

# Καλές πρακτικές διαπολιτισμικής μεσολάβησης

30/6/2015

Σέβομαι

Δίνω αξία

Επικοινωνώ

Περιεχόμενα:

- Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης  
Δομή Παρέμβασης: **2**  
Νομαρχιακό Νοσοκομείο Άγιου Ανδρέα
- Δομή Παρέμβασης: **2**  
Κοινωνική υπηρεσία Δήμου Αθηναίων
- Δομή Παρέμβασης: **2**  
Κοινωνική υπηρεσία Δήμου Αθηναίων
- Δομή Παρέμβασης: **3**  
Γ.Ν.ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ
- Δομή Παρέμβασης: **3**  
Γενικό Νοσοκομείο Λιβαδειάς

## Όταν ο πόνος χρειάζεται μετάφραση

**Υ**πάρχουν κάποιες περιπτώσεις που το πρόβλημα υγείας που αντιμετωπίζει κάποιος είναι προφανές και κατανοητό. Περιπτώσεις που μέσα από συζήτηση με τον ασθενή δίνονται ενδείξεις στον θεράποντα προκειμένου να συστήσει τις κατάλληλες εξετάσεις για την πραγματοποίηση της διάγνωσης και την σύσταση θεραπείας.

Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις που το προφανές είναι μόνο η εκδήλωση κάποιου άλλου βαθύτερου προβλήματος. Περιπτώσεις κατά τις οποίες ο ασθενής δεν μπορεί να συνεννοηθεί με τον θεράποντα που έχει απέναντί του γιατί δε μιλούν την ίδια γλώσσα, κυριολεκτικά αλλά και μεταφορικά.

Τέτοια περιστατικά είναι καθημερινά σε χώρους παροχής υπηρεσιών υγείας ή κοινωνικών υπηρεσιών, όταν η επικοινωνία εμποδίζεται λόγω γλωσσικών, πολιτιστικών ή θρησκευτικών διαφορών μεταξύ ασθενούς και ιατρικού, νοσηλευτικού προσωπικού.

Αλήθεια πόσο εύκολο είναι να εξηγήσει σε μία κοινωνική λειτουργό ένας άνεργος άντρας με καταγωγή από την Αλβανία ότι ο λόγος που έχει εθιστεί στο ποτό είναι η απώλεια του ρόλου του στο σπίτι; Πόσο εύκολο είναι να κατανοήσει ο γιατρός ότι η γυναίκα που καλείται να εξετάσει, αρνείται με νοήματα την βοήθειά του, ενώ υποφέρει, και ζητά την προστασία της γιατρού διπλά, επειδή δεν έχει λάβει την άδεια για αυτό από τον άντρα της; Πώς είναι δυνατόν να σκύψει με ψυχραιμία στο περιστατικό αυτό και να το αντιμετωπίσει όταν ακόμα δέκα ασθενείς περιμένουν να έρθει η σειρά τους και δυσφορούν; Πώς μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά μία συνεδρία όταν ο ασθενής μουσουλμάνος δεν αποδέχεται τη θεραπευτική βοήθεια που μπορεί να του προσφέρει ο ψυχίατρος γιατί πιστεύει πως μόνο η πίστη του μπορεί να τον σώσει;

Σε αυτές τις περιπτώσεις των διπλά ευάλωτων ασθενών μπορεί να βοηθήσει η διαπολιτισμική μεσολάβηση γιατί ενσκήπτει με σεβασμό στα περιστατικά και επιτρέπει την επικοινωνία σε ένα πλαίσιο σεβασμού και αποδοχής της διαφορετικότητας.

Αυτός ήταν και ο στόχος που εξυπνήρησε το έργο «Προώθηση της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης σε φορείς που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδες μεταναστών, καθώς και σε μονάδες – κέντρα ανεξάρτησης της χώρας» που υλοποιήθηκε από την ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ και το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο στο πλαίσιο της Δράσης 1.2/13: «Ευαισθητοποίηση κοινωνίας υποδοχής σε θέματα που άπτονται της ένταξης των μεταναστών – ενδυνάμωση των νομίμως διαμενόντων π.τ.χ.» του Ετήσιου προγράμματος 2013 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών που συγχρηματοδοτείται από το Υπουργείο Εσωτερικών.

Στο πλαίσιο του έργου αυτού απασχολήθηκαν συνολικά **29** διαπολιτισμικοί μεσολαβητές σε συστηματική βάση σε 16 φορείς παροχής υγειονομικών και κοινωνικών υπηρεσιών σε επτά περιφέρειες της χώρας - συγκεκριμένα στους Νομούς Αττικής, Βοιωτίας, Θεσσαλονίκης, Μαγνησίας, Λάρισας, Αχαΐας, Ηλείας, Αρκαδίας και Ηρακλείου.

Στο παρόν έντυπο παρουσιάζονται ενδεικτικά κάποια περιστατικά διαμεσολάβησης που αναδεικνύουν τη χρησιμότητα των διαπολιτισμικών μεσολαβητών.

## Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

## Δομή Παρέμβασης: Νομαρχιακό Νοσοκομείο Άγιου Ανδρέα



**Κ**ατέφθασε στο νοσοκομείο ένας άντρας Αιγυπτιακής Καταγωγής ο οποίος δεν γνώριζε καθόλου Ελληνικά ή Αγγλικά.

Η επικοινωνία με το νοσηλευτικό και ιατρικό προσωπικό ήταν αδύνατη! Για το λόγο αυτό ζητήθηκε η βοή-

θεια του διαπολιτισμικού μεσολαβητή.

Ο Αμάν παρότι η γλώσσα διαμεσολάβησης του ήταν τα Αφγανικά, παρεμβλήθηκε με λίγες γνώσεις Αραβικών που είχε χρησιμοποιώντας και τις γνώσεις από διάφορα σεμινάρια που έχει παρακολουθήσει. Ως αποτέλεσμα,

όχι μόνο βοήθησε τον ασθενή να εξυπηρετηθεί αλλά τον ενημέρωσε για τα δικαιώματά του και τις διαδικασίες που θα πρέπει να παίρνει φάρμακα μέσω της δωρεάν φαρμακευτικής κάλυψης που δικαιούται.

## Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

## Δομή Παρέμβασης: Δ/ση Κοινωνικής Αλληλεγγύης Δ. Αθηναίων Αγ. Κων/νου 14

**Ο μετανάστης  
αποχώρησε  
ιδιαίτερα  
ανακουφισμένο  
για την εξέλιξη  
αυτή και κυρίως  
για την  
ουσιαστική  
βοήθεια που του  
χορηγήθηκε.**

**Μ**ητέρα (χωρίς σύζυγο – ανύπαντρη ή χωρισμένη) από Ερυθραία, νόμιμα διαμένουσα στην Ελλάδα, προσήλθε με το <1 έτους μωρό της στην υπηρεσία του Δήμου Αθηναίων ζητώντας βοήθεια που αφορούσε επίδομα παιδικής προστασίας για το μωρό της. Συγκεκριμένα, για να της χορηγηθεί το επίδομα αυτό, ήταν απαραίτητο να προσκομίσει στις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου -

μεταξύ άλλων - το ΑΜΚΑ του παιδιού της. Για να της, είχε μεταβεί επανει-

λημμένα στην εφορία όπου ανήκε αλλά δεν την εξυπηρετούσαν.

Η ΔΜ (μαζί με την αιτούμενη βοήθεια) αρχικά ήρθε σε επαφή με την αρμόδια υπάλληλο του Δήμου και παρέχοντας κατάλληλες υπηρεσίες διερμηνείας εξήγησε το πρόβλημα. Αφού βεβαιώθηκε για το ποια βήματα έπρεπε να γίνουν, κατόπιν επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την αρμόδια εφορία εξηγώντας εκ μέρους της μετανάστριας το πρόβλημα και την ανάγκη επίλυσής του. Στη διάρκεια της επικοινωνίας αυτής η μετανάστρια ήταν μαζί με την ΔΜ, η ο-

ποία έκανε τη σχετική διερμηνεία. Έτσι, όταν με αυτό τον τρόπο έγιναν κατανοητές όλες οι απαραίτητες λεπτομέρειες του ζητήματος στους κατάλληλους υπαλλήλους των επιμέρους υπηρεσιών, άνοιξε ο δρόμος για την επίλυσή του.

Η ενδιαφερόμενη μετανάστρια ξαναπήγε στην εφορία και επέστρεψε μετά από 2 ημέρες με το ΑΜΚΑ του μωρού της και έτσι κατόρθωσε να προσκομίσει με επιτυχία και αυτό το συμπληρωματικό δικαιολογητικό για την διεκπεραίωση της υπόθεσής της.

## Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

## Δομή Παρέμβασης: Δ/ση Κοινωνικής Αλληλεγγύης Δ. Αθηναίων Αγ. Κων/νου 14



Νεαρός από Σομαλία, νόμιμα διαμένων στην Ελλάδα, ανάπηρος σε αναπηρικό αμαξίδιο, προσήλθε συνοδεία φίλου του στην υπηρεσία του Δήμου Αθηναίων (Αγ. Κων/νου 14) ζητώντας να μάθει τους λόγους για τους οποίους δεν ελάμβανε πλέον -εδώ και κάποιο χρονικό διάστημα- το επίδομα βαριάς αναπηρίας που εδικαιούτο. Επειδή ο μετανάστης δεν γνώριζε καλά ελληνικά, δεν μπορούσε να κάνει τις ερωτήσεις που ήθελε για το θέμα ούτε να βρει τον αρμόδιο για την ακριβή

ενημέρωσή του επ'αυτού. Η ΔΜ μαζί με τον αιτούμενο βοήθεια αναζήτησε συστηματικά και τελικά βρήκε τον αρμόδιο για την υπόθεσή αυτή υπάλληλο του Δήμου. Προσφέροντας αποτελεσματικές υπηρεσίες διερμηνείας διευκρίνισε στον μετανάστη την εξήγηση του Δήμου, ο οποίος είχε διαπιστώσει ότι ο μετανάστης ενδεχομένως εδικαιούτο μεγαλύτερο ποσό επιδόματος και είχε προβεί στη διακοπή έχοντας ταυτόχρονα δρομολογήσει τις διαδικασίες για να λάβει το

άτομο το ποσό που πραγματικά εδικαιούτο.

Με τη βοήθεια του ΔΜ, η υπηρεσία του Δήμου στάθηκε δυνατό να πληροφορήσει με ακρίβεια το ανάπηρο άτομο για τις διαδικασίες που είχαν δρομολογηθεί, καθώς και για το πώς και πότε θα λάμβανε ξανά το επίδομά του μαζί με τα οφειλόμενα αναδρομικά. Ο μετανάστης αποχώρησε ιδιαίτερα ανακουφισμένος για την εξέλιξη αυτή και κυρίως για την ουσιαστική βοήθεια που του χορηγήθηκε.

## Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

## Δομή Παρέμβασης: Γ.Ν.ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ

Στο νοσοκομείο προσήλθαν 5 άτομα οικογενειακώς που αντιμετώπιζαν προβλήματα ψυχικής υγείας και χρειάστηκε να αντιμετωπισθούν και τα 5 άτομα ταυτόχρονα και να γίνει διερμηνεία σε συλλογικό και ατομικό επίπεδο. Η διαμεσολάβηση ήταν δύσκολη τόσο λόγω έλλειψης χρόνου και

όγκου ταυτόχρονων περιστατικών όσο και λόγω έλλειψης υπομονής εξ αιτίας της ψυχικής ασθένειας των ωφελούμενων.

Η διαμεσολαβήτρια προσπάθησε να απευθύνεται σε όλους ταυτόχρονα και κυρίως στον πατέρα της οικογένειας μιας και σύμφωνα με τα αλβανικά ήθη χρειάζεται

ο πατέρας να λαμβάνει τις αποφάσεις στην οικογένεια. Έτσι δίνοντας βάρος στα πολιτισμικά τους έθιμα κατάφερε να είναι επιτυχής η διαμεσολάβηση.



## Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

## Δομή Παρέμβασης Νοσοκομείο Λιβαδειάς

Μετανάστρια από την Αλβανία 26 ετών εισήχθη στη χειρουργική κλινική του Γ.Ν. Λιβαδειάς με έντονους πόνους στην κοιλιακή χώρα.

Επειδή η ασθενής και οι οικείοι της δεν γνώριζαν καλά την ελληνική γλώσσα, είχε προκληθεί δυσλειτουργία από το κενό επικοινωνίας με τους γιατρούς και το νοσηλευτικό προσωπικό.

Από την Διευθύνουσα του Νοσοκομείου κλήθηκε για να βοηθήσει η διαπολιτισμική μεσολαβήτρια.

Μόλις προσήλθε στο τμήμα της χειρουργικής η Προϊσταμένη της εξήγησε την κατάσταση του περιστατικού και την βοήθεια που χρειαζόταν.

Με την παρέμβασή της συνέβαλε στην καλύτερη προσέγγιση του προβλήματος, στην ερμηνεία των πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων, στη μείωση του απαιτούμενου χρόνου για την κατανόηση του προβλήματος υγείας που αντιμετώπιζε η ασθενής και συγκεκριμένα:

- 1) στην παρουσίαση της κατάστασης
- 2) Στην φαρμακευτική αγωγή της
- 3) Στην αιμοληψία που πραγματοποιήθηκε
- 4) Στην πληροφόρηση για τους λόγους λήψης των φαρμάκων και της αιμοληψίας.

Μετά από 30 λεπτά συνόδεψε την ασθενή σε άλλο τμήμα για την πραγματοποίηση υπερηχογραφήματος.

Ήταν παρούσα στην εξέταση παρέχοντας διερμηνεία ενώ παράλληλα πληροφορούσε για κάθε διαδικασία το σύζυγό της που την συνόδευε.

Επειδή κρίθηκε απαραίτητο να γίνουν εξετάσεις που δεν πραγματοποιούνται στο Κρατικό Νοσοκομείο μετέβησαν σε Ιδιωτική Κλινική-Διαγνωστικό κέντρο στην πόλη της Λιβαδειάς και έγιναν τα απαραίτητα.

Ο υπεύθυνος Ιατρός της Κλινικής ευχαρίστησε για τη διαμεσολάβηση και έκρινε ότι το έργο αυτό είναι πολύ σημαντικό εκφράζοντας και

την έκπληξή του ότι στο Γ.Ν. Λιβαδειάς υπάρχει διαπολιτισμικός μεσολαβητής.

Μέσα και από αυτή την μεσολάβηση-διερμηνεία η οποία διήρκεσε σχεδόν πέντε ώρες συνολικά, η διαμεσολαβήτρια ένοιωσε ότι πρόσφερε ένα σημαντικό κομμάτι στην διαδικασία νοσηλείας και εξετάσεων της ασθενούς. Αλλά και στην ψυχολογική της υποστήριξη και ασφάλεια που ένοιωθε έχοντας έναν άνθρωπο δίπλα της που της εξηγούσε κάθε τι και μετέφερε τα ερωτήματα σχετικά με τη νοσηλεία και τη φαρμακευτική αγωγή, κάτι που το εξέφρασε αυτή και ο σύζυγός της με ένα μεγάλο ευχαριστώ και χαμόγελο.

Χωρίς την αμέριστη συμπαράσταση την αναγνώριση αλλά και βοήθεια του προσωπικού του νοσοκομείου το έργο της διαμεσολάβησης δε θα μπορούσε να είναι ουσιαστικό!

η

**διαμεσολαβήτρια  
ένοιωσε ότι  
πρόσφερε ένα  
σημαντικό  
κομμάτι στην  
διαδικασία  
νοσηλείας και  
εξετάσεων της  
ασθενούς**



## Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

## Δομή Παρέμβασης: ΕΚΚΑ



**Ν**εαρή κοπέλα από Αλβανία, εγκαταλειμμένη από τον σύζυγό της, με 1 παιδί και έγκυος σε δεύτερο παιδί (από άλλον άντρα), κακοποιημένη από την οικογένειά της και από τον σύντροφό της προσήλθε στο ΕΚΚΑ ζητώντας βοήθεια σε 3 τομείς:

- α. να μπορέσει να έρθει σε επαφή με τον δικηγόρο της στην Αλβανία, ο οποίος γνώριζε για το ιστορικό της, με τον οποίο όμως είχε χάσει την επικοινωνία,
- β. με δεδομένη την κατάσταση και το ιστορικό της, που την καθιστούσαν από πολλές πλευρές ευάλωτη, να διευκρινίσει

το status νόμιμης παρουσίας της στη χώρα,

- γ. να διευθετηθεί το ζήτημα του επιθέτου του παιδιού που επρόκειτο να γεννηθεί.

Η ΔΜ πρόσφερε αποτελεσματικές υπηρεσίες διερμηνείας και συνεργάστηκε με επιτυχία με την κοινωνική λειτουργό του φορέα ώστε (κατ' αντιστοιχία προς τα παραπάνω):

- α. να αναζητηθεί και να βρεθεί τελικά ο δικηγόρος της μετανάστριας στην Αλβανία και να αποκατασταθεί η επικοινωνία μαζί του, πράγμα ιδιαίτερα χρήσιμο για την εν γένει εξυπηρέτησή της,
- β. να αναζητηθεί και να γίνει επικοινωνία με τον ιθύνοντα σε επίπεδο Περιφέρειας για τις διαδικασίες διευκρίνισης-προώθησης του

status παραμονής της στη χώρα,

- γ. να λάβει η κοινωνική λειτουργός από τη ΔΜ τα στοιχεία πεπειραμένης δικηγόρου, ικανής να χειριστεί το ζήτημα.

Η συνεργασία κοινωνικής λειτουργού και ΔΜ υπήρξε εξαιρετική, στο βαθμό που η μετανάστρια εξέφρασε την ιδιαίτερη εμπιστοσύνη της στο πρόσωπό τους. Όταν μετά από κάποιες ημέρες η μετανάστρια γέννησε, η κοινωνική λειτουργός και η ΔΜ πήγαν μαζί στο μαιευτήριο για να τη βοηθήσουν και ως προς διαδικασίες όπως το εξιτήριο της

## Καλές Πρακτικές Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης

## Δομή Παρέμβασης: Δ/ση Κοινωνικής Αλληλεγγύης Δ. Αθηναίων Αγ. Κων/νου 14



**Ο**ικογένεια από Νιγηρία με 3 παιδιά, νόμιμα διαμένοντες στη χώρα, με προσφυγικό status (αιτούντος άσυλο;) προσήλθαν στην υπηρεσία του Δήμου Αθηναίων (Αγ. Κων/νου 14) ζητώντας στέγη (κάποια οργάνωση στην Πάτρα είχε προηγουμένως φροντίσει για την φιλοξενία τους σε camp για κάποιους μήνες). Επίσης, είχαν το πρόβλημα ότι δεν μπορούσαν να βρουν εργασία και να γράψουν τα παιδιά τους στο σχολείο. Ο ΔΜ συνεργάστηκε με επιτυχία με κοινωνική λειτουργό για να εκφράσει επακριβώς τα προβλήματα των μεταναστών καθώς και στην αναζήτηση στέγης για αυτούς, η οποία τελικά διασφαλίστηκε σε δομή του Δήμου.

**Ν**εαρή έγκυος κοπέλα από την Γκάμπια, νόμιμα διαμένουσα στη χώρα, εγκαταλειμμένη από τον σύζυγό της, προσήλθε στην υπηρεσία του Δήμου Αθηναίων (Αγ. Κων/νου 14) ζητώντας βοήθεια σε ιατρικά ζητήματα που αφορούσαν την εγκυμοσύνη της (να έχει πρόσβαση σε εξετάσεις υγείας για εγκύους κλπ). Ο ΔΜ συνεργάστηκε με κοινωνική λειτουργό του φορέα για να εξηγήσει τις ανάγκες τη μετανάστριας. Συνεργάστηκε επίσης μαζί της με επιτυχία στην αναζήτηση δομών προστασίας για εγκύους – εντοπίστηκε αυτό που ζήτησε η μετανάστρια με τη συνδρομή κάποιου συλλόγου προστασίας εγκύων γυναικών.

## Η Υπεύθυνη Αρχή

Το Ευρωπαϊκό Ταμείο Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών (ΕΤΕ) συστάθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης «Αλληλεγγύη και Διαχείριση των Μεταναστευτικών Ροών» για τη περίοδο 2007-2013. Σκοπός του ΕΤΕ είναι η υποστήριξη των προσπαθειών που καταβάλλουν τα κράτη μέλη για την ομαλή ένταξη των υπηκόων τρίτων χωρών με διαφορετικό οικονομικό, κοινωνικό, πολιτισμικό, θρησκευτικό, γλωσσικό και εθνοτικό υπόβαθρο στις ευρωπαϊκές κοινωνίες και για την τήρηση των όρων διαμονής τους.

Η ένωση Εταιρειών



Συντονιστής  
**Ολυμπιακή Εκπαιδευτική & Συμβουλευτική ΕΠΕ**  
Ρήγα Φεραίου 113  
Πύργος  
Τ.Κ. 27100  
Ελλάδα  
[www.olympiakokek.gr](http://www.olympiakokek.gr)  
[infoly@olympiakokek.gr](mailto:infoly@olympiakokek.gr)



**Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο**  
Πάροδος Αριστοτέλους 18, Περιβόλα  
26335 Πάτρα  
[www.eap.gr](http://www.eap.gr)



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ**



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΝΤΑΞΗΣ ΥΠΗ-  
ΚΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**

Το Έργο 1.2.α/13 «Προώθηση της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης σε φορείς που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδες μεταναστών, καθώς και σε μονάδες - κέντρα απεξάρτησης της χώρας», συγχρηματοδοτείται κατά 95% από κοινοτικούς πόρους και κατά 5% από εθνικούς πόρους.