



## Working for a Better World: Sustaining Civic Responses to Migration

2019-1-IE01-KA204-051423

Erasmus+ project, Strategic Partnerships for adult education

### Πνευματικό Προϊόν 1

*Περίληψη ευρημάτων ερευνητικών δραστηριοτήτων*

Το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η δημοσίευση αυτή αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



## ΑΝΑΛΥΣΗ

### *Δημογραφικά*

Ο ερευνητικός σχεδιασμός του προγράμματος συμπεριλάμβανε έρευνα δευτερογενών στοιχείων (βιβλιογραφική έρευνα σε εθνικό επίπεδο), ποσοτική μέθοδο (online ερωτηματολόγιο) και ποιοτικές μεθόδους (ομάδες εστιασμένης συζήτησης/συνεντεύξεις). Συνολικά 56 επαγγελματίες και εθελοντές που εργάζονται με αιτούντες άσυλο/πρόσφυγες/μετανάστες συμμετείχαν στις ερευνητικές διαδικασίες (Ισπανία 7, Ελλάδα 16, Ιρλανδία 25, Ιταλία 8). Αξίζει να σημειωθεί πως λόγω της πανδημίας του COVID-19, οι ομάδες εστίασης υλοποιήθηκαν είτε α) μέσω βιντεοκλήσης με την ομάδα συμμετεχόντων είτε β) δια ζώσης με μικρό αριθμό συμμετεχόντων είτε τέλος γ) μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας (ένας προς έναν) με τη μορφή συνέντευξης. Όπως ήταν αναμενόμενο, οι χώρες που διενήργησαν την έρευνα, παρουσίασαν διαφορετικές πραγματικότητες σχετικά με το προσφυγικό ζήτημα, τις πολιτικές και τις παρεμβάσεις που συμβαίνουν σε κάθε χώρα. Επίσης διαφορετικές διαφάνηκαν πως είναι οι ανάγκες των επαγγελματιών/εθελοντών που εργάζονται με τον υπό συζήτηση πληθυσμό. Παρόλα αυτά, οι θεματικές που αναδύθηκαν συστηματικά και σταθερά, περιγράφονται παρακάτω σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες: 1 Προκλήσεις, 2. Ανάγκες σε επαγγελματικό/προσωπικό/οργανωσιακό επίπεδο, 3. Εκπαιδευτικές προτάσεις για τους επαγγελματίες και 4. Ανταπεξέρχομαι και αναπτύσσομαι. Είναι σημαντικό να σημειωθεί πως παρότι οι τέσσερις κατηγορίες παρουσιάζονται ξεχωριστά, συνδέονται μεταξύ τους και είναι συμπληρωματικές η μία στην άλλη. Τα αποτελέσματα χρειάζεται να ιδωθούν με ολιστικό τρόπο ούτως ώστε να παρασχεθούν ολοκληρωμένες και εξατομικευμένες εκπαιδευσεις που θα υποστηρίξουν τους επαγγελματίες και εθελοντές.

### **1. Προκλήσεις**

Οι συμμετέχοντες από όλες τις χώρες αναγνώρισαν έναν μεγάλο αριθμό προκλήσεων και δυσκολιών που αντιμετωπίζουν στο εργασιακό τους πλαίσιο. Οι συμμετέχοντες στις ερευνητικές δραστηριότητες, ανέφεραν συναισθηματική επιβάρυνση την οποία συχνά αισθάνονται όταν δουλεύουν με έναν τόσο δυσκολεμένο και πολύ συχνά τραυματισμένο πληθυσμό. Κάποια παραδείγματα της επιβάρυνσης που αισθάνονται ανέφεραν πως είναι: στρες, εξάντληση, ανημπόρια, αβοηθησία, συναισθήματα ενοχής και ντροπής, εκνευρισμό και θυμό. Πολλοί επίσης ανέφεραν πως βιώνουν δευτερογενές τραυματικό στρες (βιώνοντας επαναλαμβανόμενες και παρειασθητικές αναμνήσεις και διακοπτόμενο ύπνο και εφιάλτες). Πολλά από τα προαναφερθέντα συμπτώματα άγχους και συναισθήματα θυμού, μοιάζουν να συσχετίστηκαν κυρίως με οργανωσιακά/δομικά προβλήματα, όπως είναι ο μεγάλος φόρτος εργασίας, τα μικρή διάρκεια συμβόλαια συνεργασίας που συνάπτει ο εργαζόμενος με τον εκάστοτε οργανισμό/φορέα, καθυστερήσεις στην καταβολή μισθού και οικονομική αστάθεια,



μείωση εργατοωρών ή/και λύση της συνεργασίας (λόγω ελλιπούς χρηματοδότησης), δυσκολίες που οδηγούν τον επαγγελματία να αισθάνεται αυξημένο άγχος και ανησυχία για το εργασιακό του μέλλον και την πιθανότητα ανεργίας, γεγονός το οποίο επηρεάζει αρνητικά το συναίσθημα αφοσίωσης και δέσμευσης στο εκάστοτε εργασιακό πλαίσιο. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες ανέφεραν πως λαμβάνουν ελλιπή ψυχολογική υποστήριξη από τους οργανισμούς/φορείς στους οποίους εργάζονται και στις περισσότερες των περιπτώσεων στρέφονται να μιλήσουν με τους συναδέλφους τους, με τους οποίους μοιράζονται κοινές εμπειρίες και αισθάνονται οικειότητα και ασφάλεια. Η έλλειψη προσωπικών και επαγγελματικών ορίων, καθώς και η εσωτερίκευση μιας ασταθούς εργασιακής κουλτούρας, παρουσιάστηκε πως έχει αντίκτυπο στην ευημερία των επαγγελματιών/εθελοντών καθώς και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτοί οι παράγοντες δείχνουν να επηρεάζουν τη συναισθηματική κατάσταση των επαγγελματιών/εθελοντών και συχνά τους οδηγεί να βιώνουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out). Συμπτώματα που προσομοιάζαν με επαγγελματική εξουθένωση διαφάνηκαν στις αναφορές όλων των χωρών και αναγνωρίστηκαν ως μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που έχουν να αντιμετωπίσουν οι επαγγελματίες/εθελοντές που δουλεύουν με πρόσφυγες/αιτούντες άσυλο/μετανάστες.

Επιπρόσθετες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες/εθελοντές αναφέρθηκαν πως είναι η έλλειψη ή η μη σαφής περιγραφή μέτρων και πολιτικών ασφαλείας/προστασίας και τα συχνά κενά στην επικοινωνία μεταξύ των πληγέντων κοινοτήτων και των συναδέλφων/επαγγελματιών με τους οποίους συνεργάζονται. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός πως οι συμμετέχοντες, ανέφεραν ζητήματα ισχύος στις σχέσεις μεταξύ των περιθωριοποιημένων κοινοτήτων/ ανθρώπων που έχουν εκτοπιστεί και των τοπικών κοινοτήτων/οργανισμών/επαγγελματιών, καθώς και την ύπαρξη στερεοτύπων και προκαταλήψεων της μίας ομάδας για την άλλη. Τέλος, οι συμμετέχοντες εξέφρασαν ανησυχίες σχετικά με την καταλληλότητα/αποτελεσματικότητα των μέτρων που υιοθετήθηκαν από τους οργανισμούς στους οποίους εργάζονται, αναφορικά με τις ανάγκες που παρουσιάστηκαν εν μέσω της πανδημίας του COVID-19.

Πιο συγκεκριμένα, αναφορικά με τους συμμετέχοντες που εργάζονται στα κέντρα υποδοχής, εκείνοι ανέφεραν α) απουσία ή κενά πολιτικών και πρωτοκόλλων μέσα στους οργανισμούς σε σχέση με την ανταπόκριση στις ανάγκες του πληγέντος πληθυσμού, β) απουσία πρόσβασης σε συστήματα που έχουν τη βάση τους στα ανθρώπινα δικαιώματα, τη δικαιοσύνη και τον σεβασμό στις κοινότητες γ) έλλειψη παροχών υπηρεσιών σε ανθρώπους με εντοπισμένες ανάγκες (ψυχιατρικά περιστατικά, άτομα με αναπηρία κ.α.) και δ) απουσία σαφών κατευθυντήριων σχετικά με ζητήματα ασφαλείας. Οι συμμετέχοντες ανέφεραν την έλλειψη βιώσιμων μακροπρόθεσμων παρεμβάσεων και σαφών εργασιακών στόχων, οι οποίοι καταδεικνύουν την αναγκαιότητα και το επείγον της κατάστασης στα κέντρα υποδοχής προσφύγων και την ανεπάρκεια των προσεγγίσεων που υιοθετούνται σχετικά με την παρέμβαση στην κρίση. Εμπειρίες όπως το «*Συνήθως προσπαθώ να τα βγάλω πέρα με το “τι μου ξημερώνει” κάθε μέρα*» επιβαρύνουν σημαντικά την ψυχική υγεία των επαγγελματιών/εθελοντών. Αναφέρεται πως η ύπαρξη εποπτείας



και οι συναντήσεις προσωπικού, δεν λειτουργούν πάντοτε αποτελεσματικά και ανακουφιστικά, καθώς εκείνες συνήθως εστιάζουν σε διοικητικά και υλικοτεχνικά ζητήματα. Το παραπάνω παράδειγμα, αποτελεί τυπικό μηχανισμό των ομάδων/συστημάτων που βρίσκονται σε κρίση ή/και απειλούνται από διάλυση. Είναι σύνηθες οι ομάδες εκείνες να εστιάζουν σε ζητήματα διοικητικής μέριμνας και πρακτικά θέματα, με στόχο την ανάκτηση του «ελέγχου» και την «οικονομία ενέργειας», πρακτική που ακολουθείται και από τους ίδιους τους επαγγελματίες. Κάτι που τονίστηκε αρκετά και φορτισμένο με μεγάλη απογοήτευση από τους συμμετέχοντες, είναι πως τα εργασιακά μοντέλα σύμφωνα με τα οποία λειτουργούν, μεταφέρθηκαν από τις διεθνείς οργανώσεις ατόφια και δεν είναι εξατομικευμένα στις ανάγκες των διαφορετικών πολιτιστικών πλαισίων και πληθυσμών και δεν λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαιτερότητες και φυσιογνωμία της εκάστοτε χώρας υποδοχής, καθώς και τις πραγματικές ανάγκες των επαγγελματιών/εθελοντών που δουλεύουν στο πεδίο. Τέλος, ο ανεπίσημος «ανταγωνισμός» μεταξύ οργανώσεων, οργανισμών, ΜΚΟ κλπ. που εργάζονται στο ίδιο αντικείμενο, αναφέρθηκε ως παράγοντας ο οποίος επηρεάζει αρνητικά την καθημερινή εργασία, την επιτυχή διασύνδεση, συνεργασία και αλληλεγγύη μεταξύ των επαγγελματιών που εργάζονται στο πεδίο.

## **2. Ανάγκες σε οργανωσιακό/επαγγελματικό/προσωπικό επίπεδο**

Οι προκλήσεις τις οποίες αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες/εθελοντές σε καθημερινή βάση, συνδέονται στενά με συγκεκριμένες οργανωσιακές ανάγκες. Μεταξύ άλλων: α) η ανάπτυξη εξατομικευμένων προσεγγίσεων αναφορικά με τις ανάγκες των πληθυσμών που υποστηρίζονται β) η διαθεσιμότητα εξειδικευμένου προσωπικού (πχ διαπολιτισμικοί μεσολαβητές, διερμηνείς) γ) μέτρα πρόληψης αντί παρέμβασης δ) σχεδιασμός μακροπρόθεσμων στρατηγικών και σταδιακή επίλυση προβλήματος, μέθοδοι που εξοικονομούν ενέργεια, παρέχουν σταθερότητα και μειώνουν την πιθανότητα εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out). Όπως προαναφέρθηκε, η επαγγελματική εξουθένωση και η συναισθηματική επιβάρυνση παρουσιάστηκε πολύ έντονα στους επαγγελματίες/εθελοντές. Περιέγραψαν πως το να θέτουν προσωπικά και επαγγελματικά όρια είναι απαραίτητα για να μπορέσουν να «επιβιώσουν» και να αισθανθούν «προστατευμένοι». Μεταξύ των επαγγελματιών και προσωπικών αναγκών αναφέρθηκαν: α) η παροχή επαρκούς εποπτείας και ψυχολογική υποστήριξη όσων εργάζονται στο πεδίο β) η δημιουργία ενός υποστηρικτικού δικτύου επαγγελματιών και γ) η αποτελεσματική διαχείριση ηθικών διλημάτων και προβλημάτων που προκύπτουν από την καθημερινή εργασία.

## **3. Προτάσεις εκπαίδευσης για επαγγελματίες και εθελοντές**

Οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως οι οργανισμοί/οργανώσεις/ΜΚΟ χρειάζεται να παρέχουν στους επαγγελματίες και εθελοντές, περισσότερες δυνατότητες για εκπαιδευτικά προγράμματα και ευκαιρίες για επαγγελματική ανάπτυξη. Σημειώνεται πως ακόμα και στις περιπτώσεις που υλοποιούνται ήδη εκπαιδευτικές παρεμβάσεις,



εκείνες συνήθως δεν λαμβάνουν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες των επαγγελματιών/εθελοντών και το αντικείμενό τους καταλήγει να μην είναι σχετικό και κοντά σε εκείνα που πραγματικά απασχολούν τους εργαζόμενους/εθελοντές.

Λαμβάνοντας υπόψη τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες και εθελοντές και τις εντοπισμένες ανάγκες σε οργανωσιακό, επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο, οι συμμετέχοντες πρότειναν συγκεκριμένες θεματικές οι οποίες τους ενδιαφέρουν και στις οποίες θα ήθελαν να εκπαιδευτούν:

- Διαχείριση συγκρούσεων και διαχείριση θυμού.
- Διαχείριση άγχους και των δύσκολων συναισθημάτων που προκύπτουν από την εργασία.
- Διαπολιτισμικές δεξιότητες. (γλώσσα σώματος στην διαπολιτισμική επικοινωνία, εκπαίδευση διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης).
- Εκπαίδευση πάνω στις δυναμικές σχέσεων ισχύος (power-relations) και κατανόηση των διαστάσεων των σχέσεων και επικοινωνιών μεταξύ εκείνων που μετακινούνται και εκείνων που τους υποστηρίζουν στη χώρα υποδοχής
- Εκπαίδευση πάνω στην ψυχική υγεία λαμβάνοντας υπόψη την πολιτισμική διάσταση.
- Εκπαίδευση πάνω σε μεθόδους μη τυπικής εκπαίδευσης όπως θεατρικές τεχνικές, παιχνίδι ρόλων, μελέτες περίπτωσης, προσομοίωση.
- Εκπαίδευση πάνω στο τραύμα.
- Εκπαίδευση πάνω σε τεχνικές EMDR, σωματικές τεχνικές, τεχνικές αναπνοών, χαλάρωσης και ενσυνειδητότητας (mindfulness) με στόχο τη ρύθμιση συναισθημάτων.
- Εκπαίδευση πάνω σε δεξιότητες επικοινωνίας, ανάπτυξης συνεργασιών και δικτύωσης.

Οι συμμετέχοντες τέλος τόνισαν την σπουδαιότητα της εμπειρίας του εκπαιδευτή που θα αναλάβει τις εκπαιδεύσεις. Οι συμμετέχοντες δεν θεωρούν αρκετό να αναλάβει την εκπαίδευση ένας εκπαιδευτής που γνωρίζει μεν τη μη τυπική εκπαίδευση αλλά δεν έχει εμπειρία από το πεδίο και το αντικείμενο του προσφυγικού. Θεωρούν λοιπόν πολύ σημαντικό, ο εκπαιδευτής να έχει εμπειρία στο να δουλεύει με πρόσφυγες και το τραύμα, έτσι ώστε η εκπαιδευτική παρέμβαση να είναι εξατομικευμένη στις ανάγκες των επαγγελματιών/εθελοντών και να αποφέρει μακροπρόθεσμα αποτελέσματα. Επιπρόσθετα, σημαντική κρίθηκε και η εστίαση στην υποστήριξη μεταξύ ομοτίμων (peer to peer support) και η χρήση μοντέλων που διαχωρίζονται από την παθολογικοποίηση του τραύματος, αλλά αντιθέτως υποστηρίζουν την έμφυτη δυναμική των ανθρώπων να ανταπεξέρχονται στις δυσκολίες και να αναπτύσσουν ψυχική ανθεκτικότητα.



#### 4. Ανταπεξέρχομαι και αναπτύσσομαι

Αυτή η ενότητα εστιάζει στους μηχανισμούς άμυνας που οι επαγγελματίες έχουν αναπτύξει με στόχο να υπερκεράσουν τις μεγάλες απαιτήσεις τις δουλειάς και να προστατευτούν από τους επιβαρυντικούς παράγοντες. Οι συμμετέχοντες ανέφεραν τη σπουδαιότητα ύπαρξης προσωπικού δικτύου και διαδικασιών αυτοφροντίδας που έχουν πολύ συχνά ήδη αναπτύξει μέσα στο εργασιακό πλαίσιο (συζητήσεις με τους συναδέλφους και προϊσταμένους, έξοδοι και συναντήσεις με συναδέλφους μετά το ωράριο εργασίας, τεχνικές yoga, χαλάρωσης και διαλογισμό). Λαμβάνοντας υπόψη πως οι επαγγελματίες/εθελοντές γίνονται μάρτυρες τραυματικών εμπειριών των ανθρώπων με τους οποίους δουλεύουν, αντιμετωπίζουν προκλήσεις που επηρεάζουν την ανθεκτικότητά τους και έρχονται αντιμέτωποι με διαδικασίες μετά-τραυματικής ανάπτυξης, έμφαση έδωσαν στην επίγνωση που χρειάζεται να αναπτύσσουν για τους περιορισμούς και τα όρια της προσωπικής τους ευθύνης, σε ένα επάγγελμα που έχει προσωπική και συλλογική διάσταση. Το να "κουβαλάνε" τον πόνο του πληθυσμού, οι επαγγελματίες/εθελοντές το βιώνουν συχνά σαν να κουβαλούν τον πόνο για την κοινότητα των προσφύγων συμβολικά. Επιπροσθέτως, τονίστηκε η σπουδαιότητα της αναγνώρισης των στερεοτύπων που οι ίδιοι ενδεχομένως διατηρούν για τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζονται και του ρίσκου που ενέχει το παραπάνω, για συναισθήματα και στάση «Σωτήρα» απέναντι τους. Τέλος, οι συμμετέχοντες υπογράμμισαν τη σημαντικότητα της υποστήριξης από συναδέλφους/συνεργάτες (peer-support) και της κατανόησης, ενσυναίσθησης και αποτελεσματικής επικοινωνίας μαζί τους.