



Culmed

Erasmus+ EACEA

Grant Agreement Number: **2018-1-EL01-KA202-047904**

Project Duration: **24 months**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Εκπαιδευτικό Υλικό

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή

Θεματική Ενότητα 4: Νομικό & Ταχυδρομικό Πλαίσιο Εξυπηρέτησης Υπηκόων
Τρίτων Χωρών

Unit 4.1 – Μετανάστες/Μετανάστευση

Unit 4.2 – Σύνορα / Προϋποθέσεις διέλευσης συνόρων

Unit 4.3 – Άσυλο - Δικαιούχοι Διεθνούς Προστασίας

Unit 4.4 – Πρόσφυγας

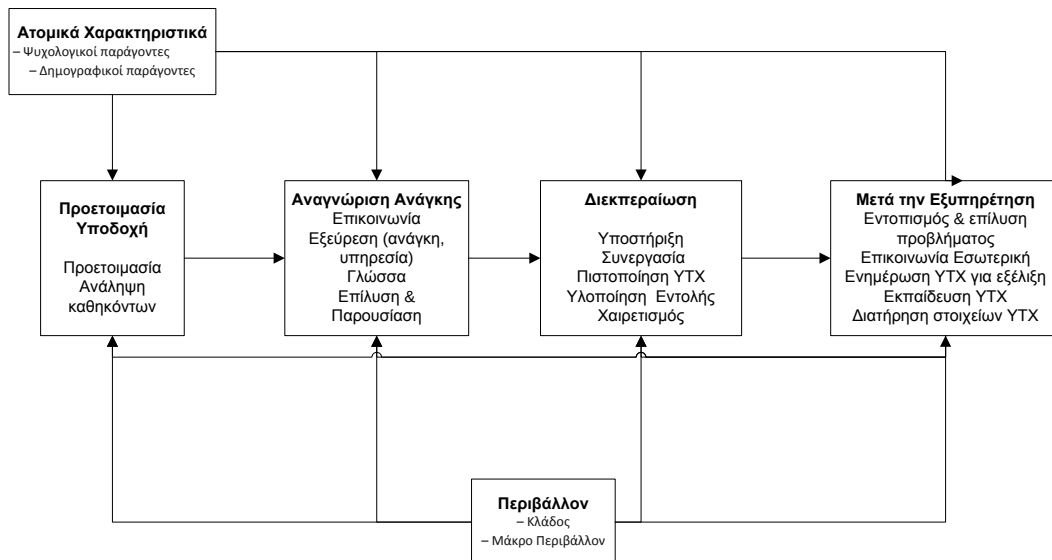
Unit 4.5 - Βασικές αρχές Εξυπηρέτηση ΥΤΧ – ΧΥΚ

Εισαγωγή

Ο σχεδιασμός του εκπαιδευτικού προγράμματος βασίζεται σε τρεις βασικές έννοιες:

- στη συμπεριφορά του υπαλλήλου θυρίδας.
- στη διαδικασίες που ακολουθεί ο «Διαπολιτισμικού μεσολαβητή του ταχυδρομικού κλάδου»
- Η αυτογνωσία του εκπαιδευόμενου σχετικά με τις ικανότητες και τις δεξιότητες που εφαρμόζει κατά της διάρκεια της καθημερινής εργασίας (διαμεσολάβηση)

Το βασικό σχέδιο αναφοράς του εκπαιδευτικού προγράμματος εδράζεται στο περίγραμμα των επαγγελματικών λειτουργιών του «Διαπολιτισμικού μεσολαβητή του ταχυδρομικού κλάδου» που διαμορφώθηκαν κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων DACUM (που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα και στο Βουκουρέστι (βλ. Εικόνα 1).

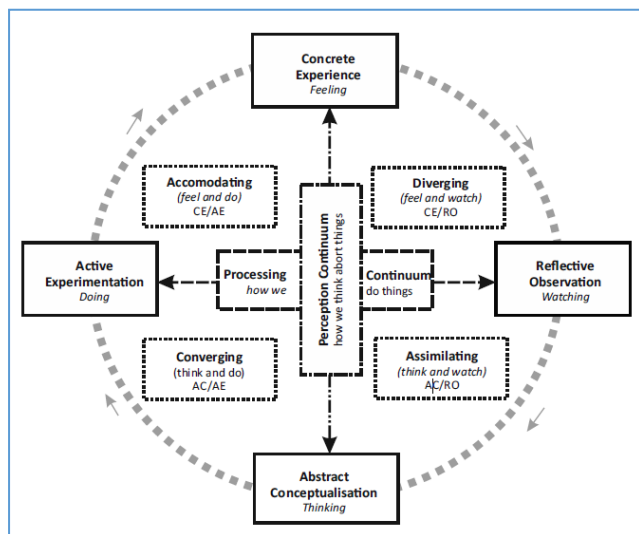


Εικόνα 1-Βασικό Σχέδιο Αναφοράς Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Στην πραγματικότητα, το πρόγραμμα δεν εστιάζει, στην αφομοίωση από τους συμμετέχοντες ενός νέου καθήκοντος ή εργασίας, αλλά κυρίως στη συμπεριφορά του Διαπολιτισμικού Μεσολαβητή του ταχυδρομικού κλάδου και στην κατανόηση της δυναμικής της πολιτισμικής διαμεσολάβησης και των διαδικασιών της.

Οι εκπαιδευόμενοι θα συμμετάσχουν και θα εκτεθούν σε μία διαδικασία κατανόησης των πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων και θα αναπτύξουν μία θετική προδιάθεση για τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.

Η παιδαγωγική διάσταση της εκπαιδευτικής διαδικασίας βασίζεται κυρίως στην κονστράκτιβιστική προσέγγιση και στον κύκλο μάθησης του Kolb (Σχήμα 2).



Εικόνα 2-Κύκλος Kolb

Στη θεωρία της βιωματικής μάθησης του Kolb (experiential learning theory - ELT), η μάθηση δεν είναι μια κυκλική διαδικασία αλλά είναι ένας χώρος (κυκλικής μορφής) όπου ο εκπαιδευόμενος «έρχεται σε άμεση επαφή με όλες τις βασικές διαστάσεις της μάθησης», δηλαδή αποτελεί έναν «κύκλο» εμπειριών, προβληματισμού, σκέψης και δράσης, όπου άμεσες ή συγκεκριμένες εμπειρίες οδηγούν σε παρατηρήσεις και προβληματισμούς.

Αυτοί οι προβληματισμοί αφομοιώνονται σε αφηρημένες έννοιες με επιπτώσεις στη δράση, τις οποίες το άτομο μπορεί να δοκιμάσει, να πειραματιστεί ενεργά, γεγονός που με τη σειρά του επιτρέπει τη δημιουργία νέων εμπειριών.

Ο κύκλος είναι δομημένος σε τέσσερα στάδια εκμάθησης τα οποία μπορούν να ερμηνευτούν ως κύκλος εκπαίδευσης:

- Συγκεκριμένη Εμπειρία - (CE - Concrete Experience) → Feel
- Αντανακλαστική Παρατήρηση (RO - Reflective Observation) → Watch
- Αφηρημένη Αντιληπτικότητα (AC - Abstract Conceptualization) → Think
- Ενεργητικός πειραματισμός (AE - Active Experimentation) → Do

Δύο σημεία πρέπει να τονιστούν:

- πρώτον, συχνά, για να κατανοήσουμε πλήρως τις θεμελιώδεις αρχές του μοντέλου, απαιτείται οι εκπαιδευόμενοι να «περάσουν» τα τέσσερα στάδια αρκετές φορές.
- Δεύτερον, είναι ένας επαναληπτικός κύκλος που χαρακτηρίζεται από μια βαθμιαία πρόοδο στη διάκριση του προβλήματος που αναλύεται. Δηλαδή, κάθε αλληλεπίδραση συνεπάγεται μια καλύτερη και βαθύτερη απόκτηση των εννοιών.

Επιπλέον, το μοντέλο αυτό προσφέρει τόσο έναν τρόπο κατανόησης των διαφορετικών μορφών μάθησης των ατόμων, όσο και μια εξήγηση ενός κύκλου βιωματικής μάθησης για εκπαιδευόμενους και εκπαιδευτές.

Με βάση την μεθοδολογία Kolb και την εμπειρία που αποκτήθηκε με το πρόγραμμα Erasmus + "InnovAGE", το εκπαιδευτικό πρόγραμμα των διαπολιτισμικών μεσολαβητών του

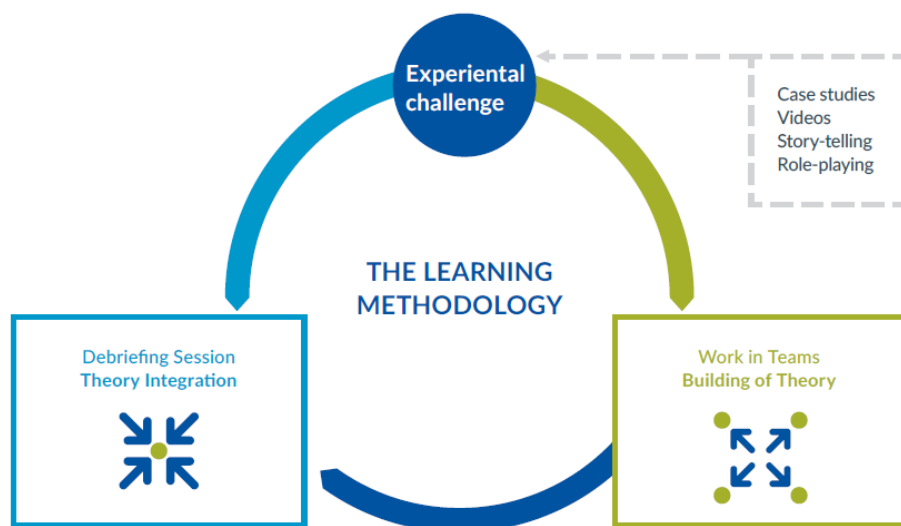
ταχυδρομικού κλάδου, θα επικεντρωθεί κυρίως σε μεθοδολογίες κατάρτισης που αναδεικνύουν: **την ποικιλομορφία, την ένταξη, την ενσυναίσθηση, την ομαδική εργασία και την ομαδική μάθηση**, παράγοντες που επηρεάζουν τους συμμετέχοντες στα καθημερινά τους καθήκοντα τόσο ως επαγγελματίες όσο και ως άτομα.

Οι βιωματικές δραστηριότητες και τεχνικές κατάρτισης θα επιλέγονται από ένα ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο μεθοδολογιών:

ice-breaking ασκήσεις, παιχνίδια βασισμένα στη θεωρία των παιχνιδιών, ζωγραφική, υπαίθριες δραστηριότητες, στρογγυλή τράπεζα, διαλέξεις, εργασία σε ζεύγη, μελέτες περίπτωσης, συζήτηση, επίδειξη, τοπική περιήγηση, πρακτική, ομαδική συζήτηση, ομάδα διαλόγου, επίλυση προβλημάτων, δημιουργία χαρτών / γραφημάτων, κουίζ, βιωματικές ασκήσεις, παίξιμο ρόλος, δραματοποίηση, εξιστόρηση, παρουσίαση, ερωτηματολόγιο, επισκόπηση υλικού, σχέδιο δράσης, καθοδηγούμενη φαντασία, συνειρμοί, συμβουλευτική, e-learning, κ.α.

Η ίδια η κατάρτιση θεωρείται πρωτοποριακή όσον αφορά τη μεθοδολογία μάθησης, δεδομένου ότι οι εκπαιδευόμενοι - αντί να παρακολουθούν παθητικά θεωρητικές διαλέξεις, συνδέουν τη θεωρία κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεων ενημέρωσης (debriefing sessions), με τους εκπαιδευτές, αφού προηγουμένως συμμετείχαν σε σχετικές βιωματικές ασκήσεις και ομαδικές δραστηριότητες (συσχέτιση της εμπειρίας με τη θεωρία)

Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια των ομαδικών εργασιών και εν συνεχεία των συνεδριάσεων ενημέρωσης (debriefing sessions), οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν τη δημιουργικότητά τους, να αποκτήσουν επαφή με τα βαθύτερα συναισθήματα και τις εσωτερικές τους σκέψεις, να βελτιώσουν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις, να συνειδητοποιήσουν τον αντίκτυπο των στερεοτύπων και τη σημασία του ομαδικού πνεύματος και της ομαδικής μάθησης στον εργασιακό χώρο (βλ. Εικόνα 3)



Εικόνα 3-Μεθοδολογία Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Θεματική Ενότητα 04

Νομικό & Ταχυδρομικό Πλαίσιο Εξυπηρέτησης Υπηκόων
Τρίτων Χωρών



Εκπαιδευτικοί Στόχοι (Learning Objectives)

Unit 4.1 – Μετανάστης/Μετανάστευση

Με την ολοκλήρωση της ενότητας για το Μεταναστευτικό Φαινόμενο οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση:

- Να κατανοήσουν τι είναι ο Μετανάστης και να διακρίνουν μεταξύ διαδικασίας μετανάστευσης και αιτιών – κινήτρων –εμποδίων
- Να αποκωδικοποιούν τους φόβους και τις αντιστάσεις πίσω από το φαινόμενο για τις τοπικές κοινωνίες και τη Χώρα υποδοχής
- Να μάθουν για τη διαχρονική εξέλιξη του φαινομένου και πως αυτό διαμορφώνεται σήμερα.
- Να διακρίνουν μεταξύ νόμιμου και παράνομου (παράτυπου) μετανάστη αλλά κυρίως να αντιληφθούν ότι οι διαχωριστικές γραμμές δεν είναι πλέον τόσο ευδιάκριτες μεταξύ μετανάστη – πρόσφυγα, νόμιμου – παράνομου, εσωτερικού - διεθνούς

Unit 4.2 – Σύνορα / Προϋποθέσεις διέλευσης συνόρων

Με την ολοκλήρωση της ενότητας θα είναι σε θέση:

- Να γνωρίζουν τι είναι Σύνορο,
- Να περιγράψουν τι είναι η Συμφωνία και τι ο χώρος Σένγκεν
- Να διακρίνουν τις προϋποθέσεις διέλευσης των συνόρων της ΕΕ
- Να γνωρίζουν τι είναι η θεώρηση εισόδου και ποιες οι υποχρεώσεις των ΥΤΧ πριν πραγματοποιήσουν τη διέλευση των συνόρων του Κράτους υποδοχής

Unit 4.3 – Άσυλο - Δικαιούχοι Διεθνούς Προστασίας

Με την ολοκλήρωση της ενότητας θα είναι σε θέση:

- Να γνωρίζουν το θεσμό του Ασύλου και από ποιες διαδικασίες το διέπουν σήμερα
- Να γνωρίζουν τις κατηγορίες των δικαιούχων διεθνούς προστασίας και τα δικαιώματα των αιτούντων άσυλο
- Να γνωρίζουν τα δικαιώματα των προσφύγων και των δικαιούχων επικουρικής προστασίας

Unit 4.4 – Πρόσφυγας

Με την ολοκλήρωση της ενότητας θα είναι σε θέση:

- Να εμβαθύνουν περαιτέρω στην έννοια του πρόσφυγα
- Να αντιληφθούν διεξοδικά το περίγραμμα του καθεστώτος του πρόσφυγα σύμφωνα με τη Σύμβαση της Γενεύης 1951
- Να γνωρίζουν τις είναι «Δίωξη» και πως στοιχειοθετείται ο «Βάσιμος Φόβος Δίωξης»

Unit 4.5 - Βασικές αρχές Εξυπηρέτηση ΥΤΧ – ΧΥΚ

Με την ολοκλήρωση της ενότητας θα είναι σε θέση:

- Να προσδιορίσουν τους βασικούς παράγοντες που διαμορφώνουν το περιβάλλον και τον τρόπο που εξυπηρετούν ΥΤΧ στον ταχυδρομικό κατάστημα
- Να εφαρμόσουν τεχνικές και εύχρηστα εργαλεία τα οποία θα τους βοηθήσουν να εκμεταλλευτούν τη γνώση που αποκτούν στην εργασία τους



Βασικές Έννοιες (Keywords)

Υπήκοοι Τρίτων Χωρών (ΥΤΧ), Μετανάστευση, Μετανάστης, Άσυλο, Αιτούντες Άσυλο, Δικαιούχοι Διεθνούς Προστασίας, Πρόσφυγας, Δικαιούχος Επικουρικής Προστασίας, Διαδικασίες Ασύλου, Πρόσφυγας, Αρχές εξυπηρέτησης ΥΤΧ, Product Service Inventory, Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ), Χώρος Σένγκεν (Schengen Area), Σύνορο, Διέλευση Συνόρων, Θεώρηση Εισόδου (Visa Schengen) Δικαιώματα, Σύμβαση Γενεύης για τους Πρόσφυγες (1951), Δίωξη, Βάσιμος Φόβος Δίωξης,



Εκπαιδευτικό Υλικό

Σύνοψη/ Να θυμάμαι:



Βιβλιογραφία/ Πηγές/ Χρήσιμα Links

Training Methodologies

METHODOLOGY	UNITS				
	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5
Brainstorming	x		x	x	
Roundtable		x			
Lecture (mini lesson)	x	x	x	x	
Work in Pairs		x			
Case Study	x		x	x	
Debate	x			x	
Demonstration			x		
Travelling		x			
Individual Practice					
Panel Discussion		x		x	
Discussion Group	x		x		
Dialogue Group					
Problem Solving	x	x	x	x	
Creating Maps / Charts / Matrixes	x	x	x	x	
Project					
Quiz / Test	x		x	x	
Role Playing	x		x	x	
Dramatization	x		x	x	
Story	x		x	x	
Diary					
Analysis		x			
Sparing – Partner		x			
Pyramid		x			
Reporting		x			
Presentation					
Questionnaire					
Overview of the material					
Action Plan					
Guided Fantasy					
Associations					
Mentorship					
E-Learning					
Game	x	x	x	x	
Double Grouping					

Unit 4.1 - Μετανάστης/Μετανάστευση

Ορισμός

Είναι ο αλλογενής που οικειοθελώς^{tip1} εγκαταλείπει την χώρα της οποίας έχει την ιθαγένεια ή στην οποία έχει τη συνήθη διαμονή^{tip2} του

Tip1	«Οικειοθελώς» Η εκούσια μετακίνηση σχετίζεται άμεσα με την προσπάθεια για να βρει εργασία και να μετακινηθεί σε ένα νέο κοινωνικό περιβάλλον με καλύτερες συνθήκες διαβίωσης. Το κίνητρο είναι το οικονομικό. Συνεπώς η έκφραση «οικονομικός μετανάστης» είναι πλεονασμός, ενώ δεν ξεχωρίζει το νόμιμο από τον παράνομο ¹ .
Tip2	«Συνήθης διαμονή» - Habitual place of residence Είναι ο τόπος στον οποίο ένα άτομο περνά τις καθημερινές ώρες ανάπαυσης ανεξάρτητα από την περιστασιακή απουσία του για λόγους αναψυχής, διακοπών, επισκέψεως σε φίλους και συγγενείς, εργασίας, ιατρικής περίθαλψης ή θρησκευτικού προσκυνηματος ή εάν τέτοια δεδομένα δεν είναι διαθέσιμα, ο τόπος της νόμιμης ή καταχωρισμένης διαμονής. ²

Σε διεθνές επίπεδο, ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (Δ.Ο.Μ.) αναφέρει ότι:

«...δεν υπάρχει ένας οικουμενικά αποδεκτός προσδιορισμός της έννοιας του «μετανάστη». Ο όρος συνήθως γίνεται κατανοητός, προκειμένου να καλύψει τις περιπτώσεις όπου η απόφαση για μετανάστευση λαμβάνεται ελεύθερα από το άτομο, δίχως την μεσολάβηση εξωγενών παραγόντων. Συνεπώς, αυτός ο όρος αναφέρεται στα άτομα και τα μέλη της οικογένειας που μετακινούνται σε μια άλλη χώρα ή περιοχή για να αναζητήσουν καλύτερες υλικές και κοινωνικές συνθήκες καθώς και για να βελτιώσουν το προσδόκιμο των ιδίων και των μελών των οικογενειών τους...»³



Επίσης ότι, σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης των Ηνωμένων Εθνών (ΙΟΜ) ως μετανάστης ορίζεται «κάθε άτομο που μετακινείται (είτε εντός του κράτους, είτε περνώντας τα σύνορα εντός κράτους), μακριά από τη συνήθη κατοικία του, ανεξάρτητα από: (1) το νομικό καθεστώς του ατόμου, (2) το εάν η κίνηση είναι εθελοντική ή ακούσια, (3) τα αίτια της μετακίνησης ή (4) τη διάρκεια της διαμονής.»⁴

Όροι και έννοιες

Σήμερα, οι έννοιες «μετανάστης», «παράνομος μετανάστης», «λαθρομετανάστης», «μετανάστες χωρίς έγγραφα» χρησιμοποιούνται εναλλακτικά για να περιγράψουν το ίδιο φαινόμενο και δημιουργούν σύγχυση.

¹ «Οι Πολιτικές της ΕΕ: Εξωτερική, Γεωργική, Μεταναστευτική», Μάρκος Παπακωνσταντής, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2016

² Κανονισμός ΕΚ αριθμ. 862/2007 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου 11.07.2007

³ Βλ. ΔΟΜ, Γλωσσάριο για τη Μετανάστευση, Διεθνής Μεταναστευτική Νομοθεσία, τ.20 [http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_20.pdf]

⁴ <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/migration/index.html>

Με βάση το « Γλωσσάριο για τη Μετανάστευση, Διεθνής Μεταναστευτική Νομοθεσία, τ.20» που συνέταξε ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, και για να διευκρινιστούν έννοιες αλλά κυρίως για να δημιουργηθεί ένα κοινό σημείο αναφοράς παραθέτουμε τους σχετικούς ορισμούς

Μετανάστης επί μακρόν διαμένων
Long-term migrant

Το άτομο που μεταναστεύει σε μια άλλη χώρα, από αυτήν της **συνήθους διαμονής του**, για μια περίοδο τουλάχιστον ενός έτους.

Η χώρα προορισμού αποτελεί τη νέα πατρίδα της συνήθους διαμονής του.

Από την πλευρά της **χώρας αποστολής**, το άτομο που μεταναστεύει είναι **απόδημος** με σκοπό την **μακροπρόθεσμη παραμονή** του σε μια άλλη χώρα

Από την πλευρά της **χώρας υποδοχής**, το άτομο που μεταναστεύει είναι εισερχόμενος μετανάστης με σκοπό την μακροπρόθεσμη παραμονή του στη χώρα αυτή.

Μετανάστης με νόμιμα έγγραφα
Documented migrant

Ο μετανάστης που εισέρχεται στη χώρα νόμιμα και παραμένει στη χώρα, σύμφωνα με τα **κριτήρια εισόδου**.

Μετανάστης-εργάτης με νόμιμα έγγραφα
Documented migrant worker

Ο μετανάστης εργάτης ή τα μέλη της οικογένειάς του, οι οποίοι εγκεκριμένα εισέρχονται στη χώρα, για να μείνουν και να εργαστούν έναντι αμοιβής, σύμφωνα προς το νόμο του Κράτους και τις διεθνείς συμφωνίες, στις οποίες είναι μέλος το Κράτος αυτό⁵

Μετανάστης εργάτης
Migrant worker

Ο αλλοδαπός που εργάζεται ως μισθωτός σε ένα Κράτος⁶

Project-tied worker

Ο μετανάστης εργάτης του οποίου η είσοδος και παραμονή σε ένα κράτος συνδέεται άμεσα με την εργασία του σε συγκεκριμένο έργο, χρονική διάρκεια και εργοδότη⁷

Seafarer

Μετανάστης εργάτης, απασχολούμενος σε πλοία, εγγεγραμμένα σε καταλόγους Κράτους διαφορετικού από το Κράτος καταγωγής του (συμπεριλαμβανομένου των αλιέων)⁸

Εποχιακός εργάτης
Seasonal worker

Ο μετανάστης εργάτης, του οποίου η εργασία, λόγω του χαρακτήρα της, εξαρτάται από τις εποχιακές συνθήκες και εκτελείται μόνο κατά τη διάρκεια ενός μέρους του χρόνου⁹

Αυτό-

Μετανάστης ο οποίος κερδίζει τα προς το ζην είτε από τη δική του και μόνο εργασία, είτε μαζί με την εργασία των μελών της

⁵ Διεθνής Σύμβαση για την Προστασία των Δικαιωμάτων όλων των Μεταναστών Εργατών και των Μελών της Οικογένειάς τους, 1990

⁶ Αρθρ. 2 (1)

⁷ Αρθρ. 2 (2)

⁸ Αρθρ. 2 (2) (c)

⁹ Αρθρ. 2 (2) (b)

απασχολούμενος

**Self-employed
worker**

οικογένειά του. Ο οποιοσδήποτε μετανάστης εργάτης, ο οποίος αναγνωρίζεται ως αυτοαπασχολούμενος, μέσω κατάλληλης νομοθεσίας του Κράτους στο οποίο εργάζεται ή μέσω διμερών ή πολυμερών συμφωνιών¹⁰

**Μετανάστης
διαμένων για
μικρή διάρκεια**

**Short-term
migrant**

Το άτομο που μετακινείται σε χώρα διαφορετική από αυτή της συνήθους διαμονής του, για μια περίοδο τουλάχιστον τριών μηνών και λιγότερο από ένα χρόνο, εκτός των περιπτώσεων όπου η μετακίνηση γίνεται για αναψυχή, διακοπές, επίσκεψη σε συγγενείς και φίλους, δουλειά ή ιατρική περίθαλψη.

Για τη τήρηση στατιστικών στοιχείων του φαινομένου της διεθνούς μετανάστευσης, η χώρα της συνήθους παραμονής του «βραχυπρόθεσμου μετανάστη» θεωρείται ότι είναι η χώρα προορισμού του.

**Ειδικευμένος
μετανάστης**

Skilled migrant

Ο μετανάστης εργάτης ο οποίος, εξαιτίας των ικανοτήτων του, χρήζει προνομακτικής αντιμετώπισης σχετικά με την παροχή άδειας εισόδου στη χώρα φιλοξενίας (υφίσταται λιγότερο περιοριστικούς όρους αναφορικά με τη διάρκεια παραμονής του, την αλλαγή του τύπου απασχόλησής του και την οικογενειακή επανένωση).

**Specified-
employment**

Ο μετανάστης εργάτης ο οποίος:

(α) στάλθηκε από τον εργοδότη του, για μια ορισμένη χρονική περίοδο, σε ένα Κράτος προκειμένου να αναλάβει μια συγκεκριμένη εργασία ή ένα καθήκον

(β) δεσμεύεται για μια ορισμένη χρονική περίοδο, να απασχοληθεί σε εργασία που απαιτεί επαγγελματικές, εμπορικές, τεχνικές ή άλλες ιδιαίτερα ειδικευμένες ικανότητες

ή γ) έπειτα από ζήτηση του εργοδότη του δεσμεύεται στο Κράτος απασχόλησης για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, σε εργασία που η φύση της είναι παροδική ή συνοπτική. Ο μετανάστης εργάτης οφείλει να αναχωρήσει, από το Κράτος απασχόλησης, είτε **με τη λήξη της θεωρημένης περιόδου παραμονής του**, είτε νωρίτερα εάν πλέον δεν είναι δεσμευμένος σε κάποια εργασία¹¹

**Worker on an
offshore**

Ο μετανάστης εργάτης που απασχολείται σε παράκτια εγκατάσταση. Συνήθως υπό τη δικαιοδοσία του Κράτους, του οποίου δεν έχει την εθνικότητα¹²

**Οικονομικός
μετανάστης**

Economic migrant

Το άτομο που εγκαταλείπει το σύνηθες τόπο κατοικίας του για να εγκατασταθεί εκτός της χώρας καταγωγής του, προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα ζωής του.

Αυτός ο όρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να διακρίνει το πρόσωπο αυτό από τους πρόσφυγες που υφίστανται διωγμούς, και επίσης χρησιμοποιείται για τα άτομα που επιχειρούν να εισέλθουν στη χώρα, δίχως νόμιμη άδεια και/η με το να χρησιμοποιούν τις διαδικασίες ασύλου, χωρίς το σκοπό της «καλής πίστης» (bona fide

¹⁰ Αρθρ. 2 (2) (h)

¹¹ Αρθρ. 2 (2) (g)

¹² Αρθρ. 2 (2) (d)

	cause).
	Επίσης, αφορά τα άτομα που εγκαθίστανται εκτός της χώρας καταγωγής τους για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, κοινώς ονομαζόμενοι εποχιακοί εργάτες.
Frontier worker	Ένας μετανάστης εργάτης, ο οποίος διατηρεί το σύνηθες τόπο κατοικίας του σε ένα γειτονικό Κράτος στο οποίο επιστρέφει είτε επί καθημερινής βάσεως, είτε τουλάχιστον μια φορά τη βδομάδα ¹³
Itinerant worker	Ο μετανάστης εργάτης, με σύνηθες διαμονή σε ένα Κράτος , ο οποίος πρέπει να ταξιδεύει σε ένα άλλο Κράτος ή Κράτη για σύντομες χρονικές περιόδους , εξαιτίας της φύσης της απασχόλησής του ¹⁴
Irregular migrant Μετανάστης χωρίς έγγραφα	Κάποιος, ο οποίος εξαιτίας της παράνομης εισόδου σε μια χώρα ή λήξης της βίζας του στερείται του νόμιμου καθεστώτος παραμονής στη χώρα διέλευσης ή φιλοξενίας. Ο όρος απευθύνεται στους μετανάστες, που παραβιάζουν τους κανόνες εισόδου μιας χώρας και σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο που παραμένει στη χώρα φιλοξενίας, δίχως την έγκρισή της (επίσης αποκαλείται μετανάστης δίχως έγγραφα)
Φτωχός μετανάστης Poverty migrant	Το άτομο, που αναγκάζεται να μεταναστεύσει, εξαιτίας της οικονομικής του ανέχειας.

¹³ Αρθρ. 2 (2) (α)

¹⁴ Αρθρ. 2 (2) (ε), Διεθνής Σύμβαση για την Προστασία των Δικαιωμάτων Όλων των Μεταναστών Εργατών και των Μελών των Οικογενειών τους, 2000).

Μετανάστευση

Κίνητρα για μετανάστευση

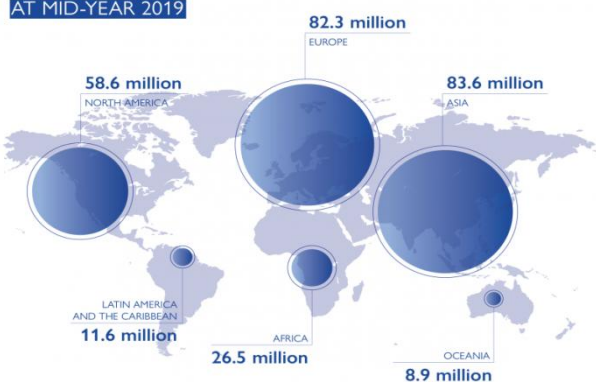
Το βασικό **κίνητρο για μετανάστευση**, η ώθηση για την απόφαση δίνεται μετά από εκτίμηση παραγόντων όπως: **Ανεργία**, **το μόνιμα χαμηλό επίπεδο αμοιβών**, **οι φυσικές ή οικολογικές καταστροφές στη χώρα καταγωγής ή διαμονής**.

Το κίνητρο επιλογής της Χώρας Προορισμού είναι κυρίως ο άτυπος τομέας και η απασχόληση με υψηλότερα επίπεδα αμοιβών σε σχέση με τη χώρα προέλευσης, η πολιτική σταθερότητα, ο σεβασμός του κράτους δικαίου, η προστασία των δικαιωμάτων του ανθρώπου, οι καλύτερες συνθήκες εργασίας

Αντιθέτως, το υψηλό κόστος υπηρεσιών διακίνησης από δουλεμπόρους, ο κίνδυνος της σύλληψης και δίωξης από τις συνοριακές αρχές.

Χαρακτηριστικά Μετανάστευσης

Ο συνδυασμός **πληθυσμιακής έκρηξης** και **ελάττωσης υλικών πόρων** προκαλεί αντιδράσεις των χωρών υποδοχής μεταναστών.

Το ξέρατε ότι το 2019 σύμφωνα με στοιχεία από την Παγκόσμια Πύλη Δεδομένων για τη Μετανάστευση ¹⁵															
	Ο αριθμός των διεθνών μεταναστών παγκοσμίως έφθασε τα 272 εκατομμύρια (έναντι 258 το 2017)														
	Οι γυναίκες μετανάστες αποτελούσαν το 48% αυτής της διεθνούς μεταναστευτικής ροής.														
	Ο αριθμός των παιδιών μεταναστών ανέρχεται στα 38 εκατομμύρια,														
	Εκτιμάται ότι ενώ 3 στους 4 διεθνείς μετανάστες είναι σε ηλικία εργασίας (20 έως 64 ετών)														
INTERNATIONAL MIGRANTS AT MID-YEAR 2019  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Region</th> <th>Number of Migrants (million)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ASIA</td> <td>83.6</td> </tr> <tr> <td>EUROPE</td> <td>82.3</td> </tr> <tr> <td>NORTH AMERICA</td> <td>58.6</td> </tr> <tr> <td>AFRICA</td> <td>26.5</td> </tr> <tr> <td>OCEANIA</td> <td>8.9</td> </tr> <tr> <td>LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN</td> <td>11.6</td> </tr> </tbody> </table> Οι διεθνείς μετανάστες κατοικούν: • 31% στην Ασία, • 30% στην Ευρώπη, • 26% στην Αμερική, • 10% στην Αφρική, • 3% στην Ωκεανία		Region	Number of Migrants (million)	ASIA	83.6	EUROPE	82.3	NORTH AMERICA	58.6	AFRICA	26.5	OCEANIA	8.9	LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN	11.6
Region	Number of Migrants (million)														
ASIA	83.6														
EUROPE	82.3														
NORTH AMERICA	58.6														
AFRICA	26.5														
OCEANIA	8.9														
LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN	11.6														

Ιδιαίτερα στα μεγάλα αστικά κέντρα το φαινόμενο της μετανάστευσης δημιουργεί σειρά κοινωνικών προβλημάτων, λόγω της ανησυχίας για τον κίνδυνο έλλειψης υλικών πόρων.



Τροφή για σκέψη: Ποιο είναι το ημερήσιο αποδεκτό όριο σε

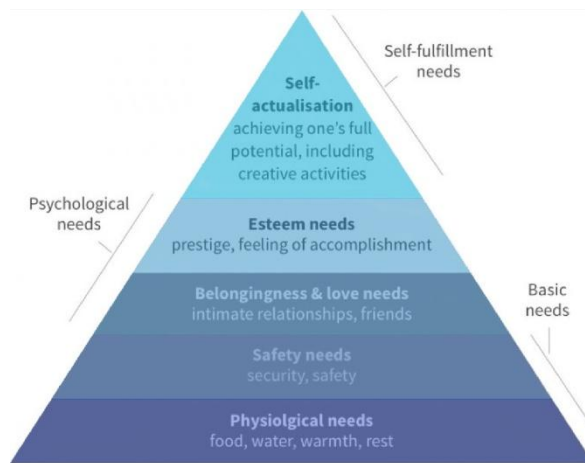
¹⁵ Global Migration Data Portal (<https://www.un.org/en/sections/issues-depth/migration/index.html>)

Θερμίδες; Τι ήταν οι νομάδες; Τι κοινό έχουν με τα αποδημητικά πτηνά; Με την αποίκιση της Άγριας Δύσης;

Οι Άνθρωποι σε αντίθεση με τα αποδημητικά πτηνά-απαιτούν: τροφή, ρουχισμό και στέγη και χρειάζονται πολλά αγαθά ([see → Maslow's hierarchy of needs](#))

Οι μετακινήσεις πληθυσμών ανακινούν το ζήτημα της κατανομής των πόρων.

Εάν η τροφή κι η γη επαρκούν, όπως στις Μεγάλες Πεδιάδες της Αμερικής του 19^{ου} αιώνα, τότε μπορεί να μη δημιουργηθεί τόσο σοβαρό πρόβλημα (αν δεν λάβουμε υπόψη μας τους κατοίκους των Πεδιάδων, τους Ινδιάνους).

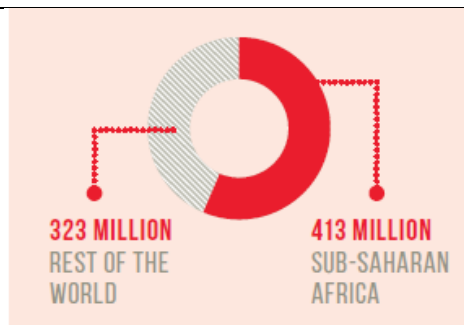


Ιεράρχηση Αναγκών κατά

Maslow's : Απεικονίζεται με τη σχήμα πυραμίδας. Ακολουθώντας αυτή τη νοητική «κατασκευή», ο Maslow υποστηρίζει ότι το άτομο πρέπει αρχικά να ικανοποιήσει τις βασικότερες ανάγκες του (φυσιολογικές ανάγκες, ανάγκες ασφάλειας) πριν κινηθεί για να ικανοποιήσει ανάγκες υψηλότερων επιπέδων όπως της «αυτοπραγμάτωσης».

Ενδεικτικά: «Φυσιολογικές ανάγκες» είναι η ανάγκη για τροφή και για νερό, η ανάπαυση, κλ.π:

Εάν θεωρηθεί πως πόροι όπως τροφή, νερό, στέγαση κλ.π) των ατόμων που ζουν στις μεγάλες πόλεις είναι περιορισμένοι, όπως συμβαίνει σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες σήμερα, τότε το φαινόμενο της μετανάστευσης θα αναδείξει προφανώς το πρόβλημα της ικανοποίησης των φυσιολογικών αναγκών των μεταναστών.



Μέτρηση της φτώχειας

Σύμφωνα με πρόσφατες εκτιμήσεις, το 2015, το 10% του παγκόσμιου πληθυσμού ζούσε σε συνθήκες ακραίας φτώχειας (έως \$ 1,90 την ημέρα).

Τον Απρίλιο του 2013, η Παγκόσμια Τράπεζα έθεσε ένα νέο στόχο για τον τερματισμό της ακραίας φτώχειας κατά τη χρονική περίοδο μίας γενιάς.

ΣΤΟΧΟΣ

Το 2030, δηλαδή σε μία γενιά, το ποσοστό παγκόσμιου πληθυσμού που θα ζει υπό συνθήκες ακραίας φτώχειας (δηλαδή με έως 1,90\$ την ημέρα) να μην υπερβαίνει, το 3%.

<https://www.un.org/en/sections/issues-depth/poverty/>

Φόβοι και μετανάστευση

Η μετανάστευση μεγάλης κλίμακας προκαλεί φόβους στους κατοίκους των χωρών υποδοχής:

- Φόβο για απώλειας του ελέγχου των εθνικών συνόρων και της παραδοσιακής εθνικής κυριαρχίας,
- Φόβο πως μια εθνικά ομοιογενής κοινωνία θα αλλοιωθεί από τους μεικτούς γάμους.
- Φόβο απέναντι στον ξένο τρόπο ζωής, στους θρησκευτικούς κανόνες και τις πολιτισμικές συνήθειες των νεοφερμένων
- Φόβο του σφετερισμού της ιδιοκτησίας, του εκπαιδευτικού συστήματος και των κοινωνικών ωφελημάτων των οποίων αποδέκτες και χρηματοδότες είναι σε μεγάλο βαθμό οι αυτόχθονες.

Προσφάτως έχει εκφραστεί η ανησυχία πως η παράνομη μετανάστευση ευθύνεται για το ξέσπασμα παλιών και νέων επιδημιών (φυματίωση, χολέρας, ιλαράς, κλ.π) που με τη σειρά τους επηρεάζουν το κόστος του συστήματος υγείας.

Τέλος, υπάρχει πάντα ο φόβος του πληθυσμού πως αν η μετανάστευση συνεχιστεί, αυτοί οι ίδιοι μπορεί μια μέρα να μετατραπούν σε μειονότητα.

Μεγάλη ανησυχία για την ανεξέλεγκτη μετανάστευση έχουν εκφράσει πρόσφατα τα ευρωπαϊκά κράτη, η Αυστραλία κι οι Ηνωμένες Πολιτείες.

Άλλοι φόβοι...

- Σφετερισμού από τους μετανάστες της ιδιοκτησίας, του εκπαιδευτικού συστήματος και των κοινωνικών παροχών.
- ως η παράνομη μετανάστευση ευθύνεται για το ξέσπασμα παλιών και νέων επιδημιών- χολέρας, ιλαράς, ΕΪΖΤ-που καταπονούν επιπλέον το σύστημα υγείας,
- του αυτόχθονος πληθυσμού πως αν η μετανάστευση συνεχιστεί, αυτοί οι ίδιοι μπορεί μια μέρα να μετατραπούν σε μειονότητα.

Μετανάστευση πριν και σήμερα

Παρόλα αυτά, η μετανάστευση είναι ένα φαινόμενο¹⁶ από καταβολής του κόσμου το οποίο συνεχίζεται σήμερα πιο έντονο εξαιτίας της παγκοσμιοποίησης, της έκρηξης των τηλεπικοινωνιών και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.



Η μετανάστευση ως φαινόμενο δεν είναι κάτι καινούργιο ούτε για την Ευρώπη, η οποία με τη σειρά της αποτέλεσε πηγή αποστολής ανθρώπινου δυναμικού, κυρίως προς τις ΗΠΑ, με

¹⁶ Στην Προϊστορία είχαμε μετακινήσεις των διαφόρων φύλων (ινδοευρωπαϊκών κλ.π), ενώ την Ελληνική αρχαιότητα χαρακτήριζε η δημιουργία αποικιών.

εξαίρεση τη Γαλλία η οποία ήταν και εξακολουθεί να είναι χώρα υποδοχής μεταναστών από τις αποικίες της.

Συγκεκριμένα, μεταξύ 1840 – 1914 οι ΗΠΑ υποδέχθηκαν 35 εκατομμύρια ευρωπαίου, περίπου το 18% του Ευρωπαϊκού πληθυσμού.



Μεταπολεμικά, η Ευρώπη μετατρέπεται σε Χώρο Υποδοχής μεταναστών από τις τέως αποικίες των ευρωπαϊκών κρατών, παρατηρείται σημαντική αύξηση της ενδοηπειρωτικής μετανάστευσης, μεταξύ κρατών της Ευρώπης^{tip}, ενώ την ίδια περίοδο αυξάνεται οι υπερπόντιες αποστολές ευρωπαίων μεταναστών σε Αυστραλία.

Μεταξύ του 1846 και 1890, 377.000 άτομα, κατά μέσο όρο, μετανάστευσαν ετησίως από την Ευρώπη, ενώ μεταξύ του 1891 και του 1910 ο αριθμός των μεταναστών ανήλθε σε 911.000 άτομα ετησίως. Συνολικά, **από το 1846 έως το 1930, πάνω από 50 εκατομμύρια Ευρωπαίοι αναζήτησαν μια καινούργια ζωή μακριά από την πατρίδα τους.**

Επειδή οι ευρωπαϊκοί πληθυσμοί αυξάνονται το ίδιο ταχύτατα κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου στις ίδιες τις χώρες τους, η αναλογία τους στον συνολικό παγκόσμιο πληθυσμό αυξανόταν σταθερά.

Σύμφωνα με μια μέτρηση, «ο ορμώμενος από τον Καύκασο πληθυσμός αποτελούσε το 22% του συνόλου του ανθρώπινου είδους το 1800, και σχεδόν το 35% το 1930».

Αυτή ήταν η δημογραφική βάση αργότερα ονομάστηκε «παγκόσμια επανάσταση του εκδυτικισμού». Είτε το ήθελαν είτε όχι οι άλλες κοινωνίες σ' ολόκληρο τον πλανήτη εξαναγκάστηκαν να ανταποκριθούν στην εξάπλωση του δυτικού ανθρώπου, της πολιτικής του, των ιδεών του και της οικονομίας του. Πολλοί απ' αυτούς φυσικά υπέπεσαν στον άμεσο πολιτικό έλεγχο των Ευρωπαίων μεταναστών.



Σήμερα, η βασική διαφορά είναι πως, ενώ οι προηγούμενες μεταναστεύσεις συντελούνταν από τις τεχνολογικά προηγμένες κοινωνίες προς τις λιγότερες αναπτυγμένες, οι σύγχρονες μεταναστεύσεις κινούνται κυρίως από τις λιγότερο προηγμένες χώρες προς την Ευρώπη, τη Βόρεια Αμερική και την Αυστραλασία.

Δεκαετίες 1950 και 1960

Κατά τη διάρκεια της πληθυσμιακής αύξησης των δεκαετιών του 1950 και 1960, πολλά ευρωπαϊκά έθνη ενθάρρυναν τη μετανάστευση εργατών από τη Νότια Ιταλία και Πορτογαλία κι αργότερα από την Τουρκία, τη Γιουγκοσλαβία, τη Βόρεια Αφρική και άλλες λιγότερο αναπτυγμένες οικονομίες.



Αυτοί οι μετανάστες εργάτες δεν παρείχαν μόνον το ανειδίκευτο εργατικό δυναμικό σε εργοστάσια και οικοδομές, αλλά καταλάμβαναν χαμηλόμισθες θέσεις εργασίας στο σύστημα υγείας, στα μέσα μαζικής μεταφοράς, στις υπηρεσίες δημόσιας υγιεινής και σε άλλα συναφή πεδία.

Όμως το πρόβλημα ήταν πως οι χώρες που τους φιλοξενούσαν ζητούσαν εργασία και όχι ανθρώπους εργάτες συνοδευόμενους από τις οικογένειές τους που απαιτούσαν στέγη, εκπαίδευση κι η ιατρική περίθαλψη. Άνθρωποι που συσσωρεύονταν σε συγκεκριμένα μέρη της πόλης – συνήθως στις περιοχές με τις φτηνότερες κατοικίες-φέροντας μαζί τους τα δικά τους εστιατόρια, μαγαζιά, ναούς και τζαμιά, διαφορετικές συνήθειες, διαφορετικά φαγητά και διαφορετικό χρώμα δέρματος.

Όταν η ανάπτυξη της οικονομίας των κρατών που φιλοξενούσαν τους μετανάστες επιβραδύνθηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1970, ήταν αδύνατον να επιστρέψουν όλοι οι μετανάστες εργάτες στις πατρίδες τους, πολλοί δε απ' αυτούς εξακολουθούσαν να είναι χρήσιμοι στους εργοδότες τους. Το 1985, επομένως, από τα 30 εκατομμύρια που ταξίδεψαν στην Ευρώπη για να βρουν δουλειά τις προηγούμενες δεκαετίες, 5 εκατομμύρια παρέμειναν, οι οικογένειες των οποίων ανέβασαν το σύνολο των μόνιμων μεταναστών στα 13 εκατομμύρια.

Μελέτη Περίπτωσης

Ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον φαινόμενο της μεταπολεμικής Ευρώπης αποτέλεσαν οι «Gastarbeiter → guest worker», δηλαδή άφιξη κατόπιν πρόσκληση εργαζομένων του Ευρωπαϊκού Νότου και της Τουρκίας τις δεκαετίες 50, 60, 70. Η είσοδος στη Γερμανία πραγματοποιήθηκε κατόπιν επίσημων διμερών συμφωνιών μεταξύ των χωρών προέλευσης (Ιταλία, Ελλάδα, Τουρκία) και της κυβέρνησης της Δυτικής Γερμανικής, με στόχο τη στελέχωση θέσεων εργασίας χαμηλής εξειδίκευσης στη βιομηχανία.

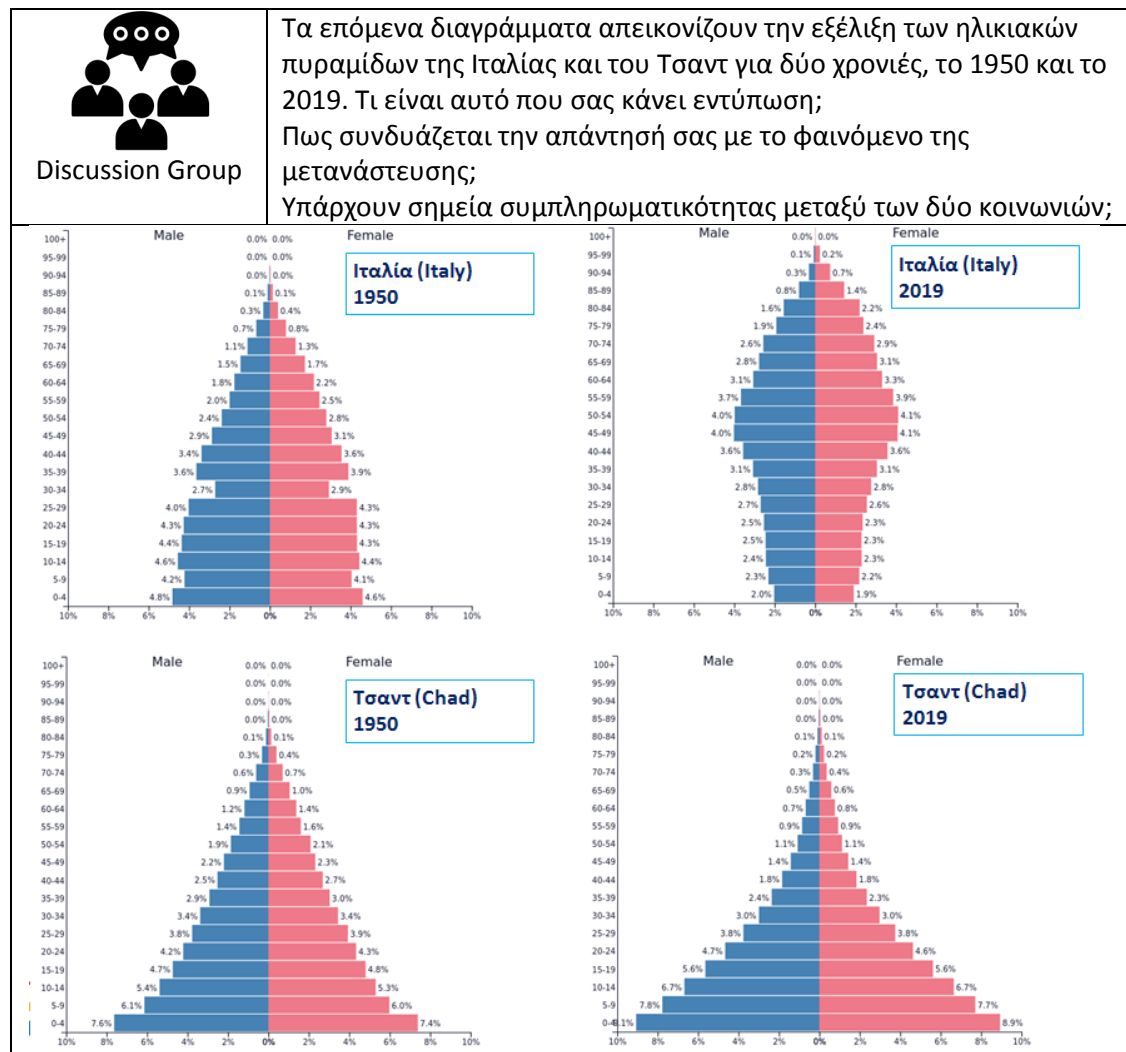


Μετά τον Πόλεμο, η Γερμανία είχε μεγάλη ανάγκη εργαζομένων χαμηλού κόστους και σε ικανή παραγωγική ηλικία (20-40), για τη βιομηχανική παραγωγής της εξαιτίας των μεγάλων απωλειών που είχε υποστεί.

Case Study	Gastarbeiter , guest worker
Πριν από πενήντα πέντε χρόνια, η Γερμανία είχε ανάγκη από υγιείς ανύπαντρους άρρενες εργάτες για την αναπτυσσόμενη, μεταπολεμικά, οικονομία της χώρας. Στο πλαίσιο αυτής της ανάγκης, η Γερμανία υπέγραψε διακρατικές συνθήκες με χώρες όπως: Ιταλία (1955), Ισπανία (1960), Ελλάδα, Τουρκία (1961) και μέχρι το 1968, με Μαρόκο, Πορτογαλία, Τυνησία και Γιουγκοσλαβία. Οι συμφωνίες αυτές προέβλεπαν συγκεκριμένους όρους για τους αλλοδαπούς εργαζόμενους (Gastarbeiter, guest workers) όπως η κάλυψη των εξόδων μετάβασης στη Γερμανία ενώ αρκετές φορές μέρος της συμφωνίας, ήταν και η κάλυψη των δαπανών του ταξιδιού επιστροφής. Γερμανίας – Τουρκίας που υπογράφηκε στις 30 Οκτωβρίου 1961. Στο παρελθόν είχαν συναφθεί παρόμοιες διμερείς συμβάσεις μεταξύ Γερμανίας και Μετά την Τουρκία υπογράφηκαν,. Η Γερμανία είχε ανάγκη για πρόσθετη εργασία στα εργοστάσια και στα ορυχεία της για να επιτύχει το οικονομικό θαύμα που οδήγησε στην ταχεία οικονομική της ανάπτυξη μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο. Σύμφωνα με τη συνθήκη, Γερμανίας-Τουρκίας (30/10/1961), δημιουργήθηκε γραφείο διασύνδεσης στην Κωνσταντινούπολη. Το γραφείο λειτουργούσε ως παράρτημα του γερμανικού Υπουργείου Εργασίας μέσω του οποίου οι γερμανικές επιχειρήσεις θα μπορούσαν να καλύπτουν τη ζήτηση τους σε εργαζόμενους. Η διαδικασία είχε ως εξής: οι τουρκικές αρχές εξέταζαν σε πρώτο στάδιο τις αιτήσεις, εν συνεχεία προεπέλεγαν τους υποψηφίους και κατόπιν διοργάνωναν συνεντεύξεις στο γερμανικό γραφείο διασύνδεσης. Για την Τουρκία, η αποστολή μεγάλου αριθμού Τούρκων εργαζομένων (ανδρών) στη Γερμανία προσέφερε αρκετά πλεονεκτήματα. Πρώτον, οι άνδρες πληρώνοντας ικανοποιητικά και έστελναν εμβάσματα στις οικογένειές τους στην Τουρκία. Δεύτερον, εκπαιδεύονταν στη Γερμανία με σκοπό να μεταφέρουν αυτή τη γνώση πίσω στην Τουρκία όταν θα επέστρεφαν.	

Ο Τέλειος Συνδυασμός

Δεδομένης της παγκόσμιας ανισορροπίας στα επίπεδα των πληθυσμών, αυτή η κινητικότητα πληθυσμών από τις αναπτυσσόμενες προς τις αναπτυγμένες χώρες θα έπρεπε να βοηθήσει όλους τους έχοντες σχέση μ' αυτήν.



Debate

Στις ομάδες αναθέτονται διαφορετικές θέσεις (υπέρ ή κατά) σε σχέση με το αμφιλεγόμενο θέμα της μετανάστευσης. Μετά τον απαραίτητο χρόνο προετοιμασίας, τα αντιμαχόμενα μέρη δηλώνουν τα επιχειρήματά τους.

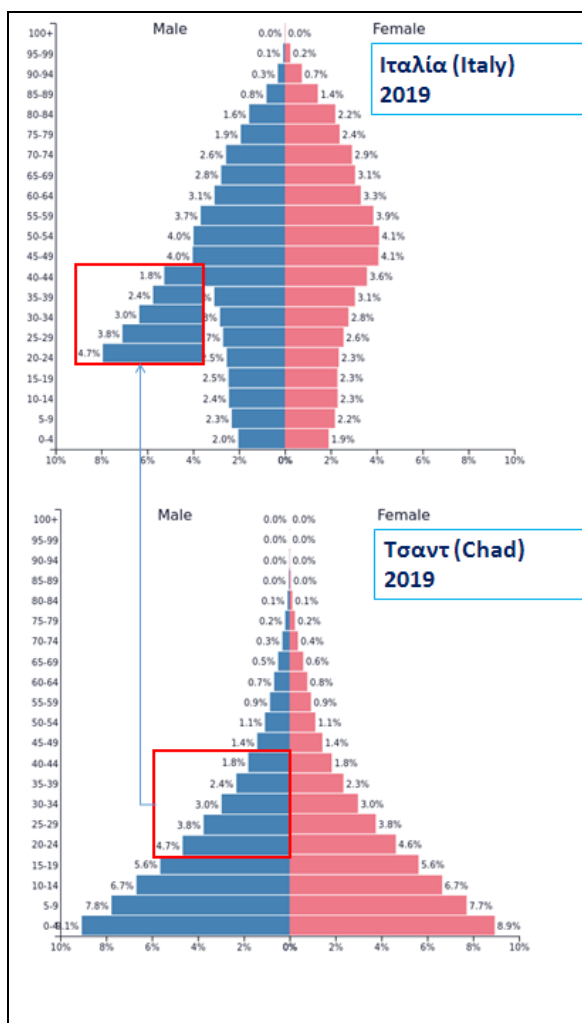
Μετά από κάποιο χρονικό διάστημα, οι συμμετέχοντες πρέπει να αλλάξουν θέσεις.



Debate

Ας υποθέσουμε ότι ένα μέρος του ανδρικού πληθυσμού του Τσαντ μεταξύ 20 και 44 ετών, μεταναστεύει στην Ιταλία για να εργαστεί.

- Ποια προβλήματα λύνει (Θέση ΥΠΕΡ);
- Ποια προβλήματα προκαλεί (Θέση ΚΑΤΑ);



Πιθανή επιχειρηματολογία (Υπέρ) και αντίλογος (Κατά):

ΥΠΕΡ

- Μειώνει την πίεση του πληθυσμού και την ανεργία στις αναπτυσσόμενες χώρες,
- Αντισταθμίζει τα οικονομικά προβλήματα που προκύπτουν από τη μείωση του πληθυσμού και τη γήρανση του εργατικού δυναμικού στις αναπτυγμένες χώρες.

ΚΑΤΑ

- Γιατί τότε δεν επιτρέπει η Βόρεια Αμερική την εισροή εκατομμυρίων οικογενειών από Μεξικό;
- Στη Ιαπωνία, όπου δεν επαρκεί το εργατικό δυναμικό, γιατί δεν είναι ευπρόσδεκτοι οι πρόθυμοι εργάτες από την Νοτιοανατολική Ασία;
- Η Ευρωπαϊκή Ένωση με τους γερασμένους πληθυσμούς της, γιατί δεν καλωσορίζει τα εκατομμύρια ανέργων της Βόρειας Αφρικής και της Ασίας;

Διακρίσεις στη μετανάστευση

Νόμιμος ή Παράνομος μετανάστης

Ο **Νόμιμος Μετανάστης** έχει τρία χαρακτηριστικά:

- Είναι υπήκοος τρίτης χώρας ^(tip)
- Εισέρχεται στην επικράτεια ενός κράτους με τις νόμιμες διαδικασίες και διατυπώσεις
- Παραμένει έχοντας τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα

Tip3	Ποιος είναι ο «Υπήκοος Τρίτης Χώρας» Κάθε πρόσωπο το οποίο δεν έχει την υπηκοότητα ενός Κράτους Μέλους για να απολαμβάνει του δικαιώματος της ελευθερίας κυκλοφορίας σύμφωνα με το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
-------------	---

Σε αντιδιαστολή ο **Παράνομος ή Παράτυπος μετανάστης** έχει και αυτός τρία χαρακτηριστικά:

- Είναι υπήκοος τρίτης χώρας
- Εισέρχεται στην επικράτεια ενός κράτους στερούμενος απαραίτητων νομιμοποιητικών εγγράφων
- Συνεχίζει να παραμένει μη ικανοποιώντας τις προϋποθέσεις παραμονής ή διαμονής σ' ένα κράτος

... επίσης **Παράνομος ή Παράτυπος μετανάστης** θεωρείται όποιος:

(α) εισέρχεται νόμιμα, αλλά **δεν ικανοποιεί πλέον** τις προϋποθέσεις διαμονής

- ο είτε δεν αναχωρεί προτού λήξει το δικαίωμα νόμιμης διαμονής του
- ο είτε δεν ακολουθεί την προβλεπόμενη διαδικασία ανανέωσης του δικαιώματος διαμονής
- ο είτε δεν πληροί τις προϋποθέσεις της ανανέωσης (π.χ. φοιτητής).

(β) αλλάζει το λόγο παραμονής χωρίς προηγούμενη άδεια

(γ) παραμένει στη χώρα μετά από τη **διοικητική απόρριψη αιτήματος παροχής διεθνούς προστασίας** (Άσυλο, Επικουρική Προστασία).

Εξαναγκασμός ή Ελεύθερη Βούληση

Σε αυτό το σημείο αναφέρουμε μία βασική διάκριση που παρατηρείται στο φαινόμενο της μετανάστευσης των πληθυσμών. Τα δύο άκρα του φαινομένου είναι η «εθελοντική» και η «αναγκαστική» μετανάστευση¹⁷. Η κατηγοριοποίηση δεν είναι εύκολη.

Δηλαδή, στην πραγματικότητα υπάρχει ένα συνεχές (ένα φάσμα) μεταξύ εξαναγκασμού και στην ελεύθερης βούλησης για την απόφαση της μετανάστευσης.

¹⁷ «An Atlas of International Migration», Aaron Segal, Hans Zell Publishers, 1993



- **Μετανάστες ελεύθερης βούλησης (migrants of free-will)**, που επιλέγουν να μεταναστεύσουν για να ικανοποιήσουν κυρίως μη οικονομικούς επιλογές φιλοδοξίες ζωής για π.χ. καλύτερη εκπαίδευση ή διαβίωση ως συνταξιούχοι σε περιοχές με καλύτερες κλιματολογικές συνθήκες
- **Μετανάστευτες που ενθαρρύνονται ή ωθούνται (encouraged or pushed to migrate by life circumstances)** από τις συνθήκες διαβίωσης να μεταναστεύσουν (οικονομικοί μετανάστες που επιζητούν καλύτερα αμειβόμενες εργασίες στο εξωτερικό για να ξεφύγουν από την ανεργία και τις πολύ χαμηλές αποδοχές στη χώρα τους)
- **Μετανάστες που λίγο ή πολύ εξαναγκάζονται (compelled to migrate/beyond their control)** να μεταναστεύσουν από συνθήκες που είναι πέρα από τον έλεγχό τους (ακραία φτώχεια, πείνα, περιβαλλοντική κρίση, πολιτικό χάος, διεθντικές εντάσεις)
- **Άτομα που εξαναγκάζονται να μεταναστεύσουν (forced to migrate) από άλλους** και που ως εκ τούτου δεν έχουν κανένα έλεγχο στην απόφαση μετακίνησης τους (σκλάβοι, πρόσφυγες που φεύγουν για να σώσουν τις ζωές τους, εξορισμένοι, απαχθέντες, εξαναγκαστικός επαναπατρισμός, παιδιά που παίρνουν τα παιδιά τους στο εξωτερικό).



Συζήτηση-Διάλογος: Η Alyssa είναι μία η νεαρή κοπέλα από τις Φιλιππίνες (18 χρονών) την οποία η οικογένειά της στέλνει να εργαστεί ως εσωτερική υπηρέτρια στη Ελλάδα, αυτό κατά τη γνώμη σας θεωρείται εθελοντική ή μετανάστευση υπό πίεση μετανάστευση;

Εσωτερικός ή Διεθνής μετανάστευση

Μία άλλη μορφή διάκρισης αποτελεί αυτή μεταξύ εσωτερικής και εξωτερικής (ή διεθνούς) μετανάστευσης. Συχνά η πρώτη ακολουθείται ή παρεμβάλλεται στην διεθνή μετανάστευση. Όσο τα εθνικά σύνορα καθίστανται λιγότερο σημαντικά, τόσο η διάκριση μεταξύ εσωτερικής και διεθνούς «μεταναστευτικής κινητικότητας» γίνεται περισσότερο ασαφής.

	Άσκηση: Τι συνέβη στις περιπτώσεις: Γιουγκοσλαβίας, Σοβιετικής Ένωσης, Γερμανίας, ΕΕ;
Η διάλυση της Γιουγκοσλαβίας ή της πρώην Σοβιετικής Ένωσης ή η ενοποίηση της Γερμανίας είναι παραδείγματα σημαντικών αλλαγών στα διεθνή σύνορα. Οι αλλαγές αυτές επηρέασαν το καθεστώς του μετανάστη, μετατρέποντας κατ' ουσία τους εσωτερικούς μετανάστες σε διεθνείς και αντιστρόφως. Με βάση τα παραπάνω προκύπτει ένα ενδιαφέρον ερώτημα: Πόσο πιθανό είναι εσωτερικοί μετανάστες, να καταστούν στο άμεσο μέλλον διεθνείς, δηλαδή να περιέλθουν σε καθεστώς διεθνούς μετανάστη χωρίς αντίστοιχη μετακίνηση, απλά και μόνο μέσω ενός «απρόβλεπτου» πολιτικού γεγονότος;	

Προσωρινός ή Μόνιμος μετανάστης

Η διάσταση της διάρκειας παραμονής του μετανάστη στη χώρα προορισμού δημιουργεί μία διάκριση μεταξύ προσωρινής^{Tip} και μόνιμης μετανάστευσης^{Tip} και είναι μία από τις πιο κρίσιμες από την άποψη του φαινομένου της Παράτυπης μετανάστευσης, ειδικά στις περιπτώσεις που εκπνεύσει η διάρκεια παραμονής του μετανάστη στη Χώρα προορισμού.

Διαφαίνεται μία ξεκάθαρη διαχωριστική γραμμή αλλά δεν είναι ακριβώς έτσι. Κατ' αρχάς η απόφαση μετανάστευσης για λίγο χρονικό διάστημα ή μόνιμα διαφέρει σε σχέση με το τελικό αποτέλεσμα. Επίσης υπάρχουν διαφορετικοί βαθμοί σε αυτό που ονομάζουμε προσωρινό (1, 5 ή 20 έτη), ενώ η διάρκεια είναι κρίσιμος παράγοντας για τους Μετανάστες γιατί «ενεργοποιεί» σημαντικά δικαιώματα (διαμονής, υπηκοότητας κλ.π).

Επιπλέον πρότυπα κινητικότητας όπως εποχική ή «μετανάστευση διαδρομών» (Shuttle migration) έρχονται να μπερδέψουν τις διαχωριστικές γραμμές διότι αν και δεν αποτελούν καθεαυτό μετανάστευση με την παραδοσιακή έννοια του όρου, εν τούτοις διατηρούν τα ίδια κίνητρα (π.χ. οικονομικά) και τις ίδιες προθέσεις.

Tip	Προσωρινή Μετανάστευση Συνοδεύεται από την επιστροφή του μετανάστη την χώρα του
Tip	Μόνιμη Μετανάστευση Ο μετανάστης παραμένει στην χώρα προορισμού

Unit 4.2 Διέλευση Συνόρων

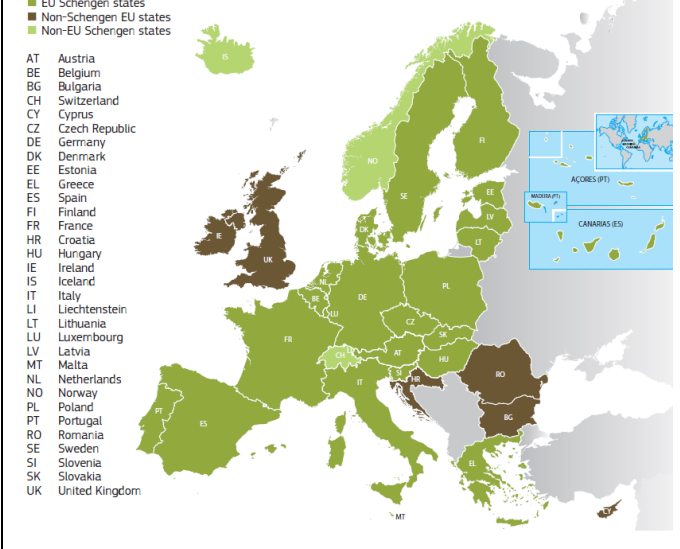
Έννοιες και όροι

Με βάση το « Γλωσσάριο για τη Μετανάστευση, Διεθνής Μεταναστευτική Νομοθεσία, τ.20» που συνέταξε ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, και για να διευκρινιστούν έννοιες αλλά κυρίως για να δημιουργηθεί ένα κοινό σημείο αναφοράς παραθέτουμε τους σχετικούς ορισμούς

Σύνορο - Border	Τα χερσαία ή θαλάσσια όρια, που χωρίζουν ένα Κράτος από ένα άλλο
«Πράσινα σύνορα» - Green Border	Όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει το χερσαίο σύνορο ενός Κράτους, μεταξύ των σημείων ελέγχου.
Μπλε Σύνορα - Blue Border	Τα υδάτινα σύνορα μπορεί να αναφέρονται και ως “blue border”
Έλεγχος των συνόρων – Border Control	Οι κανονισμοί επίσης Κράτους, που αφορούν την είσοδο αλλοδαπών στην επικράτειά του (άσκηση επίσης κυριαρχίας του).
Διαχείριση των συνόρων – Border Management	Διευκόλυνση των ρευμάτων εισόδου ατόμων που ασκούν επίσης επιχειρησιακές επίσης δραστηριότητες, τουριστών, μεταναστών και προσφύγων καθώς και απαγόρευση και πρόληψη παράνομης εισόδου αλλοδαπών σε μια χώρα. Τα μέτρα για τη διαχείριση των συνόρων περιλαμβάνουν τη βίζα, επίσης συμφωνίες με επίσης εταιρείες των μέσων μεταφοράς, ενάντια επίσης εταιρείες μεταφοράς παράνομων αλλοδαπών στην επικράτεια μιας χώρας. Τα διεθνή μέτρα απαιτούν μια ισορροπία μεταξύ επίσης διευκόλυνσης επίσης εισόδου αλλοδαπών και στην πρόληψη επίσης εισόδου αλλοδαπών με ακατάλληλους σκοπούς ή με άκυρα έγγραφα.
Αξιωματούχοι συνοριοφυλακής – border officials	Επίσης γενικός όρος, που περιγράφει επίσης υπαλλήλους των συνόρων, με κύριο καθήκον επίσης να φυλάσσουν τα σύνορα και να ενδυναμώνουν επίσης μεταναστευτικούς νόμους του Κράτους. Επίσης ορίζονται ως «φύλακες συνόρων», «αστυνομία συνόρων» ή «αστυνομία αλλοδαπών».
Παράνομη Είσοδος – Illegal Entry	Η κίνηση διέλευσης των συνόρων μιας χώρας και η είσοδος σε αυτήν, δίχως να πληρούνται οι προϋποθέσεις της νόμιμης εισόδου του αλλοδαπού. (Αρθρ. 3 (b), Πρωτόκολλο Η.Ε. ενάντια στην λαθρομετανάστευση διά Ξηράς, Θάλασσας και Αέρα, Συμπληρωματικό Πρωτόκολλο Η.Ε. ενάντια στο Διεθνές Οργανωμένο Έγκλημα, 2000).
Νόμιμη είσοδος - lawful admission	Η είσοδος αλλοδαπού σε μια χώρα, υπό την ισχύ βίζας για μετανάστευση

Είσοδος και διανομή υπηκόων τρίτων χωρών

Συμφωνία ή Συνθήκη Σένγκεν είναι μία διακυβερνητική συμφωνία, που υπεγράφη το 1985, για την εγκατάσταση μιας ζώνης ελεύθερης κυκλοφορίας δίχως έλεγχο στα εσωτερικά σύνορα, μεταξύ των χωρών που την είχαν υπογράψει. Για τη διατήρηση της εσωτερικής ασφάλειας λήφθηκαν μια σειρά από μέτρα, όπως η δημιουργία ενιαίων εξωτερικών συνόρων των Κρατών Μελών, όπου πραγματοποιούνταν έλεγχοι εισόδου στο χώρο Σένγκεν (Schengen Area)¹⁸.

 Dialogue Group	Ξέρεις τι είναι η Συμφωνία ή Συνθήκη Σένγκεν; Γνωρίζεις τι είναι ο Χώρος Σένγκεν και ποια ελευθερία της ΕΕ αντιπροσωπεύει;
The Schengen area ■ EU Schengen states ■ Non-Schengen EU states ■ Non-EU Schengen states 	Είναι «χώρος» στον οποίο δεν διενεργούνται έλεγχοι διαβατηρίων και λοιποί έλεγχοι στα «εσωτερικά σύνορα». Συμμετέχουν 22 από τα 27+1 κράτη μέλη της ΕΕ Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Ρουμανία υποχρεούνται νομικά να ενταχθούν στο μέλλον Ηνωμένο Βασίλειο & Ιρλανδία διατηρούν τη ρήτρα αυτό-εξαίρεσης. Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία, Ελβετία είναι μέλη του Schengen¹⁹

Η είσοδος και διαμονή των υπηκόων τρίτων χωρών στον χώρο Σένγκεν προϋποθέτει μια σειρά από νόμιμες διατυπώσεις, οι οποίες ξεκινούν πριν ακόμα ο ενδιαφερόμενος φτάσει στο έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Visa Schengen

Σκοπός των διατυπώσεων αυτών είναι να ελεγχθεί η παράνομη μετανάστευση και να διασφαλιστεί η ασφάλεια των Ευρωπαίων πολιτών. Δεν αποτελεί τυχαίο γεγονός ότι η απόκτηση **θεώρησης Σένγκεν** αποτελεί για πολλούς υπηκόους τρίτων χωρών έναν «Γολγοθά» καθώς τα προξενεία συχνά απαιτούν ένα πλήθος δικαιολογητικών και εκ του γεγονότος αυτού επιβαρύνουν χρονικά την εξέταση του αιτήματος²⁰. Συνεπώς, δεν αποτελεί υπερβολή αυτό που λέγεται ότι «το σύνορο στην ΕΕ ξεκινά στα προξενεία».

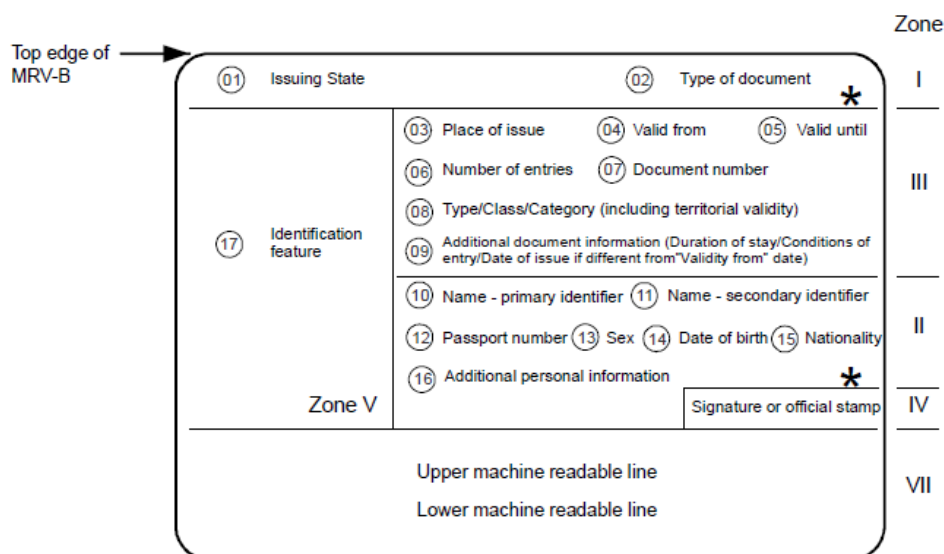
Η θεώρηση του διαβατηρίου (visa) από τις αρμόδιες προξενικές αρχές καθιερώνει τα κριτήρια εισόδου σε ένα Κράτος. Η διεθνής πρακτική προωθεί την έκδοση θεωρήσεων μέσω ειδικών μηχανημάτων «ανάγνωσης» (Machine Readable Travel Documents, Machine Readable Visa – MRV) που είναι σύνομα με τον Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας.

¹⁸

¹⁹ «Europe without borders - The Schengen area», Migration & Home Affairs, European Commission, 2015

²⁰ «Οι Πολιτικές της ΕΕ: Εξωτερική, Γεωργική, Μεταναστευτική», Μάρκος Παπακωνσταντής, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2016

(IATA)²¹ (βλ. Υπόδειγμα)²².



Η [βίζα Σέγκεν](#) αναγνωρίζεται, επίσης ως μία «μονάδα συναλλαγής με τις τρίτες χώρες», καθώς τα ευρωπαϊκά κράτη μπορούν να αυξάνουν τον αριθμό των θεωρήσεων που δίνουν σε υπηκόους τρίτων χωρών, με την προϋπόθεση ότι τα κράτη προέλευσης ελέγχου καλύτερα τα σύνορα τους και δέχονται πίσω όσους μεταναστεύσουν παράνομα από το έδαφός τους.

Θεώρηση εισόδου

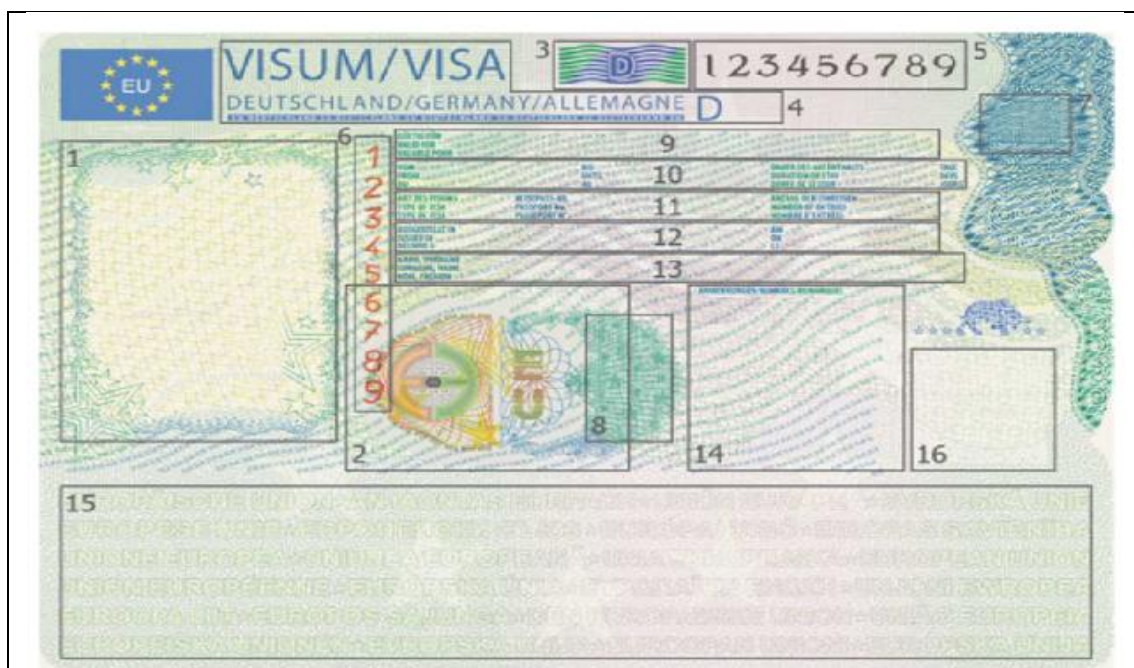
Ο υπήκοος τρίτης χώρας ο οποίος επιθυμεί να επισκεφτεί κράτος μέλος της ΕΕ το οποίο εφαρμόζει πλήρως τη Συμφωνία του Σέγκεν ή να [διέλθει μέσω ενός εξ αυτών](#), οφείλει να αιτηθεί την έκδοση [θεώρησης βραχείας διαμονής](#).

Η θεώρηση αυτή του δίνει το [δικαίωμα διαμονής μέχρι 90 ημέρες σε μία περίοδο 180 ημερών](#). Θεωρήσεις για επισκέψεις που υπερβαίνουν αυτή την περίοδο συνεχίζουν να υπόκεινται σε εθνικές διαδικασίες.

 Game	Οι εκπαιδευόμενοι, στις ομάδες τους, θα λάβουν μέρος σε ένα παιχνίδι, στο οποίο θα πρέπει να σχηματίσουν το puzzle και στην συνέχεια να αντιστοιχίσουν στο κάθε ένα από τα αριθμημένα πεδία (1-16) της visa Schengen τη σωστή, κατά τη γνώμη τους, περιγραφή του αριθμημένου πεδίου. Σημ.: Οι 16 περιγραφές θα πρέπει να δίνονται στους εκπαιδευόμενους. Διάρκεια άσκησης: 20’
---	---

²¹ IOM

²² ICAO, DOC 9303, “Machine Readable Travel Documents”, Part 7: Machine Readable Visas, Seventh Edition, 2015



Greek Schengen Visa.

Τύπος Θεώρησης: C

Διάρκεια Παραμονής:

11 ημέρες

Αρ. Εισόδων: 2

Ισχύς: 02.12-27.12.17

Έκδοση: 06.11.17



Υποχρέωση θεώρησης εισόδου

Η υποχρέωση κατοχής θεώρησης εισόδου δεν αφορά σε όλους τους υπηκόους τρίτων χωρών. Ο κανονισμός 539/2001/ΕΚ, όπως κωδικοποιήθηκε από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2018/1806 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (14.11.2018), καταρτίζει έναν κοινό κατάλογο των τρίτων χωρών, οι υπήκοοι των οποίων υπόκεινται στην υποχρέωση θεώρησης για τη διέλευση των εξωτερικών συνόρων των κρατών μελών (αρνητικός κατάλογος), καθώς και των τρίτων χωρών οι υπήκοοι των οποίων εξαιρούνται από αυτή την υποχρέωση (θετικός κατάλογος).

Οι κατάλογοι ενημερώνονται τακτικά επιφέροντας διαδοχικές τροποποιήσεις στον εκάστοτε σε ισχύ κανονισμό.

Αξιολόγηση Χωρών εκτός ΕΕ

Οι αποφάσεις για την τροποποίηση των καταλόγων λαμβάνονται με βάση μια κατά περίπτωση αξιολόγηση των χωρών εκτός της ΕΕ.

Η αξιολόγηση αυτή λαμβάνει υπόψη της:

- τις ροές των παράνομων μεταναστών από συγκεκριμένες χώρες,
- την πολιτική ασφαλείας που υλοποιούν,
- τα οικονομικά οφέλη της ΕΕ (τουρισμός και εξωτερικό εμπόριο),

ενώ συνυπολογίζονται, επίσης,

- ζητήματα εξωτερικών σχέσεων
- ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- ζητήματα θεμελιωδών ελευθεριών,
- θέματα περιφερειακής συνοχής και αμοιβαιότητας.

	Πότε μία Χώρα θεωρείται ΑΣΦΑΛΗΣ Σύμφωνα με το Διεθνές Δίκαιο και το Δίκαιο της ΕΕ
Κατά κανόνα σύμφωνα με το Διεθνές Δίκαιο (Σύμβαση της Γενεύης) και το δίκαιο της ΕΕ (οδηγία για τις διαδικασίες ασύλου) μία χώρα θεωρείται ασφαλή όταν υπάρχει γενικά ένα δημοκρατικό καθεστώς το οποίο δεν εφαρμόζει διώξεις, βασανιστήρια ή απάνθρωπη ή εξευτελιστική μεταχείριση ή τιμωρία, απειλή βίας, καθώς και όταν δεν υφίστανται ένοπλες συγκρούσεις.	



Αρνητικός
Κατάλογος
Χωρών (2018)

Θετικός
Κατάλογος
Χωρών (2018)



Συμφωνίες διευκόλυνσης έκδοσης θεωρήσεων

Η ΕΕ έχει συνάψει συμφωνίες με ορισμένες τρίτες χώρες για τη διευκόλυνση της έκδοσης θεωρήσεων. Οι συμφωνίες αυτές προβλέπουν διαδικαστικές διευκολύνσεις ^{Tip} χωρίς πάντως να αλλοιώνονται οι βασικές αρχές που διέπουν την έκδοση θεωρήσεων.

Tip	Διαδικαστικές Διευκολύνσεις Μείωση του τέλους θεώρησης, έκδοση θεωρήσεων πολλαπλών εισόδων για ειδικές κατηγορίες αιτούντων, βραχύτερες προθεσμίες διεκπεραίωσης,
-----	---

Αρμόδιο κράτος μέλος για την εξέταση της αίτησης θεώρησης αποτελεί αυτό του μοναδικού ή του κύριου προορισμού επίσκεψης του υπηκόου τρίτης χώρας.

Εάν ο ταξιδιωτικός προορισμός περιλαμβάνει περισσότερα κράτη μέλη, η αίτηση εξετάζεται από το προξενείο του κύριου προορισμού, δηλαδή αυτό του κράτους στο οποίο ο αιτών προτίθεται να παραμείνει για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα ή στο οποίο εκτελείται ο κύριος σκοπός του προβλεπόμενου ταξιδιού. Εφόσον δεν μπορεί να προσδιορισθεί ο κύριος προορισμός, αρμόδιο είναι το κράτος μέλος πρώτης εισόδου στην Ένωση.

Διέλευση-Πολλαπλές διελεύσεις

Στην περίπτωση διέλευσης ή σε περίπτωση πολλαπλών διελεύσεων, αρμόδιο είναι το κράτος μέλος της πρώτης διέλευσης. Η θεώρηση εκδίδεται από το προξενείο ενός και μόνο κράτους μέλους. Από αυτό του κράτους που κατατέθηκε η αίτηση.

Τα κράτη μέλη μπορούν να καταρτίζουν διμερείς συμφωνίες για τη μεταξύ τους εκπροσώπηση με σκοπό τη συγκέντρωση αιτήσεων θεώρησης ή έκδοσης θεωρήσεων. Μπορούν, επίσης, να συνεργάζονται μέσω συστέγασης ή κοινού κέντρου αιτήσεων.

Αίτηση έκδοσης θεώρησης σε σημείο συνοριακής διέλευσης

Κατ' εξαίρεση, η αίτηση έκδοσης θεώρησης μπορεί να υποβληθεί στην Αρχή η οποία είναι αρμόδια για τον έλεγχο προσώπων στα εξωτερικά σύνορα του κράτους μέλους προορισμού.

Μία θεώρηση η οποία εκδίδεται σε σημείο συνοριακής διέλευσης μπορεί να επιτρέπει την παραμονή για 15 ημέρες κατ' ανώτερο όριο ή να καλύπτει το χρονικό διάστημα που είναι απαραίτητο για τη διέλευση.

Υποβολή και δικαιολογητικά αίτησης θεώρησης

Η αίτηση θεώρησης μπορεί να υποβάλλεται αυτοπροσώπως από τον αιτούντα ή από έναν εγκεκριμένο εμπορικό διαμεσολαβητή, το νωρίτερο τρεις μήνες πριν από την προβλεπόμενη επίσκεψη.

Κατά την υποβολή της αίτησης ο αιτών οφείλει να προσκομίσει τα ακόλουθα έγγραφα:

- Το έντυπο αίτησης,
- Ένα έγκυρο ταξιδιωτικό έγγραφο,
- Μια φωτογραφία.

	Discussion Groups
Οι εκπαιδευόμενοι θα συζητήσουν με την ομάδα τους τα 4 case studies και θα καταλήγουν σε κοινές απαντήσεις - λύσεις. Στη συνέχεια, οι ομάδες, στην κεντρική αίθουσα (debriefing room) θα παρουσιάσουν τις απαντήσεις τους με σκοπό τη σύγκριση και τη συζήτηση. Διάρκεια ομαδικής εργασίας: 20' Διάρκεια Debriefing: 25'	
Case Study 1	Η Martine είναι Καναδέζα φοιτήτρια και μόλις κέρδισε μία υποτροφία που θα της επιτρέψει να βρεθεί για δύο μήνες στο Πανεπιστήμιο Sorbonne στο Παρίσι για να πραγματοποιήσει έρευνα για τη διατριβή της. Προτού επιστρέψει στον Καναδά, θα ήθελε να ταξιδέψει για τρεις εβδομάδες στην Ελλάδα, την Ισπανία και την Ιταλία. • Μπορεί να ταξιδεύσει στις τρεις αυτές Ευρωπαϊκές χώρες; • Για πόσο χρονικό διάστημα; • Ποιες προϋποθέσεις απαιτούνται;
Ως πολίτης τρίτης χώρας, η Martine μπορεί να εισέλθει και να ταξιδέψει εντός του χώρου Schengen έως και 90 ημέρες, εφόσον πληροί ορισμένες προϋποθέσεις εισόδου: • να είναι κάτοχος έγκυρου διαβατηρίου • να είναι σε θέση να αποδείξει το σκοπό του ταξιδιού της, • να έχει τα μέσα να διαβίωσης στην Ευρώπη για την προβλεπόμενη διάρκεια της διαμονής της • να έχει ήδη αγοράσει το εισιτήριο επιστροφής της (ή να διαθέτει αρκετά χρήματα για να αγοράσει). Η Martine, ως πολίτης του Καναδά, απαλλάσσεται από την απαίτηση θεώρησης βραχείας διαμονής (Σένγκεν) (short-stay Schengen visa requirement)	
Case Study 2	Ο Punjit κατάγεται και μένει στην Ινδία. Σχεδιάζει να περάσει τις διακοπές σε διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες: Ελλάδα, Ισπανία, Γαλλία και Ιταλία. Θα μένει στην Ευρώπη για ένα μήνα. • Τι είδους visa χρειάζεται; Γιατί; • Που θα κάνει αίτηση για απόκτηση visa; • Σε ποιες χώρες έχει τη δυνατότητα να ταξιδέψει;
Ο Punjit χρειάζεται θεώρηση βραχείας διαμονής για να μεταβεί στην Ευρώπη, διότι η Ινδία ανήκει στις εκτός ΕΕ χώρες, οι υπήκοοι των οποίων πρέπει να έχουν θεώρηση κατά τη διέλευση των εξωτερικών συνόρων του χώρου Σένγκεν. Δεδομένου ότι η Punjit δεν έχει δηλώσει κύριο προορισμό, θα πρέπει να υποβάλει αίτηση για θεώρηση στην πρεσβεία ή το προξενείο του κράτους της ΕΕ όπου θα παραμείνει το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Εάν οι διαμονές του στα διάφορα κράτη Σένγκεν είναι της ίδιας διάρκειας, πρέπει να υποβάλει αίτηση στο προξενείο του κράτους εισόδου στο χώρο Σένγκεν. Η θεώρηση που θα αποκτήσει του επιτρέπει να μετακινηθεί σε ολόκληρο τον χώρο Σένγκεν.	
Case Study 3	Ο Hisham είναι tunήσιος. Ζει στη Γερμανία και κάνει τις διακοπές του στους γονείς του στην Τυνησία. Κατά την επιστροφή του, θέλει να επισκεφθεί τον αδελφό του στην Πορτογαλία. Έχει έγκυρη άδεια διαμονής που εκδίδεται από τη Γερμανία, η οποία ανήκει στον χώρο Σένγκεν. • Μπορεί να επισκεφθεί τον αδελφό του στην Πορτογαλία; • Τι χρειάζεται να παρουσιάσει στις αρχές στα σημεία εισόδου;

	Εάν η άδεια διαμονής είχε εκδοθεί από κράτος της ΕΕ που δεν είναι μέλη του χώρου Schengen μπορεί να εισέλθει; Τι θα χρειαζόταν σ' αυτή την περίπτωση;
Η Γερμανία ανήκει στον χώρο Σένγκεν. Συνεπώς, η άδεια διαμονής, μαζί με έγκυρο ταξιδιωτικό έγγραφο, διασφαλίζει ότι δεν χρειάζεται να υποβάλει αίτηση θεώρησης Σένγκεν. Δηλαδή, ο Hisham ως υπήκοος τρίτης χώρας, μπορεί να εισέλθει στην Πορτογαλία, η οποία είναι κράτος του χώρου Σένγκεν, απλώς παρουσιάζοντας το διαβατήριό του και τη γερμανική άδεια διαμονής. Εάν ο Hisham είχε άδεια διαμονής που εκδίδεται από ένα από τα κράτη της ΕΕ που δεν είναι μέλη του Σένγκεν, δεν θα μπορούσε να εισέλθει στον χώρο Σένγκεν χωρίς θεώρηση βραχείας διαμονής.	
Case Study 4	Η Solinas είναι Βολιβιανή και θέλει να μετακομίσει στην Ισπανία επειδή βρήκε δουλειά στη Μαδρίτη. Τι πρέπει να κάνει;
Επειδή η Solinas σχεδιάζει να μείνει στη Μαδρίτη για περισσότερες από 90 ημέρες χρειάζεται θεώρηση μακράς διάρκειας (long-stay visa) ή άδεια παραμονής (residence permit). Για ορισμένες κατηγορίες εργαζομένων: εργαζόμενοι υψηλής ειδίκευσης ή ερευνητές, η νομοθεσία της ΕΕ καθορίζει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι υπήκοοι τρίτων χωρών για να διαμένουν και να εργάζονται στην ΕΕ. Για κατηγορίες εργαζομένων που δεν διέπονται από το δίκαιο της ΕΕ, εναπόκειται στα κράτη Σένγκεν να καθορίζουν τις δικές τους απαιτήσεις για την έκδοση θεωρήσεων μακράς διάρκειας και αδειών διαμονής.	

Πηγή: "The Schengen area", *Migration and Home Affairs European Commission*

Unit 4.3 - Άσυλο

Ο θεσμός του Ασύλου

Το άσυλο είναι ένας πανάρχαιος θεσμός που συνδέει τη χορήγησης ασύλου με τις έννοιες της «συγχώρεσης» και της «προστασίας» και έχει μία Θρησκευτική διάσταση. Αυτό είναι εμφανές σε όλη την ιστορική διάρκεια πριν τη σύγχρονη εποχή:

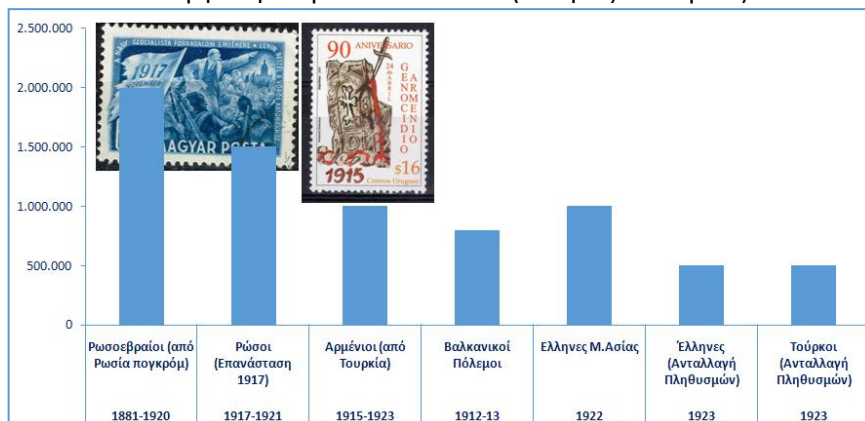
- Αρχαία Ελλάδα: «Οιδίπους επί Κολωνών» «Ικέτιδες»
- Πρώτη κωδικοποίηση: Βασιλιάς Aethelberht of Kent, 600 μ.χ.
- Αντίστοιχη δυνατότητα καθ' όλη τη διάρκεια του Μεσαίωνα
- Πολιτική εξορία: Οβίδιος, Βολταίρος κλ.π



Στη σύγχρονη εποχή, μετά τη γέννηση του εθνικού κράτους, κατά τον 19^ο-20^ο επιδιώχθηκε η επίτευξη ομοιογένειας με αποτέλεσμα την προκατάληψη κατά των μειονοτήτων και το γενικευμένο κλείσιμο των συνόρων που με τη σειρά του οδήγησε σε δυσκολία μετεγκατάστασης.

Επιπλέον, παρατηρούμε μεγάλα κύματα αιτούντων άσυλο μέχρι τον Β Παγκόσμιο Πόλεμο:

- 1881-1920: 2 εκατομμύρια Ρωσσοεβραίοι από την Ρωσσία (πογκρόμ)
- 1917-1921: 1,5 εκατομμύρια Ρώσοι λόγω επανάστασης (800.000 απάτριδες όταν ο Λένιν ανακάλεσε ιθαγένεια)
- 1915-1923: 1 εκατομμύρια Αρμένιοι από την Τουρκία
- 1912-13: 800.000 από τους Βαλκανικούς πολέμους
- 1922: 1 εκατομμύρια Έλληνες από Μ.Ασία
- 1923: ανταλλαγή πληθυσμών +500.000 x (Έλληνες + Τούρκοι)



Αυτή η μαζική προσφυγοποίηση μεγάλων μαζών πληθυσμών και η «νομιμοποίηση» του φαινομένου των εκτοπίσεων οδήγησε με τη σειρά της στη νομιμοποίηση της διακριτικής μεταχείρισης κατά των εναπομεινάντων.

Έννοιες και όροι

Με βάση το « Γλωσσάριο για τη Μετανάστευση, Διεθνής Μεταναστευτική Νομοθεσία, τ.20» που συνέταξε ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, και για να διευκρινιστούν έννοιες αλλά κυρίως για να δημιουργηθεί ένα κοινό σημείο αναφοράς παραθέτουμε τους σχετικούς ορισμούς

Άσυλο (Διπλωματικά) - Asylum (diplomatic)

Το άσυλο που χορηγούν τα Κράτη, πέρα από τα χωρικά τους όρια, σε μέρη που τους έχει δοθεί η αρμοδιότητα να παρέχουν ασφάλεια. Το διπλωματικό άσυλο μπορεί να δοθεί σε διπλωματικές αποστολές και στην παραμονή επικεφαλής διπλωματικών αποστολών, σε πλοία πολεμικού ναυτικού ή αεροσκάφη, αλλά όχι στις εγκαταστάσεις διεθνών οργανισμών, ούτε σε προξενεία. Ένα άτομο δεν έχει το δικαίωμα να λάβει διπλωματικό άσυλο ούτε το Κράτος έχει την υποχρέωση να του το χορηγήσει.

Άσυλο (εδαφικό) - Asylum (territorial)

Η προστασία που παρέχει ένα Κράτος σε αλλοδαπό στο έδαφός του και το οποίο αντιτίθεται στις δράσεις του Κράτους προέλευσης των προσώπων αυτών. Ηγείται της απόλαυσης συγκεκριμένων διεθνώς αναγνωρισμένων δικαιωμάτων.

Αιτούντες Άσυλο - Asylum seekers

Άτομα που αναζητούν να επιτραπεί η είσοδό τους σε μια χώρα, ως πρόσφυγες, και βρίσκονται σε αναμονή της απόφασης της αίτησής τους για να αποκτήσουν το καθεστώς του πρόσφυγα, υπό τις σχετικές διεθνείς και εθνικές οδηγίες.

Σε περίπτωση αρνητικής απόφασης πρέπει να αναχωρήσουν από τη χώρα και ίσως και να απελαθούν, καθώς βρίσκονται υπό παράνομο καθεστώς, εκτός και αν η άδεια παραμονής τους έχει δοθεί για ανθρωπιστικούς ή άλλους σχετικούς λόγους.

Δικαιώματα Αιτούντων Άσυλο

Ποια είναι τα βασικά δικαιώματα των αιτούντων άσυλο; Σε αυτή την ενότητα θα εξετάσουμε τα κυριότερα εξ' αυτών.

Θεμελιώδη Ανθρώπινα Δικαιώματα – Fundamental Human Rights

Ορισμένα ανθρώπινα δικαιώματα έχουν ιδιαίτερη σημασία. Η άποψη αυτή ενισχύεται από το αδιαπραγμάτετο ορισμένων δικαιωμάτων (θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα):



- δικαίωμα στη ζωή,
- απαγόρευση βασανιστηρίων,
- απαγόρευση δουλείας,
- ελευθερία σκέψης, συνείδησης & θρησκείας.

Η τάση είναι να θεωρούμε όλα τα ανθρώπινα δικαιώματα ως παγκόσμια, αδιαίρετα, αλληλένδετα και αλληλοσχετιζόμενα, που εφαρμόζονται δίκαια και ισότιμα.



Γραμματόσημο του 2018 για την 70^η επέτειο από την Παγκόσμια Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών

Ανθρώπινα Δικαιώματα είναι: ο σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, η ελευθερία, η δημοκρατία, η ισότητα, το κράτος δικαίου και ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων των ατόμων που ανήκουν σε μειονότητες

	Παρακολουθείστε το στιγμιότυπο της ταινίας “Zero dark Thirty” https://www.youtube.com/watch?v=EEX8WeZU2wA
 Discussion Group	Απαγόρευση των βασανιστηρίων - Prohibition of torture Ποια είναι η άποψή σας για τις περιπτώσεις ατόμων που υπάρχουν υποψίες ότι έχουν ανάμιξη σε πυρήνες του Ισλαμικού Κράτους ή άλλων τρομοκρατικών οργανώσεων;
Τα βασανιστήρια απαγορεύονται από μια πληθώρα διεθνών κειμένων, όπως την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, 1948 (άρθρ. 5), Αμερικανική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Ανθρώπου, 1948 (άρθρ. 26), Διεθνές Σύμφωνο για τα Αστικά και Πολιτικά Δικαιώματα, 1966 (άρθρ. 7), Ευρωπαϊκή Σύμβαση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, 1950 (άρθρ. 3) και άλλες διεθνείς αποφάσεις. Τα βασανιστήρια είναι ένα διεθνές έγκλημα. Η <u>προστασία από τα βασανιστήρια είναι υποχρέωση των Κρατών και αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα</u>. Η απαγόρευση των βασανιστηρίων γενικά θεωρείται ότι αγγίζει το επίπεδο του «αναγκαστικού δικαίου—jus cogens» έναν επιτακτικό κανόνα του διεθνούς νόμου.	

Αστικά και πολιτικά δικαιώματα – Civil and political rights

Η συγκεκριμένη κατηγορία συνήθως χρησιμοποιείται για να περιγράψει την πληθώρα των δικαιωμάτων που περιλαμβάνονται στη Διεθνή Σύμβαση για τα Αστικά και Πολιτικά Δικαιώματα, 1966. Συγκεκριμένα τα δικαιώματα:

- του αυτοπροσδιορισμού,
- της ελεύθερης διάταξης του φυσικού πλούτου και των πηγών,
- της μη – διάκρισης,
- των ίσων δικαιωμάτων αντρών και γυναικών,
- του δικαιώματος στη ζωή,
- της ελευθερίας από τα βασανιστήρια και το έγκλημα, τη απάνθρωπη ή ταπεινωτική μεταχείριση ή τιμωρία,
- της ελευθερίας από τη δουλεία,
- της ελευθερίας από την αυθαίρετη σύλληψη ή κράτηση,
- της ελευθερίας της μετακίνησης εντός ενός Κράτους,
- της ελευθερίας της ιδιοκτησίας και ασφάλειας ενός προσώπου,
- της ισότητας ενώπιον των δικαστηρίων,
- το δικαίωμα σε μια δίκαιη και δημόσια ακρόαση από ένα ανεξάρτητο και αμερόληπτο δικαστήριο με σεβασμό των ποινικών κυρώσεων,
- το δικαίωμα της ελευθερίας από αυθαίρετη επέμβαση στην ιδιωτική ζωή, την οικογένεια, την κατοικία ή την αλληλογραφία,
- της ελευθερίας της σκέψης και της έκφρασης,
- της ελευθερίας ειρηνικών συγκεντρώσεων και συνεταιρισμού,
- της συμμετοχής του καθενός στη διακυβέρνηση της χώρας του



Ελευθερία κινήσεων – Freedom of movements

Είναι το δικαίωμα της ελευθερίας για μετακίνηση εντός των χωρικών ορίων ενός Κράτους «Καθ' ένας έχει το δικαίωμα της ελευθερίας της μετακίνησης και εγκατάστασης εντός των συνόρων του Κράτους του» (Αρθρ. 13 (1) Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, 1948).

Αλλά και το δικαίωμα να φύγει από οποιαδήποτε χώρα και να επιστρέψει στη δική του «Καθ' ένας έχει το δικαίωμα να φύγει από οποιαδήποτε χώρα, ακόμα και τη δική του, και να επιστρέψει στη χώρα του» (Αρθρ. 13 (2), Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, 1948).

Δικαίωμα Ασύλου – Right of asylum

Δικαίωμα να χορηγεί άσυλο (ένα Κράτος μπορεί να χορηγήσει άσυλο στην επικράτειά του σε οποιοδήποτε πρόσωπο, ανάλογα με την κρίση του) και το δικαίωμα να σου χορηγηθεί άσυλο.

Δικαίωμα Αναχώρησης - Right to leave

«...Καθ' ένας έχει το δικαίωμα να αφήσει οποιαδήποτε χώρα, ακόμα και τη δική του... (Αρθρ. 13 (2), Οικουμενική Διακήρυξη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, 1948).

«...Καθ' ένας είναι ελεύθερος να αφήσει οποιαδήποτε χώρα, συμπεριλαμβανομένης της δικής του» (Αρθρ. 12 (2), Διεθνές Σύμφωνο για τα Αστικά και πολιτικά Δικαιώματα, 1966),

Αποτελεί μια οπτική του δικαιώματος της ελευθερίας για μετακίνηση και απευθύνεται σε όλα τα άτομα ανεξαρτήτου διάκρισης.

ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ αναφορά στο διεθνές δίκαιο για το δικαίωμα εισόδου στην επικράτεια μιας χώρας.

Δικαίωμα Επιστροφής - Right to Return

Μια άλλη οπτική του δικαιώματος της ελευθερίας της μετακίνησης. Σύμφωνα με το Αρθρ. 13 (2) της Οικουμενικής Διακήρυξης των ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, 1948: «Καθ' ένας έχει το δικαίωμα να...επιστρέφει στη χώρα του».

Το Αρθρ. 12 (2) του Διεθνούς Συμφώνου για τα Αστικά και Πολιτικά Δικαιώματα, 1966 επισημαίνει ότι «Κανένας δε θα πρέπει αυθαίρετα να στερείται το δικαίωμα να εισέλθει στη χώρα του».

Ωστόσο, η παράγραφος 3 του Συμφώνου αναφέρει: «Το παραπάνω δικαίωμα [στο Αρθρ. 12 (2)] δε θα πρέπει να είναι αντικείμενο περιορισμού για κανέναν, εκτός από όσα ορίζει ο νόμος, προκειμένου να προστατευθεί η εθνική ασφάλεια, η δημόσια τάξη, η δημόσια υγεία ή το δικαίωμα της ελευθερίας των άλλων».

Το δικαίωμα στην οικογενειακή επανένωση – Right to family unity



Το δικαίωμα στην οικογενειακή επανένωση. Το δικαίωμα των μελών μιας οικογένειας να ζουν μαζί, ως θεμελιωμένη ενότητα μιας κοινωνίας, να λαμβάνουν σεβασμό, προστασία, βοήθεια και υποστήριξη.

Αυτό το δικαίωμα δεν είναι περιορισμένο μόνο σε πολίτες εντός του Κράτους της χώρας καταγωγής τους και προστατεύονται από διεθνείς νόμους:

- Αρθρ. 16, Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, 1948,
- Αρθρ. 8, Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Θεμελιωδών Ελευθεριών τους, 1950,
- Αρθρ.16, Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης, 1961,
- Αρθρ.17 και 23, Διεθνής Σύμβαση για τα Αστικά και Πολιτικά Δικαιώματα, 1966,
- Αρθρ. 1, Διεθνές Σύμφωνο για τα Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά/Μορφωτικά Δικαιώματα, 1966,
- Αρθρ.17, Αμερικανική Σύμβαση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα 1969

Δικαιώματα Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας

Τι εννοούμε με τον όρο «Δικαιούχος Διεθνούς Προστασία»;

Δικαιούχος Διεθνούς Προστασίας είναι πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί «καθεστώς πρόσφυγα» ή «καθεστώς επικουρικής προστασίας». Για να παραχωρηθεί όμως το ανάλογο καθεστώς απαιτείται η υποβολή «αίτηση παροχής διεθνούς προστασίας».

Η «αίτηση παροχής διεθνούς προστασίας» από κράτος μέλος είναι μία αίτηση που υποβάλλει ο υπήκοος, της τρίτης χώρας ή ο ανιθαγενής (καλείται «Αιτών»), για να αποκτήσει το καθεστώς πρόσφυγα ή καθεστώς επικουρικής προστασίας.

Καθεστώς Πρόσφυγα - Πρόσφυγες

Τι είναι όμως πρόσφυγας για την ΕΕ; Αρχικά το καθεστώς του πρόσφυγα έχει διατυπωθεί με ακρίβεια, όπως θα δούμε και στη συνέχεια, στη σύμβαση που υπεγράφη στη Γενεύη στις 28 Ιουλίου 1951, και τροποποιήθηκε με το πρωτόκολλο της Νέας Υόρκης της 31ης Ιανουαρίου 1967.



Η ΕΕ θεωρεί και αυτή ότι «...Πρόσφυγας, είναι ο υπήκοος τρίτης χώρας ο οποίος, συνεπεία βάσιμου φόβου δίωξης λόγω φυλής, θρησκείας, ιθαγένειας, πολιτικών πεποιθήσεων ή ιδιότητας μέλους ιδιαίτερης κοινωνικής ομάδας, ευρίσκεται εκτός της χώρας της ιθαγένειάς του και δεν είναι σε θέση ή, λόγω του φόβου αυτού, δεν επιθυμεί να θέσει εαυτόν υπό την προστασία της εν λόγω χώρας²³» Επίσης θεωρεί ότι Πρόσφυγας είναι και ο ανιθαγενής «...ο οποίος, ευρισκόμενος εκτός της χώρας της προηγούμενης συνήθους διαμονής του για τους ίδιους προαναφερθέντες λόγους, δεν είναι σε θέση ή, λόγω του φόβου αυτού, δεν επιθυμεί να επιστρέψει σε αυτή²⁴ν...»

Δικαιώματα Προσφύγων

Οι Πρόσφυγες έχουν μία σειρά δικαιωμάτων όπως:

- Απόκτησης δωρεάν άδεια διαμονής, διάρκειας 3 ετών με δυνατότητα ανανέωσης για ακόμα 3 έτη. κάθε άδεια η οποία εκδίδεται από τις αρχές ενός κράτους μέλους, σύμφωνα με τον τύπο που προβλέπει το δίκαιο του εν λόγω κράτους και η οποία επιτρέπει σε υπήκοο τρίτης χώρας ή ανιθαγενή τη διαμονή στο έδαφός του
- Νοσοκομειακή περίθαλψη με τις ίδιες προϋποθέσεις με τους Έλληνες υπηκόους.
- Συμμετοχή σε προγράμματα και δράσεις της κοινωνικής πρόνοια κάτω από τις ίδιες προϋποθέσεις με τους Έλληνες υπηκόους (Επίδομα ανεργίας, αναπηρίας, **επίδομα για έχοντες >3 τέκνα**).
- Εκπαίδευση ανηλίκων και στην κατάρτιση ενηλίκων με τις ίδιες προϋποθέσεις με τους Έλληνες υπηκόους.
- Πρόσβαση στην Αγορά εργασίας,

²³ ΟΔΗΓΙΑ 2011/95/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 2011 σχετικά με τις απαιτήσεις για την αναγνώριση των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων ως δικαιούχων διεθνούς προστασίας, για ένα ενιαίο καθεστώς για τους πρόσφυγες ή για τα άτομα που δικαιούνται επικουρική προστασία και για το περιεχόμενο της παρεχόμενης προστασίας

- Απόκτηση ταξιδιωτικών εγγράφων κατόπιν υποβολής Αίτησης σε Περιφερειακό Γραφείο Ασύλου.



ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΔΙΑΦΟΡΑ

Οι Πρόσφυγες, σε αντίθεση με τους Δικαιούχους επικουρικής προστασίας, έχουν το δικαίωμα στην οικογενειακή επανένωση.

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την υποβολή αίτησης προς το αρμόδιο περιφερειακό γραφείο ασύλου. Με την έγκριση της αίτησης, η επανένωση της οικογένειας πραγματοποιείται σε διάστημα 3 μηνών από την κοινοποίηση της απόφασης.

Η επανένωση αφορά μόνο: Ενήλικη σύζυγο, ανήλικα τέκνα και ανύπαντρα ανήλικα τέκνα με σοβαρό πρόβλημα υγείας

Δικαιούχοι Επικουρικής Προστασίας

Ποιος καλείται Δικαιούχος Επικουρικής Προστασίας και σε τι διαφέρει από τον Πρόσφυγα;

Σημειώνεται ότι τόσο ο Πρόσφυγας όσο και ο Δικαιούχος επικουρικής προστασίας είναι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας. Δηλαδή άπαξ και τους αναγνωριστεί το καθεστώς (Πρόσφυγα, Δικαιούχος Επικουρικής Προστασίας) τους παρέχεται άσυλο.

Επιπλέον, ο Δικαιούχος Επικουρικής Προστασίας είναι «ο υπήκοος τρίτης χώρας ή ο ανιθαγενής που δεν πληροί τις προϋποθέσεις για να αναγνωρισθεί ως πρόσφυγας, αλλά ...υπάρχουν ουσιώδεις λόγοι να πιστευτεί ότι, εάν ο ενδιαφερόμενος επιστρέψει στη χώρα της καταγωγής του ή, στην περίπτωση ανιθαγενούς, στη χώρα της προηγούμενης συνήθους διαμονής του, θα αντιμετωπίσει πραγματικό κίνδυνο να υποστεί σοβαρή βλάβη²⁵»

Δικαιώματα Δικαιούχων Επικουρικής Προστασίας

Οι Δικαιούχοι Επικουρικής Προστασίας έχουν και αυτοί, όπως και οι Πρόσφυγες, τα ίδια δικαιώματα εκτός από αυτό της οικογενειακής επανένωσης που ισχύει μόνο για το καθεστώς του Πρόσφυγα.

²⁵ ΟΔΗΓΙΑ 2011/95/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 2011

	Ποιοι είναι οι Δικαιούχοι Διεθνούς Προστασίας για παροχή Ασύλου;
Δικαιούχοι διεθνούς προστασίας είναι οι <u>πρόσφυγες</u> και οι <u>δικαιούχοι επικουρικής προστασίας</u>. Για την απόδοση του κατάλληλου καθεστώτος ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει αίτημα στο αρμόδιο Περιφερειακό Γραφείο Ασύλου. Η αίτησή τους (βλ. εικόνα) εξετάζεται και ανάλογα με την έκβασή της ο αιτών/ούσα λαμβάνει ή δε λαμβάνει το καθεστώς δικαιούχου διεθνούς προστασίας. Εν συνεχεία, στους δικαιούχους διεθνούς προστασίας αποδίδεται είτε το καθεστώς του Πρόσφυγα είτε το καθεστώς του Δικαιούχου Επικουρικής Προστασίας.  Erasmus+ Agreement Number: 2018-1-EL01-KA202-047904	

Διαδικασία Ασύλου

Η πρόσβαση στη διαδικασία διεθνούς προστασίας είναι ελεύθερη και δωρεάν.

Υποβολή Αίτησης διεθνούς προστασίας

Ο Δικαιούχος προσέρχεται στα αρμόδια Περιφερειακά Γραφεία Ασύλου ή τα Αυτοτελή Κλιμάκια Ασύλου ώστε να υποβάλει αίτηση για τον ίδιο και για τα μέλη της οικογένειάς του εφόσον είναι μαζί του στην Ελλάδα και το επιθυμούν (στην περίπτωση αυτή θα πρέπει και αυτά να προσέλθουν μαζί στην Υπηρεσία Ασύλου).

Λόγω του μεγάλου αριθμού ατόμων που υποβάλουν αιτήματα διεθνούς προστασίας δεν είναι εύκολη η εξυπηρέτηση με την τυπική διαδικασία της αυτοπρόσωπης εμφάνισής στην Υπηρεσία Ασύλου. Γι' αυτό το λόγο δίνεται η δυνατότητα απόδοσης ημερομηνίας καταγραφής (ραντεβού) μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής Skype κατά τη διάρκεια της οποίας λαμβάνεται η φωτογραφία του αιτούντος και ζητούνται τα βασικά στοιχεία του ώστε να γίνεται ταυτοποίηση την ημέρα που έρθει να παραλάβει το δελτίο του ή την ημέρα που προσέρχεται στην Υπηρεσία για το ραντεβού καταγραφής.

Κατά τη διάρκεια του ραντεβού

Στο ραντεβού, για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας με τον υπάλληλο της Υπηρεσίας Ασύλου, υπάρχει διερμηνέας και ο ενδιαφερόμενος πρέπει να απαντήσει με πλήρη ειλικρίνεια στις ερωτήσεις του υπαλλήλου. Σε περίπτωση κατάθεσης αναληθών στοιχείων αυτό θα επηρεάσει αρνητικά την κρίση επί της αίτησης.

Ανήλικος κάτω των 18 ετών

Σε αυτή την περίπτωση διακρίνονται οι εξής υποπεριπτώσεις:

- Αν ο ενδιαφερόμενος είναι **κάτω των 18 ετών** και δεν συνοδεύετε από ενήλικο υπεύθυνο για τη φροντίδα του, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία οι Αρχές πρέπει να ενημερώσουν άμεσα τον αρμόδιο Εισαγγελέα για να ορίσει έναν

εκπρόσωπο (Επίτροπο) που θα έχει την ευθύνη και θα προασπίζει τα συμφέροντα του ανηλίκου.

Στην περίπτωση της αίτησης διεθνούς προστασίας αυτή υποβάλλεται:

- Είτε από τον εκπρόσωπο (Επίτροπο) που έχει οριστεί εάν ο ενδιαφερόμενος είναι **κάτω των 15 ετών**
- Είτε από τον ίδιο τον ανήλικο εάν ο ενδιαφερόμενος είναι **άνω των 15 ετών**

Σε κάθε περίπτωση οι Αρχές θα φροντίσουν για την προστασία του και τη φιλοξενία σε κατάλληλο περιβάλλον για ανηλίκους.

Διαδικασία λήψης βιομετρικών στοιχείων

Κατά την υποβολή αιτήματος διεθνούς προστασίας, ο ενδιαφερόμενος θα φωτογραφηθεί και θα ληφθούν δακτυλικά αποτυπώματα (του αιτούντος και των μελών της οικογένειάς του που είναι άνω των 14 ετών). Τα δακτυλικά αποτυπώματα θα εισαχθούν στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Βάση EURODAC, ώστε σε περίπτωση που έχει υποβάλει αίτηση διεθνούς προστασίας σε άλλο κράτος της Ευρώπης που εφαρμόζει τον Κανονισμό «Δουβλίνο III», ενδέχεται να μεταφερθεί εκεί για να εξετασθεί η αίτησή του.

Υποχρεώσεις του ενδιαφερόμενου

Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να παραδώσει τα ταξιδιωτικά του έγγραφα (διαβατήριο) ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο έχει στην κατοχή του και έχει σχέση με την εξέταση της αίτησής του και με την εξακρίβωση:

- της ταυτότητας του
- της ταυτότητας των μελών της οικογένειάς του,
- της χώρας προέλευσης
- του τόπου καταγωγής του,
- και της οικογενειακής του κατάστασης.

Μπορεί να δεχθεί σωματική έρευνα ή έρευνα των αντικειμένων του και να υποβληθεί σε ιατρικές εξετάσεις.



Analysis - Video

Μεμονωμένα ή σε ομάδες, οι εκπαιδευόμενοι αναλύουν συγκεκριμένο υλικό (βίντεο-κλιπ, κείμενο, ιστορία, επαγγελματική λογοτεχνία) εφαρμόζοντας νέες στρατηγικές, τεχνικές ή μεθόδους.

Δείτε τη σχετική ιστορία από την ταινία **«Godfather 2: Vito Andolini Corleone New York Arrival Scene»** και συγκρίνετε με τη διαδικασία που ακολουθείται σήμερα για τους ανήλικους που δεν συνοδεύονται από ενήλικο υπεύθυνο για τη φροντίδα τους.

<https://www.youtube.com/watch?v=3nxoMci3HI>

Ημερομηνία Συνέντευξης

Η Υπηρεσία Ασύλου καθορίζει την ημερομηνία της συνέντευξης και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει το **Δελτίο αιτούντος διεθνή προστασία** με διάρκεια **έως έξι μήνες**. Το δελτίο αυτό πρέπει να το έχει πάντα μαζί του.

Όταν υποβάλει την αίτηση, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται, σε γλώσσα που κατανοεί, για:

- τη διαδικασία,
- τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του ως αιτούντος διεθνή προστασία,

- τις προθεσμίες που ισχύουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας,.

Γενικές Πληροφορίες – Εκπροσώπηση – Νομική Υποστήριξη

Αν είναι θύμα βασανιστηρίων, βιασμού ή άλλων σοβαρών πράξεων βίας, πρέπει να ενημερώσει σχετικά τις αρχές, ώστε να τον βοηθήσουν.

Μπορεί να ζητήσει να επικοινωνήσει με την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες ή με οργάνωση που παρέχει νομική, ιατρική και ψυχολογική συνδρομή.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη βοήθεια δικηγόρου ή άλλου συμβούλου δικής του επιλογής (χωρίς τη μεσολάβηση της Υπηρεσίας Ασύλου). Σε αυτή την περίπτωση, η αμοιβή και τα έξοδα του δικηγόρου ή άλλου συμβούλου θα βαρύνουν τον ενδιαφερόμενο.

Εφόσον επιθυμεί, μπορεί να του δοθεί σύντομος χρόνος για να προετοιμασθεί κατάλληλα για τη συνέντευξη και να συμβουλευθεί δικηγόρο ή άλλο σύμβουλο για να τον βοηθήσει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

Μπορεί να ζητήσει η συνέντευξη και η διερμηνεία να γίνουν από υπάλληλο του φύλου που επιθυμεί, αν υπάρχουν σοβαροί λόγοι για αυτό, αλλά το σχετικό αίτημα θα κριθεί από την Υπηρεσία και θα ικανοποιηθεί εάν υπάρχει αυτή η δυνατότητα.

Αν είναι ασυνόδευτος ανήλικος, θα πρέπει να ενημερωθεί από τον εκπρόσωπο του για τη συνέντευξη. Ο εκπρόσωπός του θα προσκληθεί και μπορεί να είναι μαζί του στη συνέντευξη. Οι Αρχές μπορούν να του κάνουν ιατρικές εξετάσεις για να προσδιορίσουν την ηλικία του. Για τη διαδικασία αυτή πρέπει να ενημερωθεί ο ενδιαφερόμενος και ο εκπρόσωπός του και πρέπει να συμφωνήσει αυτός ή ο εκπρόσωπός του.

Πρώτος βαθμός

Την ημέρα που έχει ορίσει η Υπηρεσία, ο ενδιαφερόμενος θα δώσει συνέντευξη σε υπάλληλο της Υπηρεσίας Ασύλου. Θα πρέπει να απαντήσει με πλήρη ειλικρίνεια στις ερωτήσεις του, να καταθέσει μόνον αληθινά περιστατικά με πληρότητα και να μην αποκρύψει κανένα στοιχείο που συνδέεται με την αίτησή του. Εάν καταθέσει αναληθή περιστατικά ή ισχυρισμούς θα επηρεάσει αρνητικά την κρίση επί της αίτησής του.

Ο υπάλληλος της Υπηρεσίας Ασύλου θα ρωτήσει κατά τη συνέντευξη ιδίως για τα στοιχεία που αναφέρονται στην αίτηση:

- στοιχεία της ταυτότητάς,
- για το πώς ήρθε στην Ελλάδα,
- για τους λόγους που έφυγε από τη χώρα καταγωγής ή τη χώρα στην οποία διαμένει,
- αν είναι ανιθαγενής,
- για τους λόγους για τους οποίους δεν μπορεί ή δεν επιθυμεί να επιστρέψει σε αυτήν.
- Κατά τη συνέντευξη μπορεί να προσθέσει και όποια άλλα στοιχεία κρίνει απαραίτητα.

Εάν, λόγω γλώσσας, δεν μπορεί να υπάρξει συνεννόηση με τον υπάλληλο της Υπηρεσίας Ασύλου στη συνέντευξη θα είναι παρών και διερμηνέας.

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να παραστεί μαζί με δικηγόρο ή άλλο σύμβουλο (νομικό, ιατρό, ψυχολόγο ή κοινωνικό λειτουργό).

Όσα ειπωθούν στη συνέντευξη είναι εμπιστευτικά και δεν θα κοινοποιηθούν στις αρχές της χώρας του ενδιαφερόμενου και του φερόμενου ως διώκτες, μπορεί όμως να κοινοποιηθούν σε άλλες ελληνικές αρχές.

Η συνέντευξη μπορεί να ηχογραφείται. Ο υπάλληλος συντάσσει ένα κείμενο (πρακτικό) που περιλαμβάνει όλες τις ερωτήσεις και απαντήσεις της συνέντευξης. Εάν η συνέντευξη δεν ηχογραφηθεί, θα πρέπει να ελεγχθεί το κείμενο του πρακτικού με τη βοήθεια του διερμηνέα, να επιβεβαιώσει ο ενδιαφερόμενος το περιεχόμενό του ή να ζητήσει να γίνουν διορθώσεις και να το υπογράψει. Μπορεί όποτε θέλει να πάρει αντίγραφο του πρακτικού ή/και της ηχητικής καταγραφής της συνέντευξης.

Μετά τη συνέντευξη η Υπηρεσία Ασύλου θα αποφασίσει:

- (α) να χορηγήσει καθεστώς πρόσφυγα ή
- (β) δικαιούχου επικουρικής προστασίας ή
- (γ) να απορρίψει την αίτηση

Όταν εκδοθεί η απόφαση για την αίτηση η Υπηρεσία Ασύλου ειδοποιεί τον ενδιαφερόμενο με βάση τα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει είτε με τηλεφώνημα, είτε με επιστολή ή τηλεγράφημα, είτε με fax, ή με e-mail, για να την παραλάβει. Η Υπηρεσία Ασύλου πρέπει να σας επιδώσει την απόφαση με τη βοήθεια διερμηνέα σε γλώσσα που καταλαβαίνει ο ενδιαφερόμενος.

Δικαιώματα και υποχρεώσεις των αιτούντων άσυλο

Οι αιτούντες άσυλο, έχουν δικαιώματα και υποχρεώσεις.

Δικαιώματα

- Να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με την αίτηση ασύλου που υποβάλουν σε μια γλώσσα που καταλαβαίνουν.
- Να έχουν πρόσβασης σε βασική βοήθεια, μεταξύ άλλων σε κατάλυμα, τροφή, νομική, ιατρική και ψυχοκοινωνική βοήθεια από την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες και από άλλες οργανώσεις.
- Μπορούν να μείνουν νόμιμα στην Ελλάδα μέχρι να λάβει η Υπηρεσία Ασύλου απόφαση για την υπόθεσή τους.
- Οι Αρχές δεν μπορούν να τους επιστρέψουν παρά τη βούλησή τους σε άλλη χώρα όσο διάστημα εκκρεμεί η απόφαση.
- Τα παιδιά μπορούν να φοιτούν στο σχολείο.
- Κατάλυμα → Παροχή καταλύματος από το ελληνικό κράτος σε κέντρο υποδοχής της ενδοχώρας χωρίς την πληρωμή ενοικίου αλλά χωρίς δυνατότητα επιλογής κέντρου υποδοχής, χωρίς όμως την υποχρέωση να μείνουν εάν δεν το θέλουν.
- Περίθαλψη → Βασική υγειονομική περίθαλψη χωρίς συμμετοχή εκτός από μικρή συμμετοχή σε ορισμένες πιο προηγμένες υπηρεσίες.

Υποχρεώσεις

- Πλήρη συνεργασία με τις ελληνικές Αρχές.
- Θα πρέπει να σέβονται και να τηρούν τους νόμους της χώρας. Η παράβαση της εθνικής νομοθεσίας μπορεί να οδηγήσει σε αναστολή των δικαιωμάτων ως αιτούντες άσυλο.
- Λαμβάνουν το δελτίο **προκαταγραφής** για να μπορούν να μετακινούνται ελεύθερα εντός Ελλάδας, αλλά **δεν** θα μπορούν να μεταβούν σε άλλη χώρα.

- Αν δεν υπάρχει προκαταγραφεί, **ΔΕΝ** έχουν το δικαίωμα να εργαστούν στην Ελλάδα.
- Με την πλήρη καταγραφή τους έχουν το δικαίωμα να εργαστούν στην Ελλάδα πληρώνοντας φόρους.
- Θα πρέπει να συνεργάζονται με τις Αρχές που εξετάζουν την αίτηση
- Θα πρέπει να ενημερώνουν το Γραφείο Ασύλου κάθε φορά που θα αλλάζουν διεύθυνση ή αριθμό τηλεφώνου.



Unit 4.4 - Πρόσφυγας

Όροι και έννοιες

Με βάση το « Γλωσσάριο για τη Μετανάστευση, Διεθνής Μεταναστευτική Νομοθεσία, τ.20» που συνέταξε ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, και για να διευκρινιστούν έννοιες αλλά κυρίως για να δημιουργηθεί ένα κοινό σημείο αναφοράς παραθέτουμε τους σχετικούς ορισμούς

Πρόσφυγας – Refugee

Σύμβαση περί του Καθεστώτος των Προσφύγων, Αρθρ. 1 Α (2), 1951 όπως τροποποιήθηκε στο Πρωτόκολλο, 1967

Είναι το άτομο, το οποίο δικαιούται την προστασία των Ηνωμένων Εθνών – Ύπατη Αρμοστεία, καθώς πληροί τις προϋποθέσεις του ψηφίσματος της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, ανεξάρτητα από το αν ή δεν βρίσκεται σε μια χώρα που είναι μέλος της Σύμβασης ή του Πρωτοκόλλου περί του Καθεστώτος του Πρόσφυγα, 1951 και 1967 αντίστοιχα, ή από το αν ή δεν έχει αναγνωριστεί ως πρόσφυγας, από τη χώρα φιλοξενίας του²⁶

Αναγνωρισμένος πρόσφυγας - Refugee (recognized)

Το άτομο εκείνο που εξαιτίας «δικαιολογημένου φόβου διώξεως λόγω φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, κοινωνικής τάξης ή πολιτικών πεποιθήσεων βρίσκεται εκτός της χώρας, της οποίας έχει την υπηκοότητα και δε δύναται ή, λόγω του φόβου αυτού, δεν επιθυμεί να απολαύει της προστασίας της χώρας αυτής»²⁷

Καθορισμός προσφυγικού καθεστώτος - Refugee status determination

Η διαδικασία που ακολουθείται (από την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες και/η από το Κράτος) για τον καθορισμό του καθεστώτος του πρόσφυγα, σύμφωνα με τους εθνικούς και διεθνείς νόμους.

Πρόσφυγες σε τροχιά - Refugees in orbit

Είναι τα άτομα-πρόσφυγες στα οποία είτε ένα Κράτος αρνείται να τους παράσχει άσυλο, είτε αδυνατούν να βρουν κάποιο Κράτος να εξετάσει το αίτημα ασύλου και μετακινούνται από μια χώρα σε μια άλλη, αναζητώντας άσυλο.

Διερχόμενοι πρόσφυγες - Refugees in transit

Τα άτομα-πρόσφυγες που εισέρχονται προσωρινά στην επικράτεια ενός Κράτους, υπό την προϋπόθεση ότι θα εγκατασταθούν αλλού.

Refugees sur place

Τα άτομα που δεν ήταν πρόσφυγες, όταν άφησαν τη χώρα προέλευσής τους, αλλά μετατράπηκαν εκ των υστέρων σε πρόσφυγες (εξαιτίας δικαιολογημένου φόβου δίωξης). Οι πρόσφυγες αυτοί οφείλουν το φόβο δίωξής τους σε μια ξαφνική ανατροπή της κυβέρνησης της χώρας προέλευσής τους (πραξικόπημα) ή σε πολιτικές δίωξης, μετά την αναχώρησή τους.

Ποιος θεωρείται πρόσφυγας;

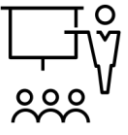
Ο καθοριστικός παράγοντας για την αναγνώριση της ιδιότητας του πρόσφυγα, σύμφωνα με τη σύμβαση της Γενεύης είναι ή ύπαρξη **βάσιμου φόβου δίωξης λόγω:**

- φυλής,

²⁶ Βλ. ΔΟΜ, Γλωσσάριο για τη Μετανάστευση, Διεθνής Μεταναστευτική Νομοθεσία, τ.20

²⁷ Σύμβαση περί του Καθεστώτος των Προσφύγων, Αρθρ. 1 Α (2), 1951 όπως τροποποιήθηκε στο Πρωτόκολλο, 1967

- θρησκείας,
- εθνικότητας,
- πολιτικών πεποιθήσεων,
- ένταξης σε συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα.

	Μπορεί η χώρα υποδοχής να επαναπροωθήσει ένα πρόσφυγα; Επαναπροώθηση - Refoulement: Περιλαμβάνει κάθε δράση, η οποία έχει ως αποτέλεσμα την επιστροφή ενός ατόμου σε ένα Κράτος, συμπεριλαμβανομένης της απέλασης και της άρνησης εισόδου στα σύνορα ενός Κράτους.
	Απέλαση-deportation: Η πράξη ενός Κράτους να απομακρύνει έναν αλλοδαπό από το έδαφός του σε ένα συγκεκριμένο τόπο, έπειτα από την απόρριψη άδειας εισόδου ή της λήξης της άδειας παραμονής στο Κράτος αυτό.
	Άρνηση Εισόδου: Η άρνηση της εισόδου σε ένα Κράτος Είσοδος – Admission: Η παροχή άδειας εισόδου σε ένα Κράτος. Όταν ένας αλλοδαπός διέρχεται τα σύνορα από τα σημεία ελέγχου (αέρα, ξηρά, ή θάλασσα) του επιτρέπεται να εισέλθει στη χώρα από τους υπαλλήλους των συνόρων. Ο αλλοδαπός που εισήλθε κρυφά δε θεωρείται ότι του επιτρέπεται η είσοδος.
First asylum principle: Η βασική αρχή, σύμφωνα με την οποία κάθε αιτών άσυλο έχει το δικαίωμα να κάνει αίτηση ασύλου στην <u>πρώτη χώρα</u>, την οποία διαβαίνει και δεν υφίστανται κίνδυνο. Αρχή της «μη επαναπροώθησης», που καθορίζεται στη Σύμβαση της Γενεύης περί του Καθεστώτος των Προσφύγων, 1951, σύμφωνα με την οποία: <i>«κανένα συμβαλλόμενο Κράτος δεν πρέπει, με κανέναν τρόπο, να απελάσει ή να επαναπροωθήσει έναν πρόσφυγα στα σύνορα επικρατειών, όπου η ζωή ή η ελευθερία του απειλείται εξαιτίας της φυλής, της θρησκείας, της εθνικότητας, της ιδιότητας ως μέλους σε μια ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα ή των πολιτικών του πεποιθήσεων.»</i> <u>Αυτή την αρχή δεν μπορεί να ισχυριστεί ένας πρόσφυγας, που βάσιμα θεωρείται επικίνδυνος για την ασφάλεια της χώρας υποδοχής</u>	

Πως αιτιολογείται ο «βάσιμος φόβος δίωξης»

Τα βάσιμο του φόβου δίωξης κρίνεται ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε συγκεκριμένης περίπτωσης.

Εναπόκειται στον αιτούντα να παρουσιάσει τα απαραίτητα στοιχεία για την εκτίμηση της πραγματικής υπάρξεως των προβαλλομένων γεγονότων και περιστάσεων. Αφού διαπιστωθεί η αξιοπιστία των δηλώσεων του αιτούντος, δεν είναι απαραίτητο να αναζητηθεί η λεπτομερής επιβεβαίωση όσων επικαλείται και η αμφιβολία θα πρέπει να είναι υπέρ αυτού , εκτός αν υπάρχουν σοβαροί λόγοι περί του αντιθέτου .

Δίωξη

Η έννοια της δίωξης

Το γεγονός ότι ο ενδιαφερόμενος έχει ήδη υποστεί δίωξη ή διώξεις ή δεχθεί άμεσες απειλές διώξεων αποτελεί σοβαρή ένδειξη κινδύνου . (βλ. Σύμβασης της Γενεύης Άρθρο 1^Α)

Ωστόσο, είναι γενικά δεκτό ότι, για να γίνει λόγος για δίωξη κατά την έννοια του άρθρου ΙΑ, πρέπει τα περιστατικά που όντως συνέβησαν ή για τα οποία υφίσταται φόβος ότι θα συμβούν:

- να είναι αρκετά σοβαρά, λόγω της φύσεώς τους ή της επαναλήψεώς τους
- να συνιστούν προσβολή ουσιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων, για παράδειγμα της ζωής, της ελευθερίας ή της σωματικής ακεραιότητας, είτε, ενόψει όλων των στοιχείων του φακέλου, να καθιστούν εμφανώς αδύνατη τη συνέχιση της διαβίωσης του ενδιαφερομένου στη χώρα καταγωγής του
- να ανάγονται σε έναν από τους λόγους που αναφέρει το άρθρο 1Α: φυλή, θρησκεία, εθνικότητα, ένταξη σε συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα, πολιτικές πεποιθήσεις. Οι λόγοι της δίωξης μπορεί να επικαλύπτονται και συχνά να συντρέχουν σωρευτικά στο αυτό πρόσωπο.

Η Συσσώρευση συμβάντων, τα οποία το καθένα χωριστά, δεν συνιστούν δίωξη μπορεί, ανάλογα με τις περιστάσεις, να απολήγει σε πραγματική δίωξη ή να θεωρηθεί ως σοβαρός λόγος φόβου δίωξης.

Οι Λόγοι της Δίωξης

Φυλετική καταγωγή

Η έννοια της φυλετικής καταγωγής νοείται ευρέως περιλαμβάνει την ένταξη στις διάφορες εθνοτικές ομάδες. Κυρίως, θα πρέπει να θεωρείται ότι η δίωξη βασίζεται σε φυλετικούς λόγους **όταν ο διώκτης θεωρεί ότι ο υφιστάμενος τη δίωξη ανήκει σε διαφορετική φυλετική ομάδα** από τη δική του λόγω μιας **υπαρκτής ή υποθετικής διαφοράς** και ότι σε αυτό έγκειται το κίνητρο των πράξεών του.

Θρησκευμα

Η δίωξη για θρησκευτικούς λόγους μπορεί να προσλάβει διάφορες μορφές, από την **πλήρη απαγόρευση της άσκησης λατρείας και της θρησκευτικής διδασκαλίας**, έως τη **λήψη μέτρων** που επιβάλουν **σοβαρές διακρίσεις εις βάρος προσώπων** που ανήκουν σε κάποια θρησκευτικής ομάδα. Αυτό μπορεί να συμβαίνει όταν το κράτος, πέραν των αναγκαίων μέτρων για τη διαφύλαξη της δημόσιας ειρήνης, απαγορεύει ή τιμωρεί τις δραστηριότητες θρησκευτικού χαρακτήρα **μέχρι και τις αναγόμενες στην ιδιωτική ζωή**.

Εθνικότητα

Η εθνικότητα δεν πρέπει να εννοείται αποκλειστικά με την έννοια της ιθαγένειας αλλά και η ιδιότητα του μέλους μιας ορισμένης ομάδας, η οποία ορίζεται από την πολιτιστική ή γλωσσική της ταυτότητα ή και από τη συγγένειά της προς τον πληθυσμό ενός άλλου κράτους.



Ιταλικό γραμματόσημο (2005) στη μνήμη της εξαναγκασμένης εξόδου από την Ίστρια, το Fiume και τη Δαλματία που ξεκίνησε κατά τη διάρκεια του Β' ΠΠ. Οι πρόσφυγες εγκαθίστανται όχι μόνο στην Ιταλία, αλλά και σε π.χ. Την Αυστραλία και τις ΗΠΑ.

Πολιτικές Πεποιθήσεις

Το ότι κάποιος έχει πολιτικές πεποιθήσεις διαφορετικές των κυβερνητικών δεν είναι καθαυτό επαρκής λόγος για να ζητήσει την αναγνώριση της ιδιότητας του πρόσφυγα. Ο αιτών άσυλο πρέπει να αποδεικνύει:

- ότι οι αρχές έχουν γνώση των πολιτικών του πεποιθήσεων ή ότι αποδίδουν στον αιτούντα πολιτικές πεποιθήσεις,
- ότι οι εν λόγω πεποιθήσεις δεν είναι ανεκτές από την εξουσία.
- ότι έχει δικαιολογημένους φόβους διώξης λόγω των πεποιθήσεών του , λαμβανομένης υπόψη της κατάστασης στη χώρα του.

Κοινωνική Ομάδα

Μια ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα συνήθως αποτελείται από πρόσωπα που ανήκουν στο ίδιο περιβάλλον, έχουν τις ίδιες συνήθειες ή την ίδια κοινωνική κατάσταση, κ.λπ.

Ο προβαλλόμενος φόβος διώξεων βασιζομένων στην κοινωνική τάξη ενδέχεται συχνά να συνδυάζεται με τον προβαλλόμενο φόβο διώξεων εξ άλλης αιτίας, π.χ. τη φυλετική καταγωγή , το θρήσκευμα ή την εθνικότητα.

Η ένταξη σε μια κοινωνική ομάδα μπορεί απλώς να αποδίδεται στο πρόσωπο ή στην ομάδα που είναι θύματα διώξεων, από τους δράστες αυτών των διώξεων.

Σε ορισμένες περιπτώσεις η κοινωνική ομάδα δεν προϋπάρχει, αλλά μπορεί να προσδιοριστεί βάσει των κοινών γνωρισμάτων των διωκομένων προσώπων διότι ο δράστης των διώξεων τα θεωρεί ως εμπόδιο στην επιδίωξη των στόχων του.



Το γραμματόσημο εκδόθηκε στη μνήμη των θυμάτων των σοβιετικών εκτοπισμών από τη Βεσσαραβία και τη Βόρεια Μπουκοβίνα μεταξύ των ετών 1940 – 1951 και απεικονίζει το μνημείο «Τρένα του Πόνου» που φιλοτέχνησε ο γλύπτης Iurie Platon. Το χάλκινο μνημείο, ύψους 3 μέτρων και μήκους 12 μέτρων, κοσμή την πλατεία Σιδηροδρομικού Σταθμού στο Κισινάου (Δημοκρατία Μολδαβίας).

Προέλευση της Δίωξης

Από το Κράτος

Κατά γενικό κανόνα η δίωξη προέρχεται από κρατικό όργανο ή από κόμματα ή οργανώσεις που ελέγχουν το κράτος.

Η δίωξη μπορεί επίσης να γίνεται μέσω διοικητικών ή/και δικαστικών μέτρων τα οποία, είτε προσλαμβάνουν επίφαση νομιμότητας καταστρατηγώντας την για σκοπούς διώξης, είτε εκτελούνται κατά παράβαση του νόμου

Νομοθετικά, διοικητικά και αστυνομικά μέτρα

Οι κρατικές αρχές μιας χώρας αναγκάζονται ενίοτε να λαμβάνουν γενικά μέτρα για τη διατήρηση της εθνικής ασφάλειας, την προστασία της δημόσιας υγείας κ.λπ. Ανάλογα με τις ανάγκες, τα εν λόγω μέτρα μπορεί να περιλαμβάνουν περιορισμούς της άσκησης ορισμένων ελευθεριών.

Δικαστική Δίωξη

Διακρίσεις κατά τη δίωξη: Όταν, δηλαδή, ενώ η ποινική διάταξη έχει γενική ισχύ, διώκονται μόνον ορισμένα πρόσωπα για λόγους οι οποίοι συνιστούν προϋποθέσεις για τη χορήγηση του καθεστώτος του πρόσφυγα.

Διακρίσεις κατά την επιβολή της ποινής: Η ποινή ή η απειλή ποινής δυνάμει ποινικής διάταξης γενικής ισχύος εισάγει διακρίσεις εάν ορισμένοι παραβάτες ποινικής διάταξης τιμωρούνται, άλλοι όμως υφίστανται βαρύτερες ποινές για λόγους οι οποίοι συνιστούν προϋποθέσεις για τη χορήγηση του καθεστώτος του πρόσφυγα.

Δίωξη ασκούμενη από τρίτους

Οι διώξεις οι ασκούμενες από τρίτους θα θεωρείται ότι εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της σύμβασης της Γενεύης εφόσον βασίζονται στους λόγους του άρθρου ΙΑ αυτής της σύμβασης, έχουν προσωπικό χαρακτήρα και οι δημόσιες αρχές τις προωθούν ή τις επιτρέπουν.

Εμφύλιος πόλεμος ή άλλες καταστάσεις εσωτερικής βίας ή γενικευμένης σύγκρουσης

Η αναφορά και μόνο σε μια κατάσταση εμφυλίου πολέμου ή εσωτερικής βίας ή γενικευμένης σύγκρουσης ή στους κινδύνους που προξενεί δεν αρκεί για να δικαιολογηθεί η αναγνώριση της ιδιότητας του πρόσφυγα.

Ο φόβος δίωξης πρέπει πάντα να βασίζεται σε έναν από τους λόγους του [άρθρου ΙΑ της σύμβασης της Γενεύης](#) και να είναι προσωπικού χαρακτήρα.

Video Stories



Video - Round Table

Παρουσιάζονται τα αποσπάσματα (video, κείμενο κλ.π) στη συνέχεια ο κάθε εκπαιδευόμενος δηλώνει, είτε προφορικά είτε γραπτά (σε μία κοινή για την κάθε ομάδα κόλα χαρτί) ιδέες, προτάσεις, απαντήσεις ή λύση του προβλήματος που τίθεται από τον εκπαιδευτή.

Δείτε τη σχετική ιστορία από την ταινία «**Scarface – Ο σημαδεμένος**» και συγκρίνετε με τις τη σημερινή κατάσταση στη χώρα σας.

Video#1-Άφιξη μεταναστών

<https://www.youtube.com/watch?v=RcCCrIArhMM>

Video #2 – Έλεγχος

https://www.youtube.com/watch?v=kZqE_sUrXFY

Video #3 - Κέντρα Κράτησης. Ταραχές

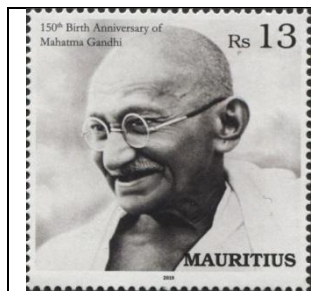
<https://www.youtube.com/watch?v=dKYbJTMry3o>

Unit 4.5 - Βασικές αρχές Εξυπηρέτηση YTX - XYK

Όροι και έννοιες

Εξυπηρέτηση Πελάτη

Με τον όρο εξυπηρέτηση πελάτη νοείται η οργανωμένη προσφορά προϊόντων & υπηρεσιών μέσω των εργαζομένων μίας επιχείρησης με σκοπό την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών της.



«Ο Πελάτης είναι ο πιο σημαντικός επισκέπτης μας. Δεν εξαρτάται από εμάς, αλλά εμείς από αυτόν. Δεν είναι μία διακοπή από την εργασία μας, αλλά ο σκοπός της. Δεν είναι ξένος για την επιχείρησή μας, αλλά κομμάτι της. Δεν του κάνουμε χάρη εξυπηρετώντας τον. Αυτός μας κάνει χάρη δίνοντάς μας αυτή την ευκαιρία»

Mahatma Gandhi

Ξέρουμε τι θέλει ο Πελάτης;

Πρώτα απ' όλα, ας δούμε τα βασικά προϊόντα/υπηρεσία που προσφέρουμε σήμερα (βλ. Επισυναπτόμενο με τις υπηρεσίες του Χ.Υ.Κ), και ας προσπαθήσουμε να απαντήσουμε στις επόμενες 20 ερωτήσεις.

Quiz με τον Χάρτη

☒ ☒ ☒ ☒	Πριν από την έναρξη της ενότητας θα χρησιμοποιηθεί ως μέσο αξιολόγησης των πρότερων γνώσεων η μέθοδος των ερωτήσεων quiz για τον Χάρτη Υπηρεσιών Καταναλωτή. Σκοπός η εξοικείωση των εκπαιδευομένων και η διαπίστωση των γνώσεων και των σημείων βελτίωσης σε θέματα εξυπηρέτησης καταναλωτών όπως αυτά προκύπτουν από τον Χάρτη Υπηρεσιών Καταναλωτή.
Quiz / Test	Δείγμα ερωτήσεων: - Είναι τα ΕΛΤΑ μέλος της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (Universal Postal Union); - Πόσα Ταχυδρομικά Καταστήματα και Πρακτορεία αριθμεί το δίκτυο λιανικής των ΕΛΤΑ; - Ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, τα ΕΛΤΑ υποχρεούνται να διαθέτουν στις αστικές περιοχές ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης περισυλλογής της αλληλογραφίας ανά πόσους κατοίκους; - Οι γραμματοθυρίδες θεωρούνται επίσημο σημείο πρόσβασης και επαφής του δικτύου εξυπηρέτησης των ΕΛΤΑ στην Ελλάδα; - Πόσες εργάσιμες ημέρες μετά την ημέρα κατάθεσης επιδίδονται τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου Α' Προτεραιότητας (εφόσον έχουν κατατεθεί μέχρι την ώρα που αναφέρεται επί του γραμματοκιβωτίου); - Τα άτομα με ειδικές ανάγκες εξυπηρετούνται όπως κάθε πελάτης ή κατά προτεραιότητα; - Υπάρχουν Ταχυδρομικά Καταστήματα στο δίκτυο των ΕΛΤΑ που να λειτουργούν το Σαββατοκύριακο; - Πόσες κατηγορίες Ταχυδρομικών Πρακτορειών υπάρχουν; - Τα ΕΛΤΑ ευθύνονται για την απώλεια ή καταστροφή (ολική ή μερική) όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων - Σε περίπτωση απώλειας του ταχυδρομικού αντικειμένου εσωτερικού με αντικαταβολή η αποζημίωση που καταβάλλεται ανέρχεται σε ποιο ποσό; - Τα ΕΛΤΑ δεν αναλαμβάνουν τη μεταφορά και διεκπεραίωση εύφλεκτων υλικών.

- Σωστό ή λάθος;
- Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των μη αποδεκτών ταχυδρομικών αντικειμένων, η Εταιρεία υποχρεούται να τα ελέγξει;
- Αντικείμενα για τα οποία δεν έχει καταβληθεί το προβλεπόμενο ταχυδρομικό τέλος (απροπλήρωτα) δεν επιδίδονται, ούτε διανέμονται χωρίς την είσπραξη των αντίστοιχων ταχυδρομικών τελών.
- Σωστό ή λάθος;
- Τα ανεπίδοτα αντικείμενα επιστρέφονται στον αποστολέα, εφόσον υπάρχει η πλήρης διεύθυνσή του, χωρίς επιπλέον χρέωση;
- Τα αζήτητα ταχυδρομικά αντικείμενα παραμένουν σε ειδικούς χώρους της Εταιρείας για τουλάχιστον πόσο διάστημα;
- Ποιο είναι το ανώτατο βάρος των επιστολών Β' Προτεραιότητας (οικονομικών επιστολών);
- Τα αντικείμενα για χρήση από τυφλούς διακινούνται ατελώς και ποιο είναι ανώτατο όριο βάρους τους;
- Πόσο τοις εκατό είναι η προσαύξηση που εφαρμόζεται στο κόστος μεταφοράς των δεμάτων με εύθραυστο περιεχόμενο;
- ΕΛΤΑ παραδίδουν δέματα με ταχυδρομική επιταγή αντικαταβολής έως ποιού ποσού;
- Στην περίπτωση επίδοσης συστημένης αλληλογραφίας και εξόφλησης ταχυδρομικών επιταγών, κατά την οποία απουσιάζει ο παραλήπτης, εκδίδεται ειδοποιητήριο για την προσέλευσή του σε ταχυδρομικό κατάστημα για την παραλαβή. Το διάστημα παραμονής του ταχυδρομικού αντικειμένου στο Κατάστημα δεν μπορεί να είναι μικρότερο από πόσες ημερολογιακές ημέρες;

Πηγή: Χάρτης Υπηρεσιών Καταναλωτή, www.elta.gr

Χαρακτηριστικά, οφέλη, πλεονεκτήματα

Αφού γνωρίζουμε, αποδεδειγμένα, τις υπηρεσίες / προϊόντα μας, θα κάνουμε άλλη μία μικρή άσκηση, και θα προσπαθήσουμε να χαρτογραφήσουμε τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη τους.

Συνήθως, όταν ακούμε επαγγελματίες του κλάδου μας να παρουσιάζουν προϊόν ή υπηρεσία κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης, συνήθως μιλούν, για τα **χαρακτηριστικά**, δηλαδή αυτά τα ευδιάκριτα γνωρίσματα που έχει ένα προϊόν/υπηρεσία και το κάνουν να διαφέρει από άλλα προϊόντα/υπηρεσίες (ταχύτητα, εσωτερικού, εξωτερικού, δέμα, βάρος, Χ+1, κ.α.) και **οφέλη** δηλαδή στοιχεία όπως κόστος, ταχύτητα, ασφάλεια κ.α.

Βέβαια, εναπόκειται στον πελάτη να ερμηνεύσει, στη «γλώσσα» του **«τι σημαίνουν αυτά τα οφέλη, για μένα;»**. Το πρόβλημα είναι ότι ο πελάτης πολύ συχνά δεν γνωρίζει, δεν καταλαβαίνει ή δεν τον ενδιαφέρουν αυτά που του λέμε.

Έτσι, στην περίπτωσή μας πρέπει να εξετάσουμε όλα τα οφέλη και να συνδέσουμε το καθένα από αυτά τα οφέλη με ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα, που σίγουρα σημαίνουν κάτι για τον πελάτη. Δηλαδή:

- **Αύξηση εσόδων,**
- **Μείωση κόστους,**
- **Αύξηση μεριδίου αγοράς**

Με άλλα λόγια, πρέπει να δείξουμε ή να διδάξουμε στους πελάτες μας με ποιο τρόπο κάθε όφελος του προϊόντος/υπηρεσίας που προσφέρουμε θα τους βοηθήσει να αυξήσουν τα έσοδά τους ή να μειώσουν το κόστος τους ή να διευρύνουν το μερίδιο αγοράς τους, δηλαδή θα τους προσφέρει **πλεονέκτημα**.

Για να το κάνουμε αυτό θα χρειαστεί να οδηγήσουμε τον πελάτη να ακολουθήσει μία προκαθορισμένη από εμάς **«νοητική μετάβαση»**, από το Χαρακτηριστικό, στο όφελος και από κει στο πλεονέκτημα.

Η νοητική μετάβαση «Χαρακτηριστικό → Όφελος → Πλεονέκτημα»

Σε κάθε περίπτωση πριν την επικοινωνία μας με οποιονδήποτε είτε στη θυρίδα είτε σε άλλο χώρο, θα πρέπει να σιγουρευτούμε ότι έχουμε κάνει κτήμα μας όλες τις πτυχές των προϊόντων / υπηρεσιών μας.

Αυτό που πρέπει να κάνουμε πριν την έναρξη της εξυπηρέτησης, για να διευκολύνουμε το έργο μας είναι να δημιουργήσουμε ένα «αποθετήριο προϊόντων».

Τι είναι όμως το «αποθετήριο υπηρεσιών»; Είναι ένας οδηγός που μας βοηθάει να μετατρέπουμε τα χαρακτηριστικά μιας υπηρεσίας σε έννοιες που είναι κατανοητές και έχουν αξία για τον πελάτη, δηλαδή σε πλεονεκτήματα. Αν δεν το έχουμε κάνει τότε θα ερωτηθούμε από τον πελάτη και δεν θα έχουμε έναν προσχεδιασμένο τρόπο απάντησης, με αποτέλεσμα πολλές φορές να αυτοσχεδιάζουμε.

Για να δημιουργήσουμε το αποθετήριο προϊόντων θα χρειαστεί, για κάθε προϊόν, να κάνουμε 3 βήματα:

- Το βήμα 1 ονομάζεται «**το χαρακτηριστικό**» και αφορά ορισμένες πτυχές, χαρακτηριστικά γνωρίσματα του προϊόντος/υπηρεσίας, απαντά στο ερώτημα «Τι» και συνήθως χρησιμοποιείτε με τη φράση:
"Το [προϊόν] μας έχει (συμπληρώστε με το χαρακτηριστικό γνώρισμα)"
- Το βήμα 2, ονομάζεται «**το όφελος**» και απλά προσθέτετε στο προηγούμενο βήμα την έκφραση:
"το οποίο θα σας επιτρέψει να [σε αυτό το σημείο δηλώνετε το όφελος από τη χρήση της υπηρεσίας]"
- Το 3^ο βήμα που ονομάζεται «**το πλεονέκτημα**» και αρχίζει με τη φράση:
"... και αυτό σημαίνει [και εξηγούμε το πλεονέκτημα της υπηρεσίας]"

Συνολικά τα αποθετήρια μας θα πρέπει να έχει για κάθε προϊόν/υπηρεσία φράσεις όπως:

"[Αναφέρετε την Υπηρεσία] έχει (χαρακτηριστικό) που σας επιτρέπουν να κάνετε (όφελος) που σημαίνει ότι (εξηγείτε το πλεονέκτημα)",

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ας πούμε ότι ένα πελάτης θέλει να στείλει μία επιστολή και εσείς πρέπει να τον πληροφορήσετε για τους prepaid φακέλους.

- **Βήμα 1** → [Για το χαρακτηριστικό θα μπορούσατε να πείτε] "Με τους προπληρωμένους φακέλους δεν χρειάζεστε γραμματόσημο, ζύγισμα ή τιμολόγηση γιατί έχουν συγκεκριμένη τιμή"
- **Βήμα 2** → ΑΥΤΟ ΣΑΣ ΕΠΙΤΡΕΠΕΙ [δήλωση οφέλους] "να στείλετε αλληλογραφία περισσότερο εύκολα, αφού δεν θα χρειαστεί να επισκεφτείτε το ταχυδρομείο και να περιμένετε στην ουρά για να αγοράσετε γραμματόσημο"
- **Βήμα 3** → ΚΑΙ ΑΥΤΟ ΣΗΜΑΙΝΕΙ (εδώ γίνεται η σύνδεση με το πλεονέκτημα) "ότι θα εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα"

ΑΣΚΗΣΗ



Tabulation

Content is classified or synthesized according to a table.

Η κάθε ομάδα θα δημιουργήσει έναν πίνακα (15X3). Κάθε στήλη θα αντιστοιχεί σε ένα από τα 20 προϊόντα που θα δοθούν στην ομάδα. Οι τρεις στήλες θα είναι για τα Χαρακτηριστικά, Οφέλη, Πλεονεκτήματα του κάθε προϊόντος/υπηρεσίας αντίστοιχα.

Διάρκεια: 20'

Έχοντας κάνει μία γρήγορη επισκόπηση στα βασικά προϊόντα/υπηρεσία που προσφέρουμε σήμερα (βλ. Επισυναπτόμενο με τις υπηρεσίες του Χ.Υ.Κ) προσπαθήστε στις ομάδες σας να πραγματοποιήσετε 15 νοητικές μεταβάσεις από το (τα) χαρακτηριστικό (ά) / οφέλη / πλεονεκτήματα και δημιουργήστε το δικό σας αποθετήριο προϊόντων/υπηρεσιών

Ποιος όμως είναι ο Πελάτης μας

Εφόσον πλέον είμαστε σίγουροι ότι γνωρίζουμε σε βάθος τα προϊόντα / υπηρεσίες μας και αφού έχουμε διαμορφώσει ένα ικανοποιητικό αποθετήριο προϊόντων/υπηρεσιών της ομάδας μας, πρέπει, πριν από την εξυπηρέτηση, πληροφόρηση, πώληση προϊόντων / υπηρεσιών, να δούμε τελικά ποιοι είναι οι πελάτες μας.

Elementary Watson	Δύο μεγάλες κατηγορίες πελατών που όλοι πρέπει να γνωρίζουμε πριν κάνουμε οτιδήποτε.
Εν γένει οι πελάτες χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: • Στους ιδιώτες πελάτες, αυτό που λέμε B2C ή Business to Consumers services και • Στους επαγγελματίες ή τις επιχειρήσεις αυτό που ονομάζεται B2B ή Business to Business Services.	

Όμως εμείς πέρα από αυτό το διαχωρισμό θα μάθουμε, αρχικά, τη γενική θεωρία και τη διαδικασία διαχωρισμού της αγοράς σε ομοειδείς ομάδες τις οποίες και θα καλούμε τμήματα της αγοράς και τη δε διαδικασία με την οποία προκύπτουν αυτές οι ομάδες «Τμηματοποίηση της Αγοράς»

Τμηματοποίηση Αγοράς (Market Segmentation)

Με τον όρο «**Τμηματοποίηση Αγοράς**» εννοούμε την κατάτμηση της αγοράς σε τμήματα.

Ιδανικά, οι καταναλωτές που ανήκουν στο ίδιο τμήματα της αγοράς έχουν **κοινά** καταναλωτικά χαρακτηριστικά. Ενώ αντιθέτως, οι καταναλωτές που ανήκουν σε διαφορετικά τμήματα έχουν **διαφορετικά** καταναλωτικά χαρακτηριστικά.

Τα **χαρακτηριστικά των καταναλωτών**, τα οποία η επιχείρηση θεωρεί σημαντικά χρησιμοποιούνται για την κατάτμηση της αγοράς και ονομάζονται **κριτήρια τμηματοποίησης της αγοράς**.

Κριτήρια Τμηματοποίησης της αγοράς

Η τμηματοποίηση των καταναλωτών δεν είναι τόσο απλή διαδικασία. Εντούτοις, ως κεντρικό σημείο αναφοράς της χρησιμοποιεί, συνήθως:

(α) **Δημογραφικά** κριτήρια όπως: Ηλικία, φύλλο, μέγεθος οικογένειας, οικογενειακός κύκλος ζωής, εισόδημα, επάγγελμα, μόρφωση, θρήσκευμα, καταγωγή, φυλή, υπηκοότητα κ.α.)

(β) **Γεωγραφική** τμηματοποίηση λαμβάνοντας υπόψη τη Γεωγραφική Περιφέρεια, την περιοχή, την Πόλη, τον πληθυσμό, την πληθυσμιακή πυκνότητα, το κλίμα περιοχής κ.α.

(γ) **Ψυχογραφική** τμηματοποίηση η οποία εμπεριέχει σημαντικές έννοιες όπως η κοινωνική τάξη, το Life Style και η προσωπικότητα -για τα οποία γίνεται εκτενής αναφορά στη συνέχεια (βλ. Συμπεριφορά καταναλωτή).

(δ) Η τμηματοποίηση των καταναλωτών με βάση τη **συμπεριφορά κατά τη διαδικασία της αγοραστικής απόφασης** περιλαμβάνει τον έλεγχο ενός σημαντικού πλήθους μεταβλητών.

(δ1) Ανάλογα με το καθεστώς του (status) του πελάτη, δηλαδή εάν είναι ή δεν είναι πελάτης, εάν είναι ιδιώτης (B2C) ή εάν είναι επιχείρηση (B2B). Σε αυτό το σημείο διερευνάμε και το πόσο τακτικός πελάτης είναι (πρώτη φορά, πρώην, τακτικός, πελάτης κ.α.)

(δ2) Επίσης, μας ενδιαφέρει να δούμε πόσο συχνά χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες μας, δηλαδή το **ρυθμό χρήσης** (Μικρός, Μέτριος, Μεγάλος).

(δ3) Θα θέλαμε επίσης να μάθουμε και το **Βαθμό Αφοσίωσής** του, χρησιμοποιώντας διαβαθμίσεις όπως: Μηδενικός, μικρός, μέτριος, μεγάλος, απόλυτη αφοσίωση.

(δ4) Ειδικά κατά τη φάση της επικοινωνίας με τον πελάτη είναι χρήσιμο να διερευνήσουμε το **Βαθμός Ετοιμότητας**. Δηλαδή, το εάν είναι ή δεν είναι έτοιμος να αγοράσει την υπηρεσία που του προσφέρουμε. Διακρίνουμε σε: Μη ενημερωμένος, Ενημερωμένος, Ενδιαφερόμενος, Πελάτης με Έντονη επιθυμία

(δ5) Τέλος υπάρχει και η **Στάση** που έχει ο πελάτης ως προς το προϊόν / υπηρεσία. Δηλαδή, είναι ενθουσιώδης, έχει θετική, αδιάφορη, αρνητική ή εχθρική στάση.

Διαδικασία Τμηματοποίησης (Απλουστευτική μέθοδος)

Αγορά με την ευρεία έννοια

Το 1^ο βήμα ξεκινά με τον ορισμό της **αγορά με την ευρεία έννοια (generic market)**, δηλαδή με βάση όλα τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που ικανοποιούν την ίδια ανάγκη. Για παράδειγμα η ανάγκη της μεταφοράς για ένα πολίτη μπορεί να ικανοποιηθεί με αυτοκίνητο, τραίνο, λεωφορείο, πλοίο, μηχανές, ποδήλατο. Η ανάγκη για επικοινωνία με τηλέφωνο, φαχ, courrier κλπ. Η ανάγκη για οικονομία από τη συντήρηση των τροφίμων με σελοφάν, αλουμινόχαρτα, polybags.

Προτεραιοποίηση

Το 2^ο βήμα έχει να κάνει με την **προτεραιοποίηση (prioritization)**. Μπορεί όλη η αγορά να είναι πελάτες μας ; Προφανώς και όχι. Θα χρειαστεί να επιλέξουμε τα τμήματα στην οποία μπορεί η επιχείρηση να δραστηριοποιηθεί με επιτυχία.

Τμηματοποίηση Αγοράς

Το 3^ο βήμα στόχο έχει να **χωρίσει την αγορά σε τμήματα (market segmentation)**. Οι καταναλωτές που αποτελούν το κάθε τμήμα πρέπει να έχουν παρόμοια αγοραστική συμπεριφορά και χαρακτηριστικά (βλ. ενότητα με τα κριτήρια τμηματοποίησης) που βασίζονται σε ιδιαίτερες ψυχολογικές και κοινωνικές επιρροές.

Προσέγγιση Αγοράς

Το 4^ο βήμα έχει να κάνει με την **προσέγγιση της αγοράς στόχου**. Θα προσεγγιστούν όλα τα τμήματα της με ένα προϊόν, με διαφορετικό προϊόν, με την ίδια ή διαφορετική τιμή, κ.α.

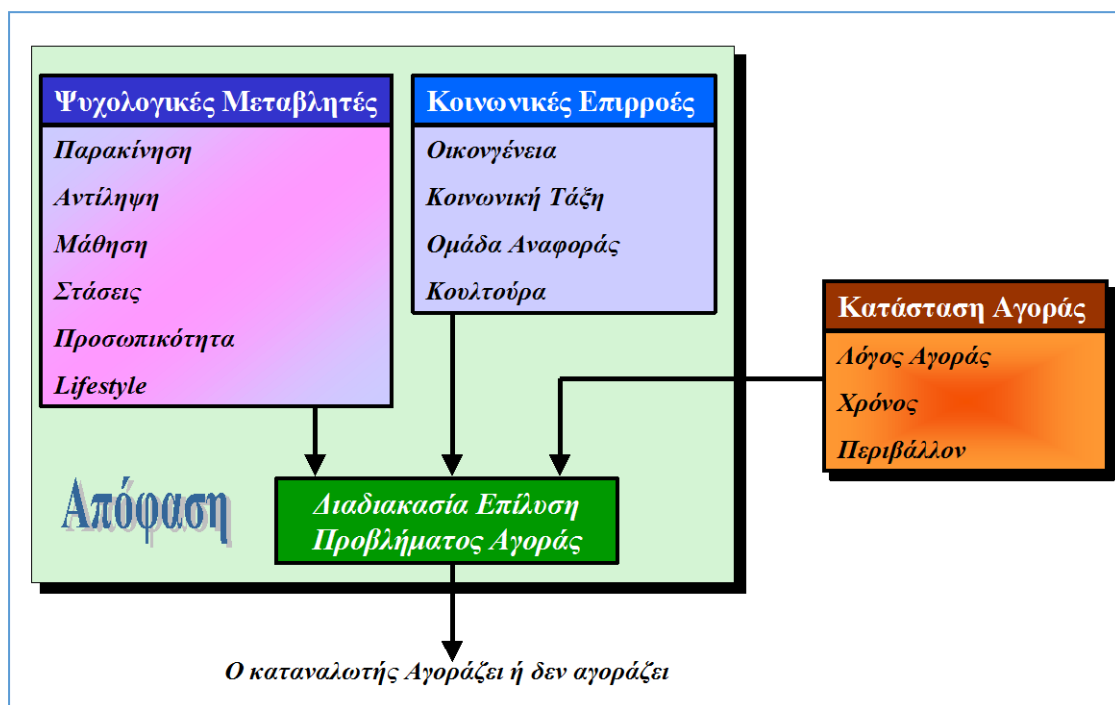
Συμπεριφορά Καταναλωτή

Η μελέτη του κοινωνικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος και στοιχείων όπως: Δημογραφικά στοιχεία, Εισόδημα, Οικογενειακός κύκλος κ.λπ. προσφέρει σημαντικές πληροφορίες για τον τρόπο που οι πελάτες αποφασίζουν να διαθέσουν το εισόδημά τους.

Δυστυχώς όμως δεν απαντά στις ερωτήσεις **ποιό** προϊόν/υπηρεσία θα αγοράσουν και κυρίως **γιατί** θα αγοράσουν το συγκεκριμένο και όχι ένα άλλο.

Για να εξηγήσουμε τι ακριβώς συμβαίνει στο μυαλό του καταναλωτή θα χρειαστούμε τη βοήθεια της επιστήμης της ανθρώπινης συμπεριφοράς.

Οι διαστάσεις της ανθρώπινης συμπεριφοράς που επηρεάζουν την αγοραστική απόφαση είναι η *Ψυχολογία του ατόμου, οι επιρροές που έχει από το κοινωνικό περιβάλλον, οι συνθήκες κάτω από τις οποίες πραγματοποιείται η αγορά.*



Ψυχολογία του Ατόμου

Ειδικότερα η ψυχολογία βασίζεται σε ορισμένες κρίσιμες έννοιες όπως η παρακίνηση, η αντίληψη, η μάθηση, οι στάσεις, η προσωπικότητα του ατόμου και ο τρόπος ζωής, που αναλύονται στη συνέχεια.

Παρακίνηση

Οι ανθρώπινες ανάγκες, οι επιθυμίες και οι ορμές είναι τα δομικά στοιχεία αυτού που ονομάζουμε παρακίνηση.

Ανάγκες (Needs – P.S.S.P)

Οι ανάγκες είναι οι βασικές δυνάμεις που παρακινούν το άτομο να κάνει κάτι. Ορισμένες ανάγκες σχετίζονται με ευημερία του ατόμου, άλλες με την καταξίωση ή την κοινωνική αναγνώριση κλπ.

Οι ανθρώπινες ανάγκες ιεραρχούνται σε τέσσερα επίπεδα αναγκών (P.S.S.P):

- (Κατώτερο) Φυσιολογικών Αναγκών - **Physiological Needs**
- Ανάγκες Ασφάλειας – **Safety Needs**
- Κοινωνικές Ανάγκες – **Social Needs**
- (Ανώτερο) Προσωπικές Ανάγκες – **Personal Needs**

Αυτός είναι ο λόγος που οι επιχειρήσεις σε πολλές πλούσιες χώρες στοχεύουν στην ικανοποίηση ανωτέρων αναγκών. Και παράλληλα επίσης, εξηγεί την αποτυχία παρόμοιων προσπαθειών σε φτωχότερες χώρες.

Επίσης είναι ιδιαίτερα σημαντικό το προϊόν ή υπηρεσία να ικανοποιεί **περισσότερες από μία ανάγκες ταυτόχρονα** γιατί στην πραγματικότητα οι πελάτες επιθυμούν να ικανοποιήσουν ένα **σύνολο αναγκών** και όχι μόνο μία ανάγκη ή την μία ανάγκη μετά από την ικανοποίηση της άλλης.

Επιθυμίες (Wants)

Οι επιθυμίες είναι ανάγκες που τα άτομα έχουν «μάθει» κατά τη διάρκεια της ζωής τους. Για παράδειγμα όλοι χρειαζόμαστε νερό ή τροφή με σκοπό να ικανοποιήσουμε την ανάγκη της δίψας. Όμως ορισμένοι από εμάς επιθυμούν νερό Λουτρακίου ή ακόμα και πορτοκαλάδα.

Στην περίπτωση των Υψηλών Τρίτων Χωρών, αρκετές επιθυμίες καλλιεργούνται από το ίδιο το κοινωνικό ή πολιτιστικό περιβάλλον. Παραδείγματος χάριν η ανάγκη για τροφή ενδέχεται να οδηγήσει σε πολλές διαφορετικές διατροφικές επιθυμίες. Πολλοί Ιάπωνες απολαμβάνουν το Sushi (ωμό ψάρι) και μαθαίνουν στα παιδιά τους να τους αρέσει την ίδια στιγμή που ελάχιστοι Ευρωπαίοι ή Αμερικάνοι θα το δοκίμαζαν, οι Μουσουλμάνοι δεν τρώνε χοιρινό, σε αντίθεση με τους υπηκόους των χωρών της ΕΕ, οι οποίοι στην πλειοψηφία τους απολαμβάνουν σχετικά γεύματα.

Ορμή (Drive)

Όταν μία ανάγκη δεν ικανοποιηθεί πλήρως πιθανόν να δημιουργήσει ορμή. Η ορμή είναι ένα πολύ δυνατό ερέθισμα που ενθαρρύνει την δράση των ατόμων με σκοπό τη μείωση της ανικανοποίητης ανάγκης. Συνήθως πίσω

από συγκεκριμένες αγοραστικές συμπεριφορές κρύβονται οι ορμές (αίτια). Οι ορμές υπάρχουν στους καταναλωτές και δεν είναι δυνατόν να δημιουργηθούν από τις εταιρίες. Οι εταιρίες όμως έχουν υποχρέωση να μελετήσουν και να κατανοήσουν τις συγκεκριμένες εσωτερικές δυνάμεις.

	Προσπαθήστε να ομαδοποιήσετε τις ακόλουθες ανάγκες που παρακινούν τα άτομα σε δράση και στη συνέχεια να δώσετε όνομα στην κάθε ομάδα
Ομάδες:	Πείνα, Σεξ, Ανάπαυση, Επιθετικότητα, Προστασία Οικογένειας, Ανατροφή
Φυσιολογικές ανάγκες,	Παιχνίδι Ανάπαυση, Αυτοπροσδιορισμός, Αποδοχή, Αδελφοποίηση, Άνεση, Υπόληψη, Γνώση, Σεβασμός, Status, Φόβος, Σωματικός Πόνος, Ψυχικός Πόνος, Δίψα, Ξεκούραση, Περιέργεια, Μίμηση, Τάξη, Ισχύς, Τρυφερότητα, Επίτευξη, Εκτίμηση, Διασκέδαση, Δόξα, Πρεστίτζ, Εκδίκηση
Ψυχολογικές ανάγκες,	Συμπάθεια, Λύπη, Κατάθλιψη, Μίμηση, Δραστηριότητες, Αυτοσυντήρηση, Υπευθυνότητα, Ανεξαρτησία, Προσωπική Ολοκλήρωση, Τιμή, Απόκτηση, Ομορφιά, Απόσταση, Ευτυχία, Ικανοποίηση, Ποικιλία, Άγχος, Πίεση, Απώλεια, Ύπνος, Ζέση/Δροσιά, Κυριαρχία, Αγάπη, Παιχνίδι Ανταγωνισμός, Αυτοέκφραση, Στοργή, Συντροφιά, Διάκριση, Προσδιορισμός, Αναγνώριση, Κοινωνικότητα, Στεναχώρια, Πεσιμισμός
Επιθυμία για..	Ασθένεια
Ελευθερία από..	

Απάντηση - Ανάγκες που παρακινούν τα άτομα σε δράση

Τύπος Ανάγκης	Συγκεκριμένα Παραδείγματα			
Φυσιολογικές ανάγκες	Πείνα	Δίψα	Δραστηριότητες	Ύπνος
	Σεξ	Ξεκούραση	Αυτοσυντήρηση	Ζέση/Δροσιά
	Ανάπαυση			
Ψυχολογικές ανάγκες	Επιθετικότητα	Περιέργεια	Υπευθυνότητα	Κυριαρχία
	Προστασία Οικογένειας	Μίμηση	Ανεξαρτησία	Αγάπη
	Ανατροφή	Τάξη	Προσωπική Ολοκλήρωση	Παιχνίδι Ανταγωνισμός
	Παιχνίδι Ανάπαυση	Ισχύς	Τιμή	Αυτοέκφραση
	Αυτοπροσδιορισμός	Τρυφερότητα		
Επιθυμία για..	Αποδοχή	Επίτευξη	Απόκτηση	Στοργή
	Αδελφοποίηση	Εκτίμηση	Ομορφιά	Συντροφιά
	Άνεση	Διασκέδαση	Απόσταση	Διάκριση
	Υπόληψη	Δόξα	Ευτυχία	Προσδιορισμό
	Γνώση	Πρεστίτζ	Ικανοποίηση	Αναγνώριση
	Σεβασμό	Εκδίκηση	Ικανοποίηση	Κοινωνικότητα
	Status	Συμπάθεια	Ποικιλία	
Ελευθερία από..	Φόβο	Λύπη	Άγχος	Στεναχώρια
	Σωματικό Πόνο	Κατάθλιψη	Πίεση	Πεσιμισμό
	Ψυχικό Πόνο	Μίμηση	Απώλεια	Ασθένεια

Η Αντίληψη και η σχέση της με τις Ανάγκες

Οι καταναλωτές επιλέγουν διαφορετικούς τρόπους για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους εξαιτίας των διαφορετικών αντιλήψεων που έχουν. Τι είναι όμως αντίληψη;

Αντίληψη είναι η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας πληροφοριών που βρίσκονται γύρω μας. Συγκεκριμένα καθορίζει τι βλέπουν και τι αισθάνονται τα άτομα.

Υπάρχει όμως ένα πρόβλημα με τους καταναλωτές. Ακούνε αυτό που θέλουν να ακούσουν, βλέπουν αυτό που θέλουν να δουν και θυμούνται αυτό που θέλουν να θυμηθούν. Το συγκεκριμένο πρόβλημα ονομάζεται **επιλεκτικότητα**.

Υπάρχουν τρία είδη επιλεκτικότητας:

- Η επιλεκτική Έκθεση – Ακούμε και βλέπουμε αυτό που μας ενδιαφέρει
- Η επιλεκτική Αντίληψη – Απορρίπτουμε ιδέες μηνύματα και πληροφορίες που είναι σε αντίθεση με τις στάσεις και τα πιστεύω μας
- Η επιλεκτική Απομνημόνευση – Θυμόμαστε αυτό που θέλουμε να θυμηθούμε

Αυτό εξηγεί το γιατί ορισμένοι καταναλωτές δεν επηρεάζονται από διαφημίσεις ιδιαίτερα επιθετικές. Απλά δεν τις βλέπουν ή δεν τις θυμούνται καθόλου. Επίσης οι ανάγκες μας επηρεάζουν την επιλεκτική διαδικασία. Ιδιαίτερα οι τρέχουσες και επείγουσες ανάγκες λαμβάνουν μεγαλύτερης προσοχής. Οι άνθρωποι του Marketing ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για τη συγκεκριμένη διαδικασία γιατί επηρεάζει τον τρόπο που οι αγορά στόχος λαμβάνει και επαναφέρει την πληροφορία. Επιπλέον όμως ενδιαφέρονται να μάθουν και τον τρόπο που οι καταναλωτές μαθαίνουν.

Διαδικασία Μάθησης

Η μάθηση συντελείται είτε άμεσα είτε έμμεσα. Άμεσα όταν μαθαίνουμε από τις δικές μας εμπειρίες, έμμεσα όταν μαθαίνουμε από τις εμπειρίες των άλλων ακόμα και όταν βλέπουμε ένα διαφημιστικό μήνυμα όπου ερχόμαστε συχνά στη θέση των πρωταγωνιστών.

Η διαδικασία της μάθησης αποτελείται από ένα αριθμό βημάτων:

- Εκδήλωση Ορμής για την ικανοποίηση συγκεκριμένης ανάγκης
- Η Απόκριση που αποτελεί μία προσπάθεια ικανοποίησης της ορμής
- Το Ερέθισμα που δίνεται από ένα προϊόν, σήμα, Logo, διαφήμιση, συσκευασία....
- Την ενδυνάμωση που πραγματοποιείται όταν η εμπειρία του χρήστη είναι μεγαλύτερη από την προσδοκία του. Η ενδυνάμωση ισχυροποιεί τη σχέση μεταξύ ερεθίσματος και απόκρισης σε καταστάσεις που θα εμφανιστούν στο μέλλον. Παράλληλα οδηγεί στη συνήθεια κάνοντας τη διαδικασία απόφασης του ατόμου μία διαδικασία ρουτίνας.

Με αυτό τον τρόπο δημιουργείται η καμπύλη μάθησης (Learning Curve). Χρειάζεται όμως διαρκώς ενίσχυση της ενδυνάμωσης γιατί τα άτομα όσο γρήγορα μαθαίνουν τόσο γρήγορα ξεχνούν καμπύλη απώλειας μνήμης (Forgetting Curve).

Στάση & πιστεύω στην αγοραστική συμπεριφορά

Στάση

Η στάση είναι πολύ σημαντικό στοιχείο γιατί επηρεάζει την επιλεκτική διαδικασία, τη μάθηση, και συνεπώς την αγοραστική απόφαση. Στάση είναι ο τρόπος που το άτομο αντιλαμβάνεται και αντιδρά σε ιδέες, προϊόντα, διαφημίσεις, άτομα, κινηματογραφικές ταινίες κλπ.

Πιστεύω

Τα Πιστεύω είναι η γνώμη του ατόμου για το οτιδήποτε. Τα πιστεύω παρόλο που από μόνα τους δεν περικλείουν αρνητικά ή θετικά συναισθήματα εν τούτοις βοηθούν στη διαμόρφωση της θετικής ή αρνητικής στάσης των καταναλωτών. Για παράδειγμα ένα άτομο με πονοκέφαλο είναι απίθανο να αλλάξει φάρμακο εκτός εάν πιστέψει ότι το νέο φάρμακο θα είναι πιο αποτελεσματικό από το προηγούμενο.

Προσωπικότητα-τρόπος ζωής (lifestyle)

Μέθοδος Α.Ι.Ο

Ψυχογραφία ή lifestyle ενός ατόμου, που ανήκει σε μία συγκεκριμένη αγορά στόχο είναι η ανάλυση του καθημερινού τρόπου ζωής του, όπως αυτός εκφράζεται μέσα από :

- Δραστηριότητες (Activities),
- Ενδιαφέροντά (Interests),
- Γνώμες (Opinions)

Συγκεκριμένα το προφίλ του τρόπου ζωής ενός ατόμου συνθέτουν τα στοιχεία που περιγράφονται στον ακόλουθο πίνακα, στον οποίο προσθέσαμε και τη Δημογραφική διάσταση για μεγαλύτερη ακρίβεια.

Διαστάσεις	Παραδείγματα		
Δραστηριότητες	Εργασία	Διακοπές	Κοινότητα
	Χόμπυ	Διασκέδαση	Shopping
	Κοινωνικά Γεγονότα	Μέλος σε Clubs	Σπορ
Ενδιαφέροντα	Οικογένεια	Κοινότητα	Φαγητό
	Σπίτι	Αναψυχή	MME
	Εργασία	Μόδα	Επιτεύγματα
Γνώμες	Για τρίτους	Επιχειρήσεις	Προϊόντα
	Κοινωνικά Θέματα	Οικονομικά	Μέλλον
	Πολιτικά	Παιδεία	Πολιτισμός
Δημογραφικά	Εισόδημα	Περιοχή	Απασχόληση
	Ηλικία	Πόλη	Οικογένεια
	Οικογενειακός Κύκλος	Οίκημα	Μόρφωση

Κοινωνικές Επιρροές

Οικογένεια

Τα άτομα αλληλεπιδρούν σε κοινωνικό επίπεδο και με αυτό τον τρόπο η καταναλωτική συμπεριφορά τους επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό. Η οικογένεια είναι μία από τις σημαντικές ομάδες που διαμορφώνει και επηρεάζει την ανθρώπινη συμπεριφορά. Παραδοσιακά αξίζει να σημειωθεί ότι οι διαφημιστές εστίαζαν την προσοχή τους στις γυναίκες καθώς αυτές συνήθως έμεναν στο σπίτι συνεπώς και αποτελούσαν το κοινό στόχος των διαφημιστικών μηνυμάτων. Όμως σήμερα σημαντικό ποσοστό του γυναικείου πληθυσμού εργάζεται με αποτέλεσμα οι αγορές να υλοποιούνται και από τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας.

Επιπλέον την τελική αγοραστική απόφαση επηρεάζουν μέλη της οικογένειας που δεν έχουν οικονομική δύναμη ή ανεξαρτησία. Αξίζει να σημειωθεί η σημαντική επιρροή που εξασκείται από τα παιδιά στους γονείς σε προϊόντα όπως: Παιγνίδια, ηλεκτρονικά, τρόφιμα, αυτοκίνητα κλπ.

Κοινωνική Τάξη - Ομάδα

«Οι Κοινωνικές τάξεις είναι κάποιες σχετικά ομοιογενείς και διαρκείς υποδιαιρέσεις μέσα σε μία κοινωνία οι οποίες είναι ιεραρχικά διατεταγμένες και των οποίων τα μέλη έχουν κοινές αξίες, ενδιαφέροντα και συμπεριφορά».

Κοινωνικές Ομάδες υπάρχουν σε όλες τις χώρες και συνήθως σχετίζονται στενά με την εκπαίδευση, την συμμετοχή σε κοινωνικές δραστηριότητες, τον τόπο διαμονής, το εισόδημα, την ιδιοκτησία, τον τόπο καταγωγής.

Από χώρα σε χώρα όμως οι κοινωνικές δομές συνήθως είναι διαφορετικές. Για παράδειγμα ελαστικές κοινωνικές δομές στις Η.Π.Α, έως τελείως ανελαστικές στην Ινδία. Συγκεκριμένα στις Η.Π.Α τα παιδιά ανήκουν στην κοινωνική ομάδα που γεννήθηκαν όμως είναι δυνατόν να μετακινηθούν στη διάρκεια της ζωής τους σε διαφορετική κοινωνική τάξη ανάλογα με την εργασία τους, το μορφωτικό τους επίπεδο κλπ. Κάτι ανάλογο δεν συμβαίνει στην Ινδία.

Ανώτατη Τάξη

Αποτελεί την κοινωνική ελίτ που ζει με τα πλούτη που έχει κληρονομήσει (κορυφαίοι επιχειρηματίες, στελέχη επιχειρήσεων). Έχουν σημαντικά εισοδήματα, συνήθως δευτερές κατοικίες και αποτελούν σημαντική αγορά για αντίκες, έργα τέχνης, σπάνια κοσμήματα, ταξίδια πολυτελείας και προϊόντα με μοναδικό σχεδιασμό. Στα χαμηλότερα στρώματά (Χαμηλή Ανώτατη Τάξη) της υπάρχουν και άτομα που χαρακτηρίζονται και ως νεόπλουτοι.

Ανώτερη Μεσαία Τάξη

Επιτυχημένοι επιχειρηματίες, ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων ή διευθυντές μεγάλων οργανισμών. Απαιτούν προϊόντα ποιότητας που παράλληλα είναι και σύμβολα της προσωπικής τους επιτυχίας. Είναι προσανατολισμένοι στην κοινωνία και επιζητούν την αναγνώριση και την κοινωνική αποδοχή. Είναι φιλόδοξοι για τα παιδιά τους και προσανατολισμένοι στο μέλλον σε μεγαλύτερο βαθμό από τις χαμηλότερες τάξεις.

Χαμηλή Μεσαία Τάξη

Ιδιωτικοί Υπάλληλοι, Υπάλληλοι γραφείου, Εκπαιδευτικοί και τεχνικοί. Ανήκουν στη μεσαία εισοδηματική ομάδα και προσπαθούν να αποταμιεύσουν για στιγμές ανάγκης. Το ρητό σκληρή δουλειά και υπομονή, χαρακτηρίζει τη συγκεκριμένη ομάδα. Είναι προσανατολισμένοι προς την οικογένεια (σπιτόγατοι)

Ανώτερη Χαμηλή Τάξη

Εργάτες βιομηχανιών, εξειδικευμένοι εργάτες, εργαζόμενοι σε υπηρεσίες. Κερδίζουν αρκετά χρήματα, ειδικά οι οικογένειες διπλής καριέρας, αισθάνονται όμως ανασφάλεια για το μέλλον. Εξαρτώνται περισσότερο από τους πωλητές και από τις διαφημίσεις για την επιλογή των προϊόντων και λιγότερο στη δική τους κρίση την οποία συνήθως δεν εμπιστεύονται. Αισθάνονται ότι η ζωή τους καθορίζουν αποφάσεις τρίτων.

Χαμηλότερη Χαμηλή Τάξη

Ανειδίκευτοι εργαζόμενοι και άτομα που απασχολούνται σε εργασίες χαμηλού κύρους. Δεν διαθέτουν μεγάλο εισόδημα αλλά είναι σημαντικές αγορές για είδη ανάγκης και προϊόντα που τους εξασφαλίζουν χαρά και ευτυχία στο παρόν. Στο χαμηλότερο επίπεδο ανήκουν άτομα που δεν έχουν σταθερή απασχόληση και άτομα που ζουν σε πλήρη φτώχεια και εξαθλίωση.

Ομάδες αναφοράς

Οι ομάδες αναφοράς ενός ατόμου απαρτίζονται από όλες τις ομάδες και έχουν άμεση (Προσωπική) ή έμμεση επιρροή στη στάση ή στη συμπεριφορά του. Εντός των ομάδων το άτομο ασκεί και δέχεται επιρροές. Οι ομάδες διακρίνονται σε πρωτεύουσες ομάδες και σε δευτερεύουσες ομάδες.

Πρωτεύουσες Ομάδες

Σχετικά Συνεχόμενη επαφή, πχ. Οικογένεια, φίλοι, γείτονες, συνάδελφοι στη δουλειά

Δευτερεύουσες Ομάδες

Είναι περισσότερο τυπικές και δεν υπάρχει διαρκής επαφή πχ. Θρησκευτική Ομάδα, Επαγγελματική Ομάδα, Σωματείο...

Επίσης διακρίνονται οι **ομάδες βλέψεων** στις οποίες το άτομο καλλιεργεί την προσδοκία να ενταχθεί (φιλοδοξία έφηβου ποδοσφαιριστή για ένταξή του στην επαγγελματική ομάδα), και οι **ομάδες απόρριψης** που είναι ομάδες τις αξίες ή τη συμπεριφορά των οποίων απορρίπτει το άτομο (Ομάδα Φιλάθλων Ολυμπιακού από Οπαδό του Παναθηναϊκού).

Ένα άτομο μπορεί να ανήκει σε περισσότερες ομάδες αναφοράς. Γεγονός όμως είναι ότι η αγοραστική συμπεριφορά του επηρεάζεται από τις ομάδες αναφοράς. Συγκεκριμένα ο ρόλος που ασκεί η ομάδα αναφοράς κατά την αγοραστική απόφαση είναι σημαντικός, ιδιαίτερα όταν οι **«άλλοι»** που δεν ανήκουν στην ομάδα μπορούν να δουν το προϊόν ή την επωνυμία που χρησιμοποιούν τα μέλη της ομάδας.

Η επιρροή είναι μεγαλύτερη όταν τα προϊόντα προσδίδουν κύρος στην ομάδα. Αυτό ωθεί άτομα εκτός ομάδας να θελήσουν να προσχωρήσουν σε αυτή **(να τη θεωρήσουν ομάδα βλέψεων)** ή να την απορρίψουν τελείως **(να τη θεωρήσουν ομάδα απόρριψης)**.

Για παράδειγμα ένα γούνινο παλτό μπορεί να θεωρηθεί προϊόν που προσδίδει κύρος από ορισμένους αλλά και προϊόν εκμετάλλευσης των ζώων ειδικότερα από οικολογικές ομάδες.

Ηγέτης γνώμης

Είναι το πρόσωπο που επηρεάζει τους άλλους. Οι ηγέτες γνώμης δεν είναι κατ' ανάγκη πλούσιοι ή καλύτερα μορφωμένοι. Επίσης ηγέτες γνώμης ενός θεματικού αντικειμένου δεν είναι και ηγέτες σε άλλο αντικείμενο για παράδειγμα οι νεαρές γυναίκες μπορεί να είναι ηγέτες γνώμης σε θέματα μόδας και καλλυντικών αλλά δεν είναι και ηγέτες σε θέματα αυτοκινήτων.

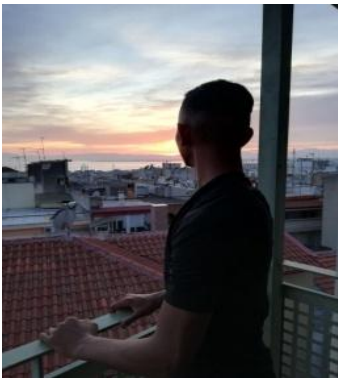
Κουλτούρα

Η κουλτούρα είναι ο πιο καθοριστικός παράγοντας των επιθυμιών και της συμπεριφοράς ενός ατόμου. Η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι κάτι που στη μεγαλύτερη έκτασή της μαθαίνεται. Με την ανάπτυξή του το παιδί μαθαίνει ένα σύνολο αξιών, προτιμήσεων, αντιλήψεων και συμπεριφοράς μέσα από τη διαδικασία κοινωνικοποίησής του την οποία κατευθύνουν η οικογένεια και άλλοι βασικοί θεσμοί (Σχολείο, σωματεία....)

Κάθε κουλτούρα αποτελείται από μικρότερες υποκουλτούρες που δίνουν μία πιο συγκεκριμένη ταυτότητα στα μέλη τους. Συγκεκριμένα:

- Εθνικότητες
- Θρησκευτικές Ομάδες
- Γεωγραφικές Περιοχές
- Φυλετικές Ομάδες

ΑΣΚΗΣΗ

 Guided Fantasy	Καθοδηγούμενη φαντασία Σε μια χαλαρή ατμόσφαιρα, οι εκπαιδευόμενοι καλούνται να φανταστούν τους εαυτούς τους σε μια κατάσταση την οποία ο εκπαιδευτής τους καθοδηγεί. Μετά από αυτό, οι συμμετέχοντες δηλώνουν αυτό που είδαν, βίωσαν, σκέφτηκαν ή αισθάνθηκαν. Διάρκεια: 10'
 Dramatization	Κάθε μέλος ομάδας διηγείται από μία ιστορία Ένα μέλος τη φορά διηγείται (δραματοποίηση) την ιστορία ενός πρόσφυγα/μετανάστη. Οι υπόλοιπες ομάδες προτείνουν προϊόντα/υπηρεσίες με αντίστοιχα χαρακτηριστικά-οφέλη-πλεονεκτήματα. Βλέπουμε εάν υπάρχει ταύτιση μεταξύ των προϊόντων/υπηρεσιών της ομάδας (πελάτη) και των ομάδων που εξυπηρετούν (υπάλληλοι θυρίδας). Η ταύτιση όχι μόνο στο προϊόν/υπηρεσία per se αλλά και στο τρίπτυχο χαρακτηριστικά-οφέλη-πλεονεκτήματα.
Με λένε Ιμ Η διαδρομή από την πατρίδα μου δεν ήταν ταξίδι αναψυχής. Χρειάστηκε να διασχίσω πέντε χώρες μέχρι να πατήσω το πόδι μου στην Ελλάδα, κάνοντας ένα δύσκολο και επικίνδυνο ταξίδι. Δεν θέλω να θυμάμαι το παρελθόν.  Με λένε Ιμ και είμαι από το Μπαγκλαντές. Άφησα τη χώρα μου επειδή βρισκόμουν σε κίνδυνο, όμως, εάν η κατάσταση ήταν διαφορετική, ποτέ δεν θα την είχα αφήσει. Βέβαια, παρόλο που έφυγα, την αγαπώ πάρα πολύ και προσπαθώ να το εκφράζω μέσω της ποίησης, με την οποία ασχολούμαι γράφοντας ποιήματα στον ελεύθερο χρόνο μου. Πρώτη στάση μου στην Ελλάδα, ήταν η πόλη Θεσσαλονίκη. Αλλά δεν έμεινα πολύ καιρό. Στη συνέχεια κατέβηκα στην Αθήνα, όπου και έμεινα για κάποιες μέρες, πριν μεταφερθώ στον ξενώνα ανηλίκων στη Θεσσαλονίκη, όπου λειτουργεί υπό την εποπτεία του ΔΟΜ. Τους τελευταίους μήνες ζω εδώ. Οι άνθρωποι στον ξενώνα αποτελούν δεύτερη οικογένεια για μένα. Εκείνοι, από την πλευρά τους, μου φέρονται προστατευτικά και βρίσκονται δίπλα μου σε κάθε μου ανάγκη. Σε σύντομο χρονικό διάστημα θα βρίσκομαι και πάλι μαζί με την αδελφή μου. Στο πλαίσιο οικογενειακής επανένωσης θα πάω να τη βρω στη Μεγάλη Βρετανία όπου και ζει. Τα συναισθήματά μου είναι ανάμεικτα. Δεν παύω να σκέφτομαι πως θα αφήσω πίσω κομμάτι του εαυτού μου και... τη δεύτερη οικογένειά μου. Επόμενο βήμα θέλω να είναι η μόρφωση. Αν και δεν έχω συγκεκριμένα όνειρα ή σχέδια, είμαι καλός στη βιολογία, τη φωτογραφία, τη λογοτεχνία, την ποίηση. Αγαπώ την όποια καινούρια γνώση και κάθε νέα πρόκληση που βρίσκεται στον δρόμο μου. Δεν ξέρω τι θέλω να γίνω όταν μεγαλώσω. Το σίγουρο είναι ένα: παρόλο που προς το παρόν είναι αδύνατον, θα ήθελα κάποια στιγμή στο μέλλον να επιστρέψω στο Μπαγκλαντές, με σκοπό να βοηθήσω κόσμο που βρίσκεται σε ανάγκη. Οι άνθρωποι που αυτόματα μου έρχονται στο νου είναι οι Ροχίγκια, οι οποίοι κατακλύζουν τη χώρα μου τελευταία, όντες πρόσφυγες από τη Μιανμάρ. Πηγή: https://greece.iom.int/el/%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%AF%CE%B5%CF%82	
• Σε επίπεδο αναγκών, πως μεταβάλλονται οι ανάγκες τους σε όλη τη διάρκεια της περιπέτειάς του; • Ποιες οι είναι οι ψυχολογικοί και οι κοινωνικοί παράγοντες που επηρεάζουν τον Ιμ; • Ποια κριτήρια τμηματοποίησης θα χρησιμοποιούσατε στην περίπτωση του Ιμ; • Τι προϊόντα ή υπηρεσίες είναι πιθανόν να αναζητήσει στο ταχυδρομείο; • Για κάθε πιθανό προϊόν/υπηρεσία παρουσιάστε την αντίστοιχη νοητική μετάβαση από το χαρακτηριστικό στο όφελος και στο πλεονέκτημα. Επανάληψη της άσκησης για το 2 και το 4 ερώτημα με αντίστοιχες περιπτώσεις (4 ανά ομάδα).	

Το Ταξίδι του Ιμ

