

## ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΓΛΩΣΣΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΠΟΥ ΕΜΠΟΔΙΖΟΥΝ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΑΣ.

Τα γλωσσικά εμπόδια αποτελούν σημαντικό πρόβλημα για την καθημερινή πρακτική. Τα γλωσσικά εμπόδια μπορούν να οδηγήσουν σε περιορισμένη κατανόηση μεταξύ των επαγγελματιών και των ασθενών ή των ωφελούμενων. Αισθήματα απογοήτευσης ή δυσαρέσκειας μπορεί να υπάρξουν και στις δύο πλευρές – στον λήπτη και τον πάροχο των υπηρεσιών. Η κακή επικοινωνία μπορεί να οδηγήσει σε έλλειψη κατανόησης των υπηρεσιών και ως εκ τούτου, σε χαμηλό βαθμό προσήλωσης στη θεραπεία και χαμηλά αποτελέσματα υγείας για το άτομο. Κατά κανόνα, η συνεργασία με κάποιο διερμηνέα ή πολιτισμικό διαμεσολαβητή είναι απαραίτητη σε αυτές τις καταστάσεις, καθώς ένας διερμηνέας διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του/της ασθενούς/ωφελούμενου,-ης και του επαγγελματία. Δυστυχώς όμως, ως επαγγελματίες δεν έχετε πάντα πρόσβαση σε υπηρεσίες διερμηνείας. Επιπλέον, ακόμη και αν υπάρχουν διερμηνείς, πολλοί επαγγελματίες συχνά έχουν ελλιπείς γνώσεις και κατάρτιση για το πώς να συνεργάζονται αποτελεσματικά μαζί τους στην αλληλεπίδρασή τους με τον/την ασθενή/ωφελούμενο,-η. Τέλος, υπάρχουν και άλλα μέσα επικοινωνίας όπως είναι το διαδίκτυο το οποίο μπορεί να σας φανεί πολύ χρήσιμο, πρέπει όμως να χρησιμοποιείται με προσοχή.

### 01

Μιλήστε αργά και κατανοητά. Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα και αποφύγετε τεχνικούς όρους.

### 02

Χρησιμοποιήστε διερμηνέα ή πολιτισμικό διαμεσολαβητή, εάν είναι απαραίτητο. Θυμηθείτε ότι πρέπει να απευθύνεστε στον ασθενή/ωφελούμενο σας και όχι στον/στην διερμηνέα, προκειμένου να δημιουργήσετε μια καλή σχέση. Ρωτήστε τον/την διερμηνέα αργότερα τις εντυπώσεις του/της, για να δείτε αν πρέπει να αλλάξετε κάτι μελλοντικά στην επικοινωνία σας.

### 03

Εάν δεν υπάρχει δυνατότητα διερμηνείας, ελέγξτε για άλλες επιλογές. Να είστε δημιουργικοί/-ες.

Για παράδειγμα, θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε εικόνες και να εξετάσετε το βαθμό κατανόησης, ρωτώντας το άτομο "Πώς θα περιγράφατε τις οδηγίες που σας έδωσα σε κάποιον άλλο π.χ. τους γονείς σας;". Θυμηθείτε ότι το γλωσσικό εμπόδιο είναι αμφίδρομο, δεν είναι μόνο πρόβλημα που προέρχεται από τους ασθενείς/ωφελούμενους σας, αλλά και από εσάς.

### 04

---



---



---



---



---



---

### ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Μία γυναίκα πρόσφυγας διαμένει σε μία δομή για άτομα με αναπηρίες. Η επικοινωνία της με το προσωπικό είναι δύσκολη επειδή έχει παρανοϊκά χαρακτηριστικά, έχει διαγνωστεί με διαταραχή προσωπικότητας και γνωστική εξασθένηση. Γνωρίζει μόνο 5-6 προτάσεις στα ελληνικά και τις έχει μάθει στερεοτυπικά. Αυτό σημαίνει ότι χρησιμοποιεί για παράδειγμα "Καλημέρα, τι κάνεις;" όποτε συναντά κάποιον. Οι εργαζόμενοι μιλούν ελληνικά μαζί της και περιγράφουν αυτά που λένε με χειρονομίες ή σύμβολα. Εάν όλες αυτές οι προσπάθειες δεν καταλήξουν σε συνεννόηση, χρησιμοποιείται ο μεταφραστής της Google ως βοήθεια. Το προσωπικό της δείχνει τη λέξη που εμφανίζεται στη γλώσσα της και της την εξηγούν στα ελληνικά για να επεκτείνει το λεξιλόγιο της. Για να διευκολυνθούν τα πράγματα, αγοράστηκαν κάρτες PECCS (κάρτες με εικονογράμματα). Για το προσωπικό είναι ευκολότερη η επικοινωνία απ' ό,τι είναι για την ωφελούμενη. Στην περίπτωση που η ωφελούμενη νιώθει ότι δεν την κατανοούν και προκύπτει μια δύσκολη κατάσταση όπως κάποια συμπεριφορά αυτοτραυματισμού, καλείται η οικογένεια, έτσι ώστε να γίνει διερμηνεία της κατάστασης για το προσωπικό και να εξομαλυνθεί γρηγορότερα. Αλλά αυτό αποτελεί τελευταία επιλογή.

### Εταίροι Έργου:



Περισσότερες πληροφορίες:  
[www.i-care-project.net](http://www.i-care-project.net)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.