

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ:

"ΕΝΣΩΜΑΤΩΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΤΟΥ ΕΕΣ"



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή	1
Τι είναι τα ΚΦΑΑ;	1
Παρέχοντας στοχευμένη πληροφόρηση	3
Καλές πρακτικές στην παροχή στοχευμένης πληροφόρησης	4
Εξασφαλίζοντας τη συμμετοχικότητα.....	6
Καλές πρακτικές στην εξασφάλιση της συμμετοχικότητας.....	6
Η ΣΕΔ στην προαγωγή θετικών συμπεριφορών.....	8
Λαμβάνοντας ανατροφοδότηση από τους ανηλίκους	9
Καλές πρακτικές στη λήψη ανατροφοδότησης	10
Θετικός αντίκτυπος της ΣΕΔ	13
Προκλήσεις	14
Επόμενα βήματα	14



Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός έχει υιοθετήσει την προσέγγιση της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) τα τελευταία πέντε χρόνια στην πλειοψηφία των υπηρεσιών και των προγραμμάτων του, με στόχο την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των ομάδων στόχου που εξυπηρετεί.

Η παρούσα μελέτη αποτελεί μια καταγραφή των δράσεων ΣΕΔ στα Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων.

Ειδικότερα, περιγράφει και αναλύει καλές πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα, μέσα από τα οποία αποδεικνύεται η αναγκαιότητα της συνεργασίας με τους ασυνόδευτους ανηλίκους, προκειμένου να θεμελιωθούν σχέσεις εμπιστοσύνης και να δρομολογηθούν δράσεις, οι οποίες στοχεύουν στην προστασία τους.

Παράλληλα, η εν λόγω μελέτη μπορεί να λειτουργήσει και σαν πηγή έμπνευσης για επαγγελματίες και εθελοντές που υλοποιούν ή υποστηρίζουν αντίστοιχα προγράμματα.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΦΑΑ;

Τα Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (ΚΦΑΑ) είναι προσωρινές δομές φιλοξενίας, ασυνόδευτων ανηλίκων που υποβάλλουν αίτηση για αναγνώριση της προσφυγικής ιδιότητας στην Ελλάδα ή αναμένουν να εξεταστεί το ατομικό τους αίτημα ασύλου (π.χ οικογενειακή επανένωση, μετεγκατάσταση).

Κύριος σκοπός των Κέντρων είναι να εξασφαλιστεί ένα ασφαλές περιβάλλον μέριμνας και να επιτευχθεί η σταδιακή ανεξαρτησία των ανηλίκων, μέσα από την παροχή ποικίλων υποστηρικτικών υπηρεσιών.



Για τον κάθε ανήλικο καταρτίζεται εξατομικευμένο πλάνο δράσης και ανταπόκρισης στις ανάγκες του, το οποίο στοχεύει στο βέλτιστο συμφέρον και συνάδει με τις αρχές της ελεύθερης έκφρασης, του δικαιώματος στην αξιοπρέπεια, την ατομική αξία, την ανεξαρτησία, το δικαίωμα επιλογής και την πρόσβαση σε ευκαιρίες ανάπτυξης και προόδου.

Ο ΕΕΣ λειτουργεί 5 Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων σε Αθήνα (3), Βόλο (1) και Καλάβρυτα (1). Το ΚΦΑΑ του Βόλου λειτουργεί συνεχώς από το 2017 έως σήμερα, των Καλαβρύτων και ενός εκ των τριών Κέντρων της Αθήνας από το 2017, ενώ τα άλλα δύο Κέντρα που επίσης βρίσκονται στην Αθήνα, από το Σεπτέμβριο του 2019.

Τα Κέντρα παρέχουν τη δυνατότητα φιλοξενίας συνολικά σε 154 αγόρια, εφηβικής ηλικίας, τα οποία δε συνοδεύονται από τους γονείς τους, από επίτροπο ή άλλον ενήλικα που σύμφωνα με το νόμο είναι υπεύθυνος για την επιμέλειά τους και ζητούν προστασία στην Ελλάδα. Οι χώρες προέλευσής τους είναι κυρίως το Αφγανιστάν, το Πακιστάν, η Συρία, το Ιράν, η Αίγυπτος, η Σομαλία και το Μπαγκλαντές.

Η διεπιστημονική ομάδα απαρτίζεται από το συντονιστή της δομής, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους, φροντιστές, διερμηνείς, διοικητικούς υπαλλήλους, εκπαιδευτικούς, νομικό σύμβουλο και διατροφολόγο.



Τα Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (ΚΦΑΑ) του ΕΕΣ παρέχουν τις εξής υπηρεσίες:

- Στέγαση
- Σίτιση
- Παροχή ειδών ατομικής υγιεινής και ιματισμού/υπόδησης
- Εξασφάλιση της πρόσβασης στην προληπτική, θεραπευτική και επείγουσα υγειονομική περίθαλψη
- Ψυχοκοινωνική στήριξη
- Συμβουλευτική/Νομική Συνδρομή
- Ενισχυτική διδασκαλία και ένταξη στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα
- Διερμηνεία



"Η προσέγγιση ΣΕΔ στα ΚΦΑΑ, περιλαμβάνει ένα σύνολο εργαλείων και διαδικασιών που ακολουθούνται προκειμένου να εξασφαλιστούν υπηρεσίες στοχευμένες στις ανάγκες του ανηλίκου."

ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ



✓ Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση και τη δυναμική του εν λόγω προγράμματος, η δια ζώσης επικοινωνία και η χρήση έντυπου υλικού αποτελούν τις βασικές μεθοδολογίες με τις οποίες ενημερώνονται οι ανήλικοι για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν.

✓ Η επικοινωνία είναι καθημερινή και αμφίδρομη και βασίζεται σε σχέσεις οικειότητας, συνεργασίας και αποδοχής που έχουν αναπτυχθεί μεταξύ προσωπικού και ανηλίκων.



Πίνακες ανακοινώσεων, ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας



Διαπροσωπική επικοινωνία, ΚΦΑΑ Α' Αθήνας



Διαπροσωπική επικοινωνία, ΚΦΑΑ Βόλου

✓ Το περιεχόμενο των αναρτήσεων επικαιροποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα από το προσωπικό, μεταφράζεται σε όλες τις γλώσσες των διαμενόντων και παραμένει στοχευμένο στις ανάγκες πληροφόρησης των ανηλίκων.

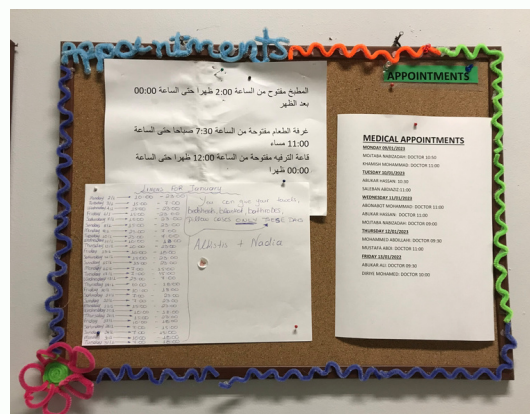


Πίνακες ανακοινώσεων, ΚΦΑΑ Α' Αθήνας

✓ Επίσης, η πληροφόρηση περιλαμβάνει περιεκτικά και ευνόητα μηνύματα με κύρια σημεία - κλειδιά, ενώ οι ανακοινώσεις και οι αφίσες σχεδιάζονται με εύληπτο τρόπο (λίγο κείμενο, περισσότερες εικόνες) με στόχο να κεντρίζουν το ενδιαφέρον των παιδιών.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Αυτοσχέδιοι πίνακες ανακοινώσεων



"Σκοπός αυτής της ιδέας, ήταν να δημιουργήσουμε με τη συμμετοχή των παιδιών, πίνακες ανακοινώσεων στην κάθε γλώσσα από τις εθνικότητες που φιλοξενούμε στη δομή μας, έτσι ώστε να τους ενημερώνουμε για ο,τιδήποτε σημαντικό θέλουμε, μέσα από μία ιδέα που ήταν δική τους."

Νάντια Νταϊλιάνα. Φροντίστρια, ΚΦΑΑ Β' Αθήνας

Πίνακες ανακοινώσεων ζωγραφισμένοι στους τοίχους

"Σκεφτήκαμε πως πρέπει να βρούμε ένα δημιουργικό και ευρηματικό τρόπο με τον οποίο θα κεντρίσουμε το ενδιαφέρον των ανηλίκων στο να διαβάζουν και να αφομοιώνουν τις ανακοινώσεις που αναρτούμε. Έτσι, ζωγραφίσαμε πίνακες ανακοινώσεων, πάνω στους τοίχους".

Ανδρέας Λιβάς, Φροντιστής, ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας



Ομάδες εστιασμένης συζήτησης

✓ Οι ομάδες εστιασμένης συζήτησης (ΟΕΣ) αποτελούν τη συνηθέστερη μέθοδο, με την οποία παρέχεται **έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση** στους ανηλίκους, ενώ συγχρόνως δίνεται η δυνατότητα να ληφθεί χρήσιμη ανατροφοδότηση.

Οι ΟΕΣ πραγματοποιούνται ξεχωριστά για την κάθε εθνικότητα με την **παρουσία διερμηνέα** στην αντίστοιχη γλώσσα και περιλαμβάνουν ευρεία θεματολογία όπως:

- ➡ Ενημερώσεις για επερχόμενες δράσεις
- ➡ Ανακοινώσεις για λειτουργικά θέματα της δομής
- ➡ Συζητήσεις με σκοπό τη διευθέτηση τυχόν διαφωνιών και παραπόνων κ.α



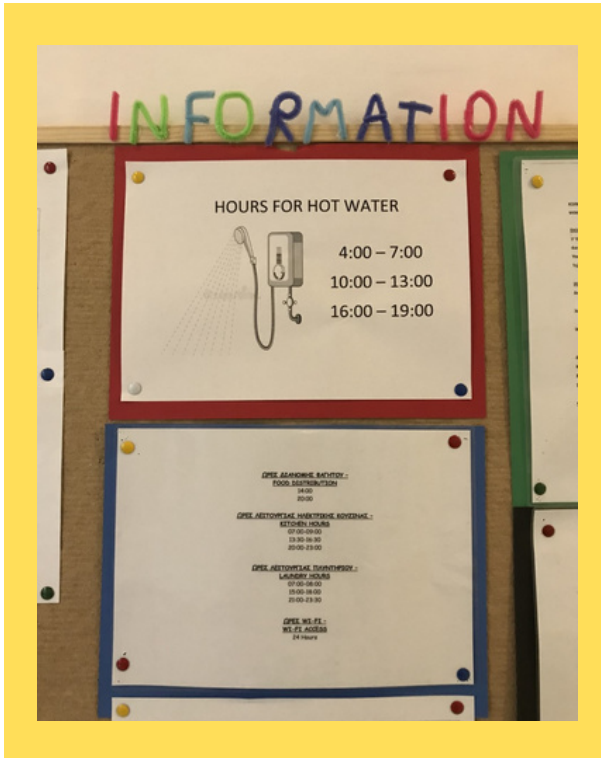
Ομάδα Εστιασμένης Συζήτησης, ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας



Ομάδα Εστιασμένης Συζήτησης, ΚΦΑΑ Β' Αθήνας

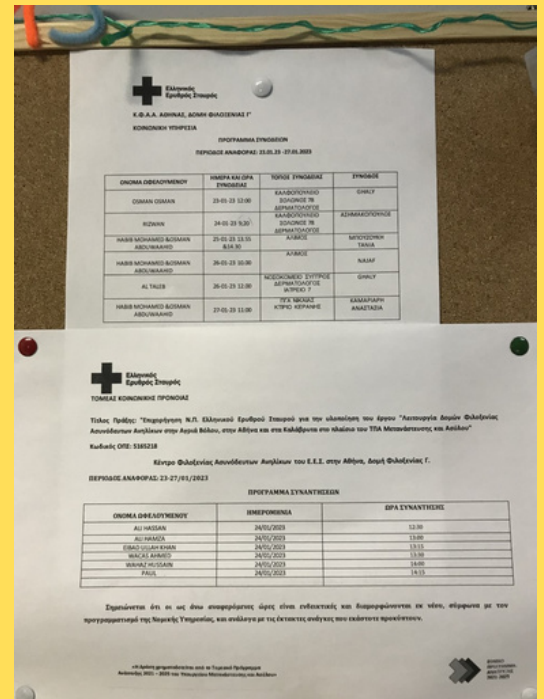
Καθημερινή παρατήρηση

- ✓ Η μέθοδος της παρατήρησης αποτελεί ένα καθημερινό εργαλείο για το προσωπικό των ΚΦΑΑ, καθώς σε συνδυασμό με τη διαπροσωπική επικοινωνία επιφέρει θετικά αποτελέσματα στην καθημερινή συνδιαλλαγή με τους ανηλίκους.



Ενημέρωση για τα ωράρια λειτουργίας, ΚΦΑΑ Β' Αθήνας

Η ομάδα σκέφτηκε πως θα ήταν πολύ βοηθητικό για τους ανηλίκους, οι συγκεκριμένες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες και σε έντυπη μορφή, η οποία σε συνδυασμό με την προφορική ενημέρωση συμβάλει στην πληρέστερη κατανόηση του μηνύματος. Στη συνέχεια αναρτήθηκαν στους πίνακες ανακοινώσεων των ΚΦΑΑ έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η εύκολη και συχνή πρόσβαση στις εν λόγω πληροφορίες.



Ενημέρωση για τα ιατρικά ραντεβού, ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας

Σαν παράδειγμα αναφέρονται οι περιπτώσεις κατά τις οποίες οι φροντιστές του ΚΦΑΑ Γ' και Β' Αθήνας παρατήρησαν και επεσήμαναν το γεγονός ότι οι ανήλικοι τους ρωτούσαν πολύ συχνά για τα ιατρικά και νομικά τους ραντεβού, καθώς και τα ωράρια λειτουργίας των υπηρεσιών και των παροχών του ΚΦΑΑ.



Διανομή πρωινού, ΚΦΑΑ Β' Αθήνας

Διαπροσωπική επικοινωνία

- ✓ Η καθημερινή και συνεχής δια ζώσης επικοινωνία με τους ανηλίκους του ΚΦΑΑ Β' αποτέλεσε τη μέθοδο-κλειδί, προκειμένου να ευαισθητοποιηθούν οι ανήλικοι ως προς την αναγκαιότητα της ύπαρξης ενός πλήρους πρωινού.

Οι προτιμήσεις των παιδιών περιορίζονταν σε τροφές χαμηλής διατροφικής αξίας (π.χ κρουασάν και ψωμί τوست). Το προσωπικό δια μέσου του ανοιχτού διαλόγου και ατομικών συζητήσεων, κατάφερε να ευαισθητοποιήσει τους ανηλίκους για την αναγκαιότητα ενός πρωινού πλούσιου σε φυτικές ίνες, με αποτέλεσμα πλέον να συμπεριλαμβάνουν στο μενού φρούτα αλλά και πρωτεϊνούχες τροφές.

ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ

✓ Όλες οι δράσεις δημιουργικής απασχόλησης, εκπαιδευτικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα, σχεδιάζονται με βάση **την αρχή της συμμετοχικότητας** και πάντοτε σε συνεργασία και με τη σύμφωνη γνώμη των ίδιων των ανηλίκων.

Το προσωπικό των ΚΦΑΑ έχει αναγνωρίσει τη σπουδαιότητα του να εμπλέκονται οι ανήλικοι σε όλες τις φάσεις μίας δράσης: κατά το σχεδιασμό, κατά τη διάρκεια υλοποίησής της, μέχρι και την ολοκλήρωσή της. Η εξασφάλιση της συμμετοχής των παιδιών σε δραστηριότητες που σχεδιάζονται και απευθύνονται στους ίδιους, συμβάλλει:

- ➡ στην εδραίωση **σχέσεων εμπιστοσύνης** και αμοιβαίου σεβασμού μεταξύ προσωπικού και ανηλίκων
- ➡ στη δημιουργία δράσεων στοχευμένων στις πραγματικές **ανάγκες και επιθυμίες** των παιδιών
- ➡ στην εξασφάλιση **της συμμετοχής και του ενδιαφέροντος των παιδιών**, καθώς οι δράσεις έχουν σχεδιαστεί από τα ίδια τα παιδιά
- ➡ στην τελική επίτευξη της στόχευσης της δράσης και εξασφάλιση **των θετικών και ευεργετικών αποτελεσμάτων** και θετικής επίδρασης στους ανηλίκους
- ➡ στη δημιουργία **κλίματος αποδοχής και συνεργασίας**, καθώς συνεκτιμούνται και λαμβάνονται υπόψη οι γνώμες, οι προτάσεις και οι ιδέες των ανηλίκων και αισθάνονται υπολογίσιμοι

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑΣ

"The kitchen project"

✓ Στο ΚΦΑΑ Α' Αθηνών, η δράση "The Kitchen project" υλοποιείται με τη χρήση των εργαλείων της ΣΕΔ:



"Ψηφοφορία"

α) Ερωτηματολογία μέσω Kobo Toolbox ή έντυπης μορφής: Οι ανήλικοι αρχικά ερωτούνται για το εάν επιθυμούν να πραγματοποιηθεί η συγκεκριμένη δράση, εάν θα την έβρισκαν χρήσιμη και διαδραστική, με ποιο τρόπο θα ήθελαν να διεξαχθεί (π.χ. σε μικτές ομάδες ή εκπροσώπους ανά δωμάτιο)



"Καταμέτρηση ψήφων"

β) Ανατροφοδότηση μέσω suggestion box : Στη συνέχεια, ψηφίζουν όλοι ανώνυμα μέσω κάλπης ή kobo Collect το φαγητό ή γλυκό που θα ήθελαν να μαγειρέψουν τη συγκεκριμένη βραδιά



Ανακοίνωση αποτελεσμάτων

γ) Ανάρτηση αποτελεσμάτων: Έπειτα, ορίζεται "ειδική επιτροπή", η οποία καταμετρά σε τις ψήφους και αναρτά τα αποτελέσματα στον πίνακα ανακοινώσεων της δομής



Υλοποίηση δράσης

δ) Διεξαγωγή της δράσης: Τέλος, η δράση υλοποιείται με απόλυτη επιτυχία, καθώς αποτελεί επιλογή των ίδιων των παιδιών και είχε σχεδιαστεί από την αρχή με τη δική τους συνεισφορά



"This is your time", ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας

Η συγκεκριμένη δράση δίνει τη δυνατότητα στους ανήλικους να πάρουν αποφάσεις, να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν δραστηριότητες που αφορούν τους ίδιους. Με αυτόν τον τρόπο οι ανήλικοι λαμβάνουν πρωτοβουλία, μαθαίνουν να είναι υπεύθυνοι, ενώ παράλληλα επιτυγχάνεται το μέγιστο της στόχευσης της δράσης, με τα περισσότερα δυνατά οφέλη.

"This is your time!"

✓ Η δράση "This is your time" αποτελεί μία πρωτοποριακή δράση την οποία πραγματοποιεί το ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας και βασίζεται εξ' ολοκλήρου στη βασική αρχή της προσέγγισης ΣΕΔ: *Οι ίδιοι οι ωφελούμενοι τίθενται στο επίκεντρο των αποφάσεων για θέματα που τους αφορούν.*

Μία φορά το μήνα, οι ανήλικοι σε συνεργασία με το προσωπικό, συζητούν, προτείνουν και επιλέγουν μια δράση που επιθυμούν να πραγματοποιηθεί. Στη συνέχεια σχεδιάζουν και υλοποιούν οι ίδιοι τη δράση, ενώ μετά την ολοκλήρωσή της, αναλύουν τι πήγε καλά, τι δεν πήγε, εάν τους άρεσε, ποια ήταν τα οφέλη κτλ

"Movie night"



"Την προηγούμενη βδομάδα μας ρώτησαν εάν θέλουμε να οργανώσουμε βραδιά ταινίας. Προτείναμε να δούμε ποδόσφαιρο που μας αρέσει πολύ"

Αχμέντ, Φιλοξενούμενος ΚΦΑΑ Β Αθήνας

"Η αξία της συμμετοχικότητας"

✓ Όλες οι δράσεις ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και εκπαιδευτικής και δημιουργικής απασχόλησης προκύπτουν από τις προτάσεις των ίδιων των παιδιών, αποτελώντας επιλογή τους.

Είναι πολύ σημαντικό τα παιδιά να κατανοούν και να υποστηρίζουν τις δράσεις που απευθύνονται σε αυτά, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο τα βέλτιστα οφέλη από τη διεξαγωγή της.

Για να επιτευχθεί το παραπάνω απαιτείται η αξιόπιστη και έντιμη ενημέρωση από πλευράς του προσωπικού καθώς και η στενή συνεργασία και ο σεβασμός μεταξύ παιδιών και προσωπικού.

"Θεατρικό παιχνίδι"



"Μας έκανε μεγάλη εντύπωση η συμμετοχικότητα των παιδιών στην ομάδα. Αυτό φυσικά οφείλεται σε μεγάλο ποσοστό στο ότι η συγκεκριμένη ομάδα ήταν δική τους ιδέα!"

Αδάμ Χάφεζ, Φροντιστής ΚΦΑΑ Β' Αθήνας

"Εκδρομή στα χιόνια"



"Χάρη στα εργαλεία ΣΕΔ και στη δυνατότητα προσαρμογής τους, οι δράσεις με τα παιδιά είναι πιο στοχευμένες και πιο ευρηματικές"

Γαλάτεια Παπαονησιφόρου, Κοινωνική Λειτουργός, ΚΦΑΑ Καλαβρύτων

"Μαθήματα κηπουρικής"



"Ρωτήσαμε τους ανήλικους τι θα τους ενδιέφερε να μάθουν και μας είπαν πως να φτιάχνουμε έναν κήπο. Προμηθευτήκαμε τα υλικά και ξεκινήσαμε τα μαθήματα"

Βασίλης Βλαχάκης, Εκπαιδευτικός, ΚΦΑΑ Βόλου

"Μαστορέματα"



"Η υιοθέτηση της ΣΕΔ ενθαρρύνει τη συμμετοχή των ωφελούμενων στο σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων που τους βοηθούν τόσο στην ενσωμάτωση και ένταξη όσο και στην σταδιακά αυτόνομη διαβίωση."

Γαλάτεια Παπαονησιφόρου, Κ/Λ ΚΦΑΑ καλαβρύτων

"Αγώνες Polo"



"Αφήσαμε τα ίδια τα παιδιά να επιλέξουν το άθλημα που θα ήθελαν να παρακολουθήσουν. Η πλειοψηφία ανέφερε το πόλο και έτσι το διοργανώσαμε".

Ανθή Μαντζάρα. Συντονίστρια ΚΦΑΑ Βόλου

"Εκδρομή στις Μηλιές"



"Από τη στιγμή που εμπλέκουμε τα παιδιά σε όλες τις υλοποιούμενες δράσεις μας και τα αφήνουμε να επιλέξουν αυτό που θεωρούν ότι είναι καλύτερο για τα ίδια, αυτομάτως αυξάνουμε την επιτυχία και τα οφέλη της δράσης"

Ανθή Μαντζάρα. Συντονίστρια ΚΦΑΑ Βόλου

"Σεμινάριο επαγγελματικού προσανατολισμού"



"Η προσέγγιση ΣΕΔ συμβάλει στο να σχεδιάζουμε προγράμματα και δράσεις στοχευμένες στις ανάγκες των ανηλίκων. Η συνεργασία με τους ανηλίκους στο σχεδιασμό μίας δράσης, μόνο θετικά αποτελέσματα μπορεί να φέρει καθώς τους καθιστούμε ενεργά μέλη στην όλη διαδικασία και όχι παθητικούς δέκτες ενός προγράμματος που έχουμε αποφασίσει εμείς για αυτούς."

Βασίλης Βλαχάκης. Εκπαιδευτικός, ΚΦΑΑ Βόλου

Η ΣΕΔ ΣΤΗΝ ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ

✓ Τα εργαλεία και οι τεχνικές της προσέγγισης ΣΕΔ χρησιμοποιούνται για να προωθηθούν θετικές συμπεριφορές και πρακτικές που συμβάλλουν στην καλλιέργεια των δεξιοτήτων των ανηλίκων και στοχεύουν στην ανάπτυξη του δυναμικού τους.

Η καθημερινή αλληλεπίδραση με τους ανηλίκους και οι δράσεις συμμετοχικότητας, αποτελούν το κλειδί στην επικοινωνία προκειμένου το προσωπικό να μπορέσει να επηρεάσει τον τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς των παιδιών προς πιο υγιείς πρακτικές.

Τα έντονα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης ομάδας στόχου (έφηβοι, με ενίοτε αντιδραστικές συμπεριφορές, διαφορετικής κουλτούρας), προσθέτουν ένα βαθμό δυσκολίας στο όλο εγχείρημα, καθώς το προσωπικό πρέπει να αποδεικνύεται ευρηματικό ως προς τις προσεγγίσεις και τις υλοποιούμενες δράσεις, στοχεύοντας πάντα στη αμοιβαία συνεργασία και στη συμμετοχή των ανηλίκων.

"Let's swap"



Το **"Let's swap"** αποτελεί μία δράση του ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας της οποίας η στόχευση ήταν η ευαισθητοποίηση των ανήλικων ως προς τη θετική αλλαγή της στάσης τους σχετικά με τα μεταχειρισμένα ρούχα.

Στην ουσία διοργανώθηκε ένα bazaar second hand ρούχων, όπου οι ανήλικοι είχαν την ευκαιρία να ανταλλάξουν ρούχα τα οποία για κάποιον λόγο δεν ήθελαν πια να φορούν. Η εν λόγω δράση συνοδεύτηκε και με ατομικές συνεδρίες ως προς την αναγκαιότητα επαναχρησιμοποίησης του ρουχισμού με στόχο έναν πιο οικολογικό τρόπο σκέψης.

Κατά την αξιολόγησή της, οι ανήλικοι δήλωσαν ικανοποιημένοι σε πολύ μεγάλο βαθμό και ζήτησαν να επαναληφθεί.

Η δράση βασίστηκε στις εξής αρχές ΣΕΔ:



Η αλλαγή του τρόπου σκέψης σε θετικότερες συμπεριφορές δεν επιβάλλεται αλλά επιλέγεται



Η αλλαγή μίας αρνητικής στάσης σε μια θετική είναι μια χρονοβόρα διαδικασία που επιτυγχάνεται σταδιακά με το πέρασμα του χρόνου

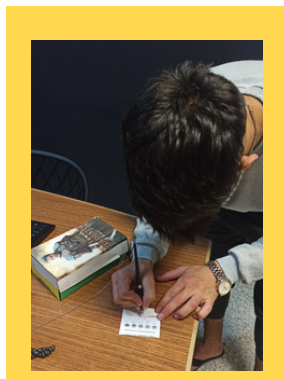


Η ενίσχυση των θετικών μοντέλων συμπεριφοράς προϋποθέτει ένα συνεχή αλληλεπιδραστικό διάλογο με την ομάδα στόχου, εξασφαλίζοντας την ενεργή συμμετοχή της σε κάθε δράση με σκοπό την ευαισθητοποίησή της



Η συλλογή ανατροφοδότησης από την ομάδα στόχου αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της όλης διαδικασίας, καθώς πρέπει να διερευνούνται και να λαμβάνονται υπόψη οι αντιλήψεις, οι πεποιθήσεις και οι πρακτικές που υιοθετεί και ασπάζεται η ομάδα στόχου

ΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ



Η λήψη ανατροφοδότησης από τους ανήλικους, πραγματοποιείται σε καθημερινή βάση από το προσωπικό, με τη συνδυαστική χρήση τεχνικών και μεθόδων.

Βασικός στόχος είναι να τηρείται η αρχή της μη διάκρισης και του αποκλεισμού και να εξασφαλίζεται το δικαίωμα του ανήλικου να εκφράζει ανοιχτά και χωρίς φόβο τη γνώμη του, τις απόψεις, τις προτάσεις και τα παράπονά του.

Οι τεχνικές λήψης ανατροφοδότησης είναι προσαρμοσμένες στο εθνικό, πολιτισμικό και ηλικιακό προφίλ της ομάδας στόχου, εξασφαλίζοντας παράλληλα ισότιμη πρόσβαση σε όλους.

Η καθημερινή συνδιαλλαγή μεταξύ ανήλικων και προσωπικού συμβάλει στην οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης, ενώ ο συνεχής ανοιχτός διάλογος στοχεύει στην επίλυση συγκρούσεων και παρεξηγήσεων, δια μέσου της έντιμης και ξεκάθαρης επικοινωνίας.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ



Προκειμένου να εξασφαλιστεί το γεγονός ότι το προσωπικό καταγράφει και λαμβάνει υπόψη την ανατροφοδότηση των ανηλίκων, έχει συσταθεί ειδική φόρμα καταγραφής πρακτικών, η οποία χρησιμοποιείται κατά τη διεξαγωγή ομάδων εστιασμένης συζήτησης. Η εν λόγω φόρμα πρακτικών έχει διαπιστωθεί ότι συμβάλει θετικά στην παρακολούθηση των μελλοντικών ενεργειών και δράσεων.

"Το να κρατάμε κάποιες σημειώσεις σχετικά με το τι ειπώνεται σε κάθε ομαδική συζήτηση που έχουμε με τους ανηλίκους, μας διευκολύνει πολύ, καθώς αφενός μας επιτρέπει να παρακολουθούμε την πορεία επίλυσης ενός θέματος, αφετέρου αποδεικνύουμε στα παιδιά ότι μας ενδιαφέρει η γνώμη τους, τη συλλέγουμε, την καταγράφουμε και τη λαμβάνουμε υπόψη."

Ευαγγελία Καρλατήρα. Ψυχολόγος, ΚΦΑΑ Γ Αθήνας

Φόρμα Πρακτικών

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΕΣΤΙΑΣΜΕΝΗΣ ΣΥΖΗΤΗΣΗΣ (FGD)
KENTRA ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ (ΚΦΑΑ)

Όνομα: _____
Ημερομηνία: _____
Αριθμός Συμμετεχόντων: _____
Εθνικότητες: _____
Υπεύθυνος Ομάδας: _____

Θεματολογία συνάντησης: _____

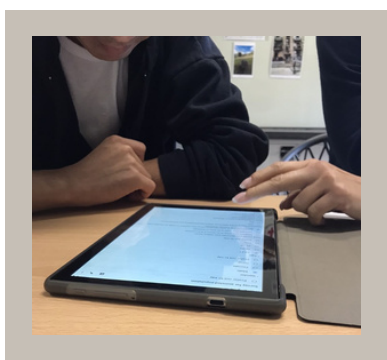
Ανατροφοδότηση ανηλίκων: _____

Επόμενα βήματα: _____

Συμμετεχόντες, Επικοινωνία και Δέσμευση (CEA) / Community, Engagement and Accountability (CEA)

Φόρμα καταγραφής πρακτικών ανατροφοδότησης

Διεξαγωγή ερευνών



Το ηλεκτρονικό εργαλείο συλλογής δεδομένων Kobotool και τα ερωτηματολόγια σε έντυπη μορφή χρησιμοποιούνται συστηματικά όταν πρέπει να συλλεγούν πληροφορίες από τους ανηλίκους για συγκεκριμένα θέματα.

Αναφέρονται ως παράδειγμα οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί στο παρελθόν αναφορικά με τη διερεύνηση της στάσης των ανηλίκων απέναντι στον Covid-19, καθώς και έρευνα αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών στο σύνολο των ΚΦΑΑ.

"Όταν ζητάμε την άποψη των ανηλίκων για ένα θέμα, φροντίζουμε να είμαστε ευρηματικοί ως προς τη μεθοδολογία με την οποία θα τους προσεγγίσουμε και θα ζητήσουμε τη γνώμη τους. Με άλλα λόγια, προσαρμόζουμε τα εργαλεία που μας δίνει η προσέγγιση ΣΕΔ στο προφίλ και στα χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου με την οποία δουλεύουμε."

Ευαγγελία Καρλατήρα Ψυχολόγος, ΚΦΑΑ Γ Αθήνας

Καταγράψτε τις απαντήσεις σας στις ερωτήσεις που ακολουθούν (10 λεπτά)

1. Τι σκέφτεστε για το θέμα: (μπορείτε να γράψετε ό,τι θέλετε)

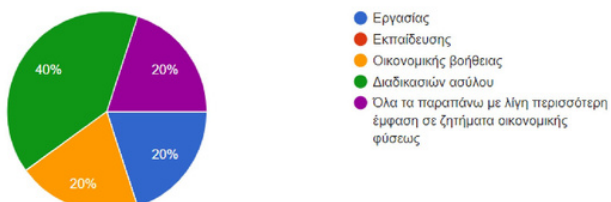
α. Κρίση / κρίση
β. Κρίση / κρίση
γ. Κρίση / κρίση
δ. Κρίση / κρίση
ε. Κρίση / κρίση
στ. Κρίση / κρίση
ζ. Κρίση / κρίση

2. Τι σκέφτεστε για το θέμα: (μπορείτε να γράψετε ό,τι θέλετε)

α. Κρίση / κρίση
β. Κρίση / κρίση
γ. Κρίση / κρίση
δ. Κρίση / κρίση
ε. Κρίση / κρίση
στ. Κρίση / κρίση
ζ. Κρίση / κρίση

Για τι είδους θέματα ενδιαφέρονται περισσότερο να μάθουν οι ανήλικοι;
5 απαντήσεις

Αντιγραφή



✓ Το προσωπικό του ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας, είχε διεξάγει σύντομη έρευνα, προκειμένου να διερευνηθούν τα θέματα που ενδιαφέρουν περισσότερο τους ανηλίκους. Από την έρευνα προέκυψε πως το κύριο θέμα που τους απασχολεί και για το οποίο θα ήθελαν περαιτέρω πληροφόρηση, είναι διαδικασίες αναφορικά με τα ατομικά τους αιτήματα ασύλου.

Το προσωπικό λαμβάνοντας υπόψη την ανατροφοδότηση προέβη σε κατ' ιδίαν ενημερώσεις των ανηλίκων, αλλά και στη διοργάνωση ενημερωτικών συναντήσεων σε συνεργασία με το νομικό σύμβουλο.

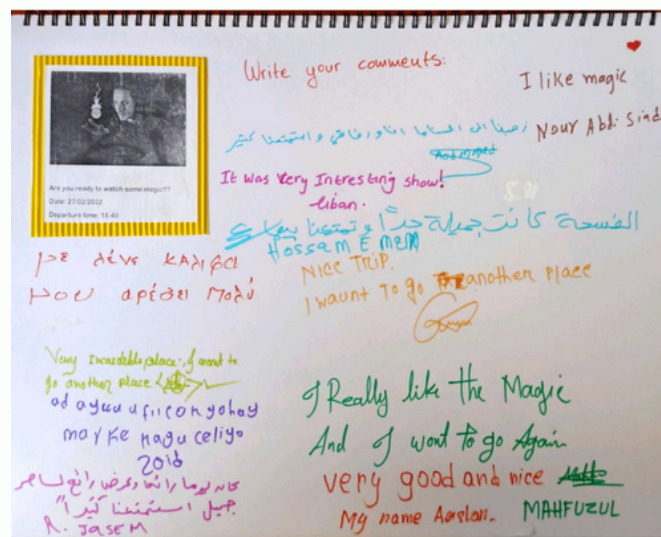
Παράλληλα, τους κοινοποιήθηκαν έγκυρες πηγές πληροφόρησης από το διαδίκτυο (ιστοσελίδες).

✓ Οι ανήλικοι έχουν τη δυνατότητα να γράψουν ή και να ζωγραφίσουν ανώνυμα ή και επώνυμα την άποψή τους σχετικά με την όλη εμπειρία τους, τις προτάσεις τους προς βελτίωση, καθώς και τις ιδέες τους για μελλοντικές δράσεις.

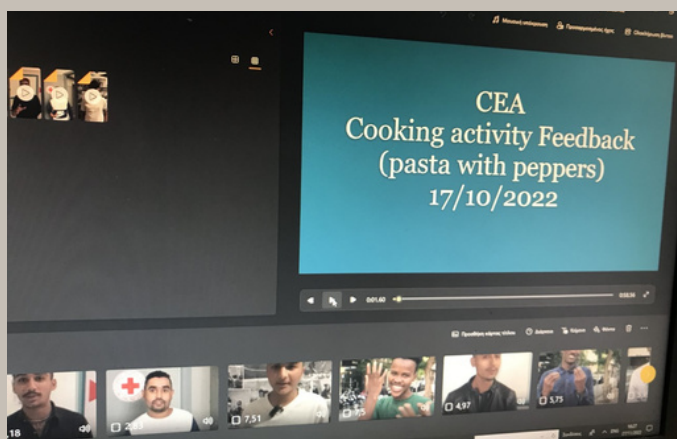
Πρόκειται για μια μεθοδολογία που συνάδει με το ηλικιακό προφίλ της ομάδας στόχου, υποστηρίζεται από τους ίδιους τους ανηλίκους και αποτελεί μία εναλλακτική τεχνική συλλογής ανατροφοδότησης.

Η ομάδα του ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας, χρησιμοποιεί αρκετά συχνά τη ζωγραφική ως μια δημιουργική μέθοδο για να συλλέξει ανατροφοδότηση σχετικά με δράσεις που αφορούν επισκέψεις σε θεατρικές παραστάσεις και μουσεία.

Ανατροφοδότηση μέσω ζωγραφικής



Video μέσω Kobotool



✓ Για πρώτη φορά μέσα στο έτος 2022, το προσωπικό του ΚΦΑΑ Α' Αθήνας χρησιμοποίησε τη δυνατότητα του video που δίνει η εφαρμογή του Kobo Toolbox προκειμένου να συλλέξει ανατροφοδότηση από τους ανηλίκους σχετικά με δράση που αφορούσε τη μαγειρική.

Η ιδέα προήλθε από το γεγονός ότι τα παιδιά είναι εξοικειωμένα με τη χρήση εφαρμογών με video (πχ tiktok) και θα αποτελούσε για αυτούς ένα διασκεδαστικό τρόπο να εκφράσουν τη γνώμη τους για τη δράση.

Ο ευρηματικός αυτός τρόπος λήψης ανατροφοδότησης (συνέντευξη υπό τη μορφή video) απεδείχθη μία μέθοδος που την υποστήριξαν ένθερμα όλοι οι ανήλικοι, δίνοντας ταυτόχρονα χρήσιμη ανατροφοδότηση στο προσωπικό.

Κλείνοντας τον κύκλο της ανατροφοδότησης

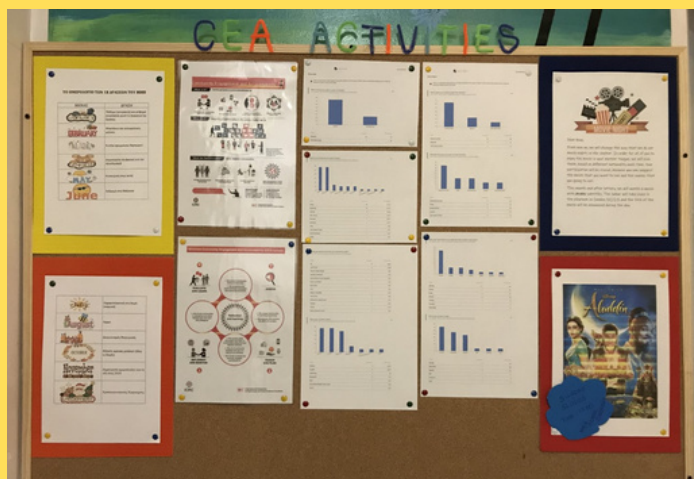


Η συνέπεια, η υπευθυνότητα, η αξιοπιστία καθώς και το γεγονός ότι ο ΕΕΣ είναι υπόλογος απέναντι στους ανηλίκους αποτυπώνεται συστηματικά με το να μοιράζεται το προσωπικό την ανατροφοδότηση που λαμβάνει με τους ίδιους τους ανηλίκους.

Οι απαντήσεις που δίνονται κοινοποιούνται, συζητιούνται και δρομολογούνται τα επόμενα βήματα, ενώ σε κάθε περίπτωση επεξηγούνται και αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους δεν δύνανται να διεκπεραιωθούν δράσεις ή και αιτήματα των ανηλίκων.



Ανάρτηση αποτελεσμάτων για "Movie night, ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας



Πίνακας δράσεων και ανατροφοδότησης "CEA Activities", ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας



Ανάρτηση αποτελεσμάτων "The Kitchen project", ΚΦΑΑ Α' Αθήνας

"Είναι σημαντικό να μοιραζόμαστε την ανατροφοδότηση με τα παιδιά. Με αυτόν τον τρόπο τους αποδεικνύουμε πως δε ρωτάμε τη γνώμη τους απλά και μόνο για να τα ρωτήσουμε, αλλά πραγματικά ενδιαφερόμαστε και μας είναι πολύτιμη η άποψή τους. Μόνο έτσι θα κερδίσουμε την εμπιστοσύνη τους και θα χτίσουμε σχέσεις οικειότητας και αλληλεγγύης."

Ρούλα Ερμίνη, Φροντίστρια, ΚΦΑΑ Καλαβρύτων

"Δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στη διαχείριση των προσδοκιών από πλευράς ανηλίκων. Συγκεκριμένα φροντίζουμε να τους εξηγήσουμε πότε μπορούμε να επεμβούμε και να διαχειριστούμε το ζήτημα που τους απασχολεί και πότε δεν περνά από το χέρι μας. Έτσι, δεν απογοητεύονται και δε χάνουν την εμπιστοσύνη τους σε εμάς."

Σπυριδούλα Σύρρου, Συντονίστρια ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας

ΘΕΤΙΚΟΣ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΤΗΣ ΣΕΔ

Η ενσωμάτωση της προσέγγισης ΣΕΔ στα ΚΦΑΑ, καθώς και η τήρηση των Πρότυπων Κανονισμών Λειτουργίας έχει μέχρι στιγμής συμβάλει:

➡ Στη στοχευμένη ενημέρωση των ανηλίκων, καθιστώντας τους **αυτάρκεις και όχι παθητικούς δέκτες** παραπληροφόρησης και ασαφών μηνυμάτων

- ➡ Στην έγκαιρη **διαχείριση τυχόν ασαφών μηνυμάτων και φημών** που ενδέχεται να αποπροσανατολίσουν τους ανηλίκους και να δυναμιτίσουν την καθημερινότητά τους
- ➡ Στην εδραίωση **σχέσεων εμπιστοσύνης, συνεργασίας και σεβασμού** μεταξύ ανηλίκων και προσωπικού του ΕΣΣ
- ➡ Στην **ενεργή συμμετοχή των ανηλίκων στο σχεδιασμό δράσεων και στη λήψη αποφάσεων**, αυξάνοντας έτσι το συναίσθημα ότι ο ΕΕΣ υπολογίζει τη γνώμη τους όταν πρόκειται για τη λήψη αποφάσεων που αφορούν τους ίδιους
- ➡ Στην έγκαιρη διαχείριση τυχόν **εντάσεων και διαφωνιών**
- ➡ Στην **ενδυνάμωση του δυναμικού των ανηλίκων** προετοιμάζοντάς τους για μία αυτόνομη διαμονή εκτός της δομής
- ➡ Στην ενίσχυση μοντέλων **θετικής κοινωνικής συμπεριφοράς**



Για να εξασφαλιστεί η ενσωμάτωση και η τήρηση των αρχών ΣΕΔ στο εύρος όλων των δομών Φιλοξενίας Ανηλίκων Προσφύγων, από τον Οκτώβριο του 2022, έχει οριστεί **Πρόσωπο Αναφοράς ΣΕΔ για τα ΚΦΑΑ**, το οποίο είναι υπεύθυνο για την προαγωγή της εν λόγω προσέγγισης σε όλο το εύρος των δράσεων των ΚΦΑΑ.



"Μέσω της ΣΕΔ μπορέσαμε να αναβαθμίσουμε την ποιότητα και να αυξήσουμε την αποδοχή της εκάστοτε δράσης μας. Η συστηματική συλλογή καταγραφή και αξιολόγηση των δεδομένων από όλα τα στάδια της διαδικασίας βοήθησε να έχουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα των αναγκών αλλά και των ιδιαιτεροτήτων των ωφελούμενων, ενώ παράλληλα αυτή η αλληλεπιδραστική επικοινωνία ενίσχυσε το αίσθημα της μεταξύ μας εμπιστοσύνης."

Λώρα Σπυροπούλου. Φροντίστρια ΚΦΑΑ Γ' Αθήνας



"Στο πλαίσιο των ΚΦΑΑ η τήρηση των αρχών της ΣΕΔ και η αξιοποίηση των εργαλείων της μας καθιστά ενεργά μέλη της Κοινωνίας των Πολιτών, στην οποία έχουμε χρέος να εντάξουμε τους ωφελούμενούς μας. Παράλληλα, η ΣΕΔ δημιουργεί ενότητα ανάμεσα στο προσωπικό, τους ωφελούμενους και τον ΕΕΣ και προάγει την ισότητα, το σεβασμό και την αλληλεγγύη."

Μαρία Ρούβαλη, Φροντίστρια ΚΦΑΑ Α', Πρόσωπο Αναφοράς ΣΕΔ ΚΦΑΑ

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ



Η **έλλειψη διερμηνέων** σε συγκεκριμένες γλώσσες π.χ σομαλικά, τείνουν να επηρεάζουν τη διεξαγωγή δράσεων ΣΕΔ



Το **προφίλ της ομάδας** στόχου απαιτεί ευέλικτους και ευρηματικούς χειρισμούς από πλευράς του προσωπικού, προκειμένου να εξασφαλίσουν τη συμμετοχικότητα των ανηλίκων στις δράσεις

ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ



Μακροπρόθεσμος στόχος παραμένει η **ομογενοποίηση των εργαλείων** και των μεθοδολογιών ΣΕΔ σε όλα τα ΚΦΑΑ



Το πρόσωπο αναφοράς ΣΕΔ στα ΚΦΑΑ αναμένεται να συμβάλει στη **δημιουργία ομάδας δικτύου ΣΕΔ** (πρόσωπα αναφοράς ΣΕΔ σε κάθε ΚΦΑΑ ξεχωριστά), έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ανταλλαγή καλών πρακτικών στο εύρος όλων των ΚΦΑΑ



Περισσότερες πληροφορίες:

**Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός
Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας,
Αθήνα, Λυκαβηττού 1, 10672
τηλ. 210 3639538, swd@redcross.gr**

Μαρία Ζυγούρη, Κοινωνική λειτουργός, Συντονίστρια ΣΕΔ ΕΕΣ, m.zygouri@redcross.gr

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στο προσωπικό και τους φιλοξενούμενους των ΚΦΑΑ του Τομέα Κοινωνικής Πρόνοιας του ΕΕΣ για την πολύτιμη συμβολή τους στην πραγματοποίηση αυτής της έκθεσης.