

## اكتشاف العوائق - تقوية الاستقلالية

في مرفق YMCA سالونيك عُقدت حلقة نقاش موجّهة أخرى في إطار برنامج HELIOS+، بموضوع التحدّيات والعقبات الإدارية التي يواجهها المستفيدون من البرنامج عند تعاطيهم مع الدوائر العامة في اليونان.

جمع هذا اللقاء المستفيدين من البرنامج مع محترفين يعملون في مجال الدعم القانوني والإندماج الاجتماعي والوساطة مع الدوائر العامة. من خلال مناقشة هيكلية ولكنّها مفتوحة، تمّ تسلیط الضوء على التحدّيات اليومية المرتبطة بما يلي:

- إجراءات إدارية معقدة و غالباً ما غير واضحة (التراخيص والتحديات و رقم الملف الضريبي و رقم الضمان الاجتماعي وغير ذلك)
- حواجز لغوية و تواصيلية في الخدمات العامة
- متطلبات رقمية (gov.gr، المواعيد الإلكترونية، التطبيقات المصرفية)
- معلومات متناقضة أو إرشادية غير كاملة
- تجارب مزعجة في المستشفيات و مراكز الخدمة العامة و المدارس و البلديات و غيرها من المؤسسات
- الضغط العاطفي المرتبط بالمهلّات و الإلتزامات القانونية.

تم التركيز الخاص على العوائق التي تحدّ من استقلالية المستفيدين، سواء على مستوى فهم الإجراءات أو مستوى استخدام الأدوات الرقمية. وفي الوقت نفسه، قدّم المهنيون وجهة نظرهم الخاصة حول القيود المؤسسية و الفجوات النظامية و سوء الفهم المتكرر الذي يعيق عملية الإدماج.

لم يقتصر المناقشة على تحديد المشاكل فحسب. فقد قدّم المشاركون إقتراحاتهم و ممارسات جيدة يمكن أن تعزز استقلالية المستفيدين، مثل:

- صنع دلائل مرئية و مترجمة
- قوائم تسجيل الخطوات للإجراءات الإدارية الأساسية
- دعم المهارات الرقمية
- التواصل والتوجيه من الأقران
- تدخلات موجّهة لتقديم معلومات و المراقبة

ستُستخدم النتائج النوعية للمناقشة في تحسين أنشطة منظمة H.A.N.Th. في نطاق برنامج HELIOS+، من خلال تعزيز أدوات الدعم والإعلام والتدخلات الخاصة بـ الاندماج الاجتماعي والتماسك.

أكّدت المشاركة الفعالة للمستفيدين والمهنيين أنّ الإدماج الناجح لا يقتصر على الوصول إلى الخدمات فحسب بل يشمل إمكانية فهمها وإدارتها باستقلالية وكرامة وأمان.