

Μία εργαλειοθήκη για την ενίσχυση της συμβουλευτικής υποστήριξης θυμάτων έμφυλης βίας

Ενδυνάμωση των συμβούλων και των δικαιούχων με
στόχο την αξιολόγηση των αναγκών και της επίδρασης
της συμβουλευτικής υποστήριξης γυναικών σε διαδικασία
μετανάστευσης

Περιεχόμενα



Η παρούσα δημοσίευση χρηματοδοτήθηκε από το Πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης «Δικαιώματα, Ισότητα και Ιθαγένεια (2014-2020).

Συντάκτες:

Anni Lietonen, Inka Lilja (HEUNI)

Η παρούσα εργαλειοθήκη συντάχθηκε με τα πολύτιμα σχόλια και τις παρατηρήσεις των εταίρων του έργου.

Συντακτικός σχεδιασμός και εικονογραφίες:

Lea-Maija Laitinen

www.leamaija.works

Τυπώθηκε στο Ελσίνκι από το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Πρόληψης και Ελέγχου του Εγκλήματος, συνδεδεμένο με τα Ηνωμένα Έθνη (HEUNI) το 2021.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν αποτελεί έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συντακτών και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτή.

ISBN 978-952-7249-45-1 (PDF)

ISSN 1799-5590

ISSN-L 1237-4741



Εισαγωγή	5
Χρήση της εργαλειοθήκης για τη συλλογή δεδομένων για την αξιολόγηση της επίδρασης ή την υπεράσπιση	8
Εργαλείο ένα: Γενικές πληροφορίες σχετικά με τους δικαιούχους και δεδομένα σχετικά με την πρόσβαση σε υπηρεσίες	10
Εργαλείο δύο: Θέματα συζήτησης για παροχή συμβουλών	14
Εργαλείο τρία: Έντυπο σχολίων για τους παραλήπτες υποστήριξης	20
Εργαλείο τέσσερα: Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης για το/τη σύμβουλο	24

Μία εργαλειοθήκη για την ενίσχυση της συμβουλευτικής υποστήριξης θυμάτων έμφυλης βίας

Ενδυνάμωση των συμβούλων και των δικαιούχων
με στόχο την αξιολόγηση των αναγκών και της
επίδρασης της συμβουλευτικής υποστήριξης
γυναικών σε διαδικασία μετανάστευσης

Η παρούσα εργαλειοθήκη
αποτελείται από τέσσερις ενότητες.

Πριν χρησιμοποιήσετε αυτή
την εργαλειοθήκη, διαβάστε τις
ακόλουθες γενικές κατευθυντήριες
γραμμές, τα ηθικά ζητήματα και τις
ειδικές οδηγίες κάθε εργαλείου.

Αξιοποιήστε την επαγγελματική
εμπειρία σας για να αξιολογήσετε
ποια εργαλεία ή/και συγκεκριμένα
μέρη κάθε εργαλείου μπορεί να είναι
χρήσιμα στο εκάστοτε συμβουλευτικό
περιβάλλον.

Εισαγωγή

Η ΙΔΕΑ για αυτή την εργαλειοθήκη προέκυψε από την επιθυμία των συμβούλων των οργανισμών-εταίρων να ενσωματώσουν στις συμβουλευτικές υπηρεσίες διαφορετικούς τρόπους προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι οι γυναίκες σε διαδικασία μετανάστευσης¹ που έχουν βιώσει έμφυλη βία ακούγονται.

Η εργαλειοθήκη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση της ποιότητας και της επίδρασης της συμβουλευτικής υποστήριξης βοηθώντας:

- α.** τους δικαιούχους να κατανοήσουν τις δυνάμεις, τους πόρους και τις προτεραιότητές τους,
- β.** τον σύμβουλο να λαμβάνει τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τα πιθανά βήματα στήριξης των δικαιούχων,
- γ.** τις οργανώσεις και τους επαγγελματίες στη συλλογή δεδομένων για την αξιολόγηση της επίδρασης καθώς και για την υπεράσπιση θέσεων.

ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ενδέχεται να είναι πιο χρήσιμα σε περιβάλλοντα συμβουλευτικής όπου έχει δημιουργηθεί μία ασφαλής σχέση πελάτη-συμβούλου, δηλαδή μετά τις πρώτες συνεδρίες. Προτεραιότητα της συμβουλευτικής θα πρέπει να είναι η εξασφά-

¹Όταν αναφερόμαστε σε γυναίκες σε διαδικασία μετανάστευσης, εννοούμε όλες τις γυναίκες που αιτούνται άσυλο, έχουν λάβει άσυλο, άλλη μορφή διεθνούς προστασίας, έχουν λάβει αρνητική απόφαση, βρίσκονται στη διαδικασία απέλασης, διαμένουν στην ΕΕ χωρίς επίσημο καθεστώς (άτομα χωρίς επίσημα έγγραφα), καθώς και τις γυναίκες που έχουν έρθει στην Ευρώπη μέσω π.χ. οικογενειακής επανένωσης/γάμου ή εργασίας ή σπουδών.

λιση της ακρόασης των προβληματισμών των δικαιούχων. Τα εργαλεία αυτά δεν προορίζονται να χρησιμοποιηθούν εάν ο δικαιούχος είναι καταβεβλημένος ή εάν οι ερωτήσεις προκαλούν επιπρόσθετη πίεση. Πάντα χρησιμοποιείτε την επαγγελματική σας διακριτικότητα κατά την υιοθέτηση αυτών των εργαλείων στη συμβουλευτική σας προσέγγιση.

ΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ χρησιμοποιούν αυτή την εργαλειοθήκη θα πρέπει να συμμορφώνονται με τους κανόνες περί ιδιωτικότητας και τις κατευθυντήριες γραμμές δεοντολογίας που καθορίζονται από τον οργανισμό τους, καθώς και τις κατευθυντήριες γραμμές που αναφέρονται παρακάτω.

² Για πρακτικούς λόγους, αναφερόμαστε σε δικαιούχους. Ωστόσο, η επιλογή του σωστού όρου από π.χ. τον πελάτη, τον επιζώντα, το θύμα βίας κ.λπ. εξαρτάται από το πλαίσιο

ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ τον πάροχο υπηρεσιών, η συμβουλευτική υποστήριξη μπορεί να περιλαμβάνει διαφορετικές προσεγγίσεις και διεπιστημονικές υπηρεσίες. Δεδομένων των διαφορετικών αναγκών των δικαιούχων² οι πάροχοι υπηρεσιών ενδέχεται να πρέπει να είναι επινοητικοί και καινοτόμοι στην παροχή υπηρεσιών, καθώς και να προσαρμόζονται σε διαφορετικούς διεπιστημονικούς ρόλους στο πλαίσιο της νομοθεσίας, της ψυχολογίας, της υγειονομικής περίθαλψης και της κοινωνικής εργασίας. Η στήριξη μπορεί να περιλαμβάνει ψυχοκοινωνική συμβουλευτική, πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και άλλους τρόπους υποστήριξης των καθημερινών αναγκών και της ευημερίας. Εδώ, αναφερόμαστε στη συμβουλευτική υποστήριξη ως μία ή περισσότερες ατομικές συνεδρίες όπου οι γυναίκες έχουν την ευκαιρία να ακουστούν και να τους παρασχεθεί βοήθεια. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη μέθοδο συμβουλευτικής υποστήριξης, ανατρέξτε στο Εγχειρίδιο για τη συμβουλευτική γυναικών αιτουσών άσυλο και προσφύγων, θυμάτων έμφυλης βίας.

Στην καρδιά της συμβουλευτικής μεθόδου βρίσκεται η προσέγγιση με επίκεντρο το θύμα· η διασφάλιση του σεβασμού των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας κάθε ατόμου κατά την παροχή των υπηρεσιών. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι κάθε δικαιούχος αντιμετωπίζεται με αξιοπρέπεια, έτσι ώστε να ακούγεται, και ότι οι αποφάσεις που αφορούν κάθε άτομο λαμβάνονται για να διασφαλίζεται το βέλτιστο συμφέρον του δικαιούχου. Η επιτυχής συμβουλευτική απαιτεί επίσης συγκεκριμένους πόρους και δομές, όπως για παράδειγμα ασφαλές περιβάλλον, παροχή διερμηνείας και εμπιστοσύνη.

ΩΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ, είναι σημαντικό να είστε σε θέση να πραγματοποιείτε αυτοαξιολόγηση. Η αυτοαξιολόγηση είναι ένα σημαντικό

εργαλείο για την κατανόηση των διαφορετικών ρόλων και ευθυνών που μπορεί να έχετε εντός και εκτός εργασίας. Η παρακολούθηση των προσδοκιών σας, των σκέψεων, των συναισθημάτων και των αντιδράσεων που μπορεί να προκύψουν κατά την παροχή συμβουλευτικής είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για την προώθηση θετικών διασυνδέσεων με τους δικαιούχους. Η αυτοαξιολόγηση είναι επίσης ένας χρήσιμος τρόπος παρατήρησης της διαχείρισής σας κατά την εργασία και των αναγκών για αυτο-φροντίδα.

Ο στοχασμός θα πρέπει επίσης να επιδιώκει την κατανόηση των διαφορετικών θέσεων ισχύος και των προνομίων που κατέχουν οι πάροχοι υπηρεσιών και οι δικαιούχοι. Και τα δύο μέρη της συμβουλευτικής είναι πιθανόν να προέρχονται από διαφορετικά υπόβαθρα και να έχουν ατομικές δεξιότητες και εμπειρίες ζωής που διαμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο σκέφτονται ή αντιδρούν σε συγκεκριμένα θέματα. Στην ιδανική περίπτωση, η συμβουλευτική εμπεριέχει ένα αμερόληπτο και μη ιεραρχικό περιβάλλον. Ωστόσο, οι ανισορροπίες ισχύος και η πίεση για την επίτευξη ορισμένων αποτελεσμάτων είναι πιθανό να έχουν τουλάχιστον κάποιο αντίκτυπο στην αλληλεπίδραση.

Η ρεαλιστική κατανόηση των προνομίων, των ιεραρχιών εξουσίας και των εμποδίων στη λήψη βοήθειας μπορεί να συμβάλει στην άμβλυνση ορισμένων πιέσεων όσον αφορά στις προσδοκίες σχετικά με την επίδραση της συμβουλευτικής και των αποτελεσμάτων.

Τα ακόλουθα εργαλεία που σχετίζονται με την αξιολόγηση των πόρων και των αναγκών του δικαιούχου, τον στοχασμό κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής και μετά τη συμβουλευτική και τη δημιουργία ευκαιριών παροχής σχολίων μπορούν να αμβλύνουν ορισμένες από τις ανισορροπίες ισχύος και να βελτιώσουν την ποιότητα και την επίδραση της συμβουλευτικής.

Χρήση της εργαλειοθήκης για τη συλλογή δεδομένων για αξιολόγηση της επίδρασης ή υπεράσπιση θέσεων

ΓΙΑ ΤΗΝ εξασφάλιση της πρόσβασης των θυμάτων έμφυλης βίας σε υπηρεσίες, είναι σημαντικό να υπάρχουν συστηματικά δεδομένα, π.χ. να γίνονται κατανοητά τα σημεία συμφόρησης στις υπηρεσίες και να ακούγονται οι φωνές των ίδιων των γυναικών σχετικά με τις ανάγκες τους. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτή την εργαλειοθήκη για να συλλέξετε δεδομένα για να επισημάνετε την επίδραση που έχετε ως πάροχος βοήθειας ή/και να χρησιμοποιήσετε τα δεδομένα για λόγους υπεράσπισης. Χρησιμοποιήστε την εργαλειοθήκη για τη συλλογή δεδομένων μόνο εάν έχετε τις δεξιότητες και τους πόρους για την ανάλυση και τη χρήση των δεδομένων για τους σκοπούς αυτούς.

Είναι υψίστης σημασίας να διασφαλιστεί ότι η συλλογή δεδομένων σχεδιάζεται και εφαρμόζεται κατά τρόπο που διασφαλίζει την ιδιωτική ζωή και ότι λαμβάνονται υπόψη τα ζητήματα δεοντολογίας. Οι βασικές κατευθυντήριες γραμμές εξετάζονται κατωτέρω. Επιπρόσθετα, η συλλογή δεδομένων θα επιτύχει μόνο εάν το συμβουλευτικό προσωπικό συμμετέχει στον σχεδιασμό της συλλογής δεδομένων, καθώς η συλλογή δεδομένων δεν θα πρέπει να παρεμβαίνει στη διαδικασία παροχής υποστήριξης. Σε κάθε περίπτωση, οι σύμβουλοι δεσμεύονται από τους κανόνες του επαγγελματικού απορρήτου και χρειάζονται ειδική συναίνεση από τους δικαιούχους για τη συλλογή δεδομένων (βλ. κατωτέρω).

Ενημερώστε: Βεβαιωθείτε ότι ο δικαιούχος κατανοεί τον λόγο για τον οποίο συλλέγονται οι πληροφορίες και τον τρόπο με τον οποίο οι πληροφορίες θα χρησιμοποιηθούν στον οργανισμό σας. Οι πληροφορίες σχετικά με τη συλλογή δεδομένων θα πρέπει να παρέχονται με τη μορφή ενημερωτικού εντύπου (μεταφρασμένο εφόσον είναι απαραίτητο) και να συζητούνται, μεταξύ άλλων με τη βοήθεια διερμηνέα, όταν κρίνεται απαραίτητο.

Το κείμενο που ακολουθεί αποτελεί παράδειγμα του τρόπου ενημέρωσης του δικαιούχου σχετικά με τη συλλογή δεδομένων.

Παράδειγμα ενημερωτικού εγγράφου:

Συλλέγουμε σημαντικές πληροφορίες για λογαριασμό του οργανισμού μας xx εξετάζοντας τα θέματα που επηρεάζουν τις γυναίκες, την ευημερία και την ασφάλειά τους. Συλλέγουμε πληροφορίες για να κατανοήσουμε καλύτερα τις απόψεις και εμπειρίες των γυναικών σε διαδικασία μετα-

νάστευσης. Τα πορίσματα θα χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση της βοήθειας, των υπηρεσιών και της παροχής συμβουλών σε γυναίκες και για τη συμβολή στη διαμόρφωση πολιτικής για τη βελτίωση της ζωής των γυναικών. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας αργότερα σε περίπτωση που θέλετε περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τη συλλογή δεδομένων ή ανά πάσα στιγμή.

Ρητή συναίνεση: Η έννοια της συλλογής δεδομένων και οι ερωτήσεις που αφορούν στη συναίνεση ενδέχεται να προκαλέσουν σύγχυση. Βεβαιωθείτε ότι η δικαιούχος γνωρίζει ότι η ευημερία της αποτελεί βασική προτεραιότητα και ότι η συλλογή των δεδομένων δεν είναι απαραίτητη. Υπογραμμίστε ότι όλες οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται ανώνυμα, πράγμα που σημαίνει ότι οι δικαιούχοι δεν μπορούν να ταυτοποιηθούν από τα δεδομένα. Να παρατηρήσετε και να αντιδράτε σε τυχόν ενδείξεις ή σωματικές συμπεριφορές που θα μπορούσαν να υποδεικνύουν ότι η δικαιούχος δεν νιώθει άνετα να μοιραστεί πληροφορίες και σεβαστείτε την επιθυμία της, εάν δεν θέλει να συλλέξετε δεδομένα. Διασφαλίστε ότι η συναίνεση ή η έλλειψη συναίνεσης δεν επηρεάζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Υπογράψτε το έντυπο συναίνεσης μαζί με τη δικαιούχο, αφού διαβάσετε το περιεχόμενο.

Παράδειγμα εντύπου συναίνεσης: Το έντυπο συναίνεσης θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα σημεία, και μπορεί να αποτελεί μέρος ενός εντύπου συναίνεσης του οργανισμού, εφόσον υπάρχει:

«Έχω διαβάσει/οι πληροφορίες έχουν διαβαστεί σε μένα, κατάλαβα το ενημερωτικό έγγραφο, και είχα την ευκαιρία να κάνω ερωτήσεις σχετικά με αυτό. Αντιλαμβάνομαι ότι η συμμετοχή είναι εθελοντική και έχω το δικαίωμα να σταματήσω τη συζήτηση ανά πάσα στιγμή. Καταλαβαίνω ότι αυτή η συζήτηση και όλες οι απαντήσεις είναι απολύτως εμπιστευτικές και ότι τα δεδομένα που συλλέγονται θα παρυσιαστούν ανώνυμα.»

Χρήση ευαίσθητων δεδομένων: Ο χειρισμός και αρχειοθέτηση των συλλεγόμενων δεδομένων πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις αρχές προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων που είναι κοινές για ευαίσθητες πληροφορίες.

Εργαλείο Ένα

Γενικές πληροφορίες σχετικά με τους δικαιούχους και δεδομένα σχετικά με πρόσβαση σε υπηρεσίες

ΜΕ ΑΥΤΟ το εργαλείο μπορείτε να συλλέξετε πληροφορίες για τα άτομα με τα οποία έρχεται σε επαφή η οργάνωσή σας και σχετικά με τις υπηρεσίες που τους παρέχονται. Κατά τη χρήση των δεδομένων που συλλέγονται για την αξιολόγηση της επίδρασης ή την υπεράσπιση, βεβαιωθείτε ότι έχετε διαβάσει και ότι τηρείτε τις κατευθυντήριες γραμμές για τη συλλογή δεδομένων στην προηγούμενη ενότητα.

Πολλές από τις ερωτήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν ευαίσθητα θέματα για τον δικαιούχο. Η προθυμία των δικαιούχων να απαντήσουν σε ορισμένες ερωτήσεις ενδέχεται να ποικίλει. Σεβαστείτε την προθυμία των δικαιούχων να απαντήσουν. Να είστε προετοιμασμένοι να εξηγήσετε γιατί οι πληροφορίες είναι σχετικές, π.χ. το καθεστώς μετανάστευσης είναι σχετικό για τον καθορισμό των διαθέσιμων υπηρεσιών και του είδους της νομικής υποστήριξης που απαιτείται.

Ανάλογα με τον τομέα εστίασης της οργάνωσής σας, μπορείτε να προσθέσετε ή αφαιρέσετε ερωτήσεις. Μπορείτε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο με βάση τις πληροφορίες που έχετε συλλέξει κατά τη διάρκεια των συμβουλευτικών συνεδριών ή μπορείτε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο, ή μέρη του, μαζί με τον δικαιούχο. Με βάση το ερωτηματολόγιο που παρουσιάζεται σε αυτό το εργαλείο, μπορείτε να δημιουργήσετε το δικό σας διαδικτυακό/έντυπο/word αρχείο.

<input type="checkbox"/> Νέος δικαιούχος		<input type="checkbox"/> Επανερχόμενος δικαιούχος			
1	<input type="checkbox"/> <17			Ηλικία δικαιούχου	
	<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46-55	<input type="checkbox"/> 56<
2	Φύλο δικαιούχου				
	<input type="checkbox"/> Αρσενικό	<input type="checkbox"/> Θηλυκό	<input type="checkbox"/> Άλλο:		
3	Χώρα καταγωγής				
4	Καθεστώς μετανάστευσης				
<input type="checkbox"/> Αιτών/Αιτούσα άσυλο	<input type="checkbox"/> Σε απέλαση	<input type="checkbox"/> Μόνιμος κάτοικος			
<input type="checkbox"/> Καθεστώς πρόσφυγα	<input type="checkbox"/> Άλλο καθεστώς μετανάστευσης	<input type="checkbox"/> Άγνωστο			
<input type="checkbox"/> Άλλο καθεστώς προστασίας	<input type="checkbox"/> Χωρίς νόμιμα έγγραφα				
<input type="checkbox"/> Αρνητική απόφαση	<input type="checkbox"/> Πολίτης της ΕΕ				
5	Μορφές βίας³				
<input type="checkbox"/> Ενδοοικογενειακή βία/ βία από σύντροφο	<input type="checkbox"/> Σεξουαλική βία (συμπεριλαμβανομένου του βιασμού)	<input type="checkbox"/> Σεξουαλική παρενόχληση			
<input type="checkbox"/> Ακρωτηριασμός γυναικείων γεννητικών οργάνων	<input type="checkbox"/> Καταναγκαστικός γάμος	<input type="checkbox"/> Βία για λόγους τιμής			
	<input type="checkbox"/> Εμπορία ανθρώπων	<input type="checkbox"/> Παρακολούθηση			
		<input type="checkbox"/> Άλλο			
6	Πώς δημιουργήθηκε η σχέση με το/τη δικαιούχο;				
<input type="checkbox"/> Προσωπικό του κέντρου υποδοχής	<input type="checkbox"/> Διερχόμενος				
<input type="checkbox"/> Προσωπικό του κέντρου απέλασης	<input type="checkbox"/> Οικογένεια, φίλοι ή Γνωστοί του δικαιούχου				
<input type="checkbox"/> Προσωπικό ΜΚΟ (εκτός του δικού το/της)	<input type="checkbox"/> Καταφύγιο				
<input type="checkbox"/> Συνεργάτες από τη δική σας οργάνωση	<input type="checkbox"/> Εκκλησία				
<input type="checkbox"/> Επαγγελματίες που εργάζονται σε καταυλισμούς προσφύγων s	<input type="checkbox"/> Δάσκαλος				
<input type="checkbox"/> Αστυνομία	<input type="checkbox"/> Άμεση αίτηση από τον δικαιούχο				
<input type="checkbox"/> Μεταναστευτικές αρχές	<input type="checkbox"/> Καφέ πληροφοριών				
<input type="checkbox"/> Κοινωνικός λειτουργός Δήμου	<input type="checkbox"/> Άλλες εργασίες προσέγγισης που πραγματοποιήθηκαν από την οργάνωσή μου (έντυπα, εργαστήρια, επισκέψεις)				
<input type="checkbox"/> Γιατρός (για σωματικά ή ψυχολογικά προβλήματα)	<input type="checkbox"/> Άλλο				
<input type="checkbox"/> Δικηγόρος ή νομικός σύμβουλος (εκτός της δικής σας οργάνωσης)					

7	Η παροχή συμβουλών πραγματοποιήθηκε:		
	<input type="checkbox"/> Πρόσωπο με πρόσωπο	<input type="checkbox"/> Διαδικτυακά	<input type="checkbox"/> Τηλεφωνικά
8	Διερμηνεία		
	<input type="checkbox"/> Παρουσία διερμηνέα	<input type="checkbox"/> Τηλεφωνική διερμηνεία	
	<input type="checkbox"/> Δεν υπάρχει, επειδή:		
	<input type="checkbox"/> Ο δικαιούχος δεν ήθελε διερμηνέα	<input type="checkbox"/> Έλλειψη διαθεσιμότητας γυναίκας διερμηνέα	
	<input type="checkbox"/> Έλλειψη πόρων	<input type="checkbox"/> Δεν απαιτείται	
	<input type="checkbox"/> Η γλώσσα δεν είναι διαθέσιμη		
9	Επόμενα βήματα/παραπομπή σε:		
	<input type="checkbox"/> Μια νέα συμβουλευτική συνεδρία	<input type="checkbox"/> Ιατρική βοήθεια	
	<input type="checkbox"/> Νομική συνδρομή σχετική με ποινική υπόθεση	<input type="checkbox"/> Βοήθεια σχετικά με τη φροντίδα των παιδιών	
	<input type="checkbox"/> Νομική συνδρομή σε σχέση με καθεστώς μετανάστευσης	<input type="checkbox"/> Προγεννητική περίθαλψη	
	<input type="checkbox"/> Νομική συνδρομή σχετική με οικογενειακό δίκαιο	<input type="checkbox"/> Μαθήματα γλωσσών	
	<input type="checkbox"/> Ψυχολογική υποστήριξη	<input type="checkbox"/> Υπηρεσίες απασχόλησης	
	<input type="checkbox"/> Καταφύγιο	<input type="checkbox"/> Παραπομπή σε άλλη ΜΚΟ	
	<input type="checkbox"/> Βοήθεια για τη στέγαση	<input type="checkbox"/> Άλλο, τι;	
	<input type="checkbox"/> Βοήθεια για τη σίτιση	
		
		
10	Ποιες υπηρεσίες δεν ήταν διαθέσιμες/δεν ήταν δυνατή η παραπομπή;		
		
		
		
	Δεν είναι δυνατή η διενέργεια/ παραπομπή, επειδή:	<input type="checkbox"/> Η υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη για πρόσωπο χωρίς άδεια παραμονής	
	<input type="checkbox"/> Η υπηρεσία δεν είναι καθόλου διαθέσιμη	<input type="checkbox"/> Περιορισμός γλώσσας	
	<input type="checkbox"/> Υπηρεσία μη διαθέσιμη στην περιοχή	<input type="checkbox"/> Άλλο. Προσδιορίστε:	
	<input type="checkbox"/> Η υπηρεσία δεν παρέχεται από τη δική μας ΜΚΟ	
	<input type="checkbox"/> Άλλος πάροχος βοήθειας δεν έχει τους πόρους να αναλάβει νέο δικαιούχο	
		
		

³ Ο κατάλογος των μορφών βίας βασίζεται στη Σύμβαση της Κωνσταντινούπολης, εκτός από την εμπορία ανθρώπων που προέρχεται από την οδηγία της ΕΕ για την εμπορία ανθρώπων.

Εργαλείο Δύο

Θέματα συζήτησης για παροχή συμβουλών

ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ περιλαμβάνει ερωτήσεις και θέματα συζήτησης που έχουν σχεδιαστεί για να

- α.** Διασφαλίσουν ότι η δικαιούχος και οι ανάγκες της ακούγονται και ότι παρέχεται βοήθεια στη δικαιούχο ώστε να κατανοήσει τις δικές της δυνάμεις, τους πόρους, τις προσδοκίες και τις προτεραιότητές της·
- β.** Βοηθήσουν το/τη σύμβουλο να διαχειριστεί τις δικές του προσδοκίες και να λάβει τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τα πιθανά βήματα στήριξης της δικαιούχου.

ΘΥΜΗΘΕΙΤΕ ΟΤΙ Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης είναι προτεραιότητα. Επιλέξτε τα μέρη του εργαλείου που θεωρείτε χρήσιμα με βάση τον δικό σας τρόπο εργασίας και κατά τρόπο που θα ταιριάζει σε κάθε μοναδική συνεδρία. Εξετάστε το κατάλληλο χρονοδιάγραμμα για τη χρήση τους π.χ. στην αρχή μίας συνεδρίας για την κατανόηση της κατάστασης ενός δικαιούχου, στο τέλος μιας συνεδρίας για να διασφαλιστεί ότι οι ανάγκες των δικαιούχων έχουν ακουστεί ή στο τέλος μιας συνεδρίας για τη συλλογή σχολίων. Φροντίστε να ρωτήσετε προς το τέλος της συνεδρίας εάν ο δικαιούχος είχε την ευκαιρία να αναφέρει σημαντικά θέματα και να θέσει τις ερωτήσεις που είχε στο μυαλό του. Επιπλέον, είναι σημαντικό να ολοκληρωθεί η συνεδρία με μία θετική σκέψη.

Μπορείτε να εκτυπώσετε το έγγραφο και να το συμπληρώσετε, ή μέρη αυτού, κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής συνεδρίας μαζί με το/τη δικαιούχο (συμπεριλαμβανομένου του διερμηνέα, εάν χρειάζεται). Για παράδειγμα, εκτυπώστε μόνο τις πρώτες 3 ερωτήσεις, παραδώστε τις στο/στη δικαιούχο και ζητήστε να κυκλώσει την πιο κατάλληλη επιλογή, ή χρησιμοποιήστε το εργαλείο με τα τέσσερα τετράγωνα με παρόμοιο τρόπο. Μπορείτε επίσης να συμπεριλάβετε με χαλαρό τρόπο μερικές από τις ερωτήσεις στη συμβουλευτική σας διαδικασία.

Μετά ή κατά τη διάρκεια της συζήτησης σχετικά με τις προτεραιότητες, θα ήταν επίσης χρήσιμο να απαριθμηθούν θέματα που εμποδίζουν την επίλυση ζητημάτων προτεραιότητας και να προσφερθεί στήριξη στο/στη δικαιούχο.

<p>Πράγματα που σας καταπιέζουν/εμποδίζουν/ Για ποια πράγματα νοιάζεστε ή είστε καχύποπτοι?</p>	<p>Πράγματα που σας εμπνέουν/ υποστηρίζουν Τι σας παρακινεί ή σας κάνει να νιώθετε καλά?</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Πράγματα που σας αποθαρρύνουν Τι σας ανησυχεί?</p>	<p>Πράγματα που σας ενθαρρύνουν Τι σας φαίνεται εύκολο?</p>
------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Τι ήταν καλό/θετικό σε αυτή τη συνάντηση?

Εργαλείο Τρία Έντυπο σχολίων για τους παραλήπτες υποστήριξης

ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή σχολίων από το/τη δικαιούχο σχετικά με τη στήριξη που έλαβε. Συνιστάται η μετάφραση του εντύπου στις μητρικές γλώσσες των δικαιούχων. Βεβαιωθείτε ότι ο/η δικαιούχος κατανοεί ότι η συμπλήρωση είναι προαιρετική. Εξηγήστε ότι οι απαντήσεις είναι ανώνυμες, εάν είστε σε θέση να εξασφαλίσετε την ανωνυμία.

Εξετάστε το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσετε το έντυπο σχολίων ως ευκαιρία για ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τις διάφορες επιλογές βοήθειας, επισυνάπτοντας έναν κατάλογο χρήσιμων επαφών. Σε αυτές περιλαμβάνονται π.χ. οι τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας για τη βία κατά των γυναικών, τα καταφύγια, το σύστημα παροχής βοήθειας στα θύματα εμπορίας ανθρώπων, οι υπηρεσίες για θύματα εγκληματικών πράξεων ή η αστυνομία. Βεβαιωθείτε ότι δεν διακινδυνεύετε την ασφάλεια του/της δικαιούχου, ζητώντας σχόλια (π.χ. κοινή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου/τηλέφωνο με τον δράστη).

Υπάρχουν δύο επιλογές για τη χρήση του εντύπου:

- α.** διανομή του εντύπου και παροχή οδηγιών για την επιστροφή του (ιδανικά σε σφραγισμένο κουτί στο γραφείο)·
- β.** δημιουργία διαδικτυακής έκδοσης και παροχή συνδέσμου για το έντυπο

Η ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ της φόρμας γίνεται ιδανικά ανεξάρτητα από το/τη δικαιούχο για να διασφαλιστεί η ιδιωτικότητα και η ειλικρίνεια των σχολίων. Εάν χρειαστεί, προσφέρετε τις υπηρεσίες διερμηνέα για να βοηθήσει στη συμπλήρωση του εντύπου. Αν αυτό δεν είναι δυνατόν, προσφέρετε βοήθεια εσείς οι ίδιοι. Αυτό, ωστόσο, μπορεί να παρεμποδίσει τη διατύπωση ειλικρινών σχολίων.

Οι επιλογές για σχόλια για παροχή υποστήριξης μέσω τηλεφώνου ή διαδικτυακά περιλαμβάνει την παροχή διαδικτυακού συνδέσμου μέσω SMS ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή την αποστολή του εντύπου στον δικαιούχο με προπληρωμένο φάκελο και διεύθυνση επιστροφής (εξετάστε την ασφάλεια του δικαιούχου). Εάν δεν είναι δυνατή η συλλογή σχολίων μέσω του εντύπου, εξετάστε το ενδεχόμενο να προσφέρετε τη δυνατότητα υποβολής σχολίων σε προφορική μορφή (στη γλώσσα του δικαιούχου) τα οποία καταγράφονται τηλεφωνικά, μέσω SMS ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Να εξετάζετε τα σχόλια σε τακτά χρονικά διαστήματα, να μαθαίνετε από αυτά και να βελτιώνετε την παροχή υπηρεσιών, όπου είναι δυνατόν. Να αρχειοθετείτε τα σχόλια σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και της δεοντολογίας για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ανωνυμίας των συμμετεχόντων.

Αγαπητέ συμμετέχοντα,

Συλλέγουμε σχόλια σχετικά με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες που παρέχουμε. Οι εμπειρίες σας σχετικά με τις υπηρεσίες είναι πολύτιμες. Μπορείτε να παρέχετε ανώνυμα σχόλια χωρίς να αποκαλύψετε την ταυτότητά σας και η επεξεργασία των σχολίων θα είναι σύμφωνη με τους κανόνες περί απορρήτου του οργανισμού μας. Μπορείτε να παραλείψετε οποιαδήποτε ερώτηση, εάν το επιθυμείτε. Τα αρνητικά σχόλια είναι επίσης ευπρόσδεκτα και δεν θα επηρεάσουν τις υπηρεσίες σας. Εάν χρειάζεστε βοήθεια για να δώσετε τα σχόλιά σας ή έχετε ερωτήσεις, ζητήστε βοήθεια από το/τη σύμβουλο ή το/τη διερμηνέα σας.

1 Πώς ήταν η συμβουλευτική?

πολύ καλή



καλή



δεν ξέρω



κακή



πολύ κακή

Θα θέλατε να εξηγήσετε λεπτομερέστερα την απάντησή σας?

2 Μιλήσατε για τα θέματα για τα οποία θέλατε να μιλήσετε?

πολύ καλά



καλά



δεν ξέρω



άσχημα



πολύ άσχημα

3 Συζητήθηκαν τα θέματα για τα οποία θέλατε να μιλήσουμε?

πολύ καλά



καλά



δεν ξέρω



άσχημα



πολύ άσχημα

4 Καταλάβατε τις πληροφορίες που λάβατε?

πολύ καλά



καλά



δεν ξέρω



άσχημα



πολύ άσχημα

5 Περιγράψτε τυχόν αρνητικές επιπτώσεις που είχε η συμβουλευτική για εσάς ή την οικογένειά σας?**6 Περιγράψτε τυχόν θετικές επιπτώσεις που είχε η συμβουλευτική για εσάς ή την οικογένειά σας?****7 Με λίγα λόγια, πώς ήταν η συμβουλευτική? Τι ήταν σημαντικό για εσάς?**

**Σας ευχαριστούμε πολύ
για τα σχόλιά σας.**

Εργαλείο Τέσσερα

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης για το/τη σύμβουλο

ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ περιλαμβάνει οδηγίες και ερωτήσεις που σας ενθαρρύνουν να εξασκείτε συστηματικά αυτοαξιολόγηση. Η αυτοαξιολόγηση μπορεί να σας βοηθήσει να κατανοήσετε καλύτερα τον επαγγελματικό σας ρόλο, να εντοπίσετε τα δυνατά σημεία και τις προκλήσεις που σχετίζονται με την εργασία και να οργανώσετε τις παρατηρήσεις σας. Επιπλέον, η παρακολούθηση των προσωπικών σας προσδοκιών, σκέψεων, συναισθημάτων και αντιδράσεων είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για περαιτέρω θετικές αλληλεπιδράσεις με τους δικαιούχους. Η αυτοαξιολόγηση είναι επίσης ένας χρήσιμος τρόπος για να εξετάζετε την προσωπική σας ευημερία στην εργασία και τις ανάγκες για αυτο-φροντίδα.

Αυτό το εργαλείο είναι δομημένο σε τρία μέρη που σας ενθαρρύνουν να σκεφτείτε σχετικά με:

- α.** πόσο καλά μπόρεσα να επικοινωνήσω με το/τη δικαιούχο,
- β.** τι βίωσα και ένιωσα, και
- γ.** ποια είναι τα δυνατά μου σημεία.

ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ να λαμβάνουμε υπόψη ότι η αυτοαξιολόγηση δεν θα πρέπει να οδηγεί σε αβάσιμη αυτοκριτική ή να εντοπίζει μόνο προβλήματα ή ελαττώματα. Έτσι, προκειμένου να διατηρηθεί μια θετική ισορροπία, το εργαλείο ενθαρρύνει την ολοκλήρωση της αυτοαξιολόγησης με θετικές σκέψεις σχετικά με όσα πήγαν καλά.

Η αυτοαξιολόγηση μπορεί να αυξήσει τον φόρτο εργασίας και, ως εκ τούτου, η εύρεση μίας «διαδικασίας» που λειτουργεί για εσάς θα σας βοηθήσει να δεσμευτείτε για τη χρήση αυτού του εργαλείου. Μπορείτε να το χρησιμοποιείτε τακτικά μετά από κάθε συνεδρία συμβουλευτικής ή να αφιερώνετε κάποιο χρόνο για καταγραφή ημερολογίου μία φορά την εβδομάδα. Μπορείτε να μετατρέψετε το πρότυπο σε ένα αρχείο word, να δημιουργήσετε μια διαδικτυακή έκδοση π.χ. στα έντυπα Google ή να χρησιμοποιήσετε ένα συγκεκριμένο σημειωματάριο για να γράφετε τις σκέψεις σας. Εάν η καταγραφή των σκέψεών σας σας φαίνεται πολύ χρονοβόρα, πάρτε ένα λεπτό απλά για να σκεφτείτε μερικές από τις ερωτήσεις (εσωτερικός μονόλογος). Ωστόσο, η καταγραφή των σκέψεων σας με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, θα σας βοηθήσει να τις οργανώσετε και να εντοπίσετε επαναλαμβανόμενα μοτίβα ή να αξιολογήσετε τον επείγοντα χαρακτήρα των θεμάτων που προκύπτουν.

Πόσο καλά άκουσα, πώς επικοινωνήσαμε?

Πώς πήγε η συμβουλευτική;



πολύ καλά



καλά



δεν ξέρω



Καθόλου
καλά



άσχημα

Λεπτομερέστερη εξήγηση:

Ήμουν σε θέση να συζητήσω για τα θέματα για τα οποία ήθελε να μιλήσει ο δικαιούχος?



πολύ καλά



καλά



δεν ξέρω



Καθόλου
καλά



άσχημα

Λεπτομερέστερη εξήγηση:

Πιστεύετε ότι ο/η δικαιούχος ήταν σε θέση να κατανοήσει τις πληροφορίες/συμβουλές που δόθηκαν;



πολύ καλά



καλά



δεν ξέρω



Καθόλου
καλά



άσχημα

Λεπτομερέστερη εξήγηση:

Τι είδους ερωτήσεις παρακολούθησης έθεσε ο/η δικαιούχος;

Αυτές μπορεί να είναι χρήσιμες ενδείξεις για θέματα που προκαλούν αβεβαιότητα, σύγχυση ή συνδέονται με άλλο τρόπο με θέματα που είναι δύσκολο να γίνουν κατανοητά από τους δικαιούχους.

Τι βίωσα, τι ένιωσα?

Παρατήρησα να κάνω υποθέσεις σχετικά με τις ανάγκες του/της δικαιούχου; Άλλαξαν κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής? Από πού προήλθαν αυτές οι υποθέσεις?

Άλλαξαν τα συναισθήματά μου, οι ερμηνείες, οι προσδοκίες για τις ανάγκες του/της δικαιούχου κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής?

Αντέδρασα εγώ ή ο/η δικαιούχος κάποια στιγμή με απρόσμενο ή απροσδόκητο τρόπο?

Ποια είναι τα δυνατά μου σημεία?

Για ποιο πράγμα θέλω να ευχαριστήσω τον εαυτό μου? Πώς μπορώ να εκφράσω ευγνωμοσύνη προς τον εαυτό μου?

Τι μπορώ να πάρω μαζί μου από αυτό?

Η ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του χρηματοδοτούμενου από την ΕΕ έργου με τίτλο **"SARAH: Safe, Aware, Resilient, Able and Heard – protecting and supporting migrant women victims of gender-based violence."** Στο έργο, προσφέρθηκαν βραχυπρόθεσμες ψυχοκοινωνικές και νομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες από το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, το SOLWODI Deutschland e. V, το Ιταλικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες και τη Settlementti Puijola σε γυναίκες πρόσφυγες και μετανάστριες που είναι θύματα έμφυλης βίας στην Ελλάδα, τη Γερμανία, την Ιταλία και τη Φινλανδία.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους εταίρους του έργου για τα πολύτιμα σχόλια και παρατηρήσεις τους καθ' όλη τη διάρκεια της ανάπτυξης αυτής της εργαλειοθήκης.

Η εργαλειοθήκη αναπτύχθηκε αρχικά για αυτό το συμβουλευτικό πλαίσιο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη μέθοδο παροχής συμβουλών, ανατρέξτε στο Εγχειρίδιο για τη συμβουλευτική γυναικών αιτουσών άσυλο και προσφύγων, θυμάτων έμφυλης βίας, το οποίο αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του προηγούμενου κοινού έργου μας με χρηματοδότηση από την ΕΕ. Στην καρδιά της μεθόδου παροχής συμβουλών είναι η εργασία με επίκεντρο το θύμα, η διασφάλιση του σεβασμού των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας κάθε ατόμου κατά την παροχή υπηρεσιών.

Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι κάθε δικαιούχος αντιμετωπίζεται με αξιοπρέπεια, έτσι ώστε να εκφραστεί και να ακουστεί, και οι αποφάσεις που αφορούν κάθε άτομο λαμβάνονται για τη διασφάλιση του βέλτιστου συμφέροντος του δικαιούχου. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ανάπτυξη βοήθειας με επίκεντρο τα θύματα για τα θύματα έμφυλης βία, βλ. **«Στρατηγικό εργαλείο – Μεταμορφώστε την οργάνωσή σας σε πρωταθλήτη για την πρόληψη της έμφυλης βίας».**

<https://heuni.fi/-/sarah> →