

# ΑΝΟΙΧΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: Το παράδειγμα της λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής του Πολυδύναμου Κέντρου Προσφύγων του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού<sup>1</sup>

Φαΐζ Αμπουμπάκερ<sup>2</sup>

## Εισαγωγή

Είναι κοινώς αποδεκτό πως η ύπαρξη κοινωνιών, στις οποίες συνδιαλέγονται κοινότητες με διαφορετικές προελεύσεις, πολιτισμούς και παραδόσεις, δεν είναι τωρινό φαινόμενο. Και αυτό, διότι από καταβολής κόσμου, καθώς ο άνθρωπος αναζητούσε ευνοϊκότερους τρόπους επιβίωσης, σημειώνονταν μεγάλες πληθυσμιακές μετακινήσεις που μετέβαλλαν τη μορφή του κοινωνικού χώρου. Παρατηρώντας τη σημαντική θέση που καταλαμβάνει σήμερα στην ατζέντα των σύγχρονων ευρωπαϊκών χωρών το μεταναστευτικό ζήτημα, καθίσταται πλέον αναγκαίο να εκφραστεί με δυναμικό και συγκροτημένο τρόπο μια νέα αντίληψη για τη διαχείριση της μεταναστευτικής πραγματικότητας που θα βασίζεται στις αρχές της ανεκτικότητας και της αλληλεγγύης, θα προωθεί αξίες όπως αυτή της διαφορετικότητας και της ποικιλομορφίας, αναγκαίες προϋποθέσεις για την αμοιβαία κατανόηση των ιδιαιτεροτήτων που φέρει κάθε πληθυσμιακή ομάδα εντός της κοινότητας.

Ο 20ός αιώνας ήταν αυτός που χαρακτηρίστηκε ως «ο αιώνας της μετανάστευσης» διότι στη διάρκειά του σημειώθηκαν οι σημαντικότερες αλλαγές στις συνθέσεις των πληθυσμών. Και ενώ στους κόλπους των δυτικών κοινωνιών, η μετανάστευση αντιμετώπιστηκε αρχικά ως μια φυσιολογική πρακτική, στη συνέχεια οι μετακινούμενοι πληθυσμοί (μετανάστες, πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο) γίνονταν σταδιακά αποδέκτες — σε συνδυασμό με ευρύτερα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα — συμπεριφορών άνισης αντιμετώπισης και μεταχείρισης, μικρότερης ή μεγαλύτερης έντασης και συχνότητας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα τα μέλη των πληθυσμιακών αυτών ομάδων να αντιμετωπίζονται ως πολίτες δεύτερης κατηγορίας καθώς ενισχύονταν τάσεις που τους

---

1. Το πρόγραμμα αυτό με τίτλο «Τηλεφωνική Γραμμή Πληροφόρησης και Υποστήριξης Προσφύγων, Πολυδύναμου Κέντρου Προσφύγων-Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας Ε.Ε.Σ.» παρουσιάστηκε στο Συνέδριο του ΣΚΛΕ, Κοινωνικό Κράτος: Κοινωνική Εργασία στο Περιφερειακό και Τοπικό Δίκτυο Υπηρεσιών Κοινωνικής Φροντίδας, 27-29 Μαΐου 2010 στην Αθήνα.

2. Υπάλληλος Τηλεφωνικής Γραμμής του Πολυδύναμου Κέντρου Προσφύγων ΕΕΣ και του Ελληνικού Συμβουλίου Προσφύγων. Πτυχιούχος Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου του Καζακστάν.

Ο Θανάσης-Μύρων Κρεμμύδας, διοικητικός υπάλληλος του ΕΕΣ, πτυχιούχος της Γαλλικής Φιλολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών και του Τμήματος Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας του Ιονίου Πανεπιστημίου, επιμελήθηκε το κείμενο.



διατηρούσαν σε μια χαμηλότερη κοινωνική θέση, στο περιθώριο της κοινωνικής ζωής, με σοβαρές επιπτώσεις για τη συνοχή των ίδιων των χωρών και των κοινοτήτων.

Στην προσπάθεια να θεραπευτούν τα γενεσιουργά αίτια αρνητικών κοινωνικών φαινομένων, σαν κι αυτό που περιγράφουμε, μελέτες έχουν δείξει κατά καιρούς πως η εφαρμογή δράσεων που προωθούν την ανάπτυξη δεσμών και συνεργατικών σχέσεων μεταξύ του ντόπιου πληθυσμού και των αλλοδαπών είναι ίσως αποτελεσματικότερη πρακτική για τη διαχείριση του ζητήματος του αποκλεισμού και της περιθωριοποίησης, επειδή καθιστούν ευκολότερη τη στήριξη των κοινωνικά αποκλεισμένων και μειώνουν αισθητά τις εντάσεις στους κόλπους της κοινότητας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να διευκολύνονται διαδικασίες που ισχυροποιούν τους κοινωνικούς δεσμούς του ατόμου με το περιβάλλον του, την ουσιαστική επικοινωνία και ανταλλαγή ανάμεσα στα άτομα και την κοινότητα.

Είναι φανερό από τα παραπάνω, ότι την προσπάθεια για την ομαλή ένταξη των μεταναστών, προσφύγων και αιτούντων άσυλο στην κοινωνία υποδοχής συνδράμουν οργανώσεις που σχεδιάζουν και υλοποιούν δράσεις ή παρέχουν υπηρεσίες οικοδομώντας ένα κλίμα εμπιστοσύνης και δημιουργώντας αμοιβαία οφέλη, τόσο για τους ξένους όσο και για τους γηγενείς πληθυσμούς. Η έλλειψη σεβασμού, η απαξιώτική στάση απέναντι στα χαρακτηριστικά εκείνα που συνθέτουν την ατομική ταυτότητα του καθενός δημιουργούν προσχώματα σε μια αναγκαία πορεία υπέρβασης.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, εμπνεόμενος από τις θεμελιώδεις αρχές του Ανθρωπισμού και της Αλληλεγγύης, αναδεικνύει και προωθεί πρωτοβουλίες προς μια κοινωνία συνεκτική, χωρίς αποκλεισμούς. Διαθέτοντας σημαντική εμπειρία στην παροχή ποικίλων υπηρεσιών προς τους πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο, ο ΕΕΣ, και πιο συγκεκριμένα ο Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας, λειτουργεί αδιαλείπτως από το 1997 το *Πολυδύναμο Κέντρο Κοινωνικής Στήριξης και Ενσωμάτωσης Προσφύγων*, με συγχρηματοδότηση αρχικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και από το 2001 έως σήμερα, από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Προσφύγων και το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Το Πολυδύναμο Κέντρο αποτελεί ένα συνεχώς εξελισσόμενο πρόγραμμα που επιδιώκει, μέσω της εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης των δράσεων του, να βελτιώνει το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών προς όφελος των εξυπηρετούμενων. Η φιλοσοφία του προγράμματος διέπεται από το σεβασμό στην αξιοπρέπεια κάθε ατόμου χωριστά, κάτι που παραπέμπει στο ιδανικό του πλουραλισμού και της διαφορετικότητας. Ιδιαίτερη αξία για το πρόγραμμα έχει η συμμετοχή των ίδιων των προσφύγων και αιτούντων άσυλο στα διάφορα επίπεδα λειτουργίας του προγράμματος — και ιδιαίτερα ως μέλη του εργαζόμενου προσωπικού — ώστε να προκύπτουν απτά αποτελέσματα στον ευαίσθητο τομέα της κοινωνικής ενσωμάτωσης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Ας σημειωθεί ότι στο Πολυδύναμο Κέντρο εξυπηρετούνται πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο από το Αφγανιστάν, το Ιράκ, το Ιράν, την Τουρκία, την Παλαιστίνη και άλλες χώρες, τις οποίες αναγκάστηκαν να εγκαταλείψουν λόγω πολέμων, διώξεων, κοινωνικών συγκρούσεων ή απάνθρωπων συνθηκών διαβίωσης.



Μεταξύ των δράσεων που σχεδιάζει και υλοποιεί το Πολυδύναμο Κέντρο αξίζει να ξεχωρίσουμε τη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής Πληροφόρησης και Υποστήριξης Προσφύγων (Τηλ. Γρ.) Ο βασικός λόγος ύπαρξής της είναι η άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα προσφύγων και αιτούντων άσυλο για παροχή ακριβούς ενημέρωσης και ορθής πληροφόρησης, απευθείας στη μητρική τους γλώσσα, σε τομείς όπως η στέγαση, τα μέσα διαβίωσης, η εκπαίδευση, η διαδικασία χορήγησης νομιμοποιητικών εγγράφων, η ένταξη στην αγορά εργασίας. Επιδιώκεται παράλληλα να ενθαρρυνθούν οι εξυπηρετούμενοι να αναζητήσουν αποτελεσματικούς τρόπους επίλυσης των προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την παραμονή τους στην Ελλάδα, μέσα από τη διαμεσολάβηση και διασύνδεσή τους με αρμόδιους φορείς και υπηρεσίες. Δεν πρέπει να παραγνωριστεί η σημασία που αποδίδει το Πολυδύναμο Κέντρο στην επικαιροποίηση της πληροφόρησης, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, προκειμένου να διασφαλίζεται η εγκυρότητά της.

Το τηλέφωνο της γραμμής είναι το 210 - 51 40 440 και λειτουργεί από τις 8.00 π.μ. ως τις 8.00 μ.μ. καθημερινά, εκτός Σαββάτου και Κυριακής.

Στην Τηλ. Γρ. του Πολυδύναμου Κέντρου απασχολούνται συνολικά τρεις (3) υπάλληλοι, με καταγωγή το Αφγανιστάν, το Ιράκ (κουρδική εθνικότητα) και τη Ρουάντα αντίστοιχα. Και οι τρεις μαζί μπορούν να εξυπηρετήσουν άτομα ομιλούντα συνολικά 12 γλώσσες και διαλέκτους.

**Οι αρχές που διέπουν τη λειτουργία της Γραμμής είναι οι ακόλουθες:**

- Σεβασμός στη διαφορετικότητα και την ποικιλομορφία
- Αντικειμενικότητα
- Τήρηση του απορρήτου – εχεμύθεια

**Τα άτομα που καλούν στη Γραμμή, προέρχονται από τις ακόλουθες πληθυσμιακές και κοινωνικές ομάδες:**

- Πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο
- Αλλοδαποί γενικά (μετανάστες, άτομα χωρίς νόμιμα έγγραφα, κρατούμενοι αλλοδαποί)
- Φορείς και υπηρεσίες
- Ευρύτερο κοινό

Όσον αφορά ειδικότερα τις κλήσεις από αλλοδαπούς κρατούμενους, αυτές την τελευταία περίοδο παρουσιάζουν διαρκώς αυξητική τάση. Συνήθως πρόκειται για άτομα που κρατούνται εξαιτίας του ότι δεν διαθέτουν νόμιμα έγγραφα, κάτι που καθιστά επιτακτική την ανάγκη για καθοδήγηση και παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης και υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Ο ρόλος της Τηλ. Γρ. ως διαύλου επικοινωνίας μεταξύ αλλοδαπών κρατουμένων και υπηρεσιών ασφαλείας ή σωφρονιστικών ιδρυμάτων είναι διακριτικός.

**Τα κυριότερα αιτήματα των καλούντων αφορούν σε θέματα:**

- Πληροφόρησης, κατευθύνσεων σχετικά με τη διαδικασία νομιμοποίησής τους
- Εκμάθησης ελληνικής γλώσσας
- Εύρεσης εργασίας



- Ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης
- Στέγασης
- Διαμεσολάβησης
- Παροχής υλικής βοήθειας

**Οι παρεχόμενες από τη Γραμμή υπηρεσίες αφορούν στην/στη:**

- Παροχή ενημέρωσης και πληροφόρησης σχετικής με τα αιτήματα των αλλοδαπών καλούντων
- Διευκόλυνση της επικοινωνίας με φορείς και υπηρεσίες
- Καθοδήγηση ή Διαμεσολάβηση
- Παροχή υπηρεσιών διερμηνείας μέσω τηλεφώνου

Σε περίπτωση που το αίτημα αφορά σε διαμεσολάβηση, ψυχοκοινωνική στήριξη ή πληροφορία που δεν είναι διαθέσιμη τη στιγμή της κλήσης, μεσολαβεί συνεργασία με την Κοινωνική Υπηρεσία του Πολυδύναμου Κέντρου ή τον Τομέα Κοινωνικής Πρόνοιας του ΕΕΣ, και στη συνέχεια επαναπροσεγγίζεται τηλεφωνικώς ο εξυπηρετούμενος, με επιβάρυνση του Κέντρου.

**Μεθοδολογία**

- Το τηλέφωνο χτυπά τρεις φορές πριν γίνει η υποδοχή της κλήσης από τους υπαλλήλους της Γραμμής
- Γίνεται προσεκτική ακρόαση και κατανόηση του αιτήματος με διευκρινιστικές ερωτήσεις, εφ’ όσον χρειαστεί
- Παρέχονται πληροφορίες και κατευθύνσεις ανάλογα με τη φύση του αιτήματος

**Παράγοντες που επηρεάζουν τη συχνότητα των κλήσεων:**

- Οι τρέχουσες εξελίξεις σε θέματα ασύλου και νομιμοποίησης γενικότερα
- Οι δραστηριότητες που διοργανώνονται στα πλαίσια του προγράμματος

Ενδεικτικά στατιστικά στοιχεία από τη λειτουργία της Τηλ. Γρ., για το έτος 2009, παρατίθενται στον πίνακα 1. Συνολικά **995** άτομα και **109** φορείς κάλεσαν στη Γραμμή. Τα αιτήματα αφορούσαν κυρίως σε πληροφόρηση για θέματα ασύλου, εργασίας, υλικών παροχών και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Οι χώρες προέλευσης των καλούντων ήταν κυρίως το Αφγανιστάν, το Ιράκ αλλά και χώρες της Αφρικανικής Ηπείρου.

**Πίνακας 1**

Χώρα Καταγωγής των Καλούντων	Α	Γ	ΣΥΝΟΛΟ
Ιράκ	164	138	302
Ιράν	32	4	36
Αφγανιστάν	264	33	297
Χώρες Αφρικής	105	64	169
Ελλάδα	17	32	49
ΑΓΝΩΣΤΗ	6	3	9
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>684</b>	<b>311</b>	<b>995</b>



Οι Έλληνες που απευθύνθηκαν στην τηλεφωνική γραμμή το έπραξαν κυρίως: α) για να προσφέρουν υλική βοήθεια, β) να δηλώσουν την προθυμία τους να προσφέρουν εθελοντικό έργο και γ) να ζητήσουν τη συνδρομή των μεταφραστικών υπηρεσιών της Γραμμής.

### Συμπέρασμα

Αξιολογώντας τη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής θα μπορούσαμε να εντοπίσουμε ως θετικά χαρακτηριστικά την/την:

- Παροχή έγκυρης πληροφόρησης στους καλούντες
- Αμεσότητα στην εξυπηρέτηση
- Δημιουργία αισθημάτων ανακούφισης, εμπιστοσύνης, ασφάλειας και ικανοποίησης στους καλούντες, αποτέλεσμα της δυνατότητας που τους δίνεται να επικοινωνήσουν στη μητρική τους γλώσσα, για την επίλυση ζητημάτων που σχετίζονται με τη διαβίωσή τους στη χώρα υποδοχής

Από την άλλη πλευρά, κάποιες δυσκολίες που παρουσιάζονται αναφορικά με τη λειτουργία της σχετίζονται με το ότι, αφενός, δεν εξασφαλίζεται πάντοτε η επιτυχία της επικοινωνιακής διαδικασίας, δεδομένου ότι εκ των πραγμάτων υπάρχουν περιπτώσεις όπου δεν καθίσταται δυνατό να καλυφθεί όλο το εύρος των γλωσσών που ομιλεί το σύνολο των προσφύγων και αιτούντων άσυλο στη χώρας μας, αφετέρου το κόστος της επικοινωνίας επιβαρύνει τον καλούντα λόγω του υψηλού κόστους εγκατάστασης πενταψήφιου αριθμού χωρίς χρέωση.

Συνοπτικά θα ήθελα να επισημάνω τη σημασία της επικοινωνίας, με τη μορφή της αμφίπλευρης πληροφόρησης (επανατροφοδότηση), ενημέρωσης και διαμεσολάβησης, ως ένα σκαλοπάτι στη διαδικασία ομαλής ένταξης των προσφύγων και των αιτούντων άσυλο στην κοινωνία υποδοχής. Κάτι που σε μεταγενέστερο χρόνο ενδεχομένως να συμβάλει στην ενδυνάμωση της κοινωνικής συνοχής και στη σφυρηλάτηση της κοινωνικής αρμονίας.

### Βιβλιογραφία

Πουτουρίδου Δημ. και Προκόπιου Αικ. (2007). *Ρατσισμός και Ψυχοκοινωνική Προσέγγιση*, (πτυχιακή εργασία), Σχολή Επαγγελματιών Υγείας & Πρόνοιας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης.