

Περιεχόμενα

Πρόλογος	13
<i>Καθηγητού Ψυχιατρικής Γ.Ν. Χριστοδούλου</i>	
Πρόλογος συγγραφέων	15
1. Το τηλέφωνο ως μέσο ψυχολογικής στήριξης	17
<i>Άγγελος Ηλιόπουλος, Χρύσα Λεκουρέτη</i>	
Τι εννοούμε με τον όρο «τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης» (ιδιαιτερότητες και δυσκολίες)	17
Τι είναι η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου	21
<i>Παροχή συμβουλών</i>	22
<i>Συνηγορία</i>	23
<i>Πληροφόρηση</i>	25
<i>Υποστήριξη</i>	29
<i>Φιλική προσέγγιση</i>	32
Συμβουλευτική σε γραμμές έκτακτης ανάγκης	34
Οργάνωση συμβουλευτικής γραμμής	35
Δομή τηλεφωνικής κλήσης για ψυχολογική στήριξη	38
<i>Στάδιο 1: Εγκαθίδρυση της σχέσης</i>	38
<i>Στάδιο 2: Διερεύνηση του περιεχομένου, του πλαισίου του τηλεφωνήματος και των συναισθημάτων του καλούντα</i>	40
<i>Στάδιο 3: Αποσαφήνιση των βασικών θεμάτων</i>	42

<i>Στάδιο 4: Βοήθεια στους καλούντες προκειμένου να αναγνωρίσουν το επόμενο στάδιο</i>	43
<i>Στάδιο 5: Κλείσιμο</i>	44
<i>Στάδιο 6: Μετά το τηλεφώνημα</i>	45
Οι «δύσκολες» κλήσεις	46

2. Στρατηγική διαχείρισης της γραμμής ψυχολογικής στήριξης	49
<i>Ελένη Κωνσταντίνου, Άγγελος Καφφές</i>	
Σκοπός	49
Πολιτική διαχείρισης	51
Η αρχή των ίσων ευκαιριών	54
Προβολή	55
Καταχώρηση των κλήσεων	57
Αξιολόγηση	60
Δουλεύοντας από το σπίτι	65
Οι τηλεφωνικές υπηρεσίες υποστήριξης ως μέσο εκμετάλλευσης	69
Τα κριτήρια αξιολόγησης της Ένωσης Τηλεφωνικών Γραμμών Υποστήριξης	70
3. Η θεραπευτική σχέση	73
<i>Βασιλική Μαστοραντωνάκη, Νίκη Ζαφειροπούλου</i>	
Θεωρητικές προσεγγίσεις	73
Γνωσιακές-συμπεριφοριστικές θεραπείες	74
Γνωσιακή-αναλυτική προσέγγιση	75
Συμβουλευτική επικεντρωμένη στο άτομο	75
Συμβουλευτική επικεντρωμένη στη διαδικασία	76
Ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις	77
Υποδοχή του πελάτη και πρώτη επαφή	78
Μεταβίβαση και αντιμεταβίβαση	80

Συμβουλευτικές δεξιότητες και σχέση συμβούλου-καλούντα	83
Η καλλιέργεια της θεραπευτικής σχέσης	85
<i>Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης</i>	86
<i>Ενσυναίσθηση</i>	88
<i>Αναγνώριση και αντανάκλαση των συναισθημάτων</i>	90
<i>Κατανόηση των σιωπών</i>	92
Λήψη σημειώσεων	94
Χρονική διάρκεια της συνεδρίας	95
Δεξιότητες που απαιτούνται για την έναρξη και τη θεμελίωση της συμβουλευτικής σχέσης με τη χρήση του τηλεφώνου ως διαύλου επικοινωνίας	97
Έρευνα και ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	100
Κριτήρια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας	103
Συνθήκες εργασίας	105
4. Το απόρρητο	107
<i>Νατάσα Πιπεροπούλου, Βασιλική Μαστοραντωνάκη</i>	
Εχεμύθεια	107
Στρατηγικές με στόχο την εχεμύθεια	109
Νομικά θέματα	112
Αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών	113
Φύλαξη αρχείων	116
Νομοθεσία προσωπικών δεδομένων	117
Αναγνώριση καλούντος	118
5. Εκπαίδευση προσωπικού, έρευνα και αξιολόγηση της γραμμής ψυχολογικής στήριξης	119
<i>Νίκη Ζαφειροπούλου, Ελένη Κωνσταντίνου</i>	
Επιλογή προσωπικού	119
Εκπαίδευση προσωπικού	121
Δεξιότητες προσωπικού και θεραπευτική σχέση	126

<i>Εγκαθίδρυση και ανάπτυξη σχέσης με τους καλούντες</i>	126
<i>Διατήρηση της σχέσης μέσω τηλεφώνου με τους καλούντες</i>	126
<i>Χρήση του τηλεφώνου για το συμφέρον των καλούντων</i>	127
Αντιμετώπιση ειδικών πληθυσμών	127
Υποστήριξη και εποπτεία	129
Έρευνα	131
Ποιοτικός έλεγχος και αξιολόγηση του παρεχόμενου έργου	133
6. Η συμβουλευτική από τηλεφώνου	137
<i>Χρύσα Λεκουρίτη, Νατάσα Πιπεροπούλου, Άγγελος Ηλιοπούλος</i>	
Η σχέση συμβούλου-πελάτη	137
Επιλογή συμβούλου από τον πελάτη	140
Τα όρια της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου	141
Συνήθη ερωτήματα που τίθενται κατά τη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου	142
Άλλα θέματα για συζήτηση πριν την έναρξη των συνεδριών	156
<i>Ερωτήσεις πελάτη</i>	156
<i>Κακής ποιότητας τηλεφωνικές συνδέσεις</i>	158
<i>Έλεγχος</i>	159
<i>Ασφάλιση</i>	160
Η πρώτη συνεδρία	160
Χειρισμός των συναισθημάτων	163
Μιλώντας για σεξ	166
Αλλαγές συνθηκών	166
Ποιότητα φωνής του συμβούλου	168
Πολιτισμός και γλώσσα	170
Άτομα με προβλήματα ακοής	171
Θέματα που αφορούν το φύλο	172
Πλεονεκτήματα της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου έναντι της πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτικής	173

7. Πρακτικός οδηγός για ειδικές καταστάσεις	175
<i>Άγγελος Καρφές, Θεώνη Τριανταφύλλου,</i>	
<i>Ορέστης Γιωτάκος</i>	
Εισαγωγή	175
Κατάθλιψη και άγχος	177
<i>Κατάθλιψη</i>	177
<i>Μοναξιά</i>	180
<i>Πένθος</i>	181
<i>Αυτοκτονικότητα</i>	183
<i>Αυτοτραυματισμός</i>	187
<i>Ανησυχία για κάποιον άλλο</i>	189
<i>Κρίσεις πανικού</i>	191
Ψυχωτικές καταστάσεις	193
<i>Ψευδαισθήσεις, παραισθήσεις</i>	193
<i>Ο καλών είναι ψυχωτικός και προσπαθεί να αντιμετωπίσει</i> <i>την κατάσταση</i>	194
Χρήση ουσιών	196
<i>Ο καλών έχει κάνει χρήση ουσιών</i>	196
<i>Ο καλών (ή κάποιος άλλος) έχει κάνει υπερβολική</i> <i>χρήση ουσιών</i>	199
<i>Ο καλών (ή κάποιος άλλος) κάνει χρήση ουσιών</i> <i>και θέλει να μιλήσει γι' αυτό</i>	201
Κακοποίηση	203
<i>Συναισθηματική κακοποίηση</i>	203
<i>Σωματική κακοποίηση</i>	205
<i>Σεξουαλική κακοποίηση - βιασμός</i>	207
<i>Ενήλικας που υπήρξε θύμα σεξουαλικής κακοποίησης</i> <i>κατά την παιδική του ηλικία</i>	210
<i>Μαρτυρία εγκλήματος</i>	211
Σχέσεις, οικογένεια, επάγγελμα	213
<i>Εγκυμοσύνη, άμβλωση, στειρότητα, υιοθεσία</i>	213
<i>Σχέση γονέα-παιδιού</i>	214
<i>Γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες</i>	215

<i>Φροντίδα ηλικιωμένου γονέα</i>	217
<i>Τερματισμός σχέσης-διαζύγιο</i>	218
<i>Αλλαγή φάσης ζωής</i>	219
<i>Φιλικές σχέσεις</i>	220
<i>Διαφωνίες και φιλονικίες</i>	223
<i>Επαγγελματικά θέματα</i>	224
<i>Ειδικά θέματα</i>	225
<i>Θέματα θρησκευτικής πίστης</i>	225
<i>Απειλητικές για τη στοιχειώδη διαβίωση καταστάσεις</i>	226
<i>Σωματική ασθένεια, ανικανότητα, τραύμα</i>	226
<i>Τηλεφωνήματα για πληροφόρηση</i>	228
<i>Σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα</i>	229
<i>Σεξουαλική ταυτότητα</i>	231
<i>Σεξουαλική δραστηριότητα - φαντασιώσεις</i>	232
<i>Αυτοϊκανοποίηση κατά τη διάρκεια</i> <i>του τηλεφωνήματος</i>	234
<i>Διατροφικές διαταραχές</i>	235
<i>Γνωστικές δυσκολίες</i>	237
<i>Τηλεφωνήματα που αφορούν άλλο άτομο</i>	238
<i>Θνμός</i>	240
<i>Απόρριψη της βοήθειας</i>	241
<i>Σιωπηλά τηλεφωνήματα</i>	242
Βιβλιογραφία	245
Γραμμές S.O.S.	249