

# Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική στήριξη για πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο και μετανάστες εν κινήσει στην Ευρώπη

## ΔΙΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΚΑΘΟΔΗΓΗΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ



# Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική στήριξη για πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο και μετανάστες εν κινήσει στην Ευρώπη

ΔΙΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΚΑΘΟΔΗΓΗΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2015



## Κείμενο και συντονισμός:

Peter Ventevogel (Υπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες), Guglielmo Schinina (ΔΟΜ), Alison Strang (mhpss.net), Marcio Gagliato (mhpss.net), Louise Juul Hansen (Κέντρο Ψυχοκοινωνικής Στήριξης της Διεθνούς Ομοσπονδίας Συλλόγων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου)

## Φωτογραφίες πρώτης σελίδας:

Stephen Ryan (Διεθνής Ομοσπονδία Συλλόγων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου), Francesco Malavolta (ΔΟΜ), Maria De Laiglesia Noriega (Ισπανικός Ερυθρός Σταυρός), Amanda Nero (ΔΟΜ)

## Μετάφραση στην Ελληνική γλώσσα:

Κέντρο Αναφοράς για την Ψυχοκοινωνική Στήριξη της Διεθνούς Ομοσπονδίας Συλλόγων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου

# Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη για πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο και μετανάστες εν κινήσει στην Ευρώπη

## ΔΙΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΚΑΘΟΔΗΓΗΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αυτό το σύντομο καθοδηγητικό σημείωμα έχει ως στόχο να παράσχει συμβουλές σχετικά με την προστασία και την υποστήριξη της ψυχικής υγείας και της ψυχοκοινωνικής ευεξίας των προσφύγων, των αιτούντων άσυλο και των μεταναστών στην Ευρώπη. Περιγράφει βασικές αρχές και κατάλληλες παρεμβάσεις για την καθοδήγηση όλων όσων σχεδιάζουν και οργανώνουν υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ή/και παρέχουν απευθείας βοήθεια στα επηρεαζόμενα άτομα.

Ένας πρωτοφανής αριθμός ατόμων και οικογενειών, συμπεριλαμβανομένου ενός αυξανόμενου αριθμού παιδιών, από τη Μέση Ανατολή, την Αφρική και την Κεντρική Ασία έχουν διασχίσει τη Μεσόγειο και το Αιγαίο προσπαθώντας να φτάσουν στην ασφάλεια της Ευρώπης. Το 2015 πάνω από 3.500 άτομα πνίγηκαν κατά τη διαδικασία αυτή ή αγνοείται η τύχη τους<sup>1</sup>. Επί του παρόντος εκατοντάδες χιλιάδες γυναίκες, άντρες, κορίτσια και αγόρια, με αναγνωρισμένο νομικό καθεστώς προσφύγων, αιτούντων άσυλο και μεταναστών, μετακινούνται εντός του ευρωπαϊκού εδάφους κατευθυνόμενοι προς κάποια χώρα προορισμού. Ανάμεσα στις πολλές ανάγκες αυτών των πληθυσμών, πρέπει να αποδίδεται η δέουσα προσοχή στην προστασία της ψυχικής υγείας και της ψυχοκοινωνικής ευεξίας τους<sup>2,3</sup>.

### Προκλήσεις για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική ευεξία

Οι πρόσφυγες και οι μετανάστες που έρχονται στην Ευρώπη έχουν συχνά αντιμετωπίσει πόλεμο, δίωξη και εξαιρετικά δυσμενείς συνθήκες στις χώρες προέλευσής τους. Πολλοί βίωσαν εξαναγκαστικό εκτοπισμό και δυσχέρειες στις χώρες διέλευσης και πραγματοποίησαν επικίνδυνα ταξίδια. Η έλλειψη ενημέρωσης, η αβεβαιότητα σχετικά με το μεταναστευτικό καθεστώς, η εχθρότητα με την οποία πολλές φορές μπορεί να αντιμετωπίζονται, οι πολιτικές που αλλάζουν συνεχώς, η αναξιοπρεπής και παρατεταμένη κράτηση, όλα αυτά προσθέτουν επιπλέον άγχος. Η εξαναγκαστική μετανάστευση διαβρώνει τα προστατευτικά στηρίγματα που είναι ενεργά προ της μετανάστευσης – όπως εκείνα που παρέχονται από τη διευρυμένη οικογένεια - και μπορεί να αποτελέσει πρόκληση για την πολιτιστική και τη θρησκευτική ταυτότητα, καθώς και την ταυτότητα φύλου.

Η εξαναγκαστική μετανάστευση απαιτεί πολλαπλές προσαρμογές μέσα σε σύντομα χρονικά διαστήματα. Τα άτομα, ιδιαίτερα τα παιδιά - αν και όχι μόνο - καθίστανται πιο ευάλωτα στην κακοποίηση και την εγκατάλειψη. Προϋπάρχοντα προβλήματα κοινωνικής και ψυχικής υγείας μπορεί να επιδεινωθούν. Ιδιαίτερα, η υποδοχή που συναντούν τα άτομα και ο τρόπος με τον οποίο παρέχεται η προστασία και η βοήθεια μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα ή να χειροτερεύσουν ήδη υφιστάμενα προβλήματα, εάν για παράδειγμα υπονομεύεται η ανθρώπινη αξιοπρέπεια, αποθαρρύνεται η αμοιβαία στήριξη και δημιουργείται εξάρτηση. Η έντονη αίσθηση του επείγοντος μεταξύ των μετακινούμενων ατόμων μπορεί να τα ωθήσει στην ακραία διακινδύνευση της σωματικής και της ψυχοκοινωνικής υγείας τους, και η με βιαστικούς ρυθμούς



διέλευσή τους μέσα από πολλές χώρες επιτρέπει ελάχιστο μόνο χρόνο για την παροχή υπηρεσιών.

## Συνήθειες ψυχικές και ψυχοκοινωνικές αντιδράσεις

Οι πρόσφυγες και οι μετανάστες μπορεί να αισθάνονται συγκλονισμένοι ή σε σύγχυση και να νιώθουν ψυχική δυσφορία, καθώς επίσης μεγάλο φόβο και αγωνία, να βιώνουν ξεσπάσματα έντονων συναισθημάτων όπως θυμού και θλίψης, και να έχουν εφιάλτες και άλλα προβλήματα σχετικά με τον ύπνο. Αρχικά, αμέσως μόλις φτάσουν στην Ευρώπη, μερικοί από αυτούς τους ανθρώπους μπορεί να αισθάνονται μεγάλη χαρά. Πολλοί έχουν υποφέρει πολλαπλές απώλειες και θρηνούν τα άτομα, τους τόπους και τη ζωή που άφησαν πίσω. Μπορεί να αισθάνονται φοβισμένοι ή ανήσυχoi, ή μουδιασμένοι και απόμακροι. Μερικά άτομα μπορεί να έχουν αντιδράσεις που επηρεάζουν τις λειτουργικές και νοητικές δυνατότητές τους και που επομένως υπονομεύουν την ικανότητά τους να φροντίζουν τους εαυτούς τους και τις οικογένειές τους και να αντιμετωπίζουν τους κινδύνους και τα ρίσκα που εμφανίζονται στο δρόμο τους. Είναι σημαντικό να έχουμε επίγνωση του γεγονότος ότι πολλές αντιδράσεις άγχους αποτελούν φυσικούς τρόπους με τους οποίους το σώμα και ο νους αντιδρούν σε ψυχοπιεστικούς παράγοντες και δεν θα πρέπει αυτές οι αντιδράσεις να θεωρούνται αφύσικες σε εξαιρετικά απαιτητικές περιστάσεις. Οι επιπτώσεις του στρες μπορούν να αμβλυνθούν μέσω των βασικών υπηρεσιών, της ασφάλειας και της κοινωνικής στήριξης. Τα ποσοστά διαταραχών που συνδέονται με το υπερβολικό στρες, όπως η διαταραχή στρες μετά από ψυχοτραυματική εμπειρία (ΔΣΜΨΕ), είναι υψηλότερα στους πρόσφυγες σε σύγκριση με τα άτομα που δεν έχουν εκτοπισθεί βιαιώς. Ωστόσο, για τους περισσότερους πρόσφυγες και μετανάστες τα δυνητικά τραυματικά περιστατικά από το παρελθόν δεν είναι η μόνη, ούτε και η πιο σημαντική, πηγή ψυχολογικής διαταραχής. Κατά το μεγαλύτερο μέρος η ψυχική τους οδύνη συνδέεται άμεσα με τρέχοντες ψυχοπιεστικούς παράγοντες και αγωνίες και την αβεβαιότητα για το μέλλον. Η κατάσταση του πρόσφυγα ή του μετανάστη, επομένως, δεν καθιστά από μόνη της τα άτομα σημαντικά πιο ευάλωτα σε ψυχικές διαταραχές, αλλά οι πρόσφυγες και οι μετανάστες μπορεί να εκτεθούν σε διάφορους ψυχοπιεστικούς παράγοντες που επηρεάζουν την ψυχική ευεξία τους.<sup>4</sup>

## Βασικές αρχές για την προαγωγή της ψυχικής υγείας και της ψυχοκοινωνικής ευεξίας

Δεν υπάρχει ένας μοναδικός τρόπος ή ένα μοναδικό μοντέλο για την προστασία της ψυχικής υγείας και την παροχή ψυχοκοινωνικής στήριξης στους πρόσφυγες και μετανάστες εν κινήσει στην Ευρώπη. Όμως, οι ακόλουθες αρχές καλής πρακτικής έχουν συμφωνηθεί από τους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε αυτόν τον τομέα με στόχο την καθοδήγηση της απόκρισης και την αποτροπή της ακούσιας πρόκλησης βλάβης:

### 1. Αντιμετωπίζουμε όλους τους ανθρώπους με αξιοπρέπεια και σεβασμό και τους ωθούμε να βασιστούν στις δικές τους δυνάμεις

Σε χαοτικές και απελπιστικές καταστάσεις, οι παρέχοντες βοήθεια ενδέχεται να εστιάζουν αποκλειστικά σε αυτά που θεωρούν ότι πρέπει να γίνουν, χωρίς να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο πώς μπορεί να βιώνουν οι πρόσφυγες και οι μετανάστες τις ενέργειές τους. Είναι σημαντικό οι υπηρεσίες να παρέχονται με αξιοπρέπεια, με σεβασμό για την αυτονομία και την ιδιωτικότητα του κάθε ατόμου. Όλοι, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, των ατόμων με ειδικές ανάγκες και των ομάδων μειονοτήτων, έχουν το δικαίωμα ισότιμης αντιμετώπισης χωρίς διακρίσεις. Όπου είναι δυνατόν, η στήριξη θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε τα άτομα να μπορούν να επιλέγουν πώς θα ήθελαν να ενεργήσουν, προκειμένου να διατηρείται η αίσθηση του προσωπικού ελέγχου. Αυτό περιλαμβάνει, πρωτίστως, τη διαβούλευση με τους πρόσφυγες και τους μετανάστες ώστε οι ανάγκες και οι δυνατότητές τους να εντοπίζονται και η βοήθεια να οικοδομείται με βάση τις προτάσεις τους. Αυτό είναι ένα προαπαιτούμενο για την καλή ψυχοκοινωνική στήριξη, αλλά είναι δύσκολο να υλοποιηθεί όταν τα άτομα δεν παραμένουν για μεγάλο διάστημα σε ένα μέρος.

- Κατευθυντήριες οδηγίες IASC για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική στήριξη σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης - (IASC, 2007). Αυτό το έγγραφο υιοθετείται από περισσότερους από 35 οργανισμούς που παρέχουν ανθρωπιστική βοήθεια. Παρέχει βασική καθοδήγηση όσον αφορά πολυτομεακές αποκρίσεις για την προστασία και τη βελτίωση της ψυχικής υγείας και της ψυχοκοινωνικής ευεξίας των ατόμων εν μέσω έκτακτης ανάγκης.

## 2. Αποκρινόμαστε με ανθρώπινο και υποστηρικτικό τρόπο σε όσους βιώνουν έντονο, δυσφορικό στρες

Όλοι όσοι συμμετέχουν στην υποστήριξη προσφύγων και μεταναστών θα πρέπει να γνωρίζουν πώς μπορούν να βοηθήσουν άτομα που σε κατάσταση οξείας ψυχικής δυσφορίας και να ανακουφίσουν το άγχος τους, όπου αυτό είναι δυνατό. Οι πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας (PFA) είναι ένα σύνολο απλών κανόνων και τεχνικών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους (μη επαγγελματίες και επαγγελματίες) για την αντιμετώπιση ατόμων σε κατάσταση έντονης ψυχικής δυσφορίας. Η διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων σχετικών με τις πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας, διάρκειας μισής ημέρας έως δύο ημερών, μπορεί να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος καλλιέργειας συγκεκριμένων διαπροσωπικών δεξιοτήτων όσων συμμετέχουν στην παροχή βοήθειας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένων εθελοντών, κυβερνητικών αξιωματούχων, αστυνομικών και συνοριοφυλάκων.

- Πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας. Οδηγός για εργαζόμενους στο πεδίο (ΠΟΥ, World Vision και War Trauma Foundation, 2011) – Οδηγός με απλές οδηγίες για την παροχή ανθρωπίνης, υποστηρικτικής και πρακτικής βοήθειας σε ενήλικους και παιδιά που υποφέρουν λόγω σοβαρής κρίσης. Στον παρόντα ιστοτόπο διατίθεται μετάφραση αυτού του εγγράφου σε πολλές γλώσσες.
- Πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας. Οδηγός τσέπης – μία σελίδα με τις βασικές αρχές
- Πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας για παιδιά – (Save the Children, 2013) στοχεύει στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και ικανοτήτων για τη μείωση της αρχικής απελπισίας των παιδιών που έχουν πρόσφατα εκτεθεί σε ακραία ψυχοπνευστικά συμβάντα.

## 3. Παρέχουμε ενημέρωση σχετικά με υπηρεσίες, δομές στήριξης, και νομικά δικαιώματα και υποχρεώσεις

Μια μεγάλη πηγή στρες για τα άτομα εν κινήσει είναι η έλλειψη ενημέρωσης. Η παροχή έγκυρης και επικαιροποιημένης ενημέρωσης για το πού και το πώς μπορεί να ληφθεί βοήθεια, είναι δυνατό να μειώσει κατά πολύ την ψυχική δυσφορία σε μια συνεχώς μεταβαλλόμενη κατάσταση. Αυτού του είδους η ενημέρωση μπορεί να προσφερθεί μέσω φυσικών σημείων πρόσβασης, φυλλαδίων, ραδιοφώνου, τηλεόρασης και μέσω του τηλεφώνου και του διαδικτύου. Οι παρέχοντες βοήθεια πρέπει να είναι σε θέση να δίνουν επαρκή στοιχεία και να παραπέμπουν τα άτομα στα μέρη όπου μπορούν να πάρουν πληροφορίες. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφορικής, τηλέφωνα και υπηρεσίες φόρτισης τηλεφώνων είναι ζωτικής σημασίας ώστε τα άτομα να μπορούν βρίσκουν πληροφορίες μόνα τους και να επικοινωνούν με τους άλλους. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι κατανοητές για όλες τις διαφορετικές μετακινούμενες ομάδες, όπως τα παιδιά, τα άτομα με αναπηρίες, τους αναλφάβητους ή τα πιο ηλικιωμένα άτομα.

- Ηλεκτρονική πύλη για τη Μεσόγειο της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες – για επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με την προσφυγική και μεταναστευτική κρίση στην Ευρώπη
- Διαδικτυακή ομάδα για τη μεταναστευτική κρίση στη Μεσόγειο στο MHPSS.net – χώρος στον ιστό για σύνδεση με άτομα και πηγές
- Ενημέρωση ACAPS #MIGRATIONCRISIS – επισκόπηση της κρίσης
- REACH – διαδικτυακό εργαλείο χαρτογράφησης της κρίσης
- Διυπηρεσιακή πύλη κοινοποίησης πληροφοριών για την περιφερειακή απόκριση στην προσφυγική κρίση από τη Συρία, για επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με την κρίση προσφύγων από τη Συρία

#### 4. Παρέχουμε ψυχοεκπαίδευση σχετική με την κατάσταση τους και χρησιμοποιούμε κατάλληλη γλώσσα

Μπορεί να είναι σημαντικό να βοηθήσουμε τους πρόσφυγες και μετανάστες να κατανοήσουν τα μερικές φορές συγκλονιστικά συναισθήματα που προκύπτουν ως φυσική απόρροια των πολλών ψυχοπιεστικών παραγόντων που αντιμετωπίζουν. Για παράδειγμα, τα άτομα μπορεί να βιώνουν αλλαγές όσον αφορά τις συνήθειες ύπνου και διατροφής, ή να είναι ευσυγκίνητα ή ευερέθιστα. Μπορεί να είναι χρήσιμο να καθησυχάσουμε τα άτομα επισημαίνοντας ότι πολλές από αυτές τις αντιδράσεις είναι κανονικές και να παρέχουμε απλούς τρόπους για την αντιμετώπιση της ψυχικής δυσφορίας και των αρνητικών συναισθημάτων.

Δεδομένης της υψηλής κινητικότητας αυτού του πληθυσμού, η παροχή σύντομων και πρακτικών πληροφοριών σε γλώσσες που τα άτομα που βρίσκονται σε αυτήν την κατάσταση μπορούν να καταλάβουν είναι χρήσιμη. Για τις πληροφορίες θα πρέπει να χρησιμοποιείται καθημερινή γλώσσα και να αποφεύγεται η χρήση της κλινικής ορολογίας εκτός των κλινικών πλαίσιων. Το πιο σημαντικό είναι να μην χρησιμοποιούμε λέξεις όπως 'ψυχικά τραυματισμένος', 'ψυχικό τραύμα', 'Διαταραχή Στρες μετά από ψυχοτραυματική εμπειρία' για το χαρακτηρισμό ενός πληθυσμού στο σύνολό του.

- Βιβλίο αυτοβοήθειας για άντρες που αντιμετωπίζουν κρίση και εκτοπισμό (ΔΟΜ, 2015) - ένα βιβλίο που στόχο έχει να βοηθήσει τους άντρες από την Συρία να κατανοήσουν και αντιμετωπίσουν τις σκέψεις, τα αισθήματα και τα συναισθήματα σε περίοδο κρίσης. (Αραβική έκδοση)

#### 5. Δίνουμε προτεραιότητα στην προστασία και ψυχοκοινωνική στήριξη για παιδιά, ιδιαίτερα παιδιά που έχουν χωριστεί από την οικογένειά τους, ασυνόδευτα παιδιά και παιδιά με ειδικές ανάγκες

Ασυνόδευτα παιδιά, εκείνα που έχουν χωριστεί από την οικογένειά τους ή από εκείνους που τα φρόντιζαν ενώ ταξίδευαν και παιδιά που ξεκίνησαν το ταξίδι τους ασυνόδευτα αλλά τώρα πλέον ταξιδεύουν με άλλα άτομα, καθώς και παιδιά με ειδικές ανάγκες όπως αναπηρίες, μπορεί να εκτεθούν σε κακοποίηση, βία και εκμετάλλευση. Η ταυτοποίηση και η καταγραφή των παιδιών μπορεί να καταστήσει δυνατή την προστασία τους και να σώσει ζωές. Η παροχή βοήθειας προσαρμοσμένης στις συγκεκριμένες ανάγκες των παιδιών, όπως βοήθεια για να επικοινωνήσουν με την οικογένειά τους, καθοδήγηση όσον αφορά τις επιλογές τους, νομικές συμβουλές και κατάλληλη στέγη, θα ενθαρρύνει τα ασυνόδευτα παιδιά ή τα παιδιά που έχουν χωριστεί από την οικογένειά τους να καταγραφούν. Αυτή η στήριξη, μαζί με διατροφική στήριξη, ασφαλές νερό, ξεκούραση και παιχνίδι, ζεστά ρούχα, μπορούν να προσφερθούν μέσω των κέντρων στήριξης παιδιών και οικογενειών.

- Διυπηρεσιακές καθοδηγητικές αρχές για ασυνόδευτα παιδιά και παιδιά που έχουν χωριστεί από την οικογένειά τους (2004)
- Εργασία με το ασυνόδευτο παιδί, (Έργο CONNECT, 2014) - ένα εργαλείο για κηδεμόνες και άλλα πρόσωπα που ενεργούν με γνώμονα το συμφέρον του παιδιού
- Πακέτο εργαλείων εναλλακτικής φροντίδας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (Διυπηρεσιακή ομάδα εργασίας για τα ασυνόδευτα παιδιά και τα παιδιά που έχουν χωριστεί από την οικογένειά τους, 2013)

#### 6. Ενισχύουμε την οικογενειακή υποστήριξη

Βοηθούμε να παραμένουν μαζί τα μέλη των οικογενειών. Σε περιπτώσεις όπου τα μέλη των οικογενειών έχουν χωριστεί, τα συνδέουμε μέσω των υπηρεσιών οικογενειακής επανένωσης. Είναι σημαντικό τα παιδιά να είναι με τους γονείς τους σε κάθε είδους κατάσταση. Η μεταναστευτική διαδικασία μπορεί να υπονομεύσει τους υποστηρικτικούς δεσμούς ανάμεσα στην οικογένεια και τα μέλη της κοινότητας. Η οικογενειακή και κοινωνική στήριξη αποτελεί την καλύτερη προστασία ενάντια στην ψυχική δυσφορία, και το συναισθηματικό δέσιμο με έναν ενήλικα που τα φροντίζει είναι βασικός προστατευτικός παράγοντας για τα παιδιά. Όπου δεν είναι δυνατή η οικογενειακή επανένωση, οι εναλλακτικοί τρόποι παροχής φροντίδας θα πρέπει να έχουν ως γνώμονα το συμφέρον του παιδιού και να δίνουν προτεραιότητα στην επιλογή της

επιστροφής στην οικογένεια ή τη διευρυμένη οικογένεια.

Εάν οι οικογένειες βιώσουν τον θάνατο κάποιου αγαπημένου τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, προσπαθούμε να τις βοηθήσουμε να τον θάψουν με αξιοπρέπεια και κινητοποιούμε άτομα με το ίδιο θρησκευτικό υπόβαθρο ώστε να παρευρεθούν στην ταφή και να υποστηρίξουν τις οικογένειες.

- Ανίχνευση προσώπων – Μετανάστες στην Ευρώπη. Αποκατάσταση οικογενειακών δεσμών ICRC – υπηρεσία οικογενειακής επανένωσης για άτομα τα οποία αγνοούνται ως αποτέλεσμα συγκρούσεων, φυσικών καταστροφών ή μετανάστευσης
- Σπασμένοι σύνδεσμοι: Ψυχοκοινωνική στήριξη για άτομα χωρισμένα από τα μέλη της οικογένειάς τους, Κέντρο Παραπομπής για Ψυχοκοινωνική Στήριξη της Διεθνούς Ομοσπονδίας Συλλόγων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου, 2014

## **7. Ταυτοποιούμε και προστατεύουμε άτομα με ειδικές ανάγκες**

Ακόμα και σε μικρής διάρκειας διαστήματα παραμονής, τα άτομα που διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο από άλλα πρέπει να ταυτοποιούνται και να τους προσφέρεται δυνατότητα παραπομπής σε προστατευτικές και κοινωνικές υπηρεσίες. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό μπορεί να σώσει ζωές. Τα άτομα που μπορεί να είναι ιδιαίτερα ευάλωτα περιλαμβάνουν παιδιά που ταξιδεύουν μόνα τους, ηλικιωμένα άτομα, άτομα με αναπηρίες, έγκυες γυναίκες, θύματα βασανιστηρίων, θύματα παράνομης διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων, επιζώντες σεξουαλικής και έμφυλης βίας (SGBV) και άτομα με διαφορετικό γενετήσιο προσανατολισμό και ταυτότητα φύλου. Ζητάμε σχόλια και παρατηρήσεις σχετικά με τις παρεμβάσεις από τους συμμετέχοντες και βεβαιωνόμαστε ότι παρέχουμε τη δυνατότητα στις ευάλωτες ομάδες να μοιράζονται τις απόψεις τους.

- Οδηγός ταχείας εκτίμησης για ψυχοκοινωνική στήριξη και πρόληψη της βίας σε περιστάσεις έκτακτης ανάγκης και αποκατάστασης (Διεθνής Ομοσπονδία Συλλόγων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου 2015)
- Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική στήριξη για σεξουαλική βία σε συνθήκες σύγκρουσης: 10 μύθοι (ΠΟΥ, UNFPA, UNICEF, UNAction, και Υπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες 2012)

## **8. Εφαρμόζουμε πολιτισμικά συναφείς παρεμβάσεις και διασφαλίζουμε επαρκή διερμηνεία**

Η παροχή προστασίας της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής στήριξης πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των ατόμων που εξυπηρετεί. Οι εργαζόμενοι στην Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Στήριξη πρέπει επομένως να εξοικειώνονται με το υπόβαθρο των ατόμων με τους οποίους εργάζονται. Όπου είναι δυνατόν, οι παρεμβάσεις πρέπει να προγραμματίζονται με βάση τα σχόλια και τις παρατηρήσεις των ατόμων που επηρεάζονται άμεσα από την κατάσταση.

Είναι καλύτερα να αποφεύγεται η χρήση μελών της κοινότητας ή της οικογένειας ως διερμηνέων. Θα πρέπει να αξιοποιούνται εκπαιδευμένοι διερμηνείς, στην ιδανική περίπτωση προερχόμενοι από τις χώρες προέλευσης των μεταναστών. Κατόπιν εκπαίδευσης και με επίβλεψη, ορισμένοι διερμηνείς μπορούν να έχουν έναν πιο ολοκληρωμένο ρόλο ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Ένας πολιτισμικός διαμεσολαβητής λειτουργεί ως μεσάζων ανάμεσα σε ένα πρόσωπο και έναν πάροχο υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας τη γνώση των αξιών, πεποιθήσεων και πρακτικών της δικής τους πολιτισμικής ομάδας, μαζί με τη γνώση των διαφορετικών συστημάτων μέριμνας στο περιβάλλον φιλοξενίας. Οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές έχουν αξιοποιηθεί αποτελεσματικά για τη φροντίδα προσφύγων και μεταναστών σε ευρωπαϊκές χώρες και η πρόσβαση σε αυτούς είναι δυνατή μέσω υφιστάμενων επαγγελματικών συλλόγων και δικτύων.

- ‘Πολιτισμός, περιβάλλον και η ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική ευεξία των Συρίων’ (UNHCR, 2015)
  - μια μελέτη για το προσωπικό ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής στήριξης που εργάζεται με Σύριους που έχουν επηρεαστεί από ένοπλη σύγκρουση



## 9. Φροντίζουμε για την παροχή φαρμακευτικής αγωγής σε άτομα με σοβαρές ψυχικές διαταραχές

Η φαρμακευτική αγωγή μπορεί να παρέχεται μόνο από πιστοποιημένους κλινικούς ιατρούς, και σύμφωνα με τους εθνικούς κανονισμούς. Όπου είναι δυνατό, παραπέμπουμε τα άτομα με σοβαρές ψυχικές διαταραχές σε κατάλληλες δευτεροβάθμιες υπηρεσίες. Αυτή η κατηγορία μπορεί να περιλαμβάνει άτομα με προϋπάρχουσες διαταραχές που βρίσκονται σε υποτροπή ή κρίση, άτομα με ψυχωτικά συμπτώματα, άτομα που δεν μπορούν να λειτουργήσουν ή που κινδυνεύουν να κάνουν κακό στον εαυτό τους ή σε άλλους και επίσης χρήστες ουσιών σε αποχή λόγω της κρίσης. Όταν η παραπομπή δεν είναι δυνατή και πρέπει να δοθεί άμεση θεραπεία, εξετάζουμε το ενδεχόμενο συνταγογράφησης φαρμάκων που πιθανότατα είναι διαθέσιμα σε άλλες χώρες, όπως εκείνα που περιλαμβάνονται στη λίστα βασικών φαρμάκων του ΠΟΥ. Είναι σημαντικό να διατίθεται κατάλογος των βασικών φαρμάκων εκεί όπου παρέχονται υπηρεσίες υγείας στις περιοχές άφιξης και διέλευσης. Μια ιατρική συνταγή δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει μόνο την ονομασία του φαρμάκου αλλά και τα συστατικά του, για να καθίσταται ευκολότερη η ταυτοποίηση του φαρμάκου. Προμηθεύουμε όλους τους ασθενείς με ένα γραπτό κείμενο για την ιατρική συνταγή τους, το οποίο θα μπορούν να επιδείξουν στους συνοριακούς ελέγχους. Χρησιμοποιούμε απλές ταξιδιωτικές κάρτες υγείας για να μπορούν οι πρόσφυγες και οι μετανάστες να έχουν μαζί τους πληροφορίες για τα ιατρικά τους προβλήματα και την απαιτούμενη αγωγή.

- Οδηγός ανθρωπιστικής παρέμβασης mhGAP - Κλινική διαχείριση ψυχικών και νευρολογικών παθήσεων, καθώς και παθήσεων από τη χρήση ουσιών σε καταστάσεις έκτακτης ανθρωπιστικής ανάγκης (ΠΟΥ και Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, 2015)
- Λίστα βασικών φαρμάκων ΠΟΥ (ΠΟΥ, 2015)
- Εγχειρίδιο Ατομικού Βιβλιάριου Υγείας - για την καταγραφή πληροφοριών που θα βοηθήσει τους επαγγελματίες υγείας να αποκτήσουν ολοκληρωμένη εικόνα της κατάστασης υγείας, των αναγκών και του ιατρικού ιστορικού των μεταναστών (ΔΟΜ και ΕΕ).

## 10. Δεν ξεκινάμε αγωγή με ψυχοθεραπεία που θα πρέπει να συνεχιστεί όταν η δυνατότητα συνέχισης είναι μάλλον απίθανη

Ένα μεγάλο εμπόδιο για τις περισσότερες συμβατικές ψυχοθεραπευτικές παρεμβάσεις για άτομα 'εν κινήσει' είναι ότι συχνά απαιτούνται πολλαπλές συνεδρίες. Συνεπώς, οι θεραπευτικές τεχνικές πρέπει να προσαρμόζονται στο γεγονός ότι η πρώτη φορά που βλέπουμε κάποιον μπορεί να είναι και η τελευταία. Προσπαθούμε να μην προκαλέσουμε βλάβη ακούσια στο πρόσωπο ενθαρρύνοντάς το να μιλήσει για τα δύσκολα βιώματά του εκτός ενός σταθερού, κλινικού περιβάλλοντος. Δεν χρησιμοποιούμε παρεμβάσεις μίας μόνο συνεδρίας με εστίαση στο ψυχικό τραύμα, συμπεριλαμβανομένης μεταξύ άλλων της επεξεργασίας του στρες μετά από κρίσιμο περιστατικό (critical incident stress debriefing).<sup>5</sup> Γενικά, οι ψυχολογικές θεραπείες πολλαπλών συνεδριών θα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο όταν το πρόσωπο βρίσκεται σε μια σταθερή κατάσταση.

## 11. Παρακολούθηση και διαχείριση της ευεξίας του προσωπικού και των εθελοντών

Το προσωπικό και οι εθελοντές που παρέχουν βοήθεια σε πρόσφυγες και μετανάστες εν κινήσει θα εκτίθενται επανειλημμένα σε ιστορίες τρόμου και προσωπικής τραγωδίας. Μπορεί να ζουν και να εργάζονται υπό σωματικά επίπονες και δυσάρεστες εργασιακές συνθήκες, χαρακτηριζόμενες από υψηλό φόρτο εργασίας, μεγάλο αριθμό ωρών εργασίας, έλλειψη ιδιωτικότητας και προσωπικού χώρου. Οι παρέχοντες βοήθεια μπορεί να βιώνουν ηθικά διλήμματα σχετικά με τις επιλογές που πρέπει να κάνουν. Αυτοί οι ψυχοπιεστικοί παράγοντες ενδέχεται να έχουν αρνητικές συνέπειες, όπως συναισθήματα ψυχικής δυσφορίας και κατάθλιψης, ψυχοσωματικά παράπονα, υπερβολική εμπλοκή με τους εξυπηρετούμενους, σκληρότητα, απάθεια, αυτοκαταστροφική συμπεριφορά (όπως η κατάχρηση οινόπνευματος ή άλλων ουσιών) και διαπροσωπικές συγκρούσεις.

Οι εργαζόμενοι στον ανθρωπιστικό τομέα θα πρέπει να επαγρυπνούν για σημάδια στρες στους ίδιους και στους συναδέλφους τους. Οι επικεφαλής ομάδων θα πρέπει να παρακολουθούν το προσωπικό τους, μέσω άτυπης παρατήρησης και περιοδικής προγραμματισμένης εξέτασης ή



οργανώνοντας ανεπίσημες ή επίσημες ομαδικές συνεδρίες εκτίμησης των επιπέδων στρες. Ένα κλίμα υποστήριξης, ένταξης και διαφάνειας εντός του οργανισμού προστατεύει το προσωπικό και τους εθελοντές.

- Διαχείριση του άγχους στους εργαζόμενους στον ανθρωπιστικό τομέα (Ίδρυμα Antares, 2012) – κατευθυντήριες οδηγίες για καλή πρακτική
- Πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας για παιδιά – (Save the Children, 2013) Ενότητα Γ – Μονοήμερη εκπαίδευση επί της διαχείρισης του στρες για το προσωπικό

## **12. Δεν εργαζόμαστε σε απομόνωση: συντονισμός και συνεργασία με άλλους**

Πολλά άτομα εμπλέκονται στην παροχή βοήθειας σε πρόσφυγες και μετανάστες εν κινήσει. Μερικοί ανήκουν σε μεγάλους οργανισμούς και άλλοι εργάζονται μόνοι τους ή σε μικρά άτυπα δίκτυα. Είναι σημαντικό οι παρέχοντες βοήθεια να συνδέονται μεταξύ τους και να μαθαίνουν από τις εργασίες που ήδη εκτελούν άλλοι, ώστε η συμβολή τους να αποφεύγει την αλληλοεπικάλυψη ή να μην αφήνει μεγάλα κενά. Οι επαγγελματίες του τομέα ψυχικής υγείας, όπως οι ψυχολόγοι, οι ψυχίατροι, οι σύμβουλοι που βοηθούν πρόσφυγες και μετανάστες που είναι εν κινήσει στην Ευρώπη θα πρέπει να συνδέονται με υπάρχοντες οργανισμούς και να μην παρέχουν επαγγελματικές υπηρεσίες ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής στήριξης εκτός ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος οργανισμού και κρατικά εγκεκριμένων δομών.

- MHPSS.net - Δίκτυο ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής στήριξης – για σύνδεση με άτομα και πηγές

### Σημειώσεις:

- 1: <http://data.unhcr.org/mediterranean/regional.php>. (Πραγματοποιήθηκε πρόσβαση 22 Νοεμ 2015). 2015.
- 2: Κατευθυντήριες οδηγίες IASC για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική στήριξη σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Γενεύη: Μόνιμη Διυπηρεσιακή Επιτροπή. 2007
- 3: Ομάδα εργασίας για την προστασία του παιδιού. Ελάχιστα πρότυπα για την προστασία του παιδιού στο πλαίσιο ανθρωπιστικών ενεργειών: CPWG, 2012.
- 4: Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, Περιφερειακό Γραφείο Ευρώπης. Ενημερωτικό σημείωμα πολιτικής για τη μετανάστευση και την υγεία: ψυχολογική περίθαλψη για πρόσφυγες. Κοπεγχάγη: WHO-EURO, 2015.
- 5: Rose, S., Bisson, J., & Wessely, S. Psychological debriefing for preventing post-traumatic stress disorder (PTSD). 2002