβαση στην εκπαίδευση υπό τις καλύτερες συνθήκες και το συντομότερο δυνατόν. Επειδή οι επαγγελματίες της "ASE" δεν μπορούν να παρακολουθούν μεμονωμένα τα ασυνόδευτα ανήλικα, οι επαγγελματίες του "DHIMNA" επιφορτίζονται με το εκπαιδευτικό έργο. Ωστόσο, μερικές φορές έρχονται αντιμέτωποι/ες με την έλλειψη κατάρτισης και ενημέρωσης σχετικά με την πορεία της ζωής αυτών των νέων. Επιπλέον, η κατάσταση είναι ακόμη πιο δύσκολη για τους/τις ασυνόδευτους/ες ανήλικους/ες που αναγκάζονται να διαμένουν σε ξενοδοχεία, διότι η μοναξιά και η απομόνωση που βιώνουν επηρεάζουν την ψυχική τους υγεία και την ανάπτυξη του σχεδίου ζωής τους. Όπως έχει διαπιστωθεί, μερικές φορές οι ασυνόδευτοι/ες ανήλικοι/ες ενδιαφέρονται να ξεκινήσουν πανεπιστημιακές σπουδές, αλλά η "ASE" διαψεύδει τις ελπίδες τους, διότι θεωρείται καλύτερο οι νέοι/ες αυτοί να αυτονομηθούν το συντομότερο δυνατόν και άρα, να ακολουθήσουν «επαγγελματικές» σπουδές. Για τον λόγο αυτό, οι υπερασπιστές/ριες ανθρωπίνων δικαιωμάτων συνιστούν να προσαρμοστεί η υποστήριξη των ασυνόδευτων ανηλίκων ανάλογα με τις ανάγκες τους.

Η οργάνωση Afeji έχει ασχοληθεί με συστάσεις πολιτικής για τους/τις μετανάστες/ριες και ιδίως για τα ασυνόδευτα ανήλικα. Όλες οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν προέρχονται από την έκθεση με τίτλο "Unaccompanied minors in law" (2022).

## Πορτογαλία

Από την πλευρά της Πορτογαλίας, οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν βασίζονται στην ανατροφοδότηση των συμμετεχόντων/ουσών στη δράση κατάρτισης και σε μια έκθεση με συστάσεις πολιτικής που προέκυψε από συνεδρίες ευαισθητοποίησης και ομάδες εστιασμένης συζήτησης (focus groups) με 15 μετανάστες/ριες (Costa & de Paula, 2021):

**Στέγαση.** Οι μετανάστες/ριες και άλλα ευάλωτα άτομα έχουν δικαίωμα σε κοινωνική στέγαση, καθώς το κόστος ενοικίασης είναι πολύ υψηλό, ιδίως στις μεγάλες πόλεις, όπως η Λισαβόνα και το Πόρτο. Εκτός όμως από το γεγονός ότι οι μετανάστες/ριες συχνά αισθάνονται ότι δεν έχουν επαρκή ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μεταξύ ενοικιαστή/ριας και ιδιοκτήτη/ριας, αρκετές φορές χρειάζεται να μετακινηθούν σε περιοχές μακριά από το κέντρο της πόλης. Μερικές φορές, αντιμετωπίζουν προκαταλήψεις σε βάρος τους, καθώς ορισμένοι/ες ιδιοκτήτες/ριες δεν αισθάνονται άνετα και αρνούνται να τους νοικιάσουν σπίτια λόγω του μεταναστευτικού τους υπόβαθρου. Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό να «επενδύσουμε» σε συνεδρίες ευαισθητοποίησης των τοπικών κοινοτήτων, γενικά, για να ενισχύσουμε την ενσυναίσθηση και τη συνειδητοποίησή τους σχετικά με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν συχνά ευάλωτες ομάδες, όπως οι μετανάστες/ριες, σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένης της εύρεσης/ενοικίασης κατοικίας. Εξίσου σημαντικό είναι να υλοποιηθούν συνεδρίες ευαισθητοποίησης σχετικά με την πολιτισμική ποικιλομορφία με στόχο την ευαισθητοποίηση των ανθρώπων σχετικά με τις πολιτισμικές διαφορές γενικά και πώς μπορούμε όλοι να επωφεληθούμε από αυτές μέσω της εκμάθησης νέων αντιλήψεων και του σεβασμού των αξιών των άλλων.

**Υπηρεσίες υποστήριξης μεταναστών/ριών.** Οι μετανάστες/ριες δυσκολεύονται να ενημερωθούν για το έργο και τις δραστηριότητες που υλοποιούνται από οργανισμούς που βοηθούν άτομα που έρχονται στην Πορτογαλία από άλλες χώρες. Είναι συγκεχυμένη και δύσκολη η αποτελεσματική πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στην κοινότητα για την υποστήριξη των μεταναστών/ριών, καθώς και για το πού βρίσκονται, επειδή οι πληροφορίες αυτές είναι διάσπαρτες. Για τον λόγο αυτό, αυτού του είδους οι υπηρεσίες θα πρέπει να προβάλλονται περισσότερο χρησιμοποιώντας αποτελεσματικό υλικό διάδοσης που θα δημοσιεύεται/διατίθεται σε στρατηγικά κανάλια επικοινωνίας, τόσο σε έντυπη μορφή (π.χ. φυλλάδια σε δημόσιους χώρους και στρατηγικά επιλεγμένα σημεία) όσο και σε ψηφιακή μορφή (Facebook, ιστότοποι, λοιπά κανάλια κοινωνικής δικτύωσης). Τα προγράμματα mentoring για μετανάστες/ριες θα μπορούσαν επίσης να αποβούν προς όφελός τους, δεδομένου ότι οι μέντορες μπορούν να καθοδηγήσουν τα εν λόγω άτομα στις καταλληλότερες υπηρεσίες με βάση τις ατομικές τους ανάγκες.

**Εκπαίδευση και κατάρτιση.** Τα πορτογαλικά είναι μια γλώσσα που μαθαίνουν δύσκολα οι ομιλητές/ριες άλλων γλωσσών, γεγονός που αποτελεί εμπόδιο για

τους/τις μετανάστες/ριες που έρχονται στην Πορτογαλία. Για την ακρίβεια, δυσκολεύονται να αντλήσουν πληροφορίες σχετικά με το πού και πώς μπορούν να συμμετάσχουν σε χρήσιμες εκπαιδευτικές δράσεις, οι οποίες όμως είναι συνήθως γενικής φύσεως και δεν επικεντρώνονται στο προφίλ και τις ανάγκες τους. Η διαδικασία για την απόκτηση επαγγελματικών πιστοποιητικών/προσόντων τείνει να είναι γραφειοκρατική και χρονοβόρα. Μια άλλη δυσκολία για τους/τις μετανάστες/ριες, ιδίως για όσους/ες κατάγονται από μη ευρωπαϊκές χώρες, είναι να ασκήσουν το επάγγελμα που ασκούσαν στην πατρίδα τους ή να συνεχίσουν τις σπουδές τους λόγω των δύσκολων διαδικασιών πιστοποίησης και διαπίστευσης της κατάρτισης που παρακολούθησαν εκεί. Λαμβάνοντας αυτό υπόψη, καλό θα ήταν οι βασικοί οργανισμοί των τοπικών κοινοτήτων να παρέχουν πληροφορίες στους/στις μετανάστες/ριες σχετικά με διάφορες εκπαιδευτικές και επιμορφωτικές δραστηριότητες διευκολύνοντας την πρόσβασή τους σε αυτές. Η διάδοση τέτοιων πρωτοβουλιών μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω καναλιών κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook, το Instagram, το LinkedIn, το Twitter, και μέσω των ιστότοπων των οργανισμών. Είναι σημαντικό οι πληροφορίες αυτές να διαδίδονται και σε άλλες γλώσσες, όπως τα αγγλικά, καθιστώντας τες διαθέσιμες σε ακόμη περισσότερους ανθρώπους.

**Υγεία.** Ο ιστότοπος της Εθνικής Υπηρεσίας Υγείας είναι διαθέσιμος μόνο στα πορτογαλικά, γεγονός που δυσκολεύει τα άτομα που δεν ομιλούν/καταλαβαίνουν πορτογαλικά να πληροφορηθούν και να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται. Πέραν αυτού, οι μετανάστες/ριες θεωρούν ότι δεν υπάρχει επαρκής κατάρτιση και αποτελεσματική ενημέρωση από τους/τις επαγγελματίες που εργάζονται σε οργανισμούς δημόσιας υγείας, ιδίως σε ό,τι αφορά στα δικαιώματά τους σχετικά με την πρόσβασή τους στο εθνικό σύστημα υγείας. Είναι επίσης σύνηθες να συναντούν δυσκολίες κατά την εγγραφή τους σε ένα κέντρο υγείας. Επομένως, είναι σημαντικό να εκπαιδευτούν οι επαγγελματίες υγείας στην παροχή βασικών πληροφοριών σε αλλοδαπούς/ες (π.χ. εστιάζοντας στην υποστήριξη που μπορεί να τους παρασχεθεί κατά τη διαδικασία εγγραφής στο εθνικό κέντρο υγείας). Ο ιστότοπος της Εθνικής Υπηρεσίας Υγείας θα πρέπει να μεταφραστεί σε ξένες γλώσσες, ή τουλάχιστον να είναι διαθέσιμος στα αγγλικά, που είναι μια ευρέως διαδεδομένη γλώσσα, ούτως ώστε να μπορεί να γίνει κατανοητός και να φανεί χρήσιμος σε περισσότερους ανθρώπους.

Source: <http://casadobrasilidelisboa.pt/relatorios/Relatorio%20Lisboa%20Acolhe.pdf>

17

---

<sup>17</sup> Costa, A. P. & de Paula, C. (2021). Relatório de recomendações: políticas públicas locais para as pessoas migrantes em Lisboa. Casa do Brasil de Lisboa. Ανακτήθηκε από: <http://casadobrasilidelisboa.pt/relatorios/Relatorio%20Lisboa%20Acolhe.pdf>

## Ρουμανία

**Εργασία.** Δεν υπάρχει συστηματικό πρόγραμμα mentoring για την ένταξη των αιτούντων/σών άσυλο και των προσφύγων/ισσών στην αγορά εργασίας. Στο πλαίσιο του γενικού σχεδίου αρχικής στήριξης που παρέχεται στους/στις αιτούντες/σες άσυλο και τους/τις πρόσφυγες/ισσες από τη Γενική Επιθεώρηση Μετανάστευσης, ενδέχεται να υπάρχουν ορισμένες μορφές ειδικής συνδρομής που μπορούν να χαρακτηριστούν ως συγκρίσιμες με το mentoring, οι οποίες παρέχονται σε ειδικές περιπτώσεις ανάλογα με τις υφιστάμενες ανάγκες (Ghinagaru, 2016).

Ένα άλλο σχετικό πρόβλημα είναι η έλλειψη προσφοράς επαγγελματικών μαθημάτων που μπορεί να διευκολύνουν τους/τις πρόσφυγες/ισσες και τους/τις αιτούντες/σες άσυλο να βρουν και να διατηρήσουν μια θέση εργασίας, ιδίως όσους/ες δεν έχουν λάβει κατάλληλη εκπαίδευση ή/και επαγγελματική κατάρτιση στις χώρες καταγωγής τους. Το ρουμανικό κράτος συνιστάται να λάβει υπόψη του αυτό το πρόβλημα παρέχοντας συγκεκριμένα και πιο ουσιαστικά κίνητρα και ποσά χρηματοδότησης σε κέντρα κατάρτισης και συναφή εκπαιδευτικά ιδρύματα.

**Στέγαση.** Οι αιτούντες/σες άσυλο έχουν δικαίωμα κοινωνικής στέγασης, αλλά δεν έχει καταγραφεί πρόσφυγας/ισσα ή αιτών/ούσα άσυλο που να είχε τη δυνατότητα πρόσβασης σε κοινωνική στέγαση λόγω της γραφειοκρατίας και των γλωσσικών εμποδίων.

**Εκπαίδευση.** Κατά το πρώτο έτος, οι ανήλικοι/ες δεν έχουν το δικαίωμα να εγγραφούν ως μαθητές/ριες στο σχολείο και μπορούν απλώς να παρακολουθούν μαθήματα χωρίς να παίρνουν βαθμούς. Στο τέλος του σχολικού έτους, δίνουν εξετάσεις προκειμένου να διαπιστωθεί το επίπεδο της εκπαίδευσής τους. Επειδή είναι μαθητές/ριες-παρατηρητές/ριες, δεν μπορούν να εγγραφούν στο εθνικό εκπαιδευτικό σύστημα. Η κρίση της νόσου Covid-19 έδειξε ότι, επειδή τα παιδιά των αιτούντων/σών άσυλο δεν ήταν εγγεγραμμένα στο εθνικό εκπαιδευτικό σύστημα, δεν ελήφθησαν υπόψη όταν το Υπουργείο Παιδείας αποφάσισε να ξεκινήσει την ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) και να παράσχει ηλεκτρονικές συσκευές για τα παιδιά των Ρουμάνων. Για τον λόγο αυτό, θα συνιστούσαμε τα παιδιά των αιτούντων/σών άσυλο να τυγχάνουν της ίδιας μεταχείρισης με τα παιδιά των Ρουμάνων πολιτών.

Ένα άλλο σοβαρό πρόβλημα είναι οι μακροχρόνιες και οι γραφειοκρατικές διαδικασίες που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες/ισσες για την αναγνώριση της επαγγελματικής ισοδυναμίας των τίτλων σπουδών τους στη ρουμανική επικράτεια. Αυτό σημαίνει ότι, μέχρι να αναγνωριστούν οι τίτλοι σπουδών τους, δεν τους επιτρέπεται να ασκήσουν καμία εξειδικευμένη εργασία. Αυτή η κατάσταση συχνά διαρκεί πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα, εμποδίζοντας έτσι τους/τις μετανάστες/ριες και τους/τις πρόσφυγες/ισσες να αισθανθούν πλήρη ικανοποίηση και να ενταχθούν στην εθνική επικράτεια.

## Αυστρία

**Εκπαίδευση.** Όλα τα άτομα ηλικίας κάτω των 18 ετών που έχουν ολοκληρώσει την υποχρεωτική σχολική εκπαίδευση και διαμένουν μόνιμα στην Αυστρία υποχρεούνται από τον Νόμο Περί Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης του 2016 να συνεχίσουν την εκπαίδευση ή την κατάρτιση και μετέπειτα. Η υποχρέωση αυτή συνεχίζεται μέχρι την ηλικία των 18 ετών ή μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωση της περαιτέρω εκπαίδευσης ή κατάρτισης.

Η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να ισχύει και για τους/τις αιτούντες/σες άσυλο εφόσον δικαιούνται μια θέση στο σχολείο ή σε ένα ίδρυμα κατάρτισης, ιδίως στην περίπτωση που καλούνται να αναμένουν μακροχρόνιες διαδικασίες ασύλου. Μέχρι στιγμής, οι αιτούντες/σες άσυλο δικαιούνται θέση στο σχολείο μόνο μέχρι την ηλικία των 15 ετών.

**Αγορά εργασίας.** Σε όλους/ες τους/τις αιτούντες/σες άσυλο θα πρέπει να χορηγείται άδεια εργασίας από τον 3ο μήνα της διαμονής τους. Αυτό δεν ισχύει προς το παρόν. Ισχύουν μόνο εξαιρετικά περίπλοκοι ατομικοί κανονισμοί, οι οποίοι δεν είναι αποτελεσματικοί στην πράξη.

**Στήριξη της υγειονομικής περίθαλψης.** Τα κέντρα πρώτης υποδοχής και τα κέντρα διανομής στην Αυστρία, που λειτουργούν υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εσωτερικών, είναι ενδιάμεσες εγκαταστάσεις στις οποίες μεταφέρονται αρχικά οι πρόσφυγες-ισσες/αιτούντες-σες άσυλο. Η αρχική αξιολόγηση της υγείας τους είναι υποχρεωτική εντός 72 ωρών και τους παρέχεται πρωτοβάθμια υγειονομική περίθαλψη. Η ORS service GmbH είναι εξουσιοδοτημένη από το Υπουργείο Εσωτερικών να διεξαγάγει την αρχική ιατρική αξιολόγηση και επίσης είναι υπεύθυνη για την παροχή πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης σε αυτές τις εγκαταστάσεις. Ωστόσο, το κύριο πρόβλημα είναι η επικοινωνία με τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης που είναι δύσκολη λόγω γλωσσικών εμποδίων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την πραγματοποίηση εσφαλμένων διαγνώσεων, την πρόκληση παρανοήσεων και τη συνταγογράφηση ακατάλληλης φαρμακευτικής αγωγής. Οι πρόσφυγες/ισσες και οι μετανάστες/ριες για να μπορέσουν να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης θα πρέπει να ξεπεράσουν σε πρώτη φάση τα γλωσσικά αυτά εμπόδια.

**Κοινωνικές υπηρεσίες.** Μόλις οι πρόσφυγες/ισσες καταγραφούν σε συγκεκριμένα αστυνομικά τμήματα ή ειδικά κέντρα υποδοχής (“Erfassungsstellen”), αποκτούν πρόσβαση σε στοιχειώδη κοινωνική πρόνοια (“Grundversorgung”: περιλαμβάνει στέγαση, βασική περίθαλψη και ασφάλιση υγείας), στην εκπαίδευση και σε άλλες υπηρεσίες. Μετά την καταγραφή τους, λαμβάνουν ένα δελτίο ταυτότητας (“Ausweis für Vertriebene”), το οποίο τους δίνει πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Η ταυτότητα αποστέλλεται συνήθως στην ταχυδρομική τους διεύθυνση και για τον λόγο αυτό, είναι σημαντικό οι πρόσφυγες/ισσες να δηλώσουν τον τόπο διαμονής τους (“Meldezettel”).

Ωστόσο, οι περισσότεροι/ες νεοαφιχθέντες/είσες μετανάστες/ριες που έρχονται στην Αυστρία δεν γνωρίζουν τα συστήματα που έχουν αναπτυχθεί και είναι διαθέσιμα για τη διευκόλυνση της ένταξης και της ενσωμάτωσής τους. Το mentoring είναι μια εξαιρετική μέθοδος για την παροχή ενός πρόσθετου μέσου για την προώθηση της ένταξης των μεταναστών/ριών στην Αυστρία, την παροχή καθοδήγησης και υποστήριξης στους/στις πρόσφυγες/ισσες που γίνονται δεκτοί/ές στη χώρα υποδοχής, την άρση των εμποδίων στην ένταξη και την προαγωγή της ισότητας των ευκαιριών.

## Ιταλία

**Εκπαίδευση.** Αν και οι μετανάστες/ριες κάτω των 18 ετών έχουν πρόσβαση στην εκπαίδευση στην Ιταλία, οι νεοαφιχθέντες/είσες μαθητές/ριες λαμβάνουν ελάχιστη βοήθεια για την πρόσβαση σε όλους τους τύπους σχολείων. Η κατάσταση επιδεινώθηκε περαιτέρω με την πανδημία, διότι τα σχολικά προβλήματα που αντιμετώπισαν οι μετανάστες/ριες και τα παιδιά τους κατά την τρέχουσα παρατεταμένη περίοδο της υγειονομικής κρίσης και του κλεισίματος των σχολείων περιλάμβαναν την έλλειψη πρόσβασης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και, τους τελευταίους μήνες, την έλλειψη διαπροσωπικών σχέσεων με τους/τις καθηγητές/ριες και τους/τις συμμαθητές/ριές τους. Με άλλα λόγια, παρέμειναν εντελώς εκτός του σχολικού δικτύου και έξω από όλες εκείνες τις ευκαιρίες αλληλεπίδρασης και μάθησης που είναι θεμελιώδεις για την εκπαιδευτική τους πορεία. Η Ιταλία θα πρέπει να επενδύσει στην αυξανόμενη ποικιλομορφία των μαθητών/ριών της και να κάνει πραγματικότητα την ισότιμη πρόσβαση και τη διαπολιτισμική εκπαίδευση στα σχολεία. Ακόμη, κρίνεται σκόπιμη η στήριξη των εκπαιδευτικών προκειμένου να συμβάλουν στην άρση των πρόσθετων εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες/ριες μαθητές/ριες.

**Υγεία.** Οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης είναι σε γενικές γραμμές προσβάσιμες από τους/τις μετανάστες/ριες ασθενείς λόγω των εθνικών και περιφερειακών πολιτικών. Όλοι/ες οι νόμιμοι/ες μετανάστες/ριες και οι αιτούντες/σες άσυλο έχουν το δικαίωμα και την υποχρέωση να εγγραφούν στην Εθνική Υπηρεσία Υγείας (SSN). Οι νόμιμα διαμένοντες/ουσες αλλοδαποί/ές είναι υποχρεωμένοι/ες να κάνουν εγγραφή στην Εθνική Υπηρεσία Υγείας (SSN), καθώς και οι αιτούντες/σες άσυλο και τα άτομα που έχουν λάβει μια μορφή διεθνούς προστασίας. Εγγραφή μπορούν να πραγματοποιήσουν επίσης οι ασυνόδετοι/ες ανήλικοι/ες αλλοδαποί/ές, οι έγκυες γυναίκες και οι τεκούσες που έχουν συμπληρώσει μέχρι έξι (6) μήνες από τη γέννηση του/των παιδιού/ών τους. Όσον αφορά τους/τις παράτυπους/ες μετανάστες/ριες, η απουσία άδειας διαμονής δεν αποκλείει τη δυνατότητα λήψης επείγουσας και στοιχειώδους νοσοκομειακής περίθαλψης. Σε περίπτωση ανάγκης, το νοσοκομείο υποχρεούται να δεχθεί μετανάστες/ριες που δεν διαθέτουν νομιμοποιητικά έγγραφα καταχωρίζοντας τον/την ασθενή και παρέχοντάς του/της έναν κωδικό που ονομάζεται "STP" (ιταλικό ακρωνύμιο για τους/τις αλλοδαπούς/ές που είναι προσωρινά διαμένοντες/ουσες). Επιπλέον, η πρόσβαση ενός/μιας παράτυπου/ης μετανάστη/ριας σε υπηρεσίες δεν πρέπει να συνεπάγεται καμία αναφορά στις αρχές. Ωστόσο, η κατάσταση δεν είναι

πάντα απλή, καθώς τα έγγραφα που ζητούνται για την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να είναι περίπλοκα για τους/τις νόμιμους/ες μετανάστες/ριες και τους/τις αιτούντες/σες άσυλο. Για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες υγείας των μεταναστών/ριών, συστήνεται να παρασχεθούν κατάλληλα εργαλεία παρέμβασης στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς και στους/στις πολιτισμικούς/ές-γλωσσικούς/ές διαμεσολαβητές/ριες. Παράλληλα, καλό θα ήταν να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στις παρεμβάσεις που είναι αναγκαίες για την προστασία και την πρόληψη της σωματικής και ψυχικής υγείας αυτών των ανθρώπων, οι οποίοι στις περισσότερες περιπτώσεις φτάνουν στη χώρα μας υγιείς και τελικά, αρρωσταίνουν κυρίως λόγω των συνθηκών διαβίωσης και υποδοχής.

**Αγορά εργασίας.** Οι μετανάστες/ριες από τρίτες χώρες που διαθέτουν άδεια διαμονής που τους επιτρέπει να εργάζονται ή άδεια διαμονής μακράς διάρκειας της ΕΚ μπορούν να εργαστούν ελεύθερα στην Ιταλία. Η πρόσληψη (και συνεπώς η εγγραφή ως ανέργου/ης) είναι δυνατή ακόμη και αν ένας/μία μετανάστης/ρια δεν διαθέτει ακόμη πρώτη άδεια διαμονής, σε ορισμένες περιπτώσεις που προβλέπονται από τον νόμο. Εάν ένας/μία μετανάστης/ρια διαθέτει άδεια διαμονής που έχει λήξει, είναι δυνατή η πρόσληψή του (και η καταχώρισή του στο μητρώο του Κέντρου Απασχόλησης) υπό ορισμένες προϋποθέσεις. Ωστόσο, στην Ιταλία εξακολουθεί να υφίσταται το πρόβλημα της αδήλωτης εργασίας και της εργασιακής εκμετάλλευσης, ιδίως στον γεωργικό τομέα πλήττοντας τόσο τους/τις νόμιμους/ες όσο και τους/τις παράτυπους/ες μετανάστες/ριες. Ένα άλλο βασικό πρόβλημα είναι η έλλειψη στοχευμένης υποστήριξης που θα επέτρεπε στους/στις μετανάστες/ριες να βρουν ασφαλείς θέσεις εργασίας που να ανταποκρίνονται στα προσόντα και τις δεξιότητές τους. Για τον λόγο αυτό, οι αναπτυξιακές πολιτικές και τα προγράμματα θα πρέπει να περιλαμβάνουν δράσεις για την ενίσχυση των ευκαιριών αξιοπρεπούς απασχόλησης και προσοδοφόρα έργα, ώστε να αποφεύγονται οι αρνητικές συνέπειες της μετανάστευσης και ο κίνδυνος εκμετάλλευσης.

## VIII. Προτάσεις από την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος mentoring (προσωπική καθοδήγηση) του έργου M4M στις χώρες εταίρους

Οι επαγγελματίες των υπηρεσιών ένταξης που ολοκλήρωσαν την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος mentoring του έργου M4M στις αντίστοιχες χώρες εταίρους, το αξιολόγησαν θετικά ως προς τη συνάφεια, την οργάνωση, το παρεχόμενο υλικό και την ενίσχυση των δεξιοτήτων αναφορικά με την προώθηση της ένταξης των μεταναστών/ριών που υποστηρίζουν. Έκαναν επίσης τις ακόλουθες προτάσεις για βελτίωση:

Όσον αφορά το πρόγραμμα mentoring, οι επαγγελματίες θεώρησαν ότι θα έπρεπε να έχει μεγαλύτερη διάρκεια (Ρουμανία, Ελλάδα) ιδιαίτερα λαμβάνοντας υπόψη τη

μακρά διοικητική διαδικασία για την απόκτηση του νόμιμου νομικού καθεστώτος. Οι μέντορες θα πρέπει να λαμβάνουν λεπτομερείς πληροφορίες για τις αρμόδιες αρχές για τη διασφάλιση του νόμιμου νομικού καθεστώτος των καθοδηγούμενων (Ελλάδα). Θα πρέπει επίσης να εκπαιδευτούν για να ενισχύσουν τις μαλακές δεξιότητές τους (soft skills) με πρακτική προσέγγιση (Ρουμανία). Επιπλέον, καθώς οι κοινότητες μεταναστών/ριών και προσφύγων υποστηρίζουν ήδη ανεπίσημα τους/ τις μετανάστες/ριες ως «μέντορες», θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους στην καθοδήγηση, ώστε να μπορούν να είναι πιο αποτελεσματικοί στην διευκόλυνση της ένταξης (Ελλάδα). Ορισμένοι/-ες μέντορες δήλωσαν ότι οι δραστηριότητες επανένταξης πρέπει να πλαισιώνονται στις χώρες εστίασης και είναι πολύ σημαντικό να τεθούν στόχοι τόσο για τον/-την μέντορα όσο και για τον/-την καθοδηγούμενο/-η με αναγνώριση των επιτευγμάτων. (Αυστρία) Ωστόσο, η δομή είναι απαραίτητη για να μεγιστοποιηθεί η διατήρηση και να παρακινηθούν τα νέα μέλη να συνεχίσουν να προοδεύουν. Επιπλέον, ορισμένα συμμετέχοντα άτομα (καθοδηγούμενοι/-ες) δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν κάποια εμπόδια κατά τη διάρκεια της διαδικασίας επειδή ορισμένοι/-ες μέντορες ήταν άπειροι, επομένως δεν μπορούσαν να αναλογιστούν τις δεξιότητες ζωής τους για να καθοδηγήσουν τους/-τις καθοδηγούμενους/-ες τους. (Αυστρία) Σε αυτό το σημείο, είναι επίσης σημαντικό να συμπεριληφθούν οι μέντορες που έχουν αρκετή εμπειρία για να μοιραστούν με τους/-τις καθοδηγούμενους/-ες και έχουν δεξιότητες για να μεταφέρουν τις δεξιότητες ζωής τους.

Σε ό,τι αφορά τις πολιτικές ένταξης γενικά, οι επαγγελματίες ανέφεραν ότι τα κράτη πρέπει να επικεντρωθούν στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας καθώς οδηγεί στην πράξη στη μη πρόσβαση σε υποστηρικτικές υπηρεσίες αλλά και σε στέρηση των δικαιωμάτων τους (Ιταλία, Ελλάδα, Ρουμανία). Επιπλέον, το γλωσσικό εμπόδιο είναι σημαντικό (Ελλάδα, Ρουμανία) επειδή εμποδίζει την επικοινωνία με τους ντόπιους και την εύρεση εργασίας. Ως εκ τούτου, οι συνεδρίες εκμάθησης γλωσσών θα πρέπει να παρέχονται με συστηματικό τρόπο από την αρχή. Το mentoring θα μπορούσε να είναι χρήσιμο στην επίτευξη αυτού του στόχου (Ρουμανία). Η ενίσχυση της συνεργασίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των αρχών (νομικών, διοικητικών, εκπαιδευτικών) είναι ζωτικής σημασίας για τη διευκόλυνση της γρήγορης και ομαλής ενσωμάτωσης (Ελλάδα, Ιταλία).

## IX. Βιβλιογραφία

Migrants for Migrants (M4M) project, IO1 Evidence review on the current of the conditions and services offered of newly-arrived migrants in partners' countries. Διαθέσιμο στο: <https://www.migrants4migrants.eu/io1.html>

Migrants for Migrants (M4M) project, IO2 Buddy System service Model. Διαθέσιμο στο: <https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>

Migrants for Migrants (M4M) project, Welcome to the Buddy system – Training modules. Διαθέσιμο στο: <https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>

MPATH. (2017). *Modelo de Mentoria para desempregados de longa duração e com baixas competências*. Aproximar & ASSOC.

*Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008

Catarci, Marco; Fiorucci Massimiliano, *Orientamenti interculturali per la cittadinanza: Armando Editore*, 2014

Čiefová Michaela, *Intercultural education as a tool for migrants' integration*. Economic Review/Volume 49, 2/2020.

Steering Committee On Anti-Discrimination, Diversity And Inclusion (CDADI), *Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National Level*, 2021

Withol de Wenden Catherine, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008.

Recommendation CM/Rec(2015)1 of the Committee of Ministers to member States on intercultural integration, 2015. Διαθέσιμο στο: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=09000016805c471f](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c471f)

Parent'r'Us (2021). *Mentoring Model for Parents' Engagement at Child Schooling Life*. Aproximar & CCF.

Boston University, Mentoring FAQ's. Διαθέσιμο στο: <https://www.bu.edu/questrom/files/2013/07/Mentoring-FAQs.pdf>

MENTOR/National Mentoring Partnership, Mentoring Immigrant and Refugee Youth: A Toolkit for Program Coordinators. Διαθέσιμο στο: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED522073.pdf>

European Resettlement and Integration Technical Assistance Project (EURITA), Mentoring Refugees – A Handbook for Volunteers. Διαθέσιμο στο:

[https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/mentoring-refugees-handbook-volunteers\\_en](https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/mentoring-refugees-handbook-volunteers_en)

Chronus, How to Start a Mentoring Program. Διαθέσιμο στο:  
<https://chronus.com/how-to-start-a-mentoring-program>

Foreningen Nydansker, Mentoring program for highly skilled refugees – a hands on guide. Διαθέσιμο στο: <https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/mentorordninger/63-guide-mentoring-program-for-highly-skilled-refugees/file>



Αριθμός έργου 2019-1-FR01-KA204-063158

Το έργο χρηματοδοτείται με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Το περιεχόμενο της παρούσας έκθεσης αποτελεί αποκλειστική ευθύνη των συντακτών/ριών της και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να εκληφθεί ότι απηχεί τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

[www.migrants4migrants.eu](http://www.migrants4migrants.eu)

**Συντονιστής εταίρος: AFEJI**

26 rue de l'Esplanade – B.P 35 307

59 379 Dunkerque cedex 01

Γαλλία [www.afeji.org](http://www.afeji.org)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

