

# Ψυχολογική Στήριξη από το Τηλέφωνο

Εκδόσεις «Ελληνικά Γράμματα», 2006.

Επιμέλεια: Γιωτάκος Ο., Θ Τριανταφύλλου

## Συγγραφείς

*Ορέστης Γιωτάκος*  
*Νίκη Ζαφειροπούλου*  
*Ευάγγελος Ηλιόπουλος*  
*Άγγελος Καφφές*  
*Ελένη Κωνσταντίνου*  
*Χρύσα Λεχουρίτη*  
*Βασιλική Μαστοραντωνάκη*  
*Νατάσα Πιπεροπούλου*  
*Θεώνη Τριανταφύλλου*

Πρόλογος Καθηγητού Ψυχιατρικής Γ.Ν. Χριστοδούλου

Πρόλογος Συγγραφέων

Κεφάλαιο 1

*Ευάγγελος Ηλιόπουλος, Χρύσα Λεχουρίτη*

## **1. ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΩΣ ΜΕΣΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

**1.1. Τι εννοούμε με τον όρο «τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης» (ιδιαιτερότητες και δυσκολίες)**

**1.2. Τι είναι η Συμβουλευτική μέσω Τηλεφώνου**

**1.2.1. Παροχή Συμβουλών**

**1.2.2. Συνηγορία**

**1.2.3. Πληροφόρηση**

**1.2.4. Υποστήριξη**

**1.2.5. Φιλική προσέγγιση**

**1.3. Συμβουλευτική σε Γραμμές έκτακτης ανάγκης**

**1.4. Οργάνωση Συμβουλευτικής Γραμμής**

**1.5. Δομή τηλεφωνικής κλήσης για ψυχολογική στήριξη**

**1.5.1. Στάδιο 1 : Εγκαθίδρυση της σχέσης**

**1.5.2. Στάδιο 2 : Διερευνώντας το περιεχόμενο, το πλαίσιο του τηλεφωνήματος και τα συναισθήματα του καλούντος**

**1.5.3. Στάδιο 3: Ξεκαθαρίζοντας τα βασικά θέματα**

**1.5.4. Στάδιο 4 :Βοηθώντας τους καλούντες να αναγνωρίσουν το επόμενο στάδιο**

1.5.5. Στάδιο 5 :Κλείσιμο

1.5.6. Στάδιο 6: Μετά το τηλεφώνημα

1.6. Οι «δύσκολες» κλήσεις

## Κεφάλαιο 2

*Ελένη Κωνσταντίνου, Άγγελος Καφφές*

### 2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

2.1. Σκοπός

2.2. Πολιτική διαχείρισης

2.3. «Η αρχή των Ίσων Ευκαιριών»

2.4. Προβολή

2.5. Καταχώρηση των κλήσεων

2.6. Αξιολόγηση

2.7. Δουλεύοντας από το σπίτι

2.8. Οι τηλεφωνικές υπηρεσίες υποστήριξης ως μέσο εκμετάλλευσης

2.9. Τα κριτήρια αξιολόγησης για την Telephone Helpline Association

## Κεφάλαιο 3

*Βασιλική Μαστοραντωνάκη, Νίκη Ζαφειροπούλου*

### 3. Η ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

### **3.1. Θεωρητικές Προσεγγίσεις**

**3.1.1. Γνωσιακές-συμπεριφοριστικές θεραπείες**

**3.1.2. Γνωσιακή-αναλυτική προσέγγιση**

**3.1.3. Συμβουλευτική επικεντρωμένη στο άτομο**

**3.1.4. Συμβουλευτική επικεντρωμένη στη διαδικασία**

**3.1.5. Ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις**

**3.2. Υποδοχή του πελάτη – Αρχική επαφή**

**3.3. Μεταβίβαση και Αντιμεταβίβαση**

**3.4. Συμβουλευτικές δεξιότητες και σχέση συμβούλου και καλούντος**

**3.5. Η καλλιέργεια της θεραπευτικής σχέσης**

**3.5.1. Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης**

**3.5.2. Ενσυναίσθηση**

**3.5.3. Η αναγνώριση και η αντανάκλαση των συναισθημάτων**

**3.5.4. Κατανοώντας τις σιωπές**

**3.6 Λήψη σημειώσεων**

**3.7. Χρονική διάρκεια της συνεδρίας**

**3.8. Δεξιότητες που απαιτούνται για την έναρξη και τη θεμελίωση της συμβουλευτικής σχέσης με τη χρήση του τηλεφώνου ως διαύλου επικοινωνίας (Σύνοψη).**

**3.9. Έρευνα και ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**

**3.10. Κριτήρια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας**

**3.11. Συνθήκες εργασίας**

## **Κεφάλαιο 4**

*Νατάσσα Πιπεροπούλου, Βασιλική Μαστοραντωνάκη*

### **4. ΤΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ**

#### **4.1. Εχεμύθεια**

#### **4.2. Στρατηγικές με στόχο την εχεμύθεια**

#### **4.3. Νομικά Θέματα**

#### **4.4. Αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών**

#### **4.5. Διαφύλαξη αρχείων**

#### **4.6. Νομοθεσία προσωπικών δεδομένων**

#### **4.7. Αναγνώριση καλούντος**

## **Κεφάλαιο 5**

*Νίκη Ζαφειροπούλου , Ελένη Κωνσταντίνου*

### **5. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ, ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ**

#### **5.1. Επιλογή προσωπικού**

**5.2. Εκπαίδευση προσωπικού**

**5.3. Δεξιότητες προσωπικού και θεραπευτική σχέση**

**5.4. Αντιμετώπιση ειδικών πληθυσμών**

**5.5. Υποστήριξη και Εποπτεία**

**5.6. Έρευνα**

**5.7. Ποιοτικός έλεγχος και αξιολόγηση του παρεχόμενου έργου**

## **Κεφάλαιο 6**

*Χρύσα Λεχουρίτη, Νατάσα Πιπεροπούλου, Άγγελος Ηλιόπουλος*

### **6. Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΠΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ**

**6.1. Η σχέση συμβούλου - πελάτη**

**6.2. Επιλογή συμβούλου από τον πελάτη**

**6.3. Τα όρια της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου**

**6.4. Συχνά θέματα που τίθενται κατά τη συμβουλευτική από τηλεφώνου**

**6.5. Άλλα θέματα για συζήτηση πριν την έναρξη των συνεδριών**

**6.6. Η πρώτη συνεδρία**

**6.7. Χειρισμός των συναισθημάτων**

**6.8. Μιλώντας για σεξ**

**6.9. Αλλαγές συνθηκών**

**6.10. Ποιότητα φωνής συμβούλου**

**6.11. Πολιτισμός και γλώσσα**

**6.12. Άτομα με προβλήματα ακοής**

**6.13. Θέματα που αφορούν το φύλο**

**6.14. Πλεονεκτήματα της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου σε σύγκριση με την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική**

## **Κεφάλαιο 7**

*Άγγελος Καφφές, Θεώνη Στ. Τριανταφύλου, Ορέστης Γιωτάκος*

### **7. ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΣΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ**

**7.1. Εισαγωγή**

**7.2. Κατάθλιψη και άγχος**

**7.2.1 Κατάθλιψη**

**7.2.2. Μοναξιά**

**7.2.3. Πένθος**

**7.2.4. Αυτοκτονικότητα**

**7.2.5. Αυτοτραυματισμός**

7.2.6. Ο καλών ανησυχεί για κάποιον άλλο

7.2.7. Κρίσεις Πανικού

7.3. Ψύχωτικές καταστάσεις

7.3.1. Ψευδαισθήσεις, παραισθήσεις.

7.3.2. Ο καλών είναι ψυχωτικός και προσπαθεί να αντιμετωπίσει την κατάσταση

7.4. Χρήση ουσιών

7.4.1. Ο καλών έχει κάνει χρήση ουσιών

7.4.2. Ο καλών έχει κάνει υπερβολική χρήση ουσιών(overdose)

7.4.3. Ο καλών κάνει χρήση ουσιών και θέλει να μιλήσει για αυτό

7.5. Κακοποίηση

7.5.1. Συναισθηματική Κακοποίηση

7.5.2. Σωματική κακοποίηση

7.5.3. Σεξουαλική κακοποίηση - βιασμός

7.5.4. Ενήλικας, θύμα σεξουαλικής κακοποίησης κατά την παιδική ηλικία

7.5.5. Μαρτυρία εγκλήματος

7.6. Σχέσεις – Οικογένεια - Επάγγελμα

7.6.1. Εγκυμοσύνη, στειρότητα, υιοθεσία

7.6.2. Σχέση γονέα – παιδιού

7.6.3. Γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες

7.6.4. Φροντίδα ηλικιωμένου γονέα

7.6.5. Τερματισμός σχέσης – διαζύγιο

7.6.6. Αλλαγή φάσης ζωής

7.6.7. Φιλικές σχέσεις

7.6.8. Διαφωνίες/ φιλονικίες

7.6.9. Επαγγελματικά Θέματα

7.7. Ειδικά θέματα

7.7.1. Θέματα θρησκευτικής πίστης

7.7.2. Απειλητικές για την στοιχειώδη επιβίωση καταστάσεις

7.7.3. Σωματική ασθένεια, ανικανότητα, τραύμα



- 7.7.4. Τηλεφωνήματα για πληροφόρηση
- 7.7.5. Σεξουαλικά Μεταδιδόμενα Νοσήματα
- 7.7.6. Σεξουαλική ταυτότητα
- 7.7.7. Σεξουαλική δραστηριότητα - φαντασιώσεις
- 7.7.8. Ο καλών αυτο-ικανοποιείται κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος
- 7.7.9. Διατροφικές διαταραχές
- 7.7.10. Ο καλών έχει γνωστικές δυσκολίες
- 7.7.11. Τηλεφωνήματα που αφορούν άλλο άτομο
- 7.7.12. Θυμός
- 7.7.13. Ο καλών απορρίπτει τη βοήθεια
- 7.7.14. Σιωπηλά τηλεφωνήματα

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

## **Γ Ρ Α Μ Μ Ε Σ   Σ Ο Σ**

Όπως είναι σε όλους μας γνωστό, η επικοινωνία είναι για τον ψυχίατρο αλλά και για όλους τους επιστήμονες στο χώρο των επιστημών συμπεριφοράς, το βασικό εργαλείο εργασίας. Χωρίς την επικοινωνία είναι αδύνατη η επιτέλεση διαγνωστικού και θεραπευτικού έργου.

Μια από τις σχετικά σύγχρονες μορφές επικοινωνίας είναι η τηλεφωνική επικοινωνία. Παρά το μειονέκτημα που απορρέει από τη χρησιμοποίηση ενός μόνο αισθητηρίου, είναι ωστόσο άμεση, προσιτή και δημοφιλής. Ήταν, λοιπόν, επιτυχής η επιλογή της για ψυχολογική στήριξη. Θα μπορούσαμε μάλιστα να πούμε ότι σε ορισμένες περιπτώσεις όπου η προσέλευση στο γιατρό είναι προβληματική (πχ. παρανοϊκοί ασθενείς, ασθενείς με κοινωνική φοβία, ασθενείς με συνυπάρχουσα σωματική αναπηρία, ασθενείς που φοβούνται τις προκαταλήψεις των συνανθρώπων τους) είναι ίσως ο μοναδικός τρόπος επικοινωνίας. Η μετεξέλιξη των τηλεφωνικών Γραμμών Στήριξης προς την κατεύθυνση της τηλεψυχιατρικής και του διαδικτύου προσφέρει ακόμη μεγαλύτερες (ή και εναλλακτικές) δυνατότητες.

Η τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής στήριξης στο Στρατό, της οποίας Επιστημονικός Υπεύθυνος είναι ο συνάδελφος κ. Ορέστης Γιωτάκος, αποτελεί την έμπρακτη εφαρμογή των παραπάνω. Παρά τις προβλέψιμες δυσκολίες που ενυπάρχουν στη λειτουργία όλων αυτών των Γραμμών και τις δυσκολίες στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους, ωστόσο, για τους λόγους που προαναφέρθηκαν, αποτελούν χρήσιμα μέσα πληροφόρησης, θεραπείας και πρόληψης. Στο συμπέρασμα αυτό συγκλίνουν οι διαπιστώσεις μου από την λειτουργία της Γραμμής Άμεσης Τηλεφωνικής Βοήθειας της Ψυχιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών που ιδρύθηκε στην περίοδο που είχα την τιμή να διευθύνω την Κλινική (1996-2003). Παρόμοιες ήσαν οι διαπιστώσεις μου από τη λειτουργία της Γραμμής SOS του Κέντρου Ψυχικής Υγιεινής.

Το βιβλίο «Ψυχολογική Στήριξη από το Τηλέφωνο» του κ. Γιωτάκου και των συνεργατών του είναι ένα πολύ χρήσιμο εγχειρίδιο. Καταγράφει κυρίως τις εμπειρίες των συγγραφέων από τη λειτουργία της Γραμμής στον Στρατό, επεκτείνεται όμως και σε πληροφόρηση που αφορά άλλους χώρους όπου έχει επωφελή εφαρμογή. Περιέχει επίσης χρήσιμες

πληροφορίες για την οργάνωση της υπηρεσίας, για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων καταστάσεων καθώς και για τη στάση του θεραπευτή σε σχέση με τα δυναμικά που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Εύχομαι καλή επιτυχία στο χρήσιμο και καλογραμμένο βιβλίο αλλά και στις Γραμμές Τηλεφωνικής Βοήθειας που αποτελούν το αντικείμενό του και συγχαίρω τους συγγραφείς για το έργο τους.

**Καθηγητής Γεώργιος Ν. Χριστοδούλου**  
**Πρόεδρος της *Ελληνικής Ψυχιατρικής Εταιρείας***

## **Πρόλογος Συγγραφέων**

Το βιβλίο αυτό είναι το αποτέλεσμα ομαδικής δουλειάς των εργαζομένων στην Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Στήριξης του Στρατού, στο διάστημα 2004-2005. Αποτυπώνει τις προσπάθειες της ομάδας για το σχεδιασμό μιας ολοκληρωμένης εκπαίδευσης στον τομέα αυτό, αλλά και αντιμετώπισης από τηλεφώνου των ποικίλων περιστατικών κρίσης.

Μολονότι είναι δεδομένη πλέον η χρησιμότητα των Γραμμών Ψυχολογικής Υποστήριξης, συχνά δεν εκτιμώνται τα απαραίτητα εκείνα θέματα που διασφαλίζουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Το συγκεκριμένο πόνημα αποτελεί την προσπάθεια μιας πρώτης ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και καταγραφής των ιδιαιτεροτήτων λειτουργίας μιας Γραμμής Ψυχολογικής Υποστήριξης, θίγοντας ζητήματα όπως: η στρατηγική διαχείρισης της Γραμμής Ψυχολογικής Στήριξης, η ιδιαιτερότητα της θεραπευτικής σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ Συμβούλου και χρήστη της Γραμμής, το κεφαλαιώδες θέμα του απορρήτου, η εκπαίδευση του προσωπικού, και η έρευνα και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τέλος, περιγράφει την αντιμετώπιση ειδικών ψυχολογικών καταστάσεων με τη μορφή ενός οδηγού για ειδικές περιπτώσεις κλήσεων.

Ευχόμαστε το βιβλίο αυτό να αποτελέσει ένα χρήσιμο εγχειρίδιο, όχι μόνο στο προσωπικό των Γραμμών Υποστήριξης, αλλά και σε κάθε εργαζόμενο στο χώρο της ψυχικής υγείας, αφού η αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων από τηλεφώνου αποτελεί ενδεχόμενα μέρος της δουλειάς όλων.

**Ορέστης Γιωτάκος, Ψυχίατρος**

**Θεώνη Στ. Τριανταφύλλου, Κλινικός Ψυχολόγος**

## **Κεφάλαιο 1**

*Ευάγγελος Ηλιόπουλος, Χρύσα Λεχουρίτη*

### **1. ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΩΣ ΜΕΣΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

#### **1.1. Τι εννοούμε με τον όρο «τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης» (ιδιαιτερότητες και δυσκολίες)**

Με τον όρο «τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης» αναφερόμαστε σε ένα σύνολο υπηρεσιών παροχής τεκμηριωμένης πληροφόρησης, των οποίων βασικά χαρακτηριστικά αποτελούν η ενεργητική ακρόαση και υποστήριξη. Η λειτουργία μιας γραμμής μπορεί να έχει περιορισμένη διάρκεια, όπως στην περίπτωση υπηρεσιών παρεχόμενων στο πλαίσιο συγκεκριμένων τηλεοπτικών ή ραδιοφωνικών προγραμμάτων, που είναι διαθέσιμες για το κοινό μόνο για ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα. Μπορεί να συνιστά όμως και μία μόνιμη, σταθερή υπηρεσία, όπως στην περίπτωση π.χ. των γραμμών που υποστηρίζονται από ποικίλες φιλανθρωπικές οργανώσεις. Οι γραμμές συχνά λειτουργούν σε τοπικό επίπεδο, όπως συμβαίνει στην περίπτωση των ομάδων αυτοβοήθειας. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι η παροχή υποστήριξης μέσω τηλεφώνου δεν περιορίζεται μόνο στο στενό πλαίσιο της φιλανθρωπίας και του εθελοντισμού. Τα εμπορικά προγράμματα υποστήριξης υπαλλήλων, για παράδειγμα, φαίνεται να αποφέρουν άμεσα αλλά και έμμεσα (αύξηση παραγωγικότητας) έσοδα στις εταιρείες που τα διοργανώνουν. Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι κάποιοι σύμβουλοι ασκούν ιδιωτικά το επάγγελμά τους παρέχοντας υπηρεσία τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης.

Στις περισσότερες γραμμές υποστήριξης, οι κλήσεις δεν πραγματοποιούνται με σκοπό τη διαμόρφωση μιας μακροχρόνιας και σταθερής σχέσης με τον καλούντα. Οι σύμβουλοι που εργάζονται στις συγκεκριμένες γραμμές έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με την βασική δυσκολία που προσδιορίζει το συγκεκριμένο τρόπο άσκησης του επαγγέλματος:

Ο καλών μπορεί να μην ξανακαλέσει ποτέ για να αναφέρει κάποια πρόοδο ή την ανάληψη συγκεκριμένης δράσης και γενικότερα την εξέλιξη της προσωπικής του ιστορίας. Το γεγονός αυτό καθιστά αναγκαία την πλήρη αποδοχή του καλούντα από την μεριά του συμβούλου (άλλωστε, αν ο καλών δεν εισπράξει εξαρχής αίσθημα αποδοχής μπορεί γρήγορα να κλείσει και έτσι να μη λάβει καμία βοήθεια στο πρόβλημά του) και τον εποικοδομητικό χειρισμό αυτής της «άβολης» -για το σύμβουλο- κατάστασης. Συνακόλουθα, κρίνεται απαραίτητη η εποπτεία των εργαζόμενων σε τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης. Πραγματικά, η πιθανή έλλειψη ανατροφοδότησης (feedback) από τον καλούντα, αρκετά συχνά αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο που παραβλέπεται κατά την εκπαίδευση. Είναι ενδιαφέρουσα η διαπίστωση ότι αρκετοί σύμβουλοι, ακόμα και άτομα με σημαντική εμπειρία στο συγκεκριμένο τομέα, μερικές φορές επιζητούν ασυνείδητα ανατροφοδότηση από τον καλούντα με φράσεις όπως « Ελπίζω να σας βοήθησα» ή « Είμαι σίγουρος ότι τώρα θα μπορέσετε να...». Είναι πολύ εύκολο να ασκήσει ο σύμβουλος έμμεσα πίεση στον καλούντα ώστε να εκφραστεί θετικά για το τηλεφώνημα και να ικανοποιήσει κατ'αυτόν τον τρόπο την προσωπική του ανάγκη για αναγνώριση του έργου και της αξίας του. Ακούγοντας αυτού του είδους τις εκφράσεις, ο καλών θα απαντήσει θετικά, δίνοντας έτσι στο σύμβουλο μια στιγμιαία ικανοποίηση. Καθώς αυτός είναι συχνά ο τρόπος κατάληξης του τηλεφωνήματος, θα πρέπει να διερευνώνται τα κίνητρα, το επίπεδο ικανοποίησης και οι προσωπικές ανάγκες του συμβούλου, καθώς επίσης και η καταλληλότητά του για την άσκηση του συγκεκριμένου είδους εργασίας.

Υπάρχουν, βέβαια και περιπτώσεις τακτικών καλούντων οι οποίοι σε κάθε τηλεφώνημα παρουσιάζουν κάποιο βαθμό προόδου, αν και συνήθως με βραδείς ρυθμούς, γεγονός που μπορεί να συνεχιστεί για ένα χρονικό διάστημα. Σε κάποιες τηλεφωνικές υπηρεσίες, συνηθίζεται ο ίδιος σύμβουλος να αναλαμβάνει ένα συγκεκριμένο τακτικό καλούντα. Η διαδικασία αυτή παρουσιάζει αρκετές ομοιότητες με τη βραχύχρονη συμβουλευτική, αν και πιο ορθά, εφόσον ο σύμβουλος πολύ συχνά δεν είναι εκπαιδευμένος (αρκετές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης λειτουργούν με εθελοντές), θα έπρεπε να χαρακτηριστεί ως «βραχεία υποστηρικτική παρέμβαση». Σ' αυτή λοιπόν την περίπτωση, ο καλών και ο σύμβουλος συνήθως δεν λειτουργούν βάσει ενός συγκεκριμένου θεραπευτικού συμβολαίου. Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, ο καλών τηλεφωνεί οποτεδήποτε αισθανθεί την ανάγκη και αν ο συγκεκριμένος σύμβουλος δεν είναι διαθέσιμος, έχει τη δυνατότητα είτε να μιλά σε κάποιον άλλο συνάδελφό του είτε να ξανακαλέσει όταν θα είναι παρών ο συγκεκριμένος σύμβουλος. Σε περίπτωση που

μία τηλεφωνική υπηρεσία παρέχει στον καλούντα τη δυνατότητα να μιλά με έναν συγκεκριμένο σύμβουλο σε τακτική βάση, πρέπει να συμπεριλάβει στην εκπαίδευση των εργαζόμενων και βασικές τεχνικές και δεξιότητες της συμβουλευτικής.

Σε αυτό το σημείο, είναι αξιοσημείωτη η διαπίστωση ότι υπάρχουν ποικίλες και σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους τακτικούς ή μη χρήστες της υπηρεσίας που αξιοποιούν και χρησιμοποιούν την τηλεφωνική υπηρεσία ως μέσο υποστήριξης και επεξεργασίας των εμπειριών και των βιωμάτων τους, και τους καλούντες εκείνους, που στην χειρότερη των περιπτώσεων μπορούν να εκληφθούν από τους συμβούλους ως «ενόχληση». Αυτή η κατηγορία καλούντων ενδέχεται κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος να είναι δύστροπη ή προσβλητική, ή ακόμη μπορεί να πρόκειται για άτομα που τη δεδομένη στιγμή τηλεφωνούν επειδή αισθάνονται μοναξιά κι επιθυμούν να μιλήσουν χωρίς όρια (χρονικά και άλλα). Κάτι τέτοιο μπορεί να εκληφθεί ως κατάχρηση ή θα τολμούσαμε να πούμε «κακοποίηση» της υπηρεσίας. Γίνεται εμφανές ότι όλοι οι οργανισμοί χρειάζεται να ορίζουν τις αρχές αυτού που θεωρούν ως «κατάλληλη χρήση» της υπηρεσίας και να ανταποκρίνονται σύμφωνα με αυτές τις αρχές στις κλήσεις που δέχονται. Εφόσον η υπηρεσία δεν επιθυμεί να αποτελέσει έναν χωρίς οριοθέτηση δέκτη κλήσεων, για όσες φορές το επιθυμούν και για όσο το επιθυμούν συγκεκριμένοι καλούντες, οι σύμβουλοι θα πρέπει να έχουν εκπαιδευτεί στην αποτροπή και καταπολέμηση αυτών των φαινομένων. Η διάκριση ανάμεσα στους «κατάλληλους» και τους «ακατάλληλους» καλούντες βασίζεται στην ερώτηση : «Η συγκεκριμένη υπηρεσία ποιον επιθυμεί να βοηθήσει, πώς και γιατί;» (δηλαδή, «για ποιον θεωρείται ακατάλληλη αυτή η υπηρεσία και γιατί;»).

Η Ένωση Τηλεφωνικών Γραμμών Υποστήριξης (Telephone Helpline Association) επιχείρησε το 1993 να ποσοτικοποιήσει τη χρήση ενός εύρους τηλεφωνικών γραμμών υποστήριξης, ζητώντας από τους σχετικούς φορείς να εκτιμήσουν τον αριθμό των κλήσεων που δέχονταν ανά μήνα. Ένας γενικός υπολογισμός απέδωσε το εκπληκτικό αποτέλεσμα ότι εκείνη την περίοδο στη Μ. Βρετανία, οι φορείς αυτοί κάθε επτά δευτερόλεπτα δέχονταν μία κλήση!. Ανεξάρτητα από την επιμέρους ειδική εκπαίδευση, όσοι επιθυμούν να εργαστούν μέσω τηλεφώνου με ευάλωτα άτομα ή άτομα που βιώνουν κάποια κρίση, πρέπει να διαθέτουν ηθική ακεραιότητα και να διασφαλίζουν την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Στο εγχειρίδιο Guidelines for Good Practice in Telephone Work (Telephone Helplines Association, 1993) προτείνονται συγκεκριμένα κριτήρια ορθής άσκησης της τηλεφωνικής υποστήριξης, ώστε ο κάθε φορέας να έχει τη δυνατότητα να λειτουργήσει αντικειμενικά.

## 1.2. Τι είναι η Συμβουλευτική μέσω Τηλεφώνου

Με απλούς όρους, ως Συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου μπορεί να οριστεί η υπηρεσία κατά την οποία ένας εκπαιδευμένος Σύμβουλος εργάζεται με έναν πελάτη ή με μία ομάδα πελατών, μέσω τηλεφώνου, ώστε να μπορέσει ο πελάτης (χρήστης της υπηρεσίας) να διερευνήσει και να επεξεργαστεί προσωπικές καταστάσεις, προβλήματα ή κρίσεις στο πλαίσιο μιας και μοναδικής συνεδρίας, μίας βραχυπρόθεσμης ή και μακροπρόθεσμης θεραπευτικής σχέσης. Στις δύο τελευταίες περιπτώσεις θεσπίζεται ένα είδος συμβολαίου ανάμεσα στον πελάτη και το σύμβουλο και υπάρχει περίπτωση να υφίσταται και οικονομική σχέση ανάμεσα στα δύο μέρη.

Εφόσον ο σύμβουλος και ο πελάτης είναι εξαιρετικά απίθανο να συναντηθούν σε ένα πρόσωπο με πρόσωπο ραντεβού, σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου, και οι δύο πλευρές χρειάζονται, κυρίως κατά τη διάρκεια των αρχικών συνεδριών, κάποιο χρόνο για να συνηθίσουν τον τόνο της φωνής ο ένας του άλλου, την προφορά και τον τρόπο ομιλίας, καθώς απουσιάζουν άλλα στοιχεία της επαφής τα οποία υπό διαφορετικές συνθήκες θα αποτελούσαν πρόδηλα στοιχεία (π.χ. οι οπτικές εντυπώσεις του ενός για τον άλλο ή η αίσθηση του φυσικού περιγύρου όπου πραγματοποιείται η συνεδρία).

Είναι αλήθεια το γεγονός ότι δεν αισθάνονται όλοι οι σύμβουλοι ικανοί να εργαστούν αποτελεσματικά μέσω τηλεφώνου! Βέβαια, αυτό δεν σημαίνει ότι, επειδή το τηλέφωνο δεν τους εκφράζει ως «θεραπευτικό» μέσο, είναι λιγότερο αποτελεσματικοί σε μία διαζώσης αντιμετώπιση. Επιπλέον, δεν διαθέτουν τηλέφωνο όλοι οι πελάτες και αρκετοί από τους δυνητικούς χρήστες της υπηρεσίας δεν θεωρούν το τηλέφωνο ως ένα ικανοποιητικό -για αυτούς- μέσο επαφής.

Υπάρχουν, βέβαια και άλλοι πιο συνήθεις λόγοι πέραν της Συμβουλευτικής για την εργασία μέσω τηλεφώνου: *η παροχή συμβουλών, η συνηγορία / υπεράσπιση (advocacy), η πληροφόρηση, η υποστήριξη και η φιλική προσέγγιση.*

### 1.2.1. Παροχή Συμβουλών



Αξιοποιώντας αυτή τη δυνατότητα, ο σύμβουλος προτείνει στον καλούντα μία σειρά συγκεκριμένων ενεργειών ή διεξόδων. Ως απάντηση σε μία ερώτηση ή στην περιγραφή μιας κατάσταση-προβλήματος από τον καλούντα, συγκεκριμένες ενέργειες μπορούν να κατατεθούν ως προτάσεις. Θα μπορούσαμε λοιπόν να πούμε «Αν ήμουν στη θέση σας, θα...» ή «Θα έπρεπε να...». Θα μπορούσαν να αναφερθούν πολλά παραδείγματα-θέματα τηλεφωνημάτων, στα οποία ο καλών επιζητεί συμβουλή από κάποιον ο οποίος διαθέτει εξειδικευμένες, επιστημονικές γνώσεις επί του θέματος που τον απασχολεί (π.χ. κατάθλιψη, χρήση ουσιών, διατροφικές διαταραχές, κακοποίηση, οικογενειακά θέματα, επαγγελματικά θέματα κλπ.).

### **1.2.2. Συνηγορία**

Στο πλαίσιο λειτουργίας μιας γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης, το άτομο που απαντά το τηλέφωνο μπορεί να λειτουργεί υποστηρικτικά και να δρα ως εκπρόσωπος του καλούντα ή του προσώπου στο οποίο αναφέρεται ο καλών, όπως π.χ. συμβαίνει συχνά στην περίπτωση των Γραμμών Υποστήριξης Παιδιών. Για να έχει τη δυνατότητα ένας Σύμβουλος να δράσει ως «συνήγορος» του ατόμου που ζητά βοήθεια, πρέπει να έχει εξειδικευμένη γνώση για το υπό συζήτηση θέμα και να μπορεί να ερμηνεύσει, να σταθμίσει επιμελώς τις ιδιαίτερες ανάγκες του καλούντα και να προχωρήσει περαιτέρω την εξέταση.

Χρησιμοποιώντας το παράδειγμα μίας Τηλεφωνικής Υπηρεσίας για την Υποστήριξη του Παιδιού, το άτομο που εργάζεται σε αυτήν την υπηρεσία μπορεί να χρειαστεί να υπερασπιστεί τα δικαιώματα του καλούντα ή του παιδιού στο οποίο αναφέρεται ο καλών. Εάν ο καλών είναι ενήλικο άτομο και αναφέρεται σε ένα ανήλικο άτομο το οποίο κατά την εκτίμηση του συμβούλου διατρέχει άμεσο κίνδυνο, ο σύμβουλος έχει τη δυνατότητα για παράδειγμα να μεταβιβάσει τις παρεχόμενες πληροφορίες στις τοπικές κοινωνικές υπηρεσίες, ανεξάρτητα από την επιθυμία του καλούντος. Φυσικά, σε τέτοιες περιπτώσεις αρχικά θα καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια να συναινέσει ο καλών και να συνεργαστεί με τις αρχές για την άμεση αντιμετώπιση του θέματος. Το πρωταρχικό όμως καθήκον της Γραμμής είναι η προστασία και η υποστήριξη του παιδιού.

*Παράδειγμα:*

*Γραμμή Προστασίας Παιδιού:- Γραμμή Προστασίας του Παιδιού, παρακαλώ.*

*Καλών: -...δεν είμαι σίγουρη αν καλώ σωστά... ανησυχώ πολύ για ένα παιδί... Μπορώ να σας μιλήσω εμπιστευτικά;*

*Γραμμή Προστασίας Παιδιού: - Βεβαίω..εμπιστευτικά, αλλά χρειάζεται να σας ενημερώσω ότι αν μας δώσετε πληροφορίες για ένα παιδί που διατρέχει κίνδυνο, είμαστε υποχρεωμένοι να δράσουμε για να προστατεύσουμε το παιδί. Θα θέλατε να μου δώσετε μία γενική εικόνα για το πρόβλημα;*

*Καλών:- Είμαι γειτόνισσα του παιδιού. Το παιδί ζει με τον πατέρα του... η μητέρα του τους έχει εγκαταλήψει. Με τον σύζυγό μου ανησυχούμεγια τον τρόπο που ο πατέρας του το φροντίζει...βλέπετε είμαστε στην ίδια γειτονιά, μια πόρτα μακριά...*

*Γραμμή Προστασίας Παιδιού:- Μπορείτε να μου αναφέρετε κάποιες λεπτομέρειες; Τί είναι αυτό που παρατηρείτε και σας ανησυχεί;*

Ο Σύμβουλος της Γραμμής Προστασίας του Παιδιού πρέπει αρχικά να εκτιμήσει το κατά πόσο το θέμα έχει επείγοντα χαρακτήρα. Χρησιμοποιώντας συμβουλευτικές δεξιότητες για να συνεργαστεί με τον καλούντα, ο σύμβουλος πρέπει να διερευνήσει τη σοβαρότητα της κατάστασης, ώστε να είναι σε θέση να την αξιολογήσει και να μπορεί να συγκεντρωθεί στο τηλεφώνημα, στηριζόμενος στις παρεχόμενες πληροφορίες. Κατά αυτόν τον τρόπο, στην προαναφερθείσα περίπτωση, ο σύμβουλος πιθανότατα θα προσπαθούσε να διερευνήσει το κατά πόσο οι ανησυχίες του συγκεκριμένου ατόμου είναι ενδεικτικές της πραγματικής κατάστασης του παιδιού και του πιθανού κινδύνου που διατρέχει. Εάν ο σύμβουλος αντιληφθεί ότι όντως υφίσταται κίνδυνος για το παιδί, μπορεί να προσπαθήσει να ενθαρρύνει την καλούσα ώστε οικειοθελώς να αποκαλύψει περισσότερες πληροφορίες για το συμφέρον του παιδιού, ώστε να είναι δυνατή η άμεση λήψη μέτρων για την προστασία του.

### **1.2.3. Πληροφόρηση**

Κατά την επιμέρους αυτή λειτουργία της υπηρεσίας, παρέχονται συγκεκριμένες πληροφορίες ως απάντηση σε συγκεκριμένα αιτήματα και παρουσιαζόμενες συνθήκες. Αν και θεωρείται χρήσιμος και ωφέλιμος ένας φιλικός τόνος φωνής, δεν είναι υποχρεωτική μία εις βάθος συζήτηση εκτός και αν είναι αναγκαίες περαιτέρω διευκρινίσεις αυτού που ήδη αναφέρθηκε. Το άτομο που απαντάει το τηλέφωνο πρέπει να έχει την ικανότητα να παρέχει άμεσα πληροφορίες επί του θέματος. Στο πλαίσιο αυτό μπορούν να επιλυθούν ζητήματα που αναφέρονται στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας.

*Παράδειγμα*

*Σύμβουλος: - Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης , παρακαλώ.*

*Καλών:- Καλημέρα. Χρειάζομαι κάποιες πληροφορίες...*

*Σύμβουλος: - Παρακαλώ...*

*Καλών:- Φροντίζω ένα άτομο το οποίο νοσηλεύεται εδώ και δύο μήνες... Εξακολουθεί να ισχύει η ασφαλιστική του κάλυψη για τη συγκεκριμένη υπηρεσία;*

*Σύμβουλος: - Μετά από έναν μήνα, όχι, δεν καλύπτεται πλέον ασφαλιστικά.*

*Καλών:- Αυτό φανταζόμουν κι εγώ. Που χρειάζεται να απευθυνθώ τώρα;*

*Σύμβουλος: - Χρειάζεστε να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία και να τους καταθέσετε το βιβλιάριο πληρωμών. Θα θέλατε να ρωτήσετε και κάτι άλλο;*

*Καλών:- Βασικά, είδα μία αφίσα στον πίνακα ανακοινώσεων της βιβλιοθήκη - έτσι βρήκα και τον αριθμό σας- και ανέφερε ότι στην οργάνωση σας λειτουργούν και ομάδες υποστήριξης για αποκλειστικούς νοσηλευτές. Μπορείτε να μου πείτε κάποια πράγματα και γι'αυτό;*

*Σύμβουλος: - Ναι, βεβαίως. Υπάρχει μία ομάδα κάθε πρωί... στο κέντρο υγείας .*

*Πραγματοποιούνται επίσης και κάποιες ειδικές συναντήσεις για αποκλειστικούς νοσηλευτές στο κέντρο, με θέματα όπως η Κοινωνική Φροντίδα. Μπορούμε να τις συμπεριλάβουμε στο πληροφοριακό έντυπο που θα σας στείλουμε....*

*Καλών:- Ναι, θα το ήθελα αυτό. Η συναναστροφή με άλλους αποκλειστικούς νοσηλευτές θα με βοηθούσε να αντιμετωπίσω τις δυσκολίες του επαγγέλματός μας. Ευχαριστώ για τη βοήθεια.*

Κατά το τηλεφώνημα αυτό διαμορφώθηκε από τον καλούντα ένα άμεσο αίτημα για παροχή πληροφοριών. Ο σύμβουλος απαντάει στο αίτημα αυτό και καθώς αισθάνεται ότι ο καλών ικανοποιείται, τον ρωτάει αν θα ήθελε και κάτι άλλο. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στον καλούντα να προχωρήσει περαιτέρω και να θέσει και άλλα ερωτήματα. Ο σύμβουλος απαντά και δίνει την ευκαιρία στον καλούντα να μιλήσει ελεύθερα για τα θέματα που τον απασχολούν.

Πολυάριθμες γραμμές υποστήριξης αναφέρουν ότι πολλές κλήσεις αρχικά έχουν τη μορφή αιτήματος για πληροφορίες. Εάν ο σύμβουλος δίνει τη δυνατότητα στο άτομο να επεκταθεί περαιτέρω και σε άλλα θέματα, ο καλών μπορεί να επιλέξει να αξιοποιήσει αυτή τη δυνατότητα.

Ορισμένες τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης θεωρούν σημαντική την παραπομπή σε άλλους φορείς βοήθειας. Σε τέτοιες περιπτώσεις παραπομπών, είναι

σημαντικό να είναι κανείς ιδιαίτερα προσεκτικός γιατί ίσως μερικοί άνθρωποι-καλούντες να έχουν πρόβλημα στο να διαβάζουν ή να γράφουν. Καλό είναι να ελέγχεται εάν οι πληροφορίες δόθηκαν και κατανοήθηκαν σωστά ή να αποστέλλονται οι πληροφορίες και ταχυδρομικώς. Είναι σημαντικό ο επαγγελματίας εργαζόμενος σε τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης να γνωρίζει τους άλλους φορείς υποστήριξης (νοσοκομεία, γιατρούς, άλλες τηλεφωνικές γραμμές, άλλα κέντρα τηλεφωνικής πληροφόρησης) στους οποίους θα παραπέμψει το καλούντα. Ιδιαίτερα βοηθητικό λοιπόν, είναι να υπάρχει λίστα- κατάλογος αυτών των άλλων φορέων (είτε με μορφή βιβλίου – καταλόγου είτε σε ηλεκτρονική μορφή). Για παράδειγμα, στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης των Ενόπλων Δυνάμεων πραγματοποιούνται πολλές κλήσεις που αφορούν στρατολογικά θέματα, με αποτέλεσμα βάσει ενός σχετικού καταλόγου οι καλούντες να παραπέμπονται στα τηλεφωνικά κέντρα των κατά τόπους στρατολογικών γραφείων.

Απαραίτητο κρίνεται να υπάρχει ένας δομημένος τρόπος καταχώρησης των πληροφοριών και των κλήσεων και ανάλογη εκπαίδευση των εργαζομένων. Η χρήση υπολογιστών και αρχείων θεωρείται πολύ σημαντική για τη σωστή οργάνωση του μεγάλου όγκου πληροφοριών. Μειονέκτημα αυτής της μεθόδου είναι το κόστος συντήρησης των υπολογιστών και το κόστος του χρόνου εκπαίδευσης των εργαζομένων στη γραμμή. Οι πληροφορίες των κλήσεων μπορούν επίσης να καταχωρούνται σε αρχεία, βιβλία ή ντοσιέ. Η επιλογή εξαρτάται από τη δομή της τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι χρονικά ενημερωμένες και σε περίπτωση αλλαγών, όλοι πρέπει να ανανεώνουν την πληροφόρησή τους. Χρήσιμο είναι να γίνεται επαφή με άλλους οργανισμούς και ενημέρωση για το είδος των υπηρεσιών που προσφέρουν, αν εξυπηρετούν συγκεκριμένη κατηγορία ανθρώπων, τότε και πως μπορεί να έρθει κανείς σε επικοινωνία μαζί τους.

Η παραπομπή σε άλλους οργανισμούς πρέπει να γίνεται πάντα σε συνεννόηση με αυτούς. Βέβαια, ο κάθε οργανισμός έχει τη δική του στρατηγική αντιμετώπισης και υποστήριξης των καλούντων και αυτό πρέπει να γίνεται γνωστό από την αρχή. Υπάρχει πάντα μία λεπτή γραμμή ανάμεσα στην πληροφόρηση και τη συμβουλή. Αν η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί βάσει της παροχής συμβουλών, τότε είναι σημαντική η επαγγελματική διασφάλιση. Τέτοια ασφάλιση χρειάζεται πιθανότατα όταν η τηλεφωνική γραμμή προσφέρει και πληροφόρηση προφορική ή γραπτή.

Όταν ο επαγγελματίας εργαζόμενος σε μια τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δίνει συμβουλές αυτό απαιτεί και μία πορεία δράσης και συμπεριφοράς από το καλούντα, με στόχο την επίλυση του προβλήματός του. Τέτοιες τηλεφωνικές γραμμές είναι συνήθως

αυτές που ασχολούνται με την υγεία, νομικά ή εκπαιδευτικά θέματα. Στην αντίθετη περίπτωση, όταν ο επαγγελματίας εργαζόμενος σε μια τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δίνει πληροφορίες, τότε αυτό συνήθως γίνεται είτε τηλεφωνικά είτε με τη χορήγηση και αποστολή φυλλαδίων με σκοπό την απλή ενημέρωση του καλούντα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, καλό είναι να μη γίνονται προσωπικές συστάσεις, αλλά ο καλών να μπορεί να επιλέξει ποια μέθοδο θα χρησιμοποιήσει και ακολουθήσει.

#### **1.2.4. Υποστήριξη**

Η τηλεφωνική υποστήριξη προϋποθέτει ως δεξιότητα την ενσυναίσθηση (εμπαθητική κατανόηση) από την πλευρά του συμβούλου. Κάποιοι άνθρωποι διαθέτουν αυτή την ικανότητα από τη φύση τους και μάλιστα από πολλούς αμφισβητείται το κατά πόσο είναι εφικτό να διδαχθεί στα πλαίσια της συμβουλευτικής εργασίας μέσω τηλεφώνου ενώ άλλοι υποστηρίζουν ότι όντως, οι σύμβουλοι μπορούν να διδαχθούν ώστε να καλλιεργήσουν και να εμπλουτίσουν τη δεξιότητα της ενσυναίσθησης. Είναι πάντως γεγονός, ότι εάν το βασικό ένστικτο του να συμπάρισται σε κάποιον χωρίς να βιάζεσαι να εκδηλώσεις συμπόνια ή να εκφράσεις την άποψη σου δεν λειτουργεί στην επαφή του συμβούλου με τους άλλους γύρω του, είναι εξαιρετικά δύσκολο να τροποποιηθεί η συμπεριφορά του κατά την εργασία του μέσω του τηλεφώνου. Αξίζει βέβαια να σημειώσουμε ότι επιπλέον επιβαρυντικό παράγοντα στη δεξιότητα της ενσυναίσθησης αποτελεί το γεγονός ότι ο σύμβουλος δεν έχει στη διάθεσή του τις ενδείξεις που θα μπορούσαν, σε διαφορετική περίπτωση, να τον προειδοποιήσουν για τον αντίκτυπο που έχουν στον πελάτη οι προσωπικές του αντιδράσεις. Με άλλα λόγια η τηλεφωνική αλληλεπίδραση στερείται μιας γκάμας πληροφοριών που στηρίζονται στα οπτικά ερεθίσματα και των δύο μερών.

Τηλεφωνική υποστήριξη μπορεί να αναζητήσει το άτομο είτε από κάποιον που έχει βιώσει αντίστοιχες καταστάσεις (π.χ. εθελοντές), κάτι που εκλαμβάνεται από τον καλούντα ως βασικό προσόν ή από κάποιον που το άτομο θεωρεί ότι διαθέτει εξειδικευμένες γνώσεις -για τη συγκεκριμένη κατάσταση- και την ικανότητα της ενσυναίσθησης (π.χ. σύμβουλοι). Πολυάριθμες γραμμές υποστήριξης διαφημίζουν την υποστήριξη που παρέχουν στα άτομα που καλούν, γεγονός που εμπλέκει την ανάπτυξη συμβουλευτικών δεξιοτήτων κατά την ακρόαση, την ενσυναίσθηση και ίσως και την

παροχή τεκμηριωμένων πληροφοριών και για άλλες πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες από τις οποίες το άτομο μπορεί να ζητήσει επιπρόσθετη βοήθεια. Ο σύμβουλος, είτε παρέχει υποστήριξη στηριζόμενος σε επαγγελματική κατάρτιση είτε σε προσωπικά βιώματα, πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίσει πότε οι επαγγελματικές ή προσωπικές του εμπειρίες για την υπό συζήτηση κατάσταση μπορούν να αποτελέσουν δεσμευτικό και περιοριστικό παράγοντα για την υποστήριξη που παρέχει στο πλαίσιο του συγκεκριμένου επαγγελματικού ρόλου. Με άλλα λόγια, είναι επιβεβλημένη η συνειδητοποίηση των ορίων των παρεχόμενων υπηρεσιών και η γνώση του πότε το άτομο θα βοηθηθεί ουσιαστικά από την επαφή και με άλλους ειδικούς.

*Παράδειγμα:*

*Καλών: - Είστε η ομάδα για τις ασθενείς με καρκίνο του μαστού;*

*Σύμβουλος: - Ναι, ονομάζομαι Μαρία. Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;*

*Καλών: - Διάβασα το έντυπό σας... ότι υποστηρίζετε άτομα που έχουν καρκίνο. Μόλις έμαθα ότι έχω καρκίνο στο στήθος...(σιωπή) ... φοβάμαι πολύ...*

*Σύμβουλος: - Καταλαβαίνω...είναι πολύ δύσκολο όταν μαθαίνει κανείς ότι έχει καρκίνοί...*

*Καλών: - Είχατε κι εσείς καρκίνο;*

*Σύμβουλος: - Ναι, είχα όγκο στο στήθος πριν από δύο χρόνια.*

*Καλών: - Αλήθεια; Το περάσατε και εσείς αυτό... Δεν μπορώ να το πιστέψω ότι μου συμβαίνει αυτό... φοβάμαι τόσο....*

*Σύμβουλος: - Είναι δύσκολη στιγμή. Τι σας έχουν πει;*

*Καλών: - (Κλαίγοντας)...Φοβάμαι... Σκέφτομαι συνέχεια ότι αυτό ήταν, ήρθε το τέλος... (κλαίγοντας)..Συγνώμη ...*

*Σύμβουλος: -Μμμ... Δεν πειράζει, έχετε όσο χρόνο θέλετε...το πλέον φυσικό είναι να ανησυχείτε και να φοβάστε πολύ...Σας πρότειναν κάποια συγκεκριμένη θεραπεία;*

*Καλών: - Ναι, μου είπαν ότι πρέπει να αφαιρεθεί ο όγκος και μετά από τέσσερις βδομάδες θα κάνω ακτινοθεραπεία... Το κάνατε κι εσείς αυτό;*

*Σύμβουλος: - Όχι, υποβλήθηκα σε εγχείριση και μετά σε χημειοθεραπεία. Φοβήθηκα πολύ όταν πρωτόμαθα ότι έχω καρκίνο, αλλά η ζωή συνεχίζεται και όταν αρχίσεις τη θεραπεία, συνηθίζεις την ιδέα. Στην ομάδα όλοι έχουμε περάσει τη φάση της διάγνωσης και μετά υποβλήθηκαμε και σε κάποιο είδος θεραπείας. Πολλοί άνθρωποι αισθάνονται ότι τους βοηθάει να μιλάνε σε κάποιον που έχει περάσει τα ίδια.*

*Καλών: - πραγματικά.. να φανταστείτε.. δεν ξέρω τι να πω στην οικογένεια μου..πρέπει να σταθώ δυνατή... Μήπως γνωρίζετε κάποιον που έχει υποβληθεί στη θεραπεία που μου συνέστησαν;...να του μιλήσω...(κλαίγοντας)*

*Σύμβουλος: - Υπάρχουν και άλλες γυναίκες στην ομάδα που υποβλήθηκαν σε ακτινοθεραπεία και μπορώ, αν θέλετε, να σας δώσω τα τηλέφωνα τους...*

*Καλών: - Κάποιος μπήκε στο δωμάτιο. Πρέπει να κλείσω. Μπορώ να σας τηλεφωνήσω λίγο αργότερα;*

*Σύμβουλος: - Βεβαίως, όποτε θελήσετε μέχρι τις 10 το βράδυ.*

Στο συγκεκριμένο τηλεφώνημα η καλούσα δεν είναι σίγουρη ακόμα ως προς το τι ακριβώς επιθυμεί, αλλά ακούγοντας ότι η σύμβουλος έχει βιώσει μία αντίστοιχη κατάσταση και μαθαίνοντας ότι υπάρχουν και άλλα μέλη της ομάδας με τα οποία μπορεί να έρθει σε επαφή, αισθάνεται ότι μπορεί να μιλήσει περισσότερο και να αποφορτιστεί συναισθηματικά. Το άτομο είναι πιθανό να ξανακαλέσει εάν βίωσε την ασφάλεια του «ανήκειν» σε μια ομάδα ομοιοπαθούτων.

### **1.2.5. Φιλική προσέγγιση**

Προχωρώντας περισσότερο στο ευρύ φάσμα της Συμβουλευτικής, η φιλική προσέγγιση συνιστά το συναισθηματικό μέρος της διαδικασίας, το οποίο παρέχεται άνευ όρων στον καλούντα. Δεν υπάρχει κάποιο συμβόλαιο ανάμεσα στα δύο μέρη, καμία προϋπόθεση που να προσδιορίζει τη σχέση συμβούλου-καλούντα, εμπλέκεται όμως άμεσα η άσκηση των δεξιοτήτων της ενεργητικής ακρόασης, καθιστώντας κατ'αυτόν τον τρόπο αυτή τη μορφή επικοινωνίας ελάχιστα κατευθυντική. Ακούμε με προσήλωση τον καλούντα και τον ενθαρρύνουμε να μιλήσει ελεύθερα και να εμβαθύνει περαιτέρω στα θέματα που τον απασχολούν. Οι Σαμαρείτες (Samaritans) είναι η πιο γνωστή υπηρεσία που παρέχει ψυχολογική υποστήριξη 24 ώρες το 24ωρο, καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου, οποτεδήποτε τη χρειαστεί ο καλών. Αναφερόμενοι στο ρόλο τέτοιων οργανισμών, με ξεκάθαρη και σταθερή πολιτική ως προς την αντιμετώπιση του καλούντα, θα λέγαμε ότι χωρίς την συναισθηματική υποστήριξη που παρέχουν, ένα σημαντικό ποσοστό του συνόλου των καλούντων θα μπορούσε να πραγματοποιήσει τις σκέψεις αυτοχειρίας που τους διακατέχουν τη δεδομένη στιγμή και που για το λόγο αυτό τηλεφωνούν! Η κλήση στη γραμμή, βέβαια, δεν προϋποθέτει την εκδήλωση αυτοκτονικού ιδεασμού, μπορεί το άτομο απλά να βρίσκεται σε μία κατάσταση κατά την

οποία η συναισθηματική υποστήριξη να συνιστά καθοριστικό παράγοντα για την βελτίωση της κατάστασής του. Ο οργανισμός των Σαμαρειτών λειτουργώντας σε ένα αυστηρά εμπιστευτικό πλαίσιο, δεν κρίνει, δεν επιβάλλει, δεν αναλύει και δεν συμβουλεύει τους καλούντες. Ο καλών μπορεί κατ' επιλογή του να παραμείνει ανώνυμος.

Στις περιπτώσεις αυτές, κατά τη συνομιλία, η διάρκεια της σιωπής μπορεί να είναι μεγάλη, αλλά δεν υφίσταται χρονικός περιορισμός και πίεση. Με προσοχή και διακριτικότητα, ο εργαζόμενος της γραμμής θα διερευνήσει μαζί με τον καλούντα την κατάσταση. Ακολουθεί το ρυθμό του καλούντα, χρησιμοποιώντας την ενσυναίσθηση για να υποστηρίξει τον καλούντα και δίνει την ευκαιρία στο άτομο να είναι ο εαυτός του, να αναγνωρίζει και παράλληλα να αποδέχεται τα συναισθήματά του.

Συνολικά, σε ένα συνεχές όπου τοποθετούνται οι διαφορετικές αυτές μέθοδοι εργασίας μέσω τηλεφώνου θα διακρίναμε τα επίπεδα:

Πληροφόρηση - Φιλική προσέγγιση – Υποστήριξη - Συμβουλή – Υπεράσπιση – Συμβουλευτική.

Σε όλους τους προαναφερθέντες τρόπους επικοινωνίας, καθίσταται αναγκαία η δημιουργία μιας ουσιαστικής σχέσης ανάμεσα στο σύμβουλο και τον καλούντα. Οι δεξιότητες που θεωρούνται αναγκαίες για την άσκηση αυτού του είδους εργασίας είναι κατά βάση κοινές, ανάλογα όμως με το κάθε θεραπευτικό πλαίσιο, την ιδιαίτερη φύση της παρεχόμενης υπηρεσίας και του κάθε τηλεφωνήματος, δίδεται έμφαση σε συγκεκριμένα σημεία της επικοινωνίας. Σε όλες τις περιπτώσεις, ο σύμβουλος είναι απαραίτητο να έχει υποβληθεί σε ειδική εκπαίδευση, ώστε να έχει την ικανότητα να ασκεί τις επαγγελματικές του δεξιότητες με ευχέρεια, ανάλογα με τις εκάστοτε παραμέτρους της παρεχόμενης υπηρεσίας.

### **1.3. Συμβουλευτική σε Γραμμές έκτακτης ανάγκης**

Τα τελευταία χρόνια, βλέπουμε συχνά νούμερα τηλεφωνικών γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης για περιπτώσεις καταστροφών και επείγοντα περιστατικά. Τακτικά εμφανίζονται στο τέλος τηλεοπτικών προγραμμάτων, μετά τη μετάδοση των ειδήσεων ακόμα και σε φυλλάδια μέσα στα γραμματοκιβώτια. Τα περισσότερα μέλη της κοινωνίας νιώθουν πλέον άνετα να τηλεφωνήσουν σε μια γραμμή προκειμένου να βοηθηθούν και να ενημερωθούν. Μια γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης για επείγοντα



περιστατικά μπορεί να οργανωθεί άμεσα και προσωρινά (π.χ. ύστερα από ένα καταστροφικό σεισμό) μέσα σε λίγες ώρες από το συμβάν. Εναλλακτικά, τέτοιες γραμμές μπορούν να βασιστούν σε μόνιμες υπηρεσίες για να προσφέρουν συμπληρωματική ή εκτεταμένη πληροφόρηση μετά από ένα ειδικό συμβάν, όπως είναι οι γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης που στοχεύουν τα άτομα που αγωνιούν για ζητήματα που αφορούν την υγεία .

#### **1.4. Οργάνωση Συμβουλευτικής Γραμμής**

Μολονότι είναι δεδομένο πλέον το ενδεχόμενο να βοηθήσουν οι γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης μετά από ένα επείγον συμβάν, δυστυχώς δεν εκτιμώνται πάντα τα θέματα που χρειάζεται να μελετηθούν ώστε να διασφαλιστεί ένα ικανοποιητικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών! Πόσες γραμμές για επείγοντα περιστατικά θα μπορέσουν ν' ανταποκριθούν στα υψηλά επίπεδα που οι καλούντες προσδοκούν από τις ήδη υπάρχουσες γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης; Οι σχεδιασμοί οργάνωσης γραμμών για επείγοντα περιστατικά θα έπρεπε πρώτα να εξασφαλίσουν προσωπικό εκπαιδευμένο στις βασικές δεξιότητες που απαιτεί μια γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Είναι σημαντικό να λάβουμε υπόψη πως το ότι ένα άτομο χρησιμοποιεί το τηλέφωνο καθημερινά στη δουλειά του, δε σημαίνει ότι έχει και τις απαραίτητες δεξιότητες να αντιμετωπίσει θλιμμένα και στεναχωρημένα άτομα ή φάρσες! Οποιοσδήποτε εργάζεται σε γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης, ακόμα και προσωρινή, έχει ανάγκη εκπαίδευσης τέτοιου είδους.

Σημαντικό είναι επίσης και το θέμα της υποστήριξης και της εποπτείας των εργαζομένων - συμβούλων . Οι γραμμές για επείγοντα περιστατικά λόγω της φύσης των περιστατικών, δέχονται τηλεφωνήματα από ιδιαίτερα αγχωμένα και θλιμμένα άτομα . Το είδος των περιστατικών αυτών επιδρά σαφώς και στη συναισθηματική κατάσταση των συμβούλων. Ο σχεδιασμός χρειάζεται να περιέχει ζητήματα τέτοια όπως η διάρκεια της βάρδιας και βασικά θέματα υγείας και ασφάλειας. Θέματα που σχετίζονται με την εχεμύθεια είναι επίσης ιδιαίτερα σημαντικά . Υπάρχει πάντα η πιθανότητα το προσωπικό της γραμμής να ανακαλύψει ότι δέχεται τηλεφώνημα από κάποιον που γνωρίζει προσωπικά. Κάτι τέτοιο ενισχύει την ανάγκη για βασική εκπαίδευση και για ξεκάθαρη πολιτική της γραμμής σε θέματα όπως η εχεμύθεια, οι ίσες ευκαιρίες και οι καταγγελίες. Άλλα σημαντικά θέματα που πρέπει να εξεταστούν είναι: Πώς και πότε θα πρέπει να

γίνονται οι παραπομπές σε άλλες υπηρεσίες; Όλο το προσωπικό των γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης θα καταλάβει και θα ξέρει πώς να έχει πρόσβαση στην απαραίτητη πληροφόρηση; Πού θα διαφημιστεί η υπηρεσία; Η γραμμή θα προσφέρεται ως υπηρεσία χωρίς χρέωση ή αυτός που καλεί θα χρεώνεται; Το τελευταίο σημείο είναι ιδιαίτερα σημαντικό. Πρέπει να γίνεται ξεκάθαρο εξ αρχής, αν τα τηλεφωνήματα είναι με χρέωση, διαφορετικά θα φανεί στο λογαριασμό των καλούντων .

Οποιαδήποτε γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης που απευθύνεται σε ανθρώπους που έχουν ανάγκη πληροφόρησης θα έπρεπε να εξετάσει τη δυνατότητα να παρέχει την αυξημένη εχεμύθεια που παρέχει ένας αριθμός χωρίς χρέωση. Πολλές γραμμές, οι οποίες λειτουργούν με αυτόν τον τρόπο, ανακαλύπτουν ότι είναι πολύ χρήσιμο να δημιουργούν ένα «πακέτο» θεμάτων, το οποίο θα διανέμεται σε όλους τους εργαζόμενους . Το πακέτο μπορεί να περιέχει :

- Ειδικές πληροφορίες σχετικά με το περιστατικό ή το θέμα που αναφέρει η γραμμή
- Λεπτομέρειες για το πότε και που η γραμμή για επείγοντα περιστατικά θα διαφημιστεί, για παράδειγμα τις ώρες των προγραμμάτων στην τηλεόραση ή στο ραδιόφωνο ή στον τύπο
- Κάθε συμπληρωματική πηγή πληροφόρησης που έχει συγκεντρωθεί
- Πληροφορίες παραπομπής και λεπτομέρειες για επαφή με ειδικούς, νοσοκομεία, υπηρεσίες για επείγοντα περιστατικά και άλλες υπηρεσίες που προσφέρουν υποστήριξη για μεγαλύτερο διάστημα .

Συνολικά, χρειάζεται μια πάγια στρατηγική. Για πόσο χρόνο θα λειτουργεί η γραμμή; Το νούμερο της γραμμής θα διατηρηθεί για λίγο διάστημα αφότου κλείσει αυτή καθαυτή η υπηρεσία μ' ένα ηχογραφημένο μήνυμα που θα πληροφορεί τους καλούντες σε ποιες κατάλληλες υπηρεσίες μπορούν ν' απευθυνθούν; Θα πρέπει επίσης να είναι εξ αρχής καθορισμένο το που θα παραπεμφθούν όσοι καλούν ζητώντας συνεχιζόμενη υποστήριξη, ή χρειάζονται λεπτομερέστερες πληροφορίες.

Όπως φαίνεται, η γραμμή για τα επείγοντα περιστατικά δεν είναι δυνατόν να οργανωθεί βιαστικά! Η προετοιμασία πρέπει να έχει γίνει πολύ νωρίτερα έτσι, ώστε, όταν παρουσιαστεί η ανάγκη, να είναι σίγουρο ότι η υπηρεσία που προσφέρεται είναι ικανή να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις που δημιουργούνται.

### **1.5. Δομή τηλεφωνικής κλήσης για ψυχολογική στήριξη**

Κάθε τηλεφώνημα προς την τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής στήριξης, ανεξάρτητα από το αν είχε διάρκεια ή ήταν σύντομο, αναμένεται να έχει μια συγκεκριμένη δομή. Θα έχει μία αρχή, μια μέση και ένα τέλος και θα υπάρχουν αναγνωρίσιμα στάδια στην διάρκεια του.

Ένα τηλεφώνημα συνίσταται σε έξι τέτοια στάδια. Βέβαια όλα τα τηλεφωνήματα δεν ταιριάζουν απόλυτα και άκαμπτα στο συγκεκριμένο μοντέλο.

Εάν οι καλούντες αισθανθούν ότι ακούγονται και γίνονται αποδεκτοί, θα προσπαθήσουν να επωφεληθούν στο μέγιστο βαθμό από την βοήθεια της γραμμής. Οι πλειοψηφία των τηλεφωνικών γραμμών υποστήριξης είναι μη κατευθυντικές, ενώ μερικές είναι μόνο για παροχή πληροφοριών ή αποτελούν ιατρικές γραμμές που χρησιμοποιούν συγκεκριμένα πρωτόκολλα για την κατάληξη σε μία κλινική διάγνωση. Αυτές οι γραμμές δεν προσεγγίζουν τα στάδια 1 και 2 (βλ. πιο κάτω) με τον ίδιο τρόπο. Ωστόσο, όταν φτιάχνονται τέτοια πρωτόκολλα, όλα τα στάδια του τηλεφωνήματος που αναφέρονται παρακάτω θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

#### **1.5.1. Στάδιο 1 : Εγκαθίδρυση της σχέσης**

Η γραμμή θα πρέπει να βρίσκεται σε τέτοιο περιβάλλον που θα επιτρέπει στον σύμβουλο να εστιάσει στον λόγο του καλούντα. Αυτό προϋποθέτει ένα περιβάλλον απαλλαγμένο από κάθε πιθανή και περιττή απόσπαση όπως θόρυβο από το βάθος του δωματίου. Εάν υπάρχει αυτή η ευχέρεια είναι καλό για το σύμβουλο να αφήσει το τηλέφωνο να χτυπήσει 2 ή 3 φορές έτσι ώστε να εστιάσει την προσοχή του στον καλούντα και να του δώσει χρόνο να προετοιμαστεί. Για πολλούς καλούντες ο τρόπος που θα απαντηθεί το τηλεφώνημά τους θα καθορίσει και το εάν θα το συνεχίσουν. Ο χαιρετισμός του καλούντα πρέπει να είναι σύμφωνος με την πολιτική της γραμμής. Οι εργαζόμενοι στη γραμμή μπορεί να δεχθούν τηλεφωνήματα από καλούντες που τους γνωρίζουν από άλλα πλαίσια. Αυτό μπορεί να προκαλέσει σύγχυση ενδιαφέροντος και τότε οι εργαζόμενοι στη γραμμή θα πρέπει να δράσουν σύμφωνα με την πολιτική και την τακτική της γραμμής. Αυτό μπορεί να αποτελέσει ιδιαίτερο ζήτημα για τις γραμμές που λειτουργούν σε μικρές ή κλειστές κοινωνίες όπως τα πανεπιστήμια.

Δεν είναι πάντα αρμόζον να δίνει ο σύμβουλος το όνομά του στους καλούντες. Μερικές γραμμές χειρίζονται το πρόβλημα χρησιμοποιώντας εναλλακτικά ονόματα. Πολλές φορές συμβαίνει να εξηγείται στον καλούντα πως στα πλαίσια της μη

αποκλειστικότητας της σχέσης που αναπτύσσεται δε θα είχε νόημα να δοθεί το όνομα του συμβούλου, αφού σε περίπτωση που ξανακαλούσε στη γραμμή θα μπορούσε να μιλήσει στε οποιοδήποτε άλλο συνάδελφο. Εξάλλου στα πλαίσια της αμοιβαιότητας δεν χρειάζεται να δοθεί ούτε το όνομα του καλούντα αλλά ούτε και εκείνο του συμβούλου. Δεν κάνουν σαφείς τις ανάγκες τους όλοι οι καλούντες από την αρχή. Δεν είναι λίγες οι φορές που μπορεί ο εργαζόμενος να λάβει ένα σιωπηλό τηλεφώνημα ή ένα τηλεφώνημα όπου μπορεί να ακούγεται μόνο ο ήχος της αναπνοής ή το κλάμα. Άλλα τηλεφωνήματα μπορεί να είναι προσβλητικά ή με ακατάλληλο περιεχόμενο. Φάρσες και τηλεφωνήματα ελέγχου είναι επίσης συνηθισμένα.

Όλοι οι καλούντες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με σεβασμό. Η σιωπή, η προσβολή ή ακόμη και η αισχρολογία ίσως είναι ο τρόπος τους για να «ελέγξουν» τη γραμμή, ή ίσως είναι ο μόνος τρόπος επαφής που μπορούν να κάνουν στην παρούσα φάση. Ο εργαζόμενος σε γραμμή υποστήριξης χρειάζεται να είναι ενήμερος για την πολιτική της γραμμής που αφορά αυτά τα τηλεφωνήματα και να απαντά σύμφωνα με αυτή, βασιζόμενος στην εκπαίδευσή του και στα προσωπικά του όρια. Γίνεται κατανοητό πως η ευθύνη αντιμετώπισης τέτοιων τηλεφωνημάτων είναι συλλογική. Η απάντηση του συμβούλου σ' αυτά θα πρέπει να ειδωθεί ως ένα νέο ερέθισμα, για τον καλούντα αυτή τη φορά, που να συμβάλλει στον μόνιμο τερματισμό των ανεπιθύμητων κλήσεων. Γι' αυτό το λόγο το ερέθισμα-απάντηση του συμβούλου πρέπει να είναι με ακρίβεια επεξεργασμένο.

### **1.5.2. Στάδιο 2 : Διερευνώντας το περιεχόμενο, το πλαίσιο του τηλεφωνήματος και τα συναισθήματα του καλούντος**

Αυτό το στάδιο μπορεί συχνά να καλύψει το κυρίως μέρος του τηλεφωνήματος. Εάν υπάρχουν θέματα που αφορούν στην εμπιστευτικότητα, είναι καλό να διερευνηθούν στην αρχή του τηλεφωνήματος. Ο σύμβουλος χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός ώστε να «ακολουθεί», παρά να οδηγεί ή να κατευθύνει τον καλούντα. Πολλοί καλούντες όταν σχηματίζουν τον αριθμό δεν έχουν ακόμα οργανώσει τη σκέψη τους για το τι ακριβώς θέλουν να πουν. Ίσως χρειάζονται πιο προσεκτική ακρόαση ώστε να βοηθηθούν να διακρίνουν τι τους συμβαίνει, όπως επίσης και τι ακριβώς ζητάνε από την γραμμή.

Ο σύμβουλος πρέπει να συνεχίσει να ακούει και να ανταποκρίνεται με ένα τρόπο που να βοηθά τον καλούντα να ξεκαθαρίσει την κατάστασή του και τις ανάγκες του

καθώς και τα συναισθήματά του σχετικά με την κατάσταση, ενώ παράλληλα να τον διαβεβαιώνει για την συναισθηματική υποστήριξη και ενσυναίσθηση απέναντι του, δηλαδή την προθυμία του να δει τα πράγματα από την δική του πλευρά και να σταθεί δίπλα του στην δυσκολία του αυτή. Για το λόγο αυτό, η βασική εκπαίδευση του συμβούλου θα πρέπει να περιλαμβάνει την καλλιέργεια δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης όπως και ανάπτυξη δεξιοτήτων χειρισμού του λόγου για να μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες του καλούντος (δεδομένης της απουσίας της οπτικής επαφής).

Είναι σημαντικό για ένα εργαζόμενο να ελέγχει συνεχώς τις υποθέσεις του σχετικά με αυτά που λέει ο καλών, και να προετοιμάζεται ακολούθως να ελέγξει μαζί του αν έχει κάνει σωστή εκτίμηση της κατάστασης του. Επιπρόσθετα, είναι καλό να ακούει προσεκτικά τις αντιδράσεις του καλούντα. Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας ο σύμβουλος είναι καλό να μην προβαίνει σε ερμηνείες των λόγων του καλούντα, αλλά να προτιμά να αντικατοπτρίζει (να αντανακλά) το ακριβές περιεχόμενό τους. Έτσι αποφεύγονται παρερμηνείες, δείχνει στον καλούντα ότι κατανοεί με ακρίβεια τα λεγόμενά του, ενώ παράλληλα ο καλών λαμβάνει ανατροφοδότηση. Ίσως είναι βοηθητικό να κρατά σημειώσεις κατά την διάρκεια του τηλεφωνήματος (πάντα έχοντας στο νου του την πολιτική της γραμμής σχετικά με την εμπιστευτικότητα).

Ο σύμβουλος πρέπει να έχει κατά νου ότι μερικοί καλούντες μπορεί να νομίσουν ότι δεν τους ακούει πραγματικά αν ακούσουν στο βάθος τον ήχο του πληκτρολογίου. Θα πρέπει να μπορεί να ξεχωρίζει εάν οι καλούντες χρειάζονται ουσιαστικότερη συναισθηματική στήριξη και να είναι γνώστης των προσωπικών του ορίων καθώς και των αντίστοιχων της γραμμής, ώστε να διακρίνει εάν ο ίδιος μπορεί να τους βοηθήσει, ή εάν χρειάζεται να τους παραπέμψει σε κάποιον άλλο εντός ή εκτός της γραμμής.

### **1.5.3. Στάδιο 3: Ξεκαθαρίζοντας τα βασικά θέματα**

Αυτό το στάδιο μπορεί να μην είναι πάντα αναγκαίο αλλά μπορεί να αποβεί το πιο σημαντικό, αν ένα από τα πιο σημαντικά αντικείμενα της γραμμής είναι η συναισθηματική υποστήριξη. Θα πρέπει οι σύμβουλοι να είναι πολύ ευαίσθητοποιημένοι στις αντιδράσεις των καλούντων, έτσι, ώστε να μπορούν να «ακούσουν» τότε χρειάζεται να κινηθούν προς την μία κατεύθυνση ή την άλλη και ταυτόχρονα να «αφουγκραστούν» τα συναισθήματα των καλούντων, ώστε να μην τους πιέσουν να προχωρίσουν πέρα από το σημείο που αντέχουν στην παρούσα φάση. Θα πρέπει να έχουν υπόψη τους και να αναγνωρίζουν ότι μπορεί να υπάρχουν και θέματα και ενδιαφέροντα πέρα από αυτά που

παρουσιάζονται και τότε θα πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να τους βοηθήσουν να τα αναγνωρίσουν και οι ίδιοι, αν είναι αυτό δυνατόν.

Σε μία γραμμή που παρέχει βαθύτερη συναισθηματική υποστήριξη, θα πρέπει οι εργαζόμενοι να είναι πρόθυμοι να ασχοληθούν περισσότερο με καλούντες που αισθάνονται οδύνη, απελπισία, και παρόμοια δύσκολα συναισθήματα και να τους προσφέρουν το «χώρο» που χρειάζονται, να εκφράσουν και να εξερευνήσουν αυτά σε ένα περιβάλλον ασφαλές και υποστηρικτικό. Είναι σημαντικό να βοηθήσουν τους καλούντες να ξεκαθαρίσουν το είδος της βοήθεια, τις πληροφορίες και τον τρόπο χειρισμού που πραγματικά επιζητούν, ενώ παράλληλα να τους γνωστοποιηθούν οι δυνατότητες και τα όρια της γραμμής. Ο σύμβουλος, στις περιπτώσεις που αυτό χρειάζεται, είναι καλό να μην παίρνει το ρόλο του απλού μεταφορέα γνώσεων. Εξάλλου, για μια απλή μεταφορά γνώσεων υπάρχουν οι οδηγοί αυτοβοήθειας (ηλεκτρονικοί ή μη).

#### **1.5.4. Στάδιο 4 :Βοηθώντας τους καλούντες να αναγνωρίσουν το επόμενο στάδιο**

Αυτό το στάδιο είναι μέρος των περισσότερων τηλεφωνημάτων και είναι στο στάδιο αυτό όπου μπορούν να γίνουν καλές παραπομπές εάν κρίνεται απαραίτητο. Αυτό το στάδιο βρίσκεται στο τέλος του τηλεφωνήματος και θα πρέπει οι σύμβουλοι να είναι ενήμεροι της «παγίδας» να δοθεί η λύση της παραπομπής άμεσα, με σκοπό να προστατεύσουν τον ίδιο τους τον εαυτό από τα συναισθήματα των καλούντων ή να αποφύγουν τα δικά τους συναισθήματα (όπως θυμό, απογοήτευση, απελπισία κτλ.). Θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν καλύτεροι γνώστες των πολιτικών της γραμμής καθώς και των πηγών πληροφόρησης που είναι διαθέσιμες. Η πάντοτε επιτυχημένη αλληλεπίδραση δύο ανθρώπων, ακόμα κι αν έχουν σαφώς προσδιορισμένους ρόλους, αποτελεί αίτημα αλλά και ουτοπία ταυτόχρονα! Είναι σαφές πως κάποια στιγμή θα εμφανισθούν προβλήματα στην επικοινωνία, και η κλήση μπορεί να χαρακτηριστεί ως ανεπιτυχής. Η αναγνώριση μιας τέτοιας πραγματικότητας μπορεί να αποτελέσει ένα πρώτο βήμα για μια ειλικρινή αντιμετώπιση του καλούντα απ' το σύμβουλο.

Αν και το όριο μεταξύ πληροφόρησης και συμβουλής δεν είναι σαφές, ο σύμβουλος πρέπει να είναι ενήμερος της πολιτικής της γραμμής. Εάν είναι να δοθούν πληροφορίες, αυτό πρέπει να γίνει αποστασιοποιημένα, χωρίς συστάσεις. Η πληροφορία θα πρέπει να προσφέρεται έτσι ώστε να καθιστά τους καλούντες ικανούς να πάρουν τις δικές τους αποφάσεις και όχι σαν οδηγία από μια αρχή για το τι θα κάνουν στη συνέχεια. Είναι χρήσιμο για το σύμβουλο να ελέγχει συνεχώς ότι δεν κατευθύνει τους

καλούντες προς μια συγκεκριμένη κατεύθυνση, εκτός εάν αυτό είναι σαφής πολιτική της γραμμής την οποία γνωρίζει και ο καλών.

Εάν η πολιτική της γραμμής επιτρέπει τηλεφωνήματα προς τους καλούντες (να καλεί δηλαδή ο σύμβουλος τον καλούντα κάποια άλλη στιγμή) είναι σημαντικό να διαπραγματευτεί με τον καλούντα σχετικά με τις συνθήκες κάτω από τις οποίες μπορεί να γίνεται αυτό και πώς μπορεί να επηρεάσει κάποια άλλη από τις πολιτικές της γραμμής, όπως την εμπιστευτικότητα.

#### **1.5.5. Στάδιο 5 :Κλείσιμο**

Κάθε τηλεφώνημα ασφαλώς και θα έχει ένα τέλος και ο τρόπος που θα δοθεί το τέλος αυτό, συχνά καθορίζει το εάν ο καλών θα αισθανθεί άνετα να κάνει χρήση της υποστήριξης ή των πληροφοριών που του προσφέρθηκαν. Ίσως επηρεάσει και τα συναισθήματα του, έτσι, ώστε να τηλεφωνήσει ξανά

Ένα «καλό κλείσιμο» μπορεί να περιλαμβάνει μια περίληψη (ανακεφαλαίωση) του τηλεφωνήματος από το σύμβουλο, η οποία να περιέχει:

- ü αποδοχή και αναγνώριση των συναισθημάτων του καλούντος
- ü κάθε πληροφορία που έχει δοθεί
- ü επιβεβαίωση ότι ο καλών έχει λεπτομέρειες από άλλους που μπορούν να είναι βοηθητικοί αν χρειαστεί.

Οι καλούντες θα πρέπει να έχουν καταλάβει ότι αν χρειαστεί μπορούν να ξανακαλέσουν και ότι αυτό δεν εξαρτάται από τη βελτίωσή τους ή από το αν έχουν πράξει κάτι από όσα συζητήθηκαν κατά τη διάρκεια της κλήσης.

Αν η γραμμή χρειάζεται επίσημες πληροφορίες σχετικά με τους καλούντες για δικούς της σκοπούς (να εκτιμήσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες ή για στατιστική εκτίμηση) θα πρέπει αυτές να συλλεχθούν στο τέλος του τηλεφωνήματος αφού έχει γίνει η ουσιαστική δουλειά του τηλεφωνήματος. Θα πρέπει να γνωστοποιηθεί στον καλούντα ότι δεν είναι για κανένα λόγο υποχρεωμένος να δώσει αυτές τις πληροφορίες. Πρέπει να ληφθεί, εξάλλου, υπόψη ότι η Αρχή Προσωπικών Δεδομένων (Data Protection Act ) απαγορεύει την χρήση πληροφοριών που συλλέχθηκαν για ένα συγκεκριμένο σκοπό να χρησιμοποιηθούν για κάποιον άλλο. Συνακόλουθα, είναι απαραίτητη η συγκατάθεση των καλούντων αν είναι να χρησιμοποιηθεί μια αναγνωρίσιμη πληροφορία για συγκεκριμένους σκοπούς όπως π.χ. επίτευξη χορηγίας.

#### **1.5.6. Στάδιο 6: Μετά το τηλεφώνημα**

Είναι ένα σημαντικό μέρος του τηλεφωνήματος, το ίδιο σημαντικό με το χρόνο της πραγματικής επαφής με τον καλούντα! Θα πρέπει να υπάρχει χρόνος για ανασκόπηση του χειρισμού του τηλεφωνήματος, εξετάζοντας πάντα αν η ικανότητα ακρόασης του συμβούλου και η ανταπόκριση στο τηλεφώνημα έχουν βελτιωθεί. Δεν υπάρχει «τέλειο» τηλεφώνημα και όσο πιο πρόθυμος είναι κανείς να εξετάσει την πρακτική του και να δεχθεί υποστήριξη και ανατροφοδότηση από τους συναδέλφους, τόσο πιο αποτελεσματικός θα είναι στο μέλλον.

Είναι καλό για τον εργαζόμενο να δώσει στον εαυτό σου την ευκαιρία να εξετάσει το τελευταίο τηλεφώνημα και να «συνέλθει» μετά από αυτό, πριν περάσει στο επόμενο. Σε αυτό διευκολύνει η «εσωτερική επoteία» του τηλεφωνήματος από τον ίδιο το σύμβουλο, ή ακόμη καλύτερα, η συζήτηση για το τηλεφώνημα με κάποιο συνάδελφο. Ο σύμβουλος δεν πρέπει να νοιώθει ποτέ υποχρεωμένος να προχωρήσει στο επόμενο τηλεφώνημα, ειδικότερα αν είναι ακόμα επηρεασμένος ή τον απασχολούν ακόμα τα συναισθήματα του για τον προηγούμενο καλούντα. Επίσης, είναι πάντα προτιμότερο να τελειώνει σύντομα τη σχετική με το τηλεφώνημα γραφική δουλειά. Όσο τη μεταθέτει για αργότερα, τόσο δυσκολότερο θα είναι να συγκεντρώσει πάλι τις λεπτομέρειες του τηλεφωνήματος.

#### **1.6. Οι «δύσκολες» κλήσεις**



Πολλές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης δέχονται τηλεφωνήματα τα οποία για κάποιους λόγους χαρακτηρίζονται ως «δύσκολα». Οι κλήσεις αυτές μπορεί να επηρεάζουν τον ειδικό που απαντά στο τηλεφώνημα ή και ολόκληρη την υπηρεσία. Στις περιπτώσεις όπου ο σύμβουλος της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης επηρεάζεται από τον καλούντα, πρέπει πρώτα να το συνειδητοποιήσει και στη συνέχεια να ζητήσει υποστήριξη, εποπτεία και ίσως επιπλέον εκπαίδευση. Μια γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης μπορεί να αναζητήσει εξωτερικούς συμβούλους για εποπτεία και συμβουλευτική για το προσωπικό.

«Δύσκολες» κλήσεις θεωρούνται:

- ✎ κλήσεις που περιέχουν υπερβολικό θυμό,
- ✎ οι κλήσεις από άτομα που απειλούν με αυτοκτονία,
- ✎ ανάρμοστες κλήσεις με σεξουαλικό περιεχόμενο,
- ✎ φάρσες,
- ✎ κλήσεις από μεθυσμένους, ρατσιστές, ομοφοβικούς ή με απειλητικό περιεχόμενο,
- ✎ επανειλημμένες κλήσεις.

Όλοι οι ειδικοί που εργάζονται σε γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης πρέπει να εκπαιδεύονται για να μπορούν να αντιμετωπίσουν τα λεγόμενα «δύσκολα» τηλεφωνήματα, κινούμενοι στα όρια της υπηρεσίας όπου εργάζονται. Πολλές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης θεωρούν χρήσιμο να περιλαμβάνουν ένα ξεχωριστό τομέα «αυτοκτονικών κλήσεων» στο πλαίσιο της πολιτικής τους αναφορικά με την εμπιστευτικότητα. Παρομοίως, μπορεί να σχεδιαστεί ένας συγκεκριμένος τρόπος απάντησης σε κλήσεις με περιεχόμενο υβριστικό, σεξουαλικό, ρατσιστικό ή ομοφοβικό. Οι ειδικοί που παρέχουν ψυχολογικές υπηρεσίες μέσω του τηλεφώνου δεν πρέπει να μένουν αβοήθητοι και χωρίς υποστήριξη στην αντιμετώπιση τέτοιων κλήσεων. Κάποιοι από τους καλούντες, όπως αυτοί που καλούν επανειλημμένα, μπορεί να δημιουργούν προβλήματα σε ολόκληρη την υπηρεσία, καθώς ξεπερνούν συγκεκριμένα όρια της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης. Πιθανόν να προκαλέσουν ακόμα και τον θυμό. Είναι λοιπόν αναγκαίο να καθοριστούν συγκεκριμένοι τρόποι αντιμετώπισης τέτοιων κλήσεων από όλους τους εργαζομένους στη γραμμή, ακόμα και με γραπτές απαντήσεις, ώστε να τερματίζονται γρήγορα τα τηλεφωνήματα.

Οι παρακάτω στρατηγικές συχνά αποδεικνύονται ιδιαίτερα βοηθητικές για τις περιπτώσεις «δυσκόλων» κλήσεων:

- Να τηρούνται γραπτά εμπιστευτικά αρχεία, όπου θα έχουν πρόσβαση και οι υπόλοιποι συνάδελφοι της γραμμής, οι επόπτες και οι διοικητές. Τα αρχεία αυτά πρέπει να ελέγχονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Να συμφωνηθεί με τον καλούντα ένα σχέδιο δράσης που θα καταγραφεί στο αρχείο. Αν ο καλών δε συμφωνήσει, πρέπει η άρνησή του να καταγραφεί. Το προσωπικό που θα έρθει στη συνέχεια σε επαφή με τον καλούντα άμεσα ή έμμεσα πρέπει να γνωρίζει το σχέδιο αυτό και να το ακολουθεί. Το συγκεκριμένο πλάνο πρέπει να επανεξετάζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Να εμπλακούν και άλλοι ειδικοί στο σχέδιο δράσης. Η συμβουλευτική διαδικασία να είναι συνεχόμενη, καθώς το σχέδιο αναπτύσσεται.
- Να λαμβάνεται υπόψη η προσωπική ασφάλεια του καλούντος και των ατόμων που θα έρθουν σε επαφή, παράλληλα με την προσωπική ασφάλεια των εργαζομένων στη γραμμή. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι αναγκαίο να εμπλακεί και η αστυνομία ή άλλες υπηρεσίες.

Αν και ο ειδικός μπορεί να έχει ένα ξεκάθαρο σχέδιο δράσης, ο ίδιος ο καλών μπορεί να μην είναι τόσο ξεκάθαρος! Ακόμη και αν ο χρήστης της γραμμής είναι ξεκάθαρος, μπορεί να μη συμφωνεί με το πλάνο! Αν, για παράδειγμα, λέγεται στον καλούντα να μην τηλεφωνεί στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης, σε περίπτωση που δεν έχει κάποιο συγκεκριμένο λόγο, τότε αυτός μπορεί απλώς να συνεχίζει να καλεί. Η επιτυχία της γραμμής και της πορείας του καλούντα θα κριθεί από τον ξεκάθαρο διαχωρισμό των ορίων, τα οποία παράλληλα θα είναι ευέλικτα για διαπραγμάτευση και κατανόηση.

## Κεφάλαιο 2

*Ελένη Κωνσταντίνου, Άγγελος Καφφές*

### 2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

#### 2.1. Σκοπός

Ο σκοπός μιας τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Κάποιες γραμμές προσφέρουν πληροφορίες ή συμβουλές, ενώ άλλες προορίζονται για να προσφέρουν υποστήριξη και ακρόαση των προβλημάτων. Πολλές προσφέρουν ένα συνδυασμό όλων των παραπάνω. Βέβαια, ο σκοπός μιας τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας μπορεί να αλλάξει με το πέρασμα του χρόνου. Για το λόγο αυτό, τα στελέχη και το προσωπικό θα πρέπει να εξετάζουν κατά διαστήματα, αν ο σκοπός της γραμμής εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ατόμων που καλούν, καθώς και στους στόχους του οργανισμού (ΤΗΑ, 1999). Όλες οι πολιτικές, οι διαδικασίες, οι σκοποί και οι στόχοι θα πρέπει να είναι καταγεγραμμένοι και γνωστοποιημένοι όχι μόνο στους εργαζόμενους στην τηλεφωνική γραμμή, αλλά και στο ευρύ κοινό, για την αποφυγή σύγχυσης ή παρεξηγήσεων.

Η γνωστοποίηση των στόχων και των διαδικασιών της γραμμής επιτυγχάνεται μέσω της συστηματικής και έγκυρης προβολής. Ο τρόπος προβολής μιας τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας πρέπει να αντανakλά επακριβώς το σκοπό λειτουργίας της, ώστε να είναι ξεκάθαρο σε ποιους απευθύνεται και σε ποια αιτήματα είναι σε θέση να ανταποκριθούν οι ειδικοί που εργάζονται σε αυτήν (είναι σημαντικό, να μη δημιουργούνται στους καλούντες προσδοκίες που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν).

Είναι, επίσης, αναγκαίο να είναι ξεκάθαρος ο τρόπος παροχής βοήθειας στους καλούντες. Είναι δυνατόν να υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τρόποι εκτός του τηλεφώνου για υποστήριξη της πληθυσμιακή ομάδα στην οποία απευθύνεται η γραμμή. Η υποστήριξη των ατόμων μπορεί να γίνει μέσω e-mail, με επίσκεψη στην υπηρεσία, μέσω υποστήριξης ομάδων ή μέσω υποστήριξης των ανθρώπων στα ίδια τους τα σπίτια. Οι χρήστες της γραμμής πρέπει να γνωρίζουν με σαφήνεια τις δυνατότητες της γραμμής και τις εναλλακτικές που διαθέτει.

Επιπλέον, στο πλαίσιο οριοθέτησης του σκοπού της τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας πρέπει να οριστεί ο τρόπος παρέμβασης με βάση τους ακόλουθους άξονες: συναισθηματική στήριξη (σε ποια έκταση), πληροφόρηση (σε ποιους τομείς), χρόνος (αν υπάρχει όριο στον αριθμό των ατόμων που τηλεφωνούν ή στον αριθμό των τηλεφωνημάτων που μπορεί να γίνει στην υπηρεσία από το ίδιο άτομο), στρατηγική ως προς τους σιωπηλούς καλούντες ή σε άτομα που φαίνεται να κάνουν χρήση της γραμμής για «λάθος» λόγους. Οι περισσότερες γραμμές βοήθειας συχνά παραπέμπουν τους καλούντες σε αρμόδιες υπηρεσίες, είτε του ίδιου οργανισμού είτε άλλων. Οι σύμβουλοι της τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας πρέπει να γνωρίζουν τη διαδικασία, τα μέσα και τον τρόπο παραπομπής, ώστε η παραπομπή να γίνει αποδεκτή από τους καλούντες, χωρίς να δυσαρεστηθούν και χωρίς να έχουν την αίσθηση ότι οι ειδικοί της γραμμής δεν ανταποκρίθηκαν στο αίτημά τους.

Κάποιες φορές ενδέχεται ο καλών να αισθάνεται απογοητευμένος από την ποιότητα των υπηρεσιών που έλαβε. Είναι ανάγκη να υπάρχει μια διαδικασία παραπόνων η οποία θα είναι ξεκάθαρη τόσο για τους καλούντες, όσο και για όλους τους εργαζομένους της γραμμής. Οι χρήστες των υπηρεσιών θα πρέπει να γνωρίζουν τη διαδικασία παραπόνων. Για να διασφαλιστεί το καλό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων της γραμμής, πρέπει να είναι γνωστό σε όλους το άτομο που θα έχει την αρμοδιότητα να ασχολείται με τα παράπονα αυτά και να καταγράφει τα αποτελέσματα. Πρέπει, επίσης, να γνωρίζουν τη διαδικασία επεξεργασίας και αξιολόγησης των παραπόνων και τις πιθανές επιπτώσεις τους.

Όπως διαπιστώνεται από τα παραπάνω, ο σκοπός μιας τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας είναι πολύπλευρος και πολυεπίπεδος, καθώς σχετίζεται όχι μόνο με τη δομή και τη λειτουργία της γραμμής, αλλά και με την αποτελεσματικότητά της, την ικανοποίηση των καλούντων και τις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων σε αυτήν.

## **2.2. Πολιτική διαχείρισης**

Η διαχείριση της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης σχετίζεται με τη συνολική ευθύνη για την αποτελεσματική λειτουργία της. Κάποιες γραμμές έχουν ιεραρχική δομή, ενώ άλλες διευθύνονται από μία ομάδα ατόμων που έχουν επιλεγεί να διοικούν για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Ωστόσο, ανεξάρτητα από τον τρόπο διαχείρισης της γραμμής, ο σκοπός της είναι να διασφαλίσει την καλύτερη δυνατή αντιμετώπιση των καλούντων μέσα στο πλαίσιο της υπηρεσίας. Επιπλέον, πρέπει να υπάρχει ένα σαφές

πρόγραμμα επιλογής και εκπαίδευσης του προσωπικού στη διάθεση των ανωτέρων, της επιβλέπουσας επιτροπής ή του οποιουδήποτε αναλαμβάνει τη συνολική ευθύνη διεύθυνσης της γραμμής. Κρίνεται απαραίτητο να θεσπιστούν κανόνες για τη λειτουργία της γραμμής, καθώς και για τη συμπεριφορά των ατόμων σε σχέση με τα καθήκοντά τους. Είναι, επίσης, σημαντικό να ξεκαθαριστεί το **ποιος** έχει την τελική ευθύνη της γραμμής. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να τεθούν όρια αρμοδιοτήτων για όλα τα άτομα που εμπλέκονται στην υπηρεσία. Ακόμα, με τις καθορισμένες συναντήσεις μεταξύ των εποπτών και των εργαζομένων στη γραμμή ελέγχονται, αναθεωρούνται, τροποποιούνται και βελτιώνονται οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την επιλογή, εκπαίδευση, επίβλεψη και υποστήριξη του προσωπικού της γραμμής.

Για την καλύτερη και πιο αποτελεσματική διαχείριση της γραμμής θεωρείται χρήσιμη η στατιστική καταγραφή και ανάλυση των τηλεφωνημάτων. Η επεξεργασία του τρόπου παροχής των προσφερόμενων υπηρεσιών, η καταγραφή του αριθμού των κλήσεων και ο διαχωρισμός τους ως προς το αίτημα και τον τρόπο παρέμβασης αναδεικνύουν τις ανάγκες που καλείται να αντιμετωπίσει το προσωπικό της γραμμής, τις απαιτήσεις του πληθυσμού στον οποίο απευθύνεται και τις πιθανές αδυναμίες και ελλείψεις της υπηρεσίας. Η στατιστική ανάλυση των κλήσεων προσφέρει μια συνολική εικόνα της αποτελεσματικότητας της γραμμής και ανάλογα με το είδος του οργανισμού στον οποίο ανήκει (φιланθρωπικό ίδρυμα ή εταιρεία) είναι δυνατό να παρουσιαστεί και ως ετήσια αναφορά. Μπορεί, επίσης, να περιλαμβάνει λεπτομέρειες για κάθε αξιολογικό συμπέρασμα που εξήχθη, τον αριθμό των ατόμων που εργάστηκαν στην τηλεφωνική υπηρεσία, τις ώρες κατά τις οποίες η γραμμή ήταν σε λειτουργία, τον αριθμό και το είδος των τηλεφωνημάτων που έγιναν, καθώς και τα έσοδα-έξοδα της υπηρεσίας. Τα εγγεγραμμένα φιλανθρωπικά ιδρύματα και οι εταιρείες περιορισμένης ευθύνης χρειάζεται, βέβαια, να τηρούν λογιστικά βιβλία. Είναι αναγκαίο να υπάρχει πλήρης οικονομική τάξη και ενημερότητα και οι εργαζόμενοι της γραμμής να γνωρίζουν την οικονομική κατάσταση της υπηρεσίας τους.

Η ασφάλιση του προσωπικού της τηλεφωνικής γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης αποτελεί ένα ακόμα θέμα όσον αφορά στη διαχείριση της γραμμής. Η ασφάλιση πρέπει να είναι ανάλογη της δομής του οργανισμού στον οποίο ανήκει η γραμμή. Όσοι οργανισμοί διαθέτουν έμμισθο προσωπικό είναι υποχρεωμένοι να ασφαλίζουν το προσωπικό τους. Επιπρόσθετη ασφαλιστική κάλυψη είναι απαραίτητη για τους εθελοντές. Κάθε αλλαγή στον τρόπο εργασίας θα πρέπει να γνωστοποιείται στον αρμόδιο ασφαλιστικό φορέα. Οι τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης που παρέχουν

συμβουλές ή πληροφορίες στο πλαίσιο των υπηρεσιών τους πρέπει να εξασφαλίζονται με επαγγελματική ασφαλιστική αποζημίωση. Κάποιοι ασφαλιστικοί φορείς για να παρέχουν τέτοιου είδους κάλυψη ζητούν να κρατούνται αναλυτικά αρχεία των κλήσεων προκειμένου να χρησιμοποιούνται ως στοιχεία σε περιπτώσεις καταγγελιών εναντίον της γραμμής. Ωστόσο, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι μια τέτοια καταγραφή δεδομένων δεν έρχεται σε σύγκρουση με τις αρχές της εμπιστευτικότητας.

### **2.3. «Η αρχή των Ίσων Ευκαιριών»**

Η ανάγκη για την υιοθέτηση πολιτικής ίσων ευκαιριών απορρέει από τη διαπίστωση ότι πολυάριθμες ομάδες, αλλά και μεμονωμένα άτομα, γίνονται αντικείμενα διακρίσεων άμεσα και έμμεσα, σε διάφορους τομείς της ζωής τους. Η δέσμευση της γραμμής στην υιοθέτηση πολιτικής ίσων ευκαιριών πρέπει να φαίνεται σε κάθε δραστηριότητά της, ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά της.

Η πολιτική των ίσων ευκαιριών πρέπει να καλύπτει τόσο την επιλογή των εργαζόμενων στη γραμμή βοήθειας, όσο και τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες. Κάποιες γραμμές υποστήριξης ενθαρρύνουν ειδικές ομάδες να χρησιμοποιούν την υπηρεσία περισσότερο από κάποιες άλλες (ΤΗΑ, 1999).

Τα θέματα που σχετίζονται με την πολιτική ίσων ευκαιριών έχουν ως αντικείμενο την προβολή της υπηρεσίας, την παροχή των υπηρεσιών και σε άλλες γλώσσες εκτός από την επίσημη της χώρας, την εκπαίδευση των εργαζομένων στη γραμμή για να παρέχουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε άτομα με προβλήματα όρασης ή ακοής, τις ώρες λειτουργίας της γραμμής υποστήριξης και τη δράση στην περίπτωση περιστατικών που δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο λειτουργίας μιας συγκεκριμένης γραμμής βοήθειας.

Είναι πραγματικά αναγκαίο η εσωτερική δομή της γραμμής υποστήριξης να αντανakλά τις αρχές των ίσων ευκαιριών. Για παράδειγμα, όλα τα άτομα που εμπλέκονται στην παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας (επιτροπές διοίκησης, στελέχη διοίκησης, εργαζόμενοι) πρέπει να έχουν μία εναργή εικόνα της ομάδας ατόμων που εξυπηρετούν, των ιδιότυπων αναγκών αυτής της ομάδας και του ιδιάζοντος τρόπου με τον οποίο η γραμμή ικανοποιεί τους χρήστες της. Εφόσον παρέχονται οι υπηρεσίες σε διάφορες γλώσσες, είναι χρήσιμο να υποστηρίζονται και τεχνικά με ανάλογα προσαρμοσμένα μέσα (video, φυλλάδια, κασέτες, κλπ) και το προσωπικό να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο ως προς τις συγκεκριμένες παραμέτρους. Ακόμα, είναι

σημαντικό οι πηγές πληροφόρησης να είναι εύκολα προσβάσιμες σε όλους τους χρήστες της υπηρεσίας.

Θα ήταν ιδιαίτερα επωφελές να υπάρχει επαφή με οργανισμούς των οποίων το αντικείμενο εργασίας είναι η υποστήριξη ατόμων με προβλήματα όρασης, με προβλήματα ακοής, ομοφιλοφύλων, μελών εθνικών μειονοτήτων, και διαφόρων θρησκευτικών ομάδων, ώστε να διευρύνεται το γνωστικό πεδίο. Επιπλέον, το φυσικό περιβάλλον της υπηρεσίας μπορεί να εμποδίζει κάποια άτομα που θα επιθυμούσαν να εργαστούν στη γραμμή υποστήριξης. Ο εργασιακός εξοπλισμός πρέπει να πληροί τις παραμέτρους υγιεινής και ασφάλειας και στο χώρο εργασίας να ικανοποιούνται οι ιδιόμορφες ανάγκες συγκεκριμένων κατηγοριών εργαζομένων, όπως π.χ. των χρηστών αναπηρικών καθισμάτων, εγκύων και ατόμων με προβλήματα όρασης.

## **2.4. Προβολή**

Η σωστή και ευρεία προβολή της τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης θεωρείται πολύ σημαντική για την ενθάρρυνση τόσο των πιθανών καλούντων, όσο και των επαγγελματιών που δουλεύουν σε αυτήν. Η προβολή μιας τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης πρέπει να είναι σαφής για το είδος της βοήθειας που προσφέρει και τα θέματα που καλύπτει, όπως επίσης και για τους τρόπους με τους οποίους οι καλούντες μπορούν να επικοινωνήσουν, δηλαδή τις ώρες λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής, τη διεύθυνσή της, την e-mail διεύθυνση ή το web site της γραμμής. Με αυτό τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα στο κοινό να κάνει χρήση της γραμμής με όποιο τρόπο επιλέξει και μπορεί.

Όπως προαναφέρθηκε, η προβολή της γραμμής βοήθειας πρέπει να αντανακλά την αρχή των ίσων ευκαιριών. Αν το όνομα της τηλεφωνικής γραμμής δεν περιγράφει το είδος της υπηρεσίας που προσφέρεται, τότε άλλο υλικό θα πρέπει να το κάνει. Για να επιτευχθεί η «καμπάνια» διαφήμισης της γραμμής, θεωρείται σκόπιμο να χρησιμοποιηθεί μεγάλη γκάμα μέσων μαζικής ενημέρωσης και συνεχιζόμενη προβολή, όπως είναι οι εθνικοί ή τοπικοί ραδιοφωνικοί σταθμοί, ο τύπος, πόστερ, φυλλάδια ή ακόμα και το διαδίκτυο.

Ο αντίκτυπος και η αποτελεσματικότητα της προβολής είναι απαραίτητο να εκτιμάται -αν είναι δυνατόν- σε καθημερινή βάση. Θα πρέπει να μην δίνει υποσχέσεις για υπηρεσίες που δεν μπορεί να προσφέρει. Η κακή προβολή έχει χειρότερα και διαρκέστερα αποτελέσματα από την καλή! Στην περίπτωση που χρησιμοποιείται

τηλεφωνητής ή αν υπάρχει web site, πρέπει να παρέχονται σαφείς πληροφορίες, για να είναι σωστά πληροφορημένοι οι πιθανοί χρήστες.

Η προβολή πρέπει να γίνεται βάσει συγκεκριμένης στρατηγικής: Αρχικά πρέπει να εντοπίζεται ο πληθυσμός-στόχος, οι πιθανοί χώροι, οι επιχειρήσεις-οργανισμοί από τους οποίους μπορεί να προέρχονται οι χρήστες, όπως για παράδειγμα κέντρα υγείας, βιβλιοθήκες, νοσοκομεία, πανεπιστήμια, σχολεία, δημοτικά κέντρα, κλπ. στη συνέχεια προτείνεται να γίνονται επισκέψεις σε οργανισμούς με στόχο την περιγραφή και διευκρίνιση στοιχείων για τη δομή και το σκοπό της τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης. Μπορεί, επίσης, να υπάρχουν και «ανοικτές» ημέρες κατά τις οποίες το κοινό θα μπορεί να επισκέπτεται την τηλεφωνική γραμμή και να ενημερώνεται για τη λειτουργία της.

Οι επαγγελματίες που ασχολούνται με την προβολή της τηλεφωνικής γραμμής από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, είναι σημαντικό να γνωρίζουν πώς να αντεπεξέλθουν σε αυτού του είδους την προβολή, δίνοντας σωστές και περιεκτικές απαντήσεις στις διάφορες ερωτήσεις που θα τεθούν. Η αναφορά σε περιπτώσεις ανθρώπων οι οποίοι έχουν καλέσει την τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης είναι πάντα αρκετά δελεαστικές για τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, αρκεί να διαφυλάσσεται το απόρρητο των κλήσεων στη γραμμή.

## **2.5. Καταχώρηση των κλήσεων**

Ο τρόπος καταχώρησης των κλήσεων παρέχει τις περισσότερες πληροφορίες για τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης. Η καταχώρηση των κλήσεων γίνεται βέβαια με διαφορετικό τρόπο σε κάθε γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Κάποιες γραμμές κρατούν λεπτομερή αρχεία των κλήσεων, ενώ άλλες περιορίζονται σε λίγα μόνο και συνοπτικά στοιχεία. Ο αριθμός των ληφθέντων κλήσεων, τα στοιχεία των καλούντων, το αίτημά τους και οι υπηρεσίες που προσφέρθηκαν σκιαγραφούν τη βασική εικόνα της προσφοράς και λειτουργίας μιας τηλεφωνικής γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης. Οι φόρμες καταχώρησης κλήσεων δίνουν ποσοτικές πληροφορίες για τις ληφθείσες κλήσεις και έμμεσες πληροφορίες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για παράδειγμα, μπορεί να ελεγχθεί αν η παρέμβαση που έγινε ανταποκρινόταν στο συγκεκριμένο αίτημα ή στις περιπτώσεις όπου γίνονται παραπομπές, είναι δυνατό να συλλέγονται πληροφορίες και από τις άλλες



υπηρεσίες για ανατροφοδότηση, δηλαδή, μπορεί να διαπιστωθεί πόσοι από τους καλούντες επικοινωνήσαν με τις υπηρεσίες όπου παραπέμφθηκαν.

Οι ειδικοί της γραμμής πρέπει να γνωρίζουν τον τρόπο συλλογής και καταχώρησης των κλήσεων και να είναι ξεκάθαρο σε αυτούς, αν αποτελεί η διαδικασία αυτή μέρος της δουλειάς τους ή αν είναι προαιρετική. Είναι σημαντικό οι ειδικοί να αναγνωρίζουν την ανάγκη και χρησιμότητα των πληροφοριών αυτών και τον λόγο καταγραφής τους (στο σημείο αυτό πρέπει να συζητηθεί ξανά η πολιτική εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας, ώστε όλοι να γνωρίζουν πώς θα χρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες των κλήσεων).

Τα φύλλα καταχώρησης των κλήσεων, σε χειρόγραφα ή στον υπολογιστή, περιλαμβάνουν κάποια στοιχεία για το κάθε τηλεφώνημα. Συνηθίζεται στα στοιχεία αυτά να ενσωματώνεται σε μια περίληψη των όσων ειπώθηκαν κατά τη διάρκεια της κλήσης, από τον καλούντα και από τον ειδικό. Πληροφορίες για τον καλούντα, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η εθνικότητα, ο τόπος διαμονής, η πηγή πληροφόρησης για τη γραμμή, μπορούν να είναι ιδιαίτερα πολύτιμες για την αξιολόγηση. Παρά ταύτα, κάποιες φορές οι πληροφορίες αυτές δεν προκύπτουν με τρόπο αβίαστο κατά τη ροή της τηλεφωνικής συνομιλίας. Για το λόγο αυτό, μπορεί να υπάρχει συγκεκριμένο πρωτόκολλο που να καθοδηγεί τους ειδικούς να αντλήσουν αυτές τις πληροφορίες, όταν δεν προκύπτουν κατά τη ροή της επικοινωνίας.

Οι ειδικοί που εργάζονται στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης δεν πρέπει να ζητούν περισσότερες προσωπικές πληροφορίες από τον καλούντα, παρά μόνο προς το τέλος του τηλεφωνήματος, εξηγώντας, αν ζητηθεί, τον λόγο συλλογής των πληροφοριών. Αρκετοί ειδικοί που είναι αρχικά απρόθυμοι να ζητήσουν τέτοιου είδους πληροφορίες από τους καλούντες, διαπιστώνουν συχνά με έκπληξη, πόσο έτοιμοι είναι οι χρήστες της γραμμής να απαντήσουν στις ερωτήσεις!

Είναι επίσης σημαντικό να γίνεται συστηματικά μια ανασκόπηση των φύλλων καταχώρησης των κλήσεων. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να ελεγχθεί το κατά πόσον οι πληροφορίες που έχουν καταχωρηθεί «απαντούν» στις ερωτήσεις που τίθενται. Εξάλλου, οι ειδικοί της γραμμής πρέπει να γνωρίζουν πώς να καταχωρούν τις απαντήσεις, τα διαφορετικά είδη κλήσεων (αναπάντητες, φάρσες, κ.τ.λ.). Είναι σημαντικό η φόρμα καταχώρησης κλήσεων να είναι κατανοητή και εύκολη στη χρήση. Κάποιες γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης χρησιμοποιούν τη φόρμα καταχώρησης κλήσεων όχι μόνο για να αξιολογήσουν, αλλά και για να καταχωρούνται οι κλήσεις ως

αρχεία. Στην περίπτωση που καταχωρούνται οι κλήσεις ονομαστικά πρέπει να τηρούνται οι κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Αν τα αρχεία είναι ονομαστικά και οι καλούντες έχουν το δικαίωμα να ανατρέχουν στο αρχείο της κλήσης τους, τότε οι ειδικοί πρέπει να προσέχουν την ορολογία που χρησιμοποιούν συμπληρώνοντας τα αρχεία καταχωρήσεων.

## 2.6. Αξιολόγηση

Για τη διαδικασία της αξιολόγησης των υπηρεσιών που παρέχει η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης, χρησιμοποιούνται πολλές και διαφορετικές λέξεις. Αξιολόγηση, έλεγχος, επιμέλεια, εκτίμηση, αποτίμηση, δείκτες επίδοσης, ποιοτικές και ποσοτικές μετρήσεις, διαδικασία, συμπεράσματα, και επίδραση είναι μερικοί μόνο από τους όρους, που πιθανόν να μπερδέψουν κάποιον περισσότερο παρά να τον διευκολύνουν! Πέρα όμως από την πληθώρα των όρων, το γεγονός είναι ότι πραγματοποιείται συνεχώς αξιολόγηση, και τα βήματα που ακολουθούνται είναι συγκεκριμένα. Τα βασικά βήματα της αξιολόγησης είναι τα ακόλουθα: καθορισμός της ερώτησης, των πληροφοριών που χρειάζεται για να απαντηθούν, του τρόπου συλλογής των πληροφοριών, των στόχων. Οι πληροφορίες πρέπει να συγκεντρώνονται και να οργανώνονται, να συγκρίνονται με τους στόχους, και να χρησιμοποιούνται για να απαντώνται τα ερωτήματα.

Η αξιολόγηση μπορεί να είναι εσωτερική ή εξωτερική. Η αυτο-αξιολόγηση είναι μια εσωτερική, οργανωτική διαδικασία. Επιτρέπει τον ακριβή απολογισμό των πράξεων του ατόμου ή του οργανισμού. Κάποιες γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης προσλαμβάνουν εξωτερικούς αξιολογητές. Ο αξιολογητής θα παρουσιάσει μια αναφορά για την υπηρεσία που εξετάζει. Μια αξιολόγηση μπορεί να περιλαμβάνει ολόκληρη την υπηρεσία ή να επικεντρώνεται σε συγκεκριμένες δραστηριότητες, όπως είναι μια έρευνα για τους χρήστες της γραμμής ή αξιολόγηση ενός εκπαιδευτικού προγράμματος.

Η αξιολόγηση συνδέεται με τη διαπίστευση (accreditation). Κάθε διαδικασία διαπίστευσης χρειάζεται έναν εξωτερικό οργανισμό με αναγνωρισμένη ποιότητα παροχής υπηρεσιών, για να προχωρήσει στην αξιολόγηση βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων. Για να γίνει η αξιολόγηση πρέπει να είναι ξεκάθαροι οι στόχοι ως προς τις

ερωτήσεις που πρέπει να απαντηθούν, τις πληροφορίες που θεωρούνται έγκυρες και αξιόπιστες (όπως είναι οι δείκτες επίδοσης), το ποιος άλλος θα έχει συμφέρον με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης και πώς μπορεί να το επηρεάσει. Πρέπει, επίσης, να ξεκαθαριστεί ποιοι συμμετέχουν στην αξιολόγηση, αν οι μέθοδοι αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται είναι αξιόπιστες και ρεαλιστικές, αν υπάρχουν επαρκείς πηγές εσόδων για να προχωρήσει η αξιολόγηση και αν –βέβαια- γίνεται με ξεκάθαρες διαδικασίες διοίκησης, χειρισμού και αποτίμησης των αποτελεσμάτων της. Εξάλλου, πρέπει να διευκρινιστεί αν πετυχαίνει το στόχο της η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης και σε ποιο βαθμό. Όλοι όσοι δουλεύουν στο πλαίσιο της γραμμής (οι σύμβουλοι, οι διοικητές, οι χορηγοί) θα ήθελαν να γνωρίζουν την απάντηση στο κεφαλαίως αυτό ερώτημα. Οι διοικητές και οι χορηγοί θα ενδιαφέρονται πιθανόν και για άλλες ερωτήσεις. Για παράδειγμα, αν οι ειδικοί της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης έχουν τα απαραίτητα προσόντα βάσει της επιλογής, της εκπαίδευσης, της υποστήριξης και της εποπτείας, αν είναι αποτελεσματικές οι διαδικασίες ίσων ευκαιριών, αν είναι η υπηρεσία λειτουργική ως προς τα έξοδά της, αν υπάρχει ακόμα η ίδια ανάγκη για την ύπαρξη της συγκεκριμένης γραμμής (όπως όταν πρωτο-δημιουργήθηκε) και αν γίνονται συγκρίσεις της συγκεκριμένης γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης με άλλες γραμμές του ίδιου χώρου.

Οι απαραίτητες πληροφορίες που μπορούν να συλλεχθούν όσον αφορά στην αποτελεσματικότητά της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης ποικίλουν ανάλογα με τον σκοπό της. Η αξιολόγηση μιας τηλεφωνικής γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης που στοχεύει στην πληροφόρηση ή στη συμβουλή, θα είναι διαφορετική και συχνά μπορεί να πραγματοποιηθεί πιο εύκολα από την αξιολόγηση που επικεντρώνεται στη συναισθηματική υποστήριξη. Γενικότερα, όμως, για κάθε αξιολόγηση οι «πληροφορίες-κλειδί» είναι οι ακόλουθες: ποσοτικές πληροφορίες όσον αφορά στις ληφθείσες κλήσεις, ποσοτικές πληροφορίες όσον αφορά στις αναπάντητες κλήσεις και πληροφορίες όσον αφορά στην ποιότητα απάντησης των κλήσεων.

Πληροφορίες για τον αριθμό των κλήσεων που απαντήθηκαν συγκριτικά με αυτές που επιχειρήθηκαν να γίνουν είναι σημαντικές για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρει μια γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Είναι σημαντικό, επίσης, να λαμβάνεται μέριμνα για τον τρόπο που αντιμετωπίζονται οι κλήσεις που δεν απαντώνται από τους ειδικούς της γραμμής. Κάποιες γραμμές επιλέγουν κάποιο ειδικό ήχο ή μήνυμα που δηλώνει στους καλούντες ότι η γραμμή είναι απασχολημένη ή παραπέμπει σε κάποια άλλη υπηρεσία.

Φυσικά, οι ίδιοι οι καλούντες είναι οι πλέον αρμόδιοι για να δώσουν πληροφορίες αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Υπάρχουν δυσκολίες, που δεν είναι όμως ανυπέρβλητες, για τη συλλογή πληροφοριών από τους χρήστες της γραμμής. Το μεγαλύτερο εμπόδιο είναι ότι το μόνο πρόσωπο που μπορεί να επικοινωνήσει ξανά με τον καλούντα για την αξιολόγηση είναι ο ειδικός που απάντησε στο τηλεφώνημά του! Όπως συμβαίνει με την καταγραφή των κλήσεων, και σε αυτή την περίπτωση ο ειδικός πρέπει να γνωρίζει ολόκληρο το σκεπτικό που υπάρχει σχετικά με την έρευνα των καλούντων. Αναφορικά με την έρευνα για τους χρήστες της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης είναι προτιμότερο να γίνει μια τηλεφωνική συνέντευξη από το να σταλεί το ερωτηματολόγιο ταχυδρομικώς. Οι καλούντες μπορεί πιο εύκολα να δώσουν έναν αριθμό τηλεφώνου παρά τη διεύθυνση του σπιτιού τους. Εξάλλου, στην τηλεφωνική συνέντευξη μπορεί να δώσουν περισσότερες και πιο ουσιαστικές πληροφορίες για την εμπειρία τους.

Υπάρχουν τρεις πιθανοί τρόποι για τη σύνδεση μιας κλήσης με την τηλεφωνική συνέντευξη: α) μεταβίβαση της κλήσης (κατόπιν άδειας του χρήστη) στο τέλος του τηλεφωνήματος σε κάποιον ερευνητή, υπεύθυνο για την αξιολόγηση, β) παραπομπή σε κάποια άλλη γραμμή που είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση, χωρίς χρέωση, και γ) καταγραφή των στοιχείων των καλούντων (όνομα, τηλέφωνο), για να επικοινωνήσει μαζί τους κάποιος ερευνητής σε άλλη στιγμή. Κάθε μέθοδος που αναφέρθηκε έχει διαφορετικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αναφορικά με τον αριθμό των καλούντων που θα πάρουν μέρος στην αξιολόγηση και το είδος των πληροφοριών που μπορεί να συλλεχθούν. Αξίζει πάντως να σημειωθεί ότι η τρίτη μέθοδος, όπου ο ερευνητής επικοινωνεί αργότερα με τον καλούντα, προσφέρει πληροφορίες όχι μόνο για τις άμεσες εντυπώσεις από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και για το μακροπρόθεσμο αποτέλεσμα της τηλεφωνικής παρέμβασης (ΤΗΑ, 1999).

Πριν από το σχεδιασμό μιας τηλεφωνικής έρευνας, χρειάζεται να οριστούν οι πληροφορίες που θα ζητηθούν. Μπορεί να περιλαμβάνουν το αποτέλεσμα της κλήσης αναφορικά με τη βοήθεια που προσφέρθηκε σε πρακτικό ή συναισθηματικό επίπεδο, την πληροφόρηση που δέχθηκε ο καλών, τις ενέργειες του ατόμου μετά την κλήση, την αξιολόγηση των χειρισμών του ειδικού στη συγκεκριμένη περίπτωση και τον βαθμό ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Είναι, επίσης, σημαντικό η συλλογή και καταχώρηση αυτών των πληροφοριών να γίνεται σύμφωνα με την πολιτική εμπιστευτικότητας που ακολουθεί η κάθε γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Χρειάζεται

να λαμβάνεται υπόψη ότι πολλές φορές ο τρόπος που τα άτομα αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών που δέχονται, συνδέεται με τις προσδοκίες τους. Για παράδειγμα, μπορεί να δηλώνουν μεγάλη ικανοποίηση, γιατί ουσιαστικά είχαν χαμηλές προσδοκίες. Για το λόγο αυτό είναι σημαντικό να γίνεται ταυτόχρονα και «εσωτερική» αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει μια γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να γίνει η «εσωτερική» αυτή αξιολόγηση. Πάντοτε, όμως, πρέπει να γίνεται μεθοδικά βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.

Για να νιώθουν οι ειδικοί άνετα με αυτή τη διαδικασία, πρέπει να γνωρίζουν τον αντικειμενικό σκοπό της (τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών), και την εγκυρότητα των κριτηρίων που χρησιμοποιούνται. Μια απλή μέθοδος είναι να μείνει κάποιος δίπλα στους τηλεφωνικούς συμβούλους και να παρακολουθήσει τις παρεμβάσεις τους. Το μειονέκτημα της συγκεκριμένης μεθόδου είναι ότι ακούγεται μόνο η μία πλευρά και όχι ολόκληρη η τηλεφωνική συνδιάλεξη!

Στις περιπτώσεις όπου ακούγεται ή καταγράφεται η συνομιλία, οι χρήστες της γραμμής είναι υποχρεωμένοι νομικά να το γνωρίζουν. Η προειδοποίηση για την καταγραφή της τηλεφωνικής συνδιάλεξης μπορεί να γίνεται στα διαφημιστικά έντυπα ή στην ετήσια αναφορά. Δεν είναι απαραίτητο να αναφέρεται σε κάθε κλήση. Σε κάποιες περιπτώσεις πραγματοποιούνται κλήσεις «ελέγχου και αξιολόγησης». Δηλαδή, γίνονται από άτομα που προσποιούνται ότι χρειάζονται τις υπηρεσίες που παρέχει η γραμμή, για να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων των ειδικών. Στην περίπτωση αυτή, ο σύμβουλος βρίσκεται κυριολεκτικά στο σκοτάδι! Οι κλήσεις αυτές είναι περισσότερο χρήσιμες για την αξιολόγηση των γραμμών που παρέχουν πληροφόρηση και όχι τόσο σε βάθος συναισθηματική υποστήριξη.

## **2.7. Δουλεύοντας από το σπίτι**

Πολλές τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης έχουν τη δυνατότητα εκτροπής των κλήσεων στα σπίτια των εργαζομένων, ώστε να παρέχουν τις υπηρεσίες τους και εκτός ωραρίου, για να απασχολούν μεγαλύτερο αριθμό εθελοντών ή για να απευθύνονται σε κοινό ευρύτερης γεωγραφικής εμβέλειας. Ωστόσο, ακόμη κι αν αυτές οι γραμμές λειτουργούν έχοντας ως βάση ένα γραφείο, μπορεί μερικές φορές να αποδειχθεί ότι ο μοναδικός εργαζόμενος στη γραμμή δουλεύει αποτελεσματικά μόνος του. Η ύπαρξη ενός και μόνου εργαζομένου εγείρει αρκετά θέματα που σχετίζονται με την

καλή πρακτική. Υπάρχουν, ωστόσο, τρόποι με τους οποίους οι τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης μπορούν να εξασφαλίσουν και να διατηρήσουν τα υψηλά επίπεδα ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι τηλεφωνικές γραμμές ανάλογα με τις ανάγκες τους θα επιλέξουν ποιες από τις ακόλουθες υποδείξεις θα ακολουθήσουν. Αρχικά, πρέπει να προσδιορίσουν τον χρόνο που διατίθεται στο χειρισμό των τηλεφωνημάτων, όταν μόνο ένας εργαζόμενος δέχεται τις κλήσεις. Μία γραμμή που δέχεται μόνο περιστασιακά τηλεφωνήματα εκτός ωραρίου εργασίας θα χρειαστεί ένα διαφορετικό σύστημα σε σχέση με μια γραμμή που έχει ως βάση το σπίτι και δέχεται ένα σταθερό αριθμό τηλεφωνημάτων. Ωστόσο, και στις δύο περιπτώσεις ο μοναδικός στόχος θα πρέπει να είναι η προστασία του εργαζόμενου και η διαβεβαίωση ότι ο καλών θα δεχτεί υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Στην περίπτωση όπου ο ειδικός δέχεται τις κλήσεις στο σπίτι, είναι απαραίτητο να υπάρχει ειδικός χώρος αφιερωμένος στη γραμμή. Άλλα άτομα τα οποία μοιράζονται το σπίτι ή το γραφείο με τον εργαζόμενο της γραμμής πρέπει να ενημερώνονται, όταν η γραμμή είναι ανοιχτή, ώστε να εξασφαλιστεί ότι κανένας άλλος δεν θα απαντήσει στη γραμμή. Κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος δε θα πρέπει να υπάρχουν διακοπές ή αναίτιες περισπάσεις, για να μπορεί ο ειδικός να αντεπεξέλθει στο αίτημα του καλούντος. Είναι αναγκαίο, επίσης, να λαμβάνονται μέτρα προστασίας. Ο χώρος που προορίζεται για τις κλήσεις της γραμμής βοήθειας και στον οποίο μπορούν να φυλάσσονται πληροφορίες της γραμμής, φύλλα καταγραφής των τηλεφωνημάτων ή σημειώσεις των περιστατικών είναι απαραίτητο να κλειδώνεται.

Ο υπεύθυνος της γραμμής, ή κάποιο άλλο κατάλληλο άτομο, πρέπει να επισκέπτεται τον χώρο σε τακτική βάση, ώστε να εγγυηθεί ότι οι συνθήκες εργασίας είναι οι κατάλληλες. Αυτό πιθανόν θα περιλαμβάνει τη βασική υγιεινή και την εκτίμηση της ασφάλειας του χώρου της γραμμής. Πρέπει να παρέχεται κατάλληλος εξοπλισμός για να δίνεται η δυνατότητα στον εργαζόμενο της γραμμής να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της δουλειάς. Αν οι επισκέψεις στο χώρο δεν είναι εφικτές, μια εναλλακτική λύση είναι να ζητηθεί από τον εργαζόμενο να συμπληρώσει ένα λεπτομερές ερωτηματολόγιο που θα καλύπτει τα θέματα που αναφέρθηκαν παραπάνω. Αυτό μπορεί να συζητηθεί μετά με τον υπεύθυνο της γραμμής στο τηλέφωνο. Πρέπει, επίσης, να εξασφαλιστεί ότι ο τρόπος που η γραμμή λειτουργεί καλύπτεται από την ασφάλεια. Αν δεν ενημερωθεί ο ασφαλιστής για τους εργαζόμενους στο σπίτι, ίσως να μην υπάρχει κάλυψη σε περίπτωση ατυχήματος.

Το ιδανικό θα ήταν η τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης, οπουδήποτε κι αν είναι η βάση της, να έχει ένα συγκεκριμένο αριθμό τηλεφώνου. Για τις γραμμές που δεν λειτουργούν σε εικοσιτετράωρη βάση ενδείκνυται ένας τηλεφωνητής. Τα τηλεφωνήματα που δέχονται οι εργαζόμενοι σε χώρο εκτός γραφείου πρέπει να γίνονται, όπου είναι δυνατόν, μέσω ενός συστήματος εκτροπής κλήσεων. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι της γραμμής δεν διακινδυνεύουν την ιδιωτική τους ζωή, κάνοντας τα τηλέφωνα του σπιτιού τους δημόσια, και οι καλούντες δεν επιβαρύνονται με ένα επιπλέον τηλεφώνημα (ΤΗΑ, 1999). Αν χρησιμοποιείται αυτό το σύστημα για τα τηλεφωνήματα της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης, το τηλέφωνο μπορεί να χτυπά με διαφορετικό ήχο για τις κλήσεις της γραμμής και με διαφορετικό για τα προσωπικά τηλεφωνήματα του εργαζομένου. Για τις κλήσεις της γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης που λαμβάνονται στο σπίτι θα πρέπει, επίσης, να υπάρχει ένα σταθερό νούμερο με απόκρυψη, ώστε να προστατεύεται η ταυτότητα του εργαζόμενου στη γραμμή. Ο οργανισμός στον οποίο ανήκει η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης θα πρέπει να παρέχει χωριστή τηλεφωνική συσκευή στον εργαζόμενο, η οποία θα χρησιμοποιείται οποτεδήποτε η γραμμή είναι σε λειτουργία.

Τα κινητά τηλέφωνα δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται, γιατί είναι πολύ δύσκολο να διατηρηθεί το απόρρητο και να υπάρξει καλή ποιότητα στην επικοινωνία. Τα ασύρματα τηλέφωνα θα πρέπει, επίσης, να χρησιμοποιούνται με προσοχή, καθώς μερικές φορές το σήμα τους μπορεί να το λαμβάνουν και άλλοι χρήστες στην περιοχή.

Οι πηγές πληροφοριών όσον αφορά στη λειτουργία και στις κλήσεις που δέχεται η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης πρέπει να ανανεώνονται τακτικά και να είναι διαθέσιμες σε όλους τους εργαζόμενους της γραμμής είτε δουλεύουν στο σπίτι είτε στο γραφείο. Όλοι οι εργαζόμενοι στη γραμμή οποτεδήποτε και οπουδήποτε δουλεύουν πρέπει να έχουν άμεση πρόσβαση και στην πιο πρόσφατη πληροφορία. Γνώρισμα καλής πρακτικής αποτελεί η ενημέρωση για τα τρέχοντα περιστατικά στην αλλαγή των βαρδιών μεταξύ των εργαζομένων. Αυτό μπορεί να γίνει είτε πρόσωπο με πρόσωπο είτε από το τηλέφωνο είτε μέσω internet. Θα πρέπει να υπάρχει ένας ρεαλιστικός περιορισμός στη διάρκεια της βάρδιας που θα καθορίζεται από τη φύση της υπηρεσίας. Γενικότερα, είναι μη ρεαλιστικό μια βάρδια να διαρκέσει παραπάνω από τρεις ή τέσσερις ώρες χωρίς διάλειμμα σαρανταπέντε λεπτών.

## **2.8. Οι τηλεφωνικές υπηρεσίες υποστήριξης ως μέσο εκμετάλλευσης**

Δυστυχώς, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε το γεγονός ότι το τηλέφωνο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μία εξαιρετικά προσοδοφόρα αγορά για βοήθεια και υποστήριξη και με αυτή την έννοια μπορεί να εκληφθεί ως εκμετάλλευση. Υπάρχουν πάντα τα άτομα που δεν λειτουργούν βάσει ενός προσυμφωνημένου κώδικα δεοντολογίας και έχουν υπάρξει περιπτώσεις υποτιθέμενων υπηρεσιών συμβουλευτικής, οι οποίες εκ των υστέρων αποδείχτηκαν προκάλυμμα παράνομων δραστηριοτήτων. Έχουν δημιουργηθεί και διαφημιστεί, ακόμα, υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης με εξαιρετικά υψηλές χρεώσεις. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η **Ένωση Τηλεφωνικών Γραμμών Υποστήριξης** (ΤΗΑ) δεν συμπεριλαμβάνει στους κόλπους της τους φορείς υποστήριξης που προϋποθέτουν συγκεκριμένη χρέωση για την παροχή των υπηρεσιών τους μέσω τηλεφώνου (ΤΗΑ, 1999). Η εγκυρότητα των γραμμών, των συμβουλευτικών οργανισμών και των ανεξάρτητων επαγγελματιών συμβούλων αποτελεί ένα στοιχείο που θα πρέπει να είναι εύκολα αναγνωρίσιμο από το ευρύ κοινό, ενώ παράλληλα πρέπει να λειτουργούν μηχανισμοί που να αποτρέπουν και να απομονώνουν την ύπαρξη γραμμών που δεν λειτουργούν στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου κώδικα δεοντολογίας και χρησιμοποιούν ευάλωτα άτομα προς ίδιον όφελος.

## **2.9. Τα κριτήρια αξιολόγησης της *Telephone Helpline Association***

Για να γίνει μια γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης μέλος της Telephone Helplines Association αρκεί να τηρεί τα κριτήρια που αναφέρονται παρακάτω. Τα μέλη μπορούν να εκθέσουν στην ΤΗΑ logo με δικό τους διαφημιστικό υλικό και να έχουν πρόσβαση σε πολλές υπηρεσίες και προνόμια που προσφέρει η ΤΗΑ. Η ΤΗΑ ιδρύθηκε το 1996 και συνεργάζεται με γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης, για να πετύχει την υψηλότερη ποιότητα, ανταποκρινόμενη σε όλους όσους αναζητούν πληροφορίες, συμβουλές και βοήθεια μέσω τηλεφώνου. Τα μέλη της ΤΗΑ εκπροσωπούν ποικίλες γραμμές υποστήριξης και περιλαμβάνουν πολλές τοπικές ή περιφερειακές υπηρεσίες εκτός από τις μεγαλύτερες διεθνείς υπηρεσίες. Όπως αναφέρθηκε, η ΤΗΑ είναι ανοιχτή για όλες τις γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης που θα ικανοποιούν τα παρακάτω κριτήρια:

Η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης όπως ορίζεται από την ΤΗΑ (ΤΗΑ, 1999) είναι μια τηλεφωνική υπηρεσία που είναι επανδρωμένη, παρέχει συμβουλές, υποστήριξη με ακρόαση, βοήθεια ή / και παραπομπές (για το γενικό κοινό ή για έναν ειδικό τομέα).



Λειτουργεί στον χώρο της υγείας, της μόρφωσης ή της κοινωνικής πρόνοιας. Επιτρέπει σ' αυτόν που καλεί να διακόψει το τηλεφώνημα σε οποιοδήποτε σημείο. Επιπλέον, επιτρέπει σ' αυτόν που καλεί να δεχτεί βοήθεια από αυτούς που επιλέγει χωρίς καμία δέσμευση να απευθυνθεί σε άλλες υπηρεσίες, ακόμα κι όταν η γραμμή είναι μέρος ενός ευρύτερου φάσματος δραστηριοτήτων και αναγνωρίζει ότι αυτοί που καλούν έχουν το δικαίωμα να κάνουν τις επιλογές τους και επομένως δεν επιχειρούν να επιβάλλουν κάποια συγκεκριμένη γνώμη ή να αποκλείσουν κάποια άλλη.

Οι οργανισμοί θα πρέπει επίσης, να τηρούν τα παρακάτω κριτήρια, ώστε να είναι κατάλληλοι για να γίνουν μέλη της ΤΗΑ (ΤΗΑ, 1999):

Ο οργανισμός θα πρέπει να είναι ίδρυμα ή άλλος οργανισμός με μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα και να έχει ως κύριο σκοπό τη λειτουργία μίας ή περισσότερων τηλεφωνικών γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης. Δεν πρέπει να έχει κέρδος από τους καλούντες. Είναι υποχρέωση της γραμμής να προσφέρει εμπιστευτικές υπηρεσίες, να λειτουργεί με ξεκάθαρη τακτική ίσων ευκαιριών η οποία να απευθύνεται στη διοίκηση της γραμμής, στη διανομή των υπηρεσιών στους καλούντες και στη στρατολόγηση και επιλογή των εργαζομένων στη γραμμή, επί πληρωμή ή εθελοντικά. Η γραμμή πρέπει να λειτουργεί με ξεκάθαρη τακτική για καταγγελίες που κάνουν όσοι τη χρησιμοποιούν, να περιγράφονται επακριβώς οι υπηρεσίες που προσφέρει, να έχει ικανό προσωπικό είτε είναι εθελοντές είτε πληρώνονται για να παρέχουν την υπηρεσία που προσφέρεται, να παρέχει στο προσωπικό βασική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση, καθώς και τακτική υποστήριξη και εποπτεία. Πρέπει, επίσης, να ικανοποιεί τα κριτήρια που θέτει από καιρό σε καιρό η ΤΗΑ σε σχέση με την ποιότητα της υπηρεσίας που προσφέρει.

## Κεφάλαιο 3

*Βασιλική Μαστοραντωνάκη, Νίκη Ζαφειροπούλου*

### 3. Η ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

#### 3.1. Θεωρητικές Προσεγγίσεις

Η ψυχολογική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου αποδεικνύεται εξαιρετικά καρποφόρα σε περιπτώσεις κρίσεων, ενώ η παραδοσιακή θεραπεία αποσκοπεί στην σταδιακή τροποποίηση της σκέψης, του συναισθήματος και της συμπεριφοράς του θεραπευόμενου στις διαπροσωπικές του σχέσεις (Fish, 1987). Οι παραδοσιακές θεραπευτικές μέθοδοι επεκτείνονται καθώς το τηλέφωνο, η τηλεόραση και ο ηλεκτρονικός υπολογιστής συναποτελούν τα νέα μέσα παροχής ψυχολογικών υπηρεσιών (Fish, 1987). Υπό το φως των νέων αυτών και ραγδαίων εξελίξεων, θεωρείται αναγκαία η υιοθέτηση ή ο επανακαθορισμός ενός κώδικα δεοντολογίας και πρακτικής, ο οποίος να διασφαλίζει την προστασία του καλούντος σε γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης και των προσωπικών του δεδομένων, καθώς και το αναφαίρετο δικαίωμά του για υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών.

Το τηλέφωνο αποτελεί ένα ευέλικτο δίαυλο επικοινωνίας και κατ' επέκταση ψυχολογικής υποστήριξης και ο συγκερασμός πολυειδών μοντέλων βραχυπρόθεσμης συμβουλευτικής παρέμβασης αποβαίνει εξαιρετικά γόνιμος, καθιστώντας, κατά αυτόν τον τρόπο, ελλιπή την υιοθέτηση μίας συγκεκριμένης προσέγγισης.

Οι ειδικοί επαγγελματίες, που εργάζονται σε τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης, αντιμετωπίζουν συχνά το επίμονο αίτημα του καλούντος για άμεση επίλυση του θέματος που τον απασχολεί. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η συμβουλευτική διαδικασία τελείται υπό καθεστώς υψηλής πίεσης και ο ειδικός ενδεχομένως να καταφύγει στην αξιοποίηση τεχνικών, οι οποίες διαφοροποιούνται από το κατεξοχήν θεραπευτικό πλαίσιο εντός του οποίου λειτουργεί στις δια ζώσης συνεδρίες.

Η επισταμένη διερεύνηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και των θεωρητικών προσεγγίσεων καταδεικνύει την έλλειψη γνωστικού υπόβαθρου για το συγκεκριμένο είδος συμβουλευτικής!

Οι ιδιότυπες ανάγκες της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου δεν εξυπηρετούνται στον ίδιο βαθμό από τις κρατούσες θεωρητικές προσεγγίσεις. Για παράδειγμα, τα θεραπευτικά πλαίσια που ακολουθούν την ανθρωποκεντρική-πελατοκεντρική και τη γνωσιακή-συμπεριφοριστική θεωρία (δομικό στοιχείο των οποίων αποτελεί η παρότρυνση του ατόμου για αυτορύθμιση της συμπεριφοράς του), προσιδιάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό στην ψυχολογική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου σε σύγκριση με τις ψυχαναλυτικές προσεγγίσεις. Εκ των πραγμάτων, καθίσταται, λοιπόν, αναγκαίος ο συγκεκριασμός και η αναπροσαρμογή των τεχνικών και μεθόδων που απορρέουν από την θεωρητική κατάρτιση των ειδικών, ώστε να εξυπηρετείται στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό η άσκηση αυτού του συγκεκριμένου είδους συμβουλευτικής.

### **3.1.1. Γνωσιακές-συμπεριφοριστικές θεραπείες**

Στοιχεία των θεωριών με γνωσιακό-συμπεριφοριστικό υπόβαθρο μπορούν να βρουν πολυποίκιλες εφαρμογές στο πλαίσιο της τηλεφωνικής ψυχολογικής υποστήριξης, αξιοποιώντας τη χρήση του τηλεφώνου ως μέσου της συμβουλευτικής-θεραπευτικής διαδικασίας. Άλλωστε η ενίσχυση της ενεργού συμμετοχής του καλούντος αποτελεί πυρηνικό στοιχείο των θεωριών αυτών.

Η ενεργοποίηση και η κινητοποίηση του καλούντος αυξάνουν περαιτέρω την αποτελεσματικότητα των γνωσιακών προσεγγίσεων εν γένει, αλλά και την εξέλιξη της θεραπευτικής διαδικασίας (Dryden & Feltham, 1992). Με την ενεργοποίηση του ατόμου ενδυναμώνεται η καλλιέργεια του αυτοελέγχου και συνακόλουθα, ενισχύεται η δυνατότητα λήψης αποφάσεων και επίλυσης προβλημάτων. Οι γνωσιακές-συμπεριφοριστικές προσεγγίσεις είναι ιδιαίτερα χρήσιμες και αξιοποιήσιμες στις περιπτώσεις ατόμων με φοβίες και διαταραχή πανικού.

### **3.1.2. Γνωσιακή-αναλυτική προσέγγιση**

Η γνωσιακή-αναλυτική προσέγγιση (Ryle, 1990) αποτελεί ένα μοντέλο θεραπείας που απαιτεί την ενεργό συμμετοχή του «πελάτη» και του θεραπευτή. Η έμφαση σε αυτό

το θεραπευτικό μοντέλο δίδεται στην ανταλλαγή γραπτών σημειωμάτων μεταξύ συμβούλου και πελάτη, τεχνική που εξ ορισμού δεν μπορεί να αξιοποιηθεί στο πλαίσιο των τηλεφωνικών συνεδριών, παρά μόνο μέσω της χρήσης fax ή ταχυδρομείου (ηλεκτρονικού ή μη)!

### **3.1.3. Συμβουλευτική επικεντρωμένη στο άτομο**

Η προσωποκεντρική συμβουλευτική μπορεί να αξιοποιηθεί κάλλιστα στην τηλεφωνική ψυχολογική υποστήριξη. Για να επιφέρει, όμως, το επιθυμητό αποτέλεσμα πρέπει να χαρακτηρίζεται από αυθεντικότητα στη θεραπευτική σχέση και από σεβασμό για τον «πελάτη».

Σύμφωνα με τους Bozarth & Temaner, Brodley (1986) και Mearns & Thorne, (1989) ο σύμβουλος πρέπει να λειτουργεί, κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, βάσει των ακόλουθων αρχών:

- κάθε άτομο διαθέτει την αναγκαία εσωτερική δύναμη για ανάπτυξη και αυτοπραγμάτωση,
- η ανθρώπινη φύση είναι δημιουργική και κοινωνική,
- η αυτοεκτίμηση αποτελεί ουσιώδη ανθρώπινη ανάγκη,
- τα άτομα κινητοποιούνται για την αναζήτηση της αλήθειας,
- οι προσωπικές αντιλήψεις καθορίζουν την εμπειρία, τη βίωση των καταστάσεων με τις οποίες έρχεται αντιμέτωπο το άτομο και την επακόλουθη συμπεριφορά,
- το άτομο πρέπει να συνιστά το πρωταρχικό σημείο αναφοράς, το κέντρο κάθε θεραπευτικής παρέμβασης.

### **3.1.4. Συμβουλευτική επικεντρωμένη στη διαδικασία**

Η συμβουλευτική που επικεντρώνεται στη διαδικασία εδράζει τις αρχές της στη θεωρία του Jung, στον Ταοϊσμό και στη φυσική και αναπτύχθηκε το 1969 από τον Arnold Mindell. Ο Mindell εκλάμβανε τις σωματικές εκφάνσεις του προσωπικού βιώματος, τα συμπτώματα και τα όνειρα ως εκφράσεις του «ασύνειδου νου». Η μέθοδος που ανέπτυξε εστιάζεται στην ερμηνεία του προβλήματος και όχι της αιτίας του, παρέχοντας τη δυνατότητα στον πελάτη (μέσω της σταδιακής συνειδητοποίησης της διεργασίας που

κατέληξε στη δημιουργία του προβλήματος) να επιλύσει το υπό εξέταση θέμα. Ο σύμβουλος κατά τη θεραπευτική διαδικασία αποφεύγει να γνωστοποιήσει στον πελάτη τις ερμηνείες στις οποίες καταλήγει, όπως επίσης και αποφεύγει να δίνει οδηγίες. Η διαδικασία στο πλαίσιο της συγκεκριμένης σχέσης που αναπτύσσεται με κάθε πελάτη είναι δυναμική και ακολουθεί τις ιδιαίτερες ανάγκες του, γεγονός που καθιστά επωφελή την αξιοποίηση τεχνικών που απορρέουν από άλλες ψυχοθεραπευτικές προσεγγίσεις.

### **3.1.5. Ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις**

Στις ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις, όπως είναι η Φροϋδική και η ανάλυση του Jung, εξέχουσα θέση έχει η ερμηνεία των σκέψεων, των ονείρων και των συναισθημάτων του ατόμου για μία συγκεκριμένη εμπειρία, αποσκοπώντας πάντα στην επίλυση των εσωτερικών συγκρούσεων. Η σχέση θεραπευτή – θεραπευόμενου είναι καθοριστική για τη θεραπευτική διαδικασία.

Στις τηλεφωνικές συνεδρίες εξαιτίας της ιδιαιτερότητας της θεραπευτικής διαδικασίας, ο σύμβουλος, εδραζόμενος στην αλληλεπίδραση με τον πελάτη, προβαίνει σε ορισμένους χειρισμούς μη αξιοποιήσιμους ίσως σε μία δια ζώσης ψυχοδυναμική συνεδρία. Για παράδειγμα, στις συνεδρίες ψυχοδυναμικής προσέγγισης, ο θεραπευτής ερμηνεύει κάθε απόπειρα του πελάτη να τον εμπλέξει εκ νέου σε συζήτηση πριν ή μετά το τέλος της επίσημης ώρας της συνεδρίας. Στην περίπτωση όμως της ψυχολογικής υποστήριξης μέσω τηλεφώνου η συμβουλευτική διαδικασία ξεκινά αφού χτυπήσει το τηλέφωνο και ο ειδικός απαντήσει με ένα συγκεκριμένο χαιρετισμό, γνωστοποιώντας την ειδικότητά του και τον φορέα όπου εργάζεται. Επιπλέον, ενώ στις ψυχοδυναμικές συνεδρίες ο θεραπευτής παραμένει σιωπηλός κατά το μεγαλύτερο διάστημα, παρεμβαίνοντας μόνο όταν χρειάζεται να προβεί σε ερμηνείες, στις τηλεφωνικές συνεδρίες οι λεκτικές ενθαρρύνσεις έχουν ιδιαίτερη σημασία, καθώς ισχυροποιούν την αίσθηση της ενεργής παρουσίας του θεραπευτή στο άλλο άκρο της γραμμής.

Γενικότερα, στις συνεδρίες μέσω τηλεφώνου, η απουσία των εξω-λεκτικών στοιχείων κατά την επικοινωνία καλούντος-θεραπευτή καθιστά δυσχερή την εφαρμογή των δεξιοτήτων και των τεχνικών ψυχοδυναμικής υφής.

### **3.2. Υποδοχή του πελάτη – Αρχική επαφή**

Όπως φαίνεται, ακόμη και μέσω του τηλεφώνου, είναι εφικτή η δημιουργία μίας επικοινωνιακής σχέσης. Ο τόνος της φωνής, η χρήση κάποιων συγκεκριμένων λέξεων, ο τρόπος ομιλίας ή η προφορά του συμβούλου, επηρεάζουν σε σημαντικότατο βαθμό τη σχέση αυτή και την περαιτέρω εξέλιξη της. Ο σύμβουλος, κυρίως κατά τις πρώτες συνδιαλέξεις με έναν «πελάτη», θα πρέπει να ελέγχει τον αντίκτυπο των ενεργειών του και να προσαρμόζεται στις ιδιαίτερες ανάγκες του καλούντος. Ιδιαίτερη προσοχή χρήζουν τα πρώτα λεπτά της συνομιλίας με έναν νέο πελάτη. Οι νέοι πελάτες βιώνουν ποικίλα συναισθήματα στην προοπτική του να συνομιλήσουν για πρώτη φορά με κάποιον που δεν γνωρίζουν (και δεν είναι σε θέση να έχουν δια ζώσης επαφή μαζί του), για ένα θέμα που τους απασχολεί, με το άγχος να προεξάρχει μεταξύ αυτών. Χρειάζονται, συνεπώς, κάποιο χρονικό διάστημα για να κατανοήσουν τη διαδικασία.

Τους απασχολούν θέματα όπως:

- «Το τηλέφωνο θα χτυπήσει και θα είναι κατειλημμένο.»
- «Δεν υπάρχει τηλεφωνητής ή ηχογραφημένο μήνυμα.»
- «Ελπίζω να έχω καλέσει το σωστό αριθμό»
- «Τελικά καλεί . . . Τι θα πρέπει να απαντήσω;»

Μία βιαστική απάντηση, μία βιαστική αναφορά ονόματος, ακολουθούμενη από μία κοινότοπη φράση όπως π.χ. «Πως μπορώ να σας βοηθήσω;», ενδεχομένως να αποσυντονήσει τον καλούντα και να τον ωθήσει να απαντήσει «Εκεί είναι ο..... φορέας;», επιβεβαιώνοντας, κατά αυτόν τον τρόπο, ότι έχει καλέσει τον επιθυμητό φορέα. Απεναντίας, θα ήταν προτιμότερο για το σύμβουλο να αφήσει το τηλέφωνο να χτυπήσει τρεις φορές πριν το απαντήσει, εν συνεχεία να αναφέρει το ονομά του (ή το όνομα του φορέα στον οποίο υπάγεται η υπηρεσία) και ακολούθως κάνοντας παύση, να αναμένει την ανταπόκριση του καλούντος.

Η συναισθηματική κατάσταση του συμβούλου μπορεί να γίνει σε ασυνείδητο επίπεδο αντιληπτή από τον πελάτη. Στην καθημερινή πρακτική αποδεικνύεται γενικότερα δύσκολο για το σύμβουλο να αποκρύψει συναισθήματα θυμού, ενόχλησης και κούρασης. Ομοίως, αν ο σύμβουλος παρουσιάζεται υπερβολικά ευχάριστος, πρόθυμος, φιλικός ή κοινότοπος, ο πελάτης ενδεχομένως να διακόψει τη συνομιλία. Συνιστάται, συνεπώς, η καλλιέργεια ενός «επαγγελματικού» τόνου φωνής, απαλού, χαμηλού, μη ενδεικτικού των προσωπικών συναισθημάτων του συμβούλου, με κάποια, όμως, αναγκαία σημάδια ζωτικότητας και ενέργειας. Καθ'όλη τη διάρκεια της συνομιλίας ο σύμβουλος πρέπει να έχει συναίσθηση των προβολών μέσω της φωνής του, καθώς η οποιαδήποτε

διαφοροποίηση του τόνου ή της υφής της γίνεται αντιληπτή από τον καλούντα ανεξάρτητα από το αν το επισημαίνει.

### **3.3. Μεταβίβαση και Αντιμεταβίβαση**

Οι όροι «μεταβίβαση» και «αντιμεταβίβαση» χρησιμοποιούνται για να αποδώσουν τους ασυνείδητους συναισθηματικούς δεσμούς που διαμορφώνονται βάσει του μηχανισμού της προβολής ανάμεσα σε δύο άτομα στο πλαίσιο της θεραπευτικής σχέσης. Οι ιδιόζουσες συναισθηματικές καταστάσεις που περιγράφονται από τους δύο αυτούς όρους αποτελούν ίδιον της συγκεκριμένης σχέσης, που διαμορφώνεται ανάμεσα σε συγκεκριμένα άτομα που επικοινωνούν.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η υπηρεσία της τηλεφωνικής ψυχολογικής υποστήριξης εντάσσεται στο πλαίσιο της λειτουργίας ενός ευρύτερου φορέα, είναι πιθανόν μέσω της μεταβίβασης να παραποιηθεί η αντίληψη του χρήστη είτε για το σύμβουλο είτε γενικότερα για το φορέα: Αναλόγως του τρόπου με τον οποίο ο χρήστης αντιλαμβάνεται (ή χρειάζεται να αντιλαμβάνεται) τον «άλλον» μέσα στη διαδική επικοινωνία, προσδίδει στον σύμβουλο ή στην υπηρεσία γενικότερα το ρόλο του «καλού» ή του «κακού»!. Σε γενικές γραμμές, θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε ότι για την ομαλότερη διεξαγωγή της τηλεφωνικής θεραπευτικής διαδικασίας και την περαιτέρω ανάπτυξη της θεραπευτικής σχέσης, ο σύμβουλος χρειάζεται να είναι σε ετοιμότητα να ερμηνεύει και να αντιμετωπίζει άμεσα τη μεταβίβαση που πιθανόν να αναδυθεί.

Στην τηλεφωνική ψυχολογική υποστήριξη η μεταβίβαση και η αντιμεταβίβαση προσλαμβάνουν επιπρόσθετες, διαφοροποιημένες διαστάσεις σε σχέση με τη δια ζώσης επαφή με τον πελάτη, γεγονός που καθιστά αναγκαία τη συγκεκριμενοποίηση του τρόπου αντιμετώπισης της κατάστασης. Εύκολα ο πελάτης έχοντας ως μοναδικό τροφοδοτικό στοιχείο για το σύμβουλο τη φωνή του, μπορεί να τον ταυτίζει σε φαντασιστικό επίπεδο με κάποιο γνωστό του πρόσωπο και εν συνεχεία ο σύμβουλος εμπλεκόμενος στην κατάσταση αυτή, μπορεί να λειτουργεί βάσει αυτού του «ρόλου». Ο σύμβουλος πρέπει, κατά το δοκούν, να αποφασίσει σε ποιους χειρισμούς θα προβεί για να αντιμετωπίσει εποικοδομητικά την κατάσταση. Αν προβεί σε ερμηνείες σε πρώιμες φάσεις της θεραπευτικής διαδικασίας, ο πελάτης ενδεχομένως να αισθανθεί ότι τον πατρονάρει, ενώ στην αντίθετη περίπτωση η έωλη αντιμετώπιση της κατάστασης μπορεί να επιφέρει την αφύπνιση των αντιστάσεων του πελάτη και ιδιαίτερος της άρνησης.

Η χρήση λέξεων, όπως «μπορεί» αντί για «πρέπει» και φράσεων, όπως «φαίνεται ότι αυτά που μου έχετε πει για τη συμπεριφορά του πατέρα σας προς εσάς και αυτά που σκέφτεστε ότι μπορεί εγώ να νιώθω...» αντί για «με συγχέετε με τον πατέρα σας», μπορεί να αποδειχτεί εξαιρετικά εποικοδομητική για τη θεραπευτική διαδικασία, περιστέλλοντας τις αμυντικές αντιδράσεις του καλούντος. Ιδιαίτερη αξία για τη σχέση και την περαιτέρω εξέλιξή της έχει η αίσθηση του καλούντος ότι μπορεί να εκφράζεται ελεύθερα και ανοιχτά στο σύμβουλο, διορθώνοντάς τον στα σημεία που θεωρεί ότι κάνει λάθος, γεγονός που καθιστά εφικτό τον έλεγχο των προβολών και της μεταβίβασης.

Ο ρόλος της μεταβίβασης και της αντιμεταβίβασης τόσο για τη διαζώηση συμβουλευτική, όσο και για την τηλεφωνική, είναι συνεπώς εξέχων. Τα μεταβιβαστικά και τα αντιμεταβιβαστικά συναισθήματα εντείνονται κατά τις τηλεφωνικές συνεδρίες, όπου η προβολή και η φαντασία παίζουν κύριο ρόλο στη διαμόρφωση της εικόνας του συνομιλούντος. Βέβαια, καθώς η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου έχει βραχυπρόθεσμο χαρακτήρα και επικεντρώνεται σε συγκεκριμένους στόχους, η ανάδυση της μεταβίβασης στην επιφάνεια δεν είναι πάντα εφικτή. Το πλέον σύνηθες είναι οι πελάτες να έχουν ποικίλες προσδοκίες από την τηλεφωνική συμβουλευτική. Ο σύμβουλος μέσω της εξιδανίκευσης αντιμετωπίζεται συχνά ως ο ειδικός – αυθεντία, ως το άτομο που έχει όλες τις απαντήσεις και θα προσφέρει στον καλούντα την πολυπόθητη λύση.

Στην τηλεφωνική, όμως, συμβουλευτική ελλοχεύει για το σύμβουλο και ένας επιπρόσθετος κίνδυνος. Όταν ένας σύμβουλος εργάζεται σε μία εξειδικευμένη γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης με πολλούς διαφορετικούς πελάτες, πελάτες οι οποίοι συχνά αντιμετωπίζουν παρεμφερή προβλήματα, είναι εύκολο προβάλλοντας σε κάθε νέα περίπτωση διαπιστώσεις απορρέουσες από άλλα περιστατικά, να υπονομεύσει εκ των έσω τη θεραπευτική διαδικασία! Ο καλών που δεν αισθάνεται ικανοποιημένος από την υπηρεσία, είναι πιθανό να μην ξανακαλέσει. Ενώ, όμως, σε θεωρητικό επίπεδο η εξατομικευμένη αντιμετώπιση του κάθε καλούντος εκλαμβάνεται ως απλή και ίσως αυτονόητη κατάσταση, σε πρακτικό επίπεδο διαπιστώνονται δυσχέρειες κατά την εφαρμογή αυτής της αρχής.

Ένας εθελοντής που εργάζεται σε τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης δήλωσε : «Κάθε τηλεφώνημα είναι σαν να ξεκινάς με ένα άγραφο, λευκό χαρτί και να αφήνεις τον πελάτη να «γράφει», απλά, ακούγοντας τον», αποδίδοντας, κατά αυτόν τον τρόπο, την προσπάθεια του να αντιμετωπίζει σε εξατομικευμένη βάση τα περιστατικά. Ο σύμβουλος πρέπει, συνεπώς, να αντιμετωπίζει το κάθε νέο περιστατικό λειτουργώντας



ως *tabula rasa*, περιστέλλοντας, κατά αυτόν τον τρόπο, την επίδραση εξωγενών για τη διαδικασία παραγόντων (στο βαθμό που αυτό είναι δυνατό).

### **3.4. Συμβουλευτικές δεξιότητες και σχέση συμβούλου και καλούντος**

Η μελέτη της υπάρχουσας βιβλιογραφίας καταδεικνύει ότι πολλές από τις απαιτούμενες ικανότητες – δεξιότητες για τη δια ζώσης συμβουλευτική προσιδιάζουν στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου. Στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου οι δεξιότητες, η προσωπική και η πρακτική επάρκεια του συμβούλου ειδικά, αλλά και του φορέα εν γένει, συνιστούν τον ακρογωνιαίο λίθο για την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών και αποτελεσματικότητας. Εξαιτίας της ιδιότυπης φύσης του μέσου παροχής της υπηρεσίας, επικεντρώνουμε ιδιαίτερα σε συγκεκριμένες δεξιότητες, όπως π.χ. ο έλεγχος και η ρύθμιση του τόνου της φωνής. Η τηλεφωνική σύνδεση μεταξύ συμβούλου και πελάτη και κατ' επέκταση η υπό διαμόρφωση κατά τη συνεδρία σχέση τους πραγματώνονται σε ένα διαφορετικό χωροχρόνο, σαν σε ένα κόσμο διαφοροποιημένο και αποκομμένο από την γύρω πραγματικότητα. Απορροφημένοι από την τηλεφωνική τους επαφή και συνδιάλεξη, απομονώνονται από οποιοδήποτε εξωγενές στοιχείο, εστιάζοντας στο συγκεκριμένο, διαφοροποιημένο και αυστηρά προσωπικό τους χωροχρόνο.

Η έλλειψη οπτικής επαφής και εξω-λεκτικής ανατροφοδότησης θέτει υπό εξέταση και αμφισβήτηση στοιχεία που εκλαμβάνονται ως δεδομένα σε μία δια ζώσης συνεδρία. Επί παραδείγματι, ο σύμβουλος θα προβεί στη διαμόρφωση υποθέσεων (δόμηση αναπαραστάσεων) για τον καλούντα σχετικά με τον τρόπο που ντύνεται, τον τρόπο που κάθεται, τις εκφράσεις του προσώπου του, την εξω-λεκτική του συμπεριφορά. Αντίστοιχες υποθέσεις θα διαμορφώσει και ο καλών για τον σύμβουλο.

Επιπρόσθετα, στην τηλεφωνική συμβουλευτική, η έλλειψη οπτικής επαφής και η αδυναμία παρακολούθησης και ερμηνείας της εξω-λεκτικής συμπεριφοράς ενέχουν και έναν επιπρόσθετο κίνδυνο: τον κίνδυνο να εκλάβει ο σύμβουλος ως αληθείς όλες τις παρεχόμενες από τον καλούντα πληροφορίες. Είναι εκ των πραγμάτων εξαιρετικά δύσκολο να εξακριβώσει ο σύμβουλος πότε ένα παρεχόμενο στοιχείο είναι ανυπόστατο. Μία από τις πιο δύσκολες στην εκμάθηση, αλλά και από τις πλέον αναγκαίες στην καθημερινή άσκηση, τεχνικές είναι να γνωρίζει ο σύμβουλος πότε και πώς να αντιμετωπίσει την υποψία ύπαρξης μίας τέτοιας φαντασίωσης. Μία πρώιμη κίνηση μπορεί να οδηγήσει στη διακοπή της συνομιλίας από τον καλούντα. Εάν, όμως, από την άλλη πλευρά ο σύμβουλος δεν ενεργήσει έγκαιρα, ενδεχομένως να είναι πλέον

εξαιρετικά δυσχερής ο διαχωρισμός της πραγματικότητας από τη φαντασίωση πολύ αργότερα.

Οι υποθέσεις και οι φαντασιώσεις για τους καλούντες πρέπει να διερευνώνται κατά την εποπτεία. Με την πάροδο του χρόνου και με την σταδιακή καλλιέργεια της σχέσης συμβούλου – καλούντος μέσω των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, σύμβουλος και καλών συνηχούν (συντονίζονται) και επιπρόσθετα, ο σύμβουλος γίνεται καλύτερος γνώστης του «συμπεριφορικού προφίλ» του συγκεκριμένου καλούντος, οπότε είναι σε θέση να αναγνωρίσει σε ποια χρονική στιγμή πρέπει να τον «προκαλέσει» και να επισημάνει τις αλλαγές που διαπιστώνει.

### **3.5. Η καλλιέργεια της θεραπευτικής σχέσης**

Η ιδιομορφία της ίδιας της φύσης της τηλεφωνικής συμβουλευτικής με την αυστηρή οριοθέτηση της μορφής της αλληλεπίδρασης των δύο μερών της επικοινωνίας και το συνακόλουθο αποκλεισμό του έξω-λεκτικού σκέλους της επικοινωνίας συντείνει στην αύξηση του βαθμού της έντασης της επαφής. Σε αυτό ακριβώς το σημείο, ερχόμαστε αντιμέτωποι με την ακόλουθη παράδοξη διαπίστωση : η αίσθηση της συναισθηματικής εγγύτητας καθίσταται εντονότερη κατά τις τηλεφωνικές συνεδρίες και όχι στις δια ζώσης, όπως τουλάχιστον σε θεωρητικό επίπεδο θα αναμέναμε!

Η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών στον ειδικό χώρο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, όπως η χρήση ακουστικών ανοιχτής συνομιλίας (hands-free), ενδεχομένως να δυσχεραίνει το έργο του συμβούλου, καθώς αλλοιώσεις του ήχου επηρεάζουν την ποιότητα της επαφής ανάμεσα στα δύο μέρη.

Η αίσθηση της εγγύτητας στη σχέση συμβούλου-πελάτη εντείνεται με θεμελιώδες εργαλείο για το σύμβουλο τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης. Αποφεύγουμε να εστιάζουμε μόνο στο πρόδηλο περιεχόμενο των λεγομένων του καλούντος και επεξεργαζόμαστε ενεργά το υποβόσκον μέρος της επικοινωνίας, εντοπίζοντας προβολές, συμπεράσματα και μεταβιβάσεις, αντλώντας, κατά αυτόν τον τρόπο, υλικό που τροφοδοτεί τη θεραπευτική διαδικασία. Αναγκαία, λοιπόν, προϋπόθεση θεωρείται η απόλυτη εστίαση στο λόγο του καλούντος.

Η ίδια η ένταση της επαφής επισπεύδει την εξέλιξη της σχέσης συμβούλου – καλούντος, εγκαθιδρύοντας δεσμούς εμπιστοσύνης ανάμεσα στα δύο μέρη από τις

πρώτες ήδη συνεδρίες. Πυρηνικό θέμα, που εδραιώνει τη θεραπευτική συμμαχία, αποτελεί η αίσθηση του καλούντος ότι η προσωπική του αξία ως μία μοναδική ανθρώπινη ύπαρξη αναγνωρίζεται από το σύμβουλο, πυροδοτώντας, κατά αυτόν τον τρόπο, και την ανάπτυξη της θεραπευτικής σχέσης.

### **3.5.1. Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης**

Στην τηλεφωνική συμβουλευτική, εξαιτίας της ιδιότυπης φύσης της θεραπευτικής διαδικασίας, καθίστανται αναγκαίες η προσεκτική παρακολούθηση του λόγου του καλούντος και η άσκηση δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης. Ως αντιστάθμισμα της έλλειψης οπτικής επαφής λειτουργεί η ανάπτυξη των ακουστικών δεξιοτήτων του συμβούλου. Η διατύπωση ανοιχτών ερωτήσεων, η παράφραση, η αντανάκλαση, η περίληψη και η ανακεφαλαίωση θεωρούνται εξαιρετικά γόνιμες δεξιότητες και ενδείκνυται η συχνή αξιοποίησή τους κατά τη θεραπευτική διαδικασία.

Η χρήση των ελάχιστων ενθαρρύνσεων ή λεκτικών επιβεβαιώσεων, όπως επί παραδείγματι: «μμμ..», «ναι», «κατάλαβα», «συνεχίστε» και διαφόρων άλλων φράσεων αντίστοιχου περιεχομένου, αποσκοπεί στην επιβεβαίωση της παρουσίας του συμβούλου στο άλλο άκρο της γραμμής.

Και η αξιοποίηση, όμως, του χρόνου κατέχει εξέχουσα θέση κατά τη θεραπευτική διαδικασία. Ο καλών πρέπει να έχει όσο χρόνο χρειάζεται για να ολοκληρώσει και να εκφράσει τις σκέψεις του, χωρίς να διακόπτεται από τις απόπειρες του συμβούλου να ολοκληρώσει το συλλογισμό του. Ο σύμβουλος από την πλευρά του, αφουγκραζόμενος τη σιωπή, πρέπει να συγκρατεί τα λεχθέντα, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίσει την αιτία της παύσης.

Προσοχή χρήζουν ακόμα η επιλογή και χρήση των λέξεων, τα λαϊκά ιδιώματα, ο τρόπος σύνδεσης των φράσεων, ο τόνος και η ένταση της φωνής. Το ουσιώδες πλεονέκτημα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, η επαφή και επικοινωνία ατόμων που προέρχονται από απομακρυσμένες περιοχές, ενδεχομένως να μεταβληθεί σε μειονέκτημα όταν χρησιμοποιούνται ασυνήθεις φράσεις, προφορές ή και διάλεκτοι από τις δύο πλευρές. Στις περιπτώσεις αυτές, πρέπει να εκφράζονται ελεύθερα τόσο από τον καλούντα, όσο και από τον ίδιο το σύμβουλο οι ενδεχόμενες απορίες, προς αποφυγή παρεξηγήσεων και λανθασμένων ερμηνειών.

Τα προαναφερθέντα ιδιότυπα στοιχεία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής σοβούν κατά τη δημιουργία πλασματικών εικόνων τόσο από την πλευρά του καλούντος, όσο και

από την πλευρά του συμβούλου. Οι αντιδράσεις του συμβούλου πρέπει να εδράζονται σε όσα πραγματικά συμβαίνουν, και η διερεύνηση κάθε υπόθεσης και η διατύπωση διευκρινίσεων να αποτελούν συνήθεις πρακτικές. Η διεξαγωγή της θεραπευτικής διαδικασίας δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να επισκιάζεται από εικολογίες.

Κάποιες φορές, όπως για παράδειγμα όταν ο πελάτης απεραντολογεί ή μηρυκάζει κάποιες ιδέες, κρίνεται αναγκαία η διακοπή του καλούντος βάσει κάποιας τεχνικής. Ένας τρόπος να διακόψει ο σύμβουλος ή να βοηθήσει στη συγκέντρωση και οριοθέτηση ενός ακατάπαυστου συνομιλητή είναι να παραμείνει σιωπηλός, αποφεύγοντας τις αντιδράσεις στα λεγόμενα του ατόμου. Αργά ή γρήγορα ο καλών θα διακόψει, επιζητώντας άμεσα ή έμμεσα ενίσχυση για να συνεχίσει. Η παράλληλη ομιλία με τον καλούντα αποτελεί έναν άλλο τρόπο διακοπής του.

Καμία από τις προαναφερθείσες τεχνικές δεν είναι εύκολα εφαρμόσιμη, ειδικότερα για τους συμβούλους που χρησιμοποιούν την ενσυναίσθηση και δεν συνιστώνται ως οι καλύτερες τηλεφωνικές τεχνικές, σε μερικές, όμως, περιπτώσεις αποδεικνύονται εκ των πραγμάτων οι αποδοτικότερες. Ο καλών ενδεχομένως να διευκολυνθεί από τη χρήση φράσεων, όπως : «Αντιλαμβάνομαι ότι έχετε πολλά να πείτε επί του θέματος, αλλά νιώθω πως μπερδευόμαστε με τόσες πληροφορίες και θα ήθελα να εστιάσουμε στο....».

Όταν γίνεται αντιληπτός κάποιος εξωτερικός θόρυβος, ο σύμβουλος καλό είναι να αναφέρεται σε αυτό. Μια κλειστή ερώτηση ωθεί τον πελάτη να δώσει σαφή απάντηση: «Νομίζω πως άκουσα μια πόρτα να ανοίγει. Είστε εντάξει με αυτό, μπορούμε να συνεχίσουμε ελεύθερα;». Παρεμφερώς, εάν ο θόρυβος προέρχεται από το χώρο του συμβούλου, χρειάζεται να διαβεβαιώσουμε τον πελάτη ότι μπορούμε απρόσκοπτα να συνεχίσουμε: «Ίσως ακούτε κάποιο θόρυβο, μην ανησυχείτε, όμως, κανείς δεν μας ακούει. Έχετε την αμέριστη προσοχή μου».

Η διάρκεια της τηλεφωνικής συνεδρίας θα πρέπει να αναφέρεται σε κάθε συνεδρία. Στη μακροπρόθεσμη συμβουλευτική αποτελεί στοιχείο που πρέπει να διασαφηνίζεται στο συμφωνηθέν θεραπευτικό συμβόλαιο. Σε βραχυπρόθεσμη συμβουλευτική συνεδρία, ένα σαφές όριο θα πρέπει να τεθεί: «Φαίνεται πως υπάρχουν πολλά θέματα προς συζήτηση. Μπορούμε να μιλήσουμε για αυτά μέσα στα επόμενα 20 λεπτά και να δούμε τι εναλλακτικές θα υπάρξουν σε αυτό το διάστημα» .

### **3.5.2. Ενσυναίσθηση**

Η τηλεφωνική συμβουλευτική αποτελεί πρόκληση για την παραδοσιακή δυναμική σχέση συμβούλου-πελάτη. Ο πελάτης έχει τον απόλυτο έλεγχο κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής συνεδρίας, στοιχείο που δεν υφίσταται κατά τις δια ζώσης συνεδρίες.

Στην τηλεφωνική συμβουλευτική ο σύμβουλος πρέπει να εργαστεί ελλείψει οπτικών ενδείξεων. Ορισμένοι σύμβουλοι θεωρούν εποικοδομητική για την προσωπική τους επάρκεια την άσκηση επιπρόσθετων ακουστικών δεξιοτήτων και διαπιστώνουν όχι μόνο ότι απολαμβάνουν την τηλεφωνική εργασία, αλλά και ότι βελτιώνονται στις δια ζώσης συνεδρίες. Από την άλλη πλευρά, όμως, η γενικότερη αβεβαιότητα που απορρέει από την ίδια τη φύση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, καθιστά μη ικανοποιητική για κάποιους συμβούλους τη χρήση του τηλεφώνου ως διαύλου επικοινωνίας με τον πελάτη. Δεν θεωρούνται σπάνιες οι περιπτώσεις κατά τις οποίες σύμβουλος και πελάτης δεν μπορούν να επικοινωνήσουν ουσιαστικά. Σε αυτό το σημείο, επαφίεται στο σύμβουλο η παρουσίαση εναλλακτικών πηγών αρωγής για τον καλούντα.

Με το γενικό τίτλο «ανεπιθύμητες συμπεριφορές» πελατών καλύπτεται ένα ευρύ φάσμα αντιδράσεων του καλούντος, που ποικίλουν από ρατσιστικά σχόλια ως προσπάθειες προσέγγισης ερωτικού τύπου. Στο πλαίσιο της εκπαίδευσης των συμβούλων πρέπει να καθορίζονται συγκεκριμένες αρχές και τρόποι αντιμετώπισης των συμπεριφορών αυτών. Και σε ατομικό, όμως, επίπεδο ο κάθε σύμβουλος πρέπει να διασαφηνίζει ποιες μορφές συμπεριφοράς συνιστούν την «γκρίζα ζώνη», πηγή δηλαδή απαρésκειας, για τον ίδιο.

Η συζήτηση και η επεξεργασία ορισμένων θεμάτων, όπως η σεξουαλικότητα και οι σεξουαλικές πρακτικές, ενδεχομένως να φέρνουν σε δυσχερή θέση κάποιους συμβούλους. Η Anne L.Horton (1995) θεωρεί ότι η άγνοια, η ντροπή αλλά και θέματα μεταβίβασης και αντιμεταβίβασης σχετικά με το σεξ και τη σεξουαλικότητα εν γένει, ίσως να δημιουργούν σε κάποιους καλούντες την αίσθηση της απόρριψης και να αποθαρρυνθούν να απευθυνθούν σε κάποιο φορέα ή επαγγελματία της ψυχικής υγείας για περαιτέρω βοήθεια.

### **3.5.3. Η αναγνώριση και η αντανάκλαση των συναισθημάτων**

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους ο καλών μεταφέρει τη συναισθηματική του κατάσταση στο σύμβουλο. Οι αναστεναγμοί, οι παύσεις, ο δισταγμός, η επίμονη αλλαγή θέματος, η ύπαρξη ασαφειών, στοιχεία που υποδηλώνουν

δυσάρεστα συναισθήματα, όπως άλλωστε και η αλλαγή του τόνου της φωνής του πελάτη, οι κοφτές φράσεις ή η βιαστική ομιλία.

Ο καλών στην προσπάθεια του να αποστασιοποιηθεί από την κατάσταση, ενδεχομένως να χρησιμοποιεί το τρίτο πρόσωπο και όχι το πρώτο. Η εστίαση στον ίδιο, με ερωτήσεις που αφορούν τον ίδιο προσωπικά, θα τον βοηθήσει να διερευνήσει βαθύτερα τα συναισθήματα του.

Διαφορετικό χειρισμό χρειάζεται ο καλών που εκφράζει ανοιχτά τον πόνο και τα έντονα αρνητικά συναισθήματα που βιώνει. Ποια, όμως, αντίδραση του τηλεφωνικού συμβούλου συνιστά το αντίστοιχο της προσφοράς ενός χαρτομάντιλου κατά τη διαζώσης συνεδρία; Ο γενικός κανόνας είναι ότι το μπλοκάρισμα του συναισθήματος έπεται της διακοπής της ελεύθερης έκφρασης του, οπότε όταν ένας καλών κλαίει, καλό είναι να του δοθεί η ευκαιρία να αφεθεί να βιώσει το συναίσθημα, ενώ ο σύμβουλος τον διαβεβαιώνει: «Εκφράσου ελεύθερα. Μην ανησυχείς, είμαι εδώ μαζί σου...», καθιστώντας κατά αυτόν τον τρόπο εμφανή και ενεργή την παρουσία του στο χώρο.

Αρκετοί πελάτες, όπως άτομα που έχουν ανατραφεί σε ένα άκαμπτο, αυστηρά οριοθετημένο περιβάλλον, νιώθουν δυσάρεστα με την απρόσκοπτη εκδήλωση των συναισθημάτων τους και συνήθως απολογούνται για αυτές τις αντιδράσεις τους. Και πάλι, ο καθησυχασμός και η σταδιακή, μη απειλητική προσέγγιση θα τους επιτρέψει να εκφράσουν και να αποφορτίσουν σταδιακά τουλάχιστον ένα μέρος του καταπιεσμένου συναισθήματος τους.

Ο θυμός μπορεί να εκφραστεί πιο εύκολα στο τηλέφωνο. Και πάλι, η πιο καρποφόρα τεχνική είναι να επιτρέπουμε στον καλούντα να εκφράζει το θυμό του έως ότου αποφορτιστεί. Όπως και στην περίπτωση του κλάματος, ο ρόλος της έκφρασης της διαθεσιμότητας του συμβούλου και του καθησυχασμού είναι αδιαμφισβήτητος. Ο εξαιρετικά οργισμένος καλών, ίσως, να μην ακούσει τις αρχικές διαβεβαιώσεις του συμβούλου, μέσω, όμως, του σταθερού και πράου τόνου φωνής σταδιακά θα λάβει το μήνυμα. Σε κάποιες περιπτώσεις, διαπιστώνονται μεταπτώσεις συναισθηματικών καταστάσεων, ανάμεσα στο κλάμα και το θυμό, οπότε ο σύμβουλος πρέπει να ακολουθεί τον πελάτη και σε αυτήν την εναλλαγή. Ο σύμβουλος, ενδεχομένως, να αποτελέσει τον στόχο της οργής του καλούντος. Η τήρηση μίας αμυντικής στάσης πιθανώς να αναζωπυρώσει το θυμό και να οδηγήσει σε περαιτέρω κλιμάκωση της έντασης.

Ο καλών έχει την τελική εξουσία κατά την τηλεφωνική συνεδρία – την επιλογή του τερματισμού ή της συνέχισης της επικοινωνίας- και ακόμα και το πιο οργισμένο και αρνητικό άτομο θα παραμείνει στο τηλέφωνο, όταν αντιμετωπίζεται με το δέοντα τρόπο

από το σύμβουλο. Ο σύμβουλος πρέπει να έχει επίγνωση των μεταβιβαστικών συναισθημάτων του καλούντος, αλλά και των δικών του αντιμεταβιβαστικών.

Η συναίσθηση και ο έλεγχος του τόνου της φωνής του συμβούλου, καθώς και η επιλογή των χρησιμοποιούμενων λέξεων, καθορίζουν την εξέλιξη της συνεδρίας και λανθασμένες επιλογές σε αυτούς τους τομείς ίσως υποδαυλίζουν την ένταση που βιώνει ο καλών και υποσκάπτουν τη θεραπευτική διαδικασία. Η οριοθέτηση του καλούντος καθίσταται αναγκαία, όταν αυτός είναι προσβλητικός, βίαιος, επιθετικός και αυτοκαταστροφικός και είναι εφικτή μέσω της διατύπωσης ενός ρητού θεραπευτικού συμβολαίου, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται αποδεκτές και μη συμπεριφορές. Ανέκδοτα στοιχεία, απορρέοντα από την προσωπική πρακτική συμβούλων, καταδεικνύουν ότι στην τηλεφωνική συμβουλευτική η έκφραση ποικίλων συναισθημάτων λαμβάνει χώρα σε πιο πρώιμα στάδια της θεραπευτικής διαδικασίας σε σχέση με τη διαζώσης συμβουλευτική.

Είναι εξαιρετικά σημαντικό ο ειδικός επαγγελματίας τηλεφωνικής συμβουλευτικής να είναι έμπειρος στην ανερεύνηση και διαχείριση μεγάλου εύρους συναισθημάτων και να έχει υποβληθεί σε ειδική εκπαίδευση σε τεχνικές κάθαρσης, έχοντας ενταχθεί και προσωπικά σε ομάδα αυτογνωσίας

#### **3.5.4. Κατανοώντας τις σιωπές**

Η διαχείριση των σιωπών συνιστά μία σημαντική ειδοποιό διαφορά ανάμεσα στην τηλεφωνική και στη διαζώσης συμβουλευτική. Κατά την τηλεφωνική συνδιάλεξη, η επιλογή του τρόπου διαχείρισης των παύσεων αποτελεί δύσκολο έργο. Μία σιωπή μερικών δευτερολέπτων, ενδεχομένως να βιώνεται από το σύμβουλο (αλλά και από τον καλούντα) ως μεγαλύτερης διάρκειας ελλείψει οποιασδήποτε οπτικής, έξω-λεκτικής ανατροφοδότησης.

Η εμπειρία συνιστά το βασικότερο και αποτελεσματικότερο οδηγό ως προς το θέμα της διαχείρισης της σιωπής. Συνήθως, στους νέους συμβούλους διαπιστώνεται η τάση διακοπής της σιωπής και η επικάλυψη του λεκτικού κενού με κάποιο σχόλιο ή ερώτηση. Στην επίρρωση αυτής της τάσης υπεισέρχονται και πλειόμορφοι παράγοντες, όπως η ανάληψη ενός νέου περιστατικού και η προσπάθεια εκμείωσης περισσότερων πληροφοριών για το συγκεκριμένο καλούντα. Συγκεκριμένοι κανόνες επί του θέματος δεν υπάρχουν. Η διάρκεια των παύσεων ποικίλλει ανάλογα με το ατομικό προφίλ του κάθε

καλούντος, το θεραπευτικό προφίλ του συμβούλου και το είδος της θεραπευτικής σχέσης.

Η σιωπή μπορεί να αποτελεί αντίδραση του καλούντος σε κάποια ενέργεια του συμβούλου. Σε κάθε περίπτωση, πάντως, αποτελεί στοιχείο του δημιουργικού χαρακτήρα της διαδικασίας και ο κατάλληλος, πρόσφορος χειρισμός της μπορεί να ωθήσει την εξέλιξη της σχέσης. Στο πλαίσιο ορισμένων προσεγγίσεων με αναλυτικό υπόβαθρο ο σύμβουλος προτρέπεται να επαφίεται στον πελάτη για τη διακοπή της παύσης. Στην τηλεφωνική, όμως, συμβουλευτική η προαναφερθείσα τεχνική δεν αποτελεί την ενδεδειγμένη πρακτική, καθώς η ύπαρξη αθρών εν δυνάμει αποσυντονιστικών για τον πελάτη παραγόντων, όπως οι φαντασιώσεις για το σύμβουλο και οι συνεπαγόμενες υποθέσεις, επιτείνει το άγχος του καλούντος.

Η σιωπή μπορεί να αποτελεί απόρροια πολυειδών καταστάσεων. Σιωπή ενδεχομένως να ακολουθήσει μία αποκάλυψη του καλούντος. Προσπαθώντας να «διαβάσει» την αντίδραση και τις σκέψεις του συμβούλου, αναμένει σιωπηλός. Η σιωπή, ενδεχομένως, να αποτελεί την οδό διοχέτευσης του θυμού του καλούντος για κάποια ενέργεια ή πρόκληση του συμβούλου. Στη συλλογή ενδείξεων για την αιτία της σιωπής μπορούν να βοηθήσουν η αντανάκλαση, καθώς και οι αναφορές και τα σχόλια και των δύο πλευρών που προηγήθηκαν της σιωπής.

### **3.6 Λήψη σημειώσεων**

Το θέμα της λήψης σημειώσεων κατά την τηλεφωνική συνεδρία συνιστά πηγή δυσκολιών. Οι σύμβουλοι που επιλέγουν να καταγράφουν διάφορα στοιχεία κατά την επαφή με τον καλούντα, διαφοροποιούν σε πρακτικό επίπεδο το σχήμα της συνομιλίας, επικεντρώνοντας ταυτόχρονα σε δύο έργα, την ενεργητική ακρόαση και την επιλεκτική καταγραφή των λεγομένων.

Πεπειραμένοι τηλεφωνικοί σύμβουλοι διατείνονται ότι έντονα στρεσαρισμένα άτομα, έχοντας οξυμένη την αίσθηση της ακοής, αντιλαμβάνονται ακόμα και εξαιρετικά χαμηλών τόνων ήχους, όπως ο παραγόμενος κατά τη γραφή ήχος. Για κάποια άτομα αυτή η κατάσταση αποδεικνύεται γενεσιουργός υψηλότερων επιπέδων άγχους, εγείροντας υπόνοιες για άρση του απορρήτου. Πάντως, διαπιστώνεται ότι όσο πιο ασφαλής με τις επαγγελματικές του δεξιότητες και επαρκής αισθάνεται ο σύμβουλος, τόσο σπανιότερα καταφεύγει στη λήψη σημειώσεων κατά τη συνεδρία. Η επίγνωση της



προσωπικής επαγγελματικής επάρκειας αναφέρεται, λοιπόν, αλληλένδετη με μία εντονότερη αίσθηση εμπιστοσύνης στο ένστικτο.

Το θέμα της καταγραφής στοιχείων του πελάτη ή της διατήρησης αρχείου πρέπει να αποσαφηνίζεται σε κάθε περίπτωση στον καλούντα. Η μειωμένη, διασπασμένη εκ των πραγμάτων, συγκέντρωση του συμβούλου και η πιθανότητα να δυσαρεστηθεί ο πελάτης, συναποτελούν τα ουσιώδη μειονεκτήματα της λήψης σημειώσεων. Η καταγραφή στοιχείων, όμως, μπορεί να έπεται της συνομιλίας, παρέχοντας υλικό για την εποπτεία ή και για αναθεώρηση θεμάτων που δεν εκλήφθηκαν ως πρόδηλα κατά τη διάρκεια της συνεδρίας. Ο Sanders (1993) , όμως, ως υπέρμαχος της λήψης σημειώσεων, θεωρεί ότι η καταγραφή στοιχείων και η διατήρηση αρχείων είναι αρραγώς συνδεδεμένες με την τηλεφωνική συμβουλευτική. Στην περίπτωση αυτή, βέβαια, η διασφάλιση του απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων των καλούντων συνιστά εκ των ων ουκ άνευ στοιχείο της διαδικασίας.

### **3.7. Χρονική διάρκεια της συνεδρίας**

Η βίωση του χρόνου μεταβάλλεται κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική, με αποτέλεσμα το διάστημα των πενήντα λεπτών, ανάλογα πάντα με την εξέλιξη της σχέσης, να γίνεται αντιληπτό από τον σύμβουλο, αλλά και από τον καλούντα με διαφορετικό τρόπο από ότι τις δια ζώσης συνεδρίες.

Ένα άλλο, εξαιρετικά σημαντικό μέρος της θεραπευτικής διαδικασίας συνιστά και το κλείσιμο της συνεδρίας, γενεσιουργός παράγοντας πολυειδών φαντασιώσεων, θετικών ή αρνητικών ανάλογα με τους χειρισμούς του συμβούλου. Πολύμορφα ερωτήματα ενδεχομένως να ανακύψουν για το σύμβουλο, καθώς και για την υπό διαμόρφωση και υπό διηγετική εξέλιξη σχέση. Μήπως ο σύμβουλος κουράστηκε από τη συνεδρία, μήπως βαρέθηκε, μήπως βιάζεται να προχωρήσει στο επόμενο περιστατικό, είναι μερικά μόνο από τα ερωτήματα που ίσως απασχολούν τον καλούντα . Η απουσία έξω-λεκτικών ενδείξεων εντείνει αυτήν την κατάσταση, οπότε ο σύμβουλος θα πρέπει να προειδοποιεί έγκαιρα τον καλούντα για τη λήξη της συνεδρίας.

Η διάρκεια κάθε συνεδρίας πρέπει να αποτελεί μία από τις παραμέτρους που προκαθορίζονται στο πλαίσιο του συμβολαίου μεταξύ συμβούλου και καλούντα. Συνήθως, το χρονικό διάστημα των πενήντα λεπτών επαρκεί για μία τηλεφωνική συνεδρία. Η χρονική οριοθέτηση της συνεδρίας συνιστά το σημείο – κλειδί που

διαφοροποιεί την τηλεφωνική συμβουλευτική από την τηλεφωνική ψυχολογική υποστήριξη. Γενικότερα, διαπιστώνουμε ότι οι γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης παρέχουν στον καλούντα όσο χρονικό διάστημα κρίνει ο ίδιος ότι του επαρκεί. Για παράδειγμα, οι Samaritans δεν θέτουν ρητούς χρονικούς περιορισμούς.

Πολυάριθμες γραμμές, αποσκοπώντας στην κινητοποίηση του καλούντος με την ανάληψη συγκεκριμένης δράσης από την πλευρά του, και εδραζόμενες στην πεποίθηση ότι ο επιπρόσθετος, μη οριοθετημένος χρόνος αποβαίνει αντιπαραγωγικός, θέτουν ως χρονικό όριο διάρκειας της συνεδρίας τα είκοσι ή τριάντα λεπτά. Όποια, όμως, και να είναι η βασική κατεύθυνση της κάθε γραμμής, πρέπει ο καλών να είναι ενήμερος για αυτές τις επιμέρους παραμέτρους.

### **3.8. Δεξιότητες που απαιτούνται για την έναρξη και τη θεμελίωση της συμβουλευτικής σχέσης με τη χρήση του τηλεφώνου ως διαύλου επικοινωνίας (Σύνοψη).**

- ~~1. Είναι προτιμότερο να χτυπήσει τρεις φορές το τηλέφωνο πριν απαντήσει ο σύμβουλος. Δίνεται, κατά αυτόν τον τρόπο, η δυνατότητα και στα δύο μέρη να προετοιμαστούν για τη συνομιλία.~~
2. Η αρχική δήλωση του συμβούλου πρέπει να είναι σύντομη, ξεκινώντας με ένα απλό χαιρετισμό, όπως π.χ. «χαίρεται» ή «καλημέρα», ακολουθούμενο από το όνομα του συμβούλου και του φορέα όπου εργάζεται.
3. Ακολούθως πρέπει να επικρατεί σιωπή από την πλευρά του θεραπευτή, ώστε να μπορεί ο καλών να πάρει το λόγο και να αναπτύξει το θέμα που τον απασχολεί.
4. Ιδιαίτερα στο αρχικό στάδιο της επικοινωνίας αξιοποιούμε τις δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασης και ειδικότερα την αντανάκλαση συναισθήματος και την παράφραση και θέτουμε ανοιχτές ερωτήσεις, επιτρέποντας στον καλούντα να εκφραστεί ελεύθερα. Αποφεύγουμε τη χρήση αυστηρού ή κατηγορηματικού τόνου και επιτρέπουμε στον καλούντα να μας διορθώσει στην περίπτωση που κρίνει ότι δεν έχει γίνει κατανοητός.
5. Με τις παύσεις δίνουμε την ευκαιρία στο συνομιλητή μας να συλλογιστεί τα ειπωθέντα και να διαφοροποιήσει ή να αποσαφηνίσει τις προσωπικές του δηλώσεις και αναφορές.
6. Στην περίπτωση που αισθανόμαστε αμφιβολία για κάποιο στοιχείο της επικοινωνίας, αντιδρούμε με ειλικρίνεια. –« Δεν είμαι σίγουρος ότι καταλαβαίνω τι εννοείτε όταν λέτε...».

7. Εάν η προφορά, η γλώσσα ή οι ιδιοτυπίες του λόγου του καλούντος δυσκολεύουν το σύμβουλο, ζητάμε από το άτομο να επαναλάβει ή να εξηγήσει τι ακριβώς εννοεί – «Θα σας πείραζε να μου επαναλάβετε αυτό που μόλις είπατε» ή «θα μπορούσατε να μου εξηγήσετε τι ακριβώς εννοείτε;»
8. Η διάκριση της πραγματικότητας από τη φαντασία αποτελεί δύσκολο έργο για τον τηλεφωνικό σύμβουλο και οποιαδήποτε αμφιβολία πρέπει να αντιμετωπίζεται με ειλικρίνεια – «Έχω την αίσθηση ότι δεν είστε ξεκάθαρος...» ή «Εσάς πως θα σας ακουγόταν εάν κάποιος σας έλεγε ότι...»
9. Εάν ο καλών απεραντολογεί, λειτουργώντας αντιπαραγωγικά για τη θεραπευτική διαδικασία, αναμένουμε την πρώτη του παύση για αναπνοή, και αμέσως σχολιάζουμε : «Αισθάνομαι ότι αυτά μου τα είπατε και πριν με άλλα λόγια και μπερδεύομαι γιατί τίποτα δεν μου μοιάζει να γίνεται πιο ξεκάθαρο τώρα.»
10. Εν συνεχεία, θέτουμε ερωτήσεις για συγκεκριμένα θέματα που θεωρούμε σημαντικά.
11. Δεν επιβάλλουμε συγκεκριμένα θέματα συζήτησης, αντιθέτως δίνουμε την ευκαιρία στον καλούντα να εκφραστεί ελεύθερα.
12. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες γίνονται αντιληπτοί ήχοι που προέρχονται από το χώρο όπου καλεί το άτομο, χρησιμοποιούμε κλειστού τύπου ερωτήσεις για να εξακριβώσουμε αν ο καλών έχει τη δυνατότητα να μιλήσει ελεύθερα.
13. Κατά την παύση της συνομιλίας δεν διακόπτουμε τη σιωπή. Συλλογιζόμαστε τα ειπωθέντα και από τις δύο πλευρές και αποφασίζουμε αν θα πρέπει να μιλήσουμε πρώτοι.
14. Εφόσον η παύση ακολουθεί κάποιο σχόλιο του συμβούλου, ρωτάμε τον καλούντα: «Μου φαίνεται πως αυτό που είπα μας βύθισε στη σιωπή και αναρωτιέμαι γιατί συνέβη αυτό».
15. Εάν η αιτία της παύσης παραμένει άδηλη, θέτουμε ερωτήσεις για την εξακρίβωση του νοήματος της σιωπής.
16. Λειτουργώντας στο πλαίσιο της ενσυναίσθησης, εκφράζουμε τακτικά την κατανόηση μας για την κατάσταση που αντιμετωπίζει το άτομο. «Αυτό μου ακούγεται πολύ δύσκολο...» ή «Πόσο πολύ πρέπει να σας πόνεσε αυτό».
17. Ενισχύουμε θετικά την απρόσκοπτη έκφραση του συναισθήματος, δίνοντας την ευκαιρία στον καλούντα να κλάψει ή να εξωτερικεύσει το θυμό, αλλά και γενικότερα οποιοδήποτε έντονο συναίσθημα βιώνει.

18. Καθ' όλη τη διάρκεια της τηλεφωνικής συνεδρίας ελέγχουμε τον τόνο της φωνής μας, διατηρώντας τον καθησυχαστικό και ήρεμο. Ο καλών πρέπει να νιώθει σίγουρος ότι «θα αντέξουμε» το συναίσθημα του όσο έντονο και αν είναι.
19. Δεν χρησιμοποιούμε ποτέ τη λέξη «γιατί» στις ερωτήσεις που θέτουμε, αλλά παραφράζοντας ρωτάμε : «Τί σας κάνει να...» ή «ποιος είναι ο λόγος που...».
20. Όταν εστιάζουμε και επεξεργαζόμαστε μεταβιβαστικά συναισθήματα ή προβολές, αποφεύγουμε την κατηγορηματικότητα. Εκφράσεις όπως :«Δεν είμαι σίγουρος/η για αυτά που ακούω και έχω την αίσθηση ότι αντιδράτε σε μένα όπως αντιδρούσατε στον πατέρα σας» εισπράττονται από τον καλούντα με λιγότερο απειλητικό τρόπο.
21. Προαγγέλλουμε εγκαίρως στον καλούντα τη λήξη της συνεδρίας, δίνοντας και δεκάλεπτη προειδοποίηση πριν το τέλος της κλήσης.
22. Μπορούμε να προετοιμάσουμε τον πελάτη για τη λήξη της συνεδρίας, αναφέροντας την περίληψη των ειπωθέντων κατά τη συνομιλία και δίνοντας χρόνο στο άτομο να εκφράσει κάποιες τελευταίες σκέψεις : «Έχουμε μιλήσει για...και για...και από αυτά που είπατε, αισθάνομαι ότι...Επειδή μας μένουν μόνο πέντε λεπτά, αναρωτιέμαι εάν θα θέλατε να προσθέσετε κάτι σε όλα αυτά.».

### **3.9. Έρευνα και ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**

Τα κριτήρια αξιολόγησης συνιστούν το υπόβαθρο της ενδοσκόπησης κάθε υπηρεσίας τηλεφωνικής ψυχολογικής υποστήριξης, αλλά παράλληλα και της ανασκόπησης του έργου της συλλήβδην, πριμοδοτώντας την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Οι Mc Lennan et al (1994) ανερεύνησαν τις αντιληπτικές ικανότητες και τις συμβουλευτικές δεξιότητες των συμβούλων για να εξακριβώσουν την επάρκεια τους ως προς την ικανοποίηση των αναγκών των καλούντων. Στο πλαίσιο αυτό, ο Mc Lennan εξέφρασε αμφιβολίες για την εγκυρότητα της μεθόδου βάσει της οποίας κατά την διεξαγωγή της έρευνας δεν υφίσταται πειραματικός έλεγχος ως προς την παράμετρο των δηλωθέντων ζητημάτων - προβλημάτων των συμμετεχόντων.

Στο συγκεκριμένο τμήμα της παρούσας εργασίας θα αναφερθούμε σε δύο έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της αξιολόγησης υπηρεσιών. Στην πρώτη έρευνα αντικείμενο διερεύνησης αποτέλεσε η μετά τη συνεδρία εκτίμηση του προβλήματος του καλούντος από το σύμβουλο. Στη δεύτερη αξιοποιήθηκε η Διαπροσωπική Διαδικασία Ανάκλησης (Interpersonal Process Recall) του Kagan, μία τεχνική ανάκλησης και περαιτέρω διερεύνησης των προσωπικών εμπειριών του πελάτη

και του συμβούλου κατά τη συμβουλευτική διαδικασία, στοχεύοντας στην ανερεύνηση της αντίληψης και της εκτίμησης του προβλήματος του καλούντος από το σύμβουλο. Και στις δύο έρευνες ηθοποιοί υποδύονταν τους πελάτες και λειτουργούσαν στο πλαίσιο προσυμφωνημένων από έμπειρους τηλεφωνικούς συμβούλους καταστάσεων -ρόλων.

Στην πρώτη έρευνα οι πελάτες – ηθοποιοί βαθμολόγησαν βάσει μίας προκαθορισμένης κλίμακας διαβάθμισης την αντίληψη του συμβούλου για τα δηλωθέντα προβλήματα και τις ανάγκες τους, καθώς και τους περαιτέρω χειρισμούς του. Στο τέλος κάθε τηλεφωνικής συνεδρίας, ο ερευνητής ζητούσε από το σύμβουλο να του εκθέσει κατά τη δική του εκτίμηση τα προβλήματα του πελάτη, τις αιτίες αυτών, καθώς και τους προτεινόμενους τρόπους αντιμετώπισης τους. Χρησιμοποιώντας τη Mc Lennan's Counselor Response Quality Rating Scale (1990a) και τις μαγνητοφωνημένες συνεντεύξεις βαθμολογήθηκαν οι δεξιότητες και η αντιληπτική ικανότητα των συμβούλων. Το περιεχόμενο της κάθε συνέντευξης ελεγχόταν ως προς την πιστότητα ή την απόκλιση του πελάτη – ηθοποιού από το ρόλο του και κάθε πελάτης βαθμολογούσε τις προσωπικές του αντιδράσεις χρησιμοποιώντας την κλίμακα Mc Lennan's Client Perception Measure (1990β).

Στη δεύτερη μελέτη, ακολουθήθηκε μετά από κάθε συνεδρία η διαδικασία Kagan's IPR, παρακινώντας τους συμβούλους να ανακαλέσουν τις σκέψεις τους για το πρόβλημα και τις ανάγκες του καλούντος, στοιχεία καθοδηγητικά για τον περαιτέρω χειρισμό του κάθε περιστατικού. Διαπιστώθηκε ότι οι πιο έμπειροι σύμβουλοι λειτούργησαν με υψηλότερο βαθμό επιδεξιότητας και ευελιξίας και αποδείχτηκαν επαρκείς στο χειρισμό πλειόμορφων αιτημάτων του καλούντος, μη περιοριζόμενοι στη μονομερή πληροφόρηση.

Καταδεικνύεται, επίσης, ότι το επίπεδο αποδοτικότητας του συμβούλου κατά τη συνεδρία συνδεόταν άμεσα με την ακρίβεια στην εκτίμηση των παρουσιαζόμενων προβλημάτων. Επιπρόσθετα, παρατηρήθηκε ότι ενώ η απόδοση του συμβούλου παρέμενε σε σταθερά επίπεδα σε μεγάλο αριθμό τηλεφωνημάτων, το επίπεδο της ακρίβειας ως προς την εκτίμηση των θεμάτων παρουσίαζε διακυμάνσεις, υποδεικνύοντας ότι οι σύμβουλοι δεν ήταν επαρκώς προσαρμοστικοί και ευέλικτοι ως προς τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών. Οι γνωστικές λειτουργίες και η ικανότητα τους να εκτιμήσουν τη φύση και τη βαρύτητα των προβλημάτων του καλούντος καταδεικνύονται κομβικά σημεία στη θετική, κατά την άποψη του καλούντος, έκβαση του τηλεφωνήματος.

Ο Mc Lennan διαπίστωσε, επίσης, ότι η αντίληψη του συμβούλου για τη συνεδρία και την έκβαση της δεν προσιδίαζε στην πραγματική του απόδοση, κατάσταση η οποία, όμως, αναιρείται στην περίπτωση της ύπαρξης ανατροφοδότησης. Καταδεικνύεται πρόδηλη, συνεπώς, η αναγκαιότητα ηχογράφησης των συμβούλων κατά την εκπαίδευση τους, πάντα όμως, βάσει συγκεκριμένων τηλεπικοινωνιακών κανονισμών. Από την έρευνα αυτή αναφύεται και ο εξέχων ρόλος της IPR διαδικασίας του Kagan στην εκπαίδευση, αλλά και στην εποπτεία των τηλεφωνικών συμβούλων.

Ο συγχρονισμός συμβούλου – καλούντος στο ενδεδειγμένο ανά περίπτωση επίπεδο κατά την αλληλεπίδραση συνιστά πυρηνικό θέμα – κλειδί για τη θεραπευτική διαδικασία, συνιστά, όμως, ταυτόχρονα και στοιχείο – πρόκληση για την ουσιώδη απόδοση του συμβούλου. Οι λόγοι για την παρατηρούμενη δυστοκία πολλοί, με προεξάρχουσα τη δυσκολία συναισθηματικής συμμετοχής και επεξεργασίας αρνητικών συναισθημάτων ελλείπει της έξω – λεκτικής ανατροφοδότησης. Οι παράγοντες αυτοί επιτείνουν την αναγκαιότητα τακτικής εποπτείας για τους συμβούλους.

Από την έρευνα του Mc Lennan αναφύεται εναργώς η δυστοκία των συμβούλων ως προς την ακριβή εκτίμηση και αξιολόγηση των προβλημάτων των πελατών κατά τις τηλεφωνικές συνεδρίες. Ένα, όμως, εύληπτο και οριοθετημένο θεραπευτικό συμβόλαιο μεταξύ των δύο πλευρών προάγει τη θεραπευτική διαδικασία και δεν υποθάλλει μεσοβέζικα ζητήματα και υποβόσκουσες, λανθασμένες προσδοκίες.

### **3.10. Κριτήρια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας**

Σε κάποιες περιπτώσεις, μία τηλεφωνική υπηρεσία ψυχολογικής υποστήριξης εκλαμβάνεται από τους εργαζόμενους σε αυτή ως πάρεργο, λειτουργώντας στο πλαίσιο μίας άλλης, κύριας ενασχόλησης τους σε διαφορετική υπηρεσία. Το έγκριτο εγχειρίδιο «Guidelines for Good Practice in Telephone Work» (Telephone Helplines Association, 1993) εμπεριέχει την επεξεργασία ουσιωδών θεμάτων, όπως η διαχείριση της υπηρεσίας, η εκπαίδευση, η υποστήριξη και εποπτεία των εργαζομένων και το απόρρητο. Επιπρόσθετα, εγείρει θέματα προβληματισμού και περαιτέρω διερεύνησης που αφορούν συλλήβδην τα άτομα ή τους φορείς που ενδιαφέρονται να θεσπίσουν τέτοιου είδους υπηρεσίες. Καθίσταται, βέβαια, πασιφανής η διαπίστωση ότι μια υψηλής ποιότητας υπηρεσία δεν μπορεί να εκλαμβάνεται ως πάρεργο. Μολονότι το εγχειρίδιο απευθύνεται, κατά κύριο λόγο, σε οργανισμούς, οι προτεινόμενες αρχές, καθώς και τα

απορρέοντα από αυτές κριτήρια μπορούν να υιοθετηθούν και να εφαρμοστούν και από ιδιώτες.

Για τη θέσπιση μίας υπηρεσίας τηλεφωνικής ψυχολογικής υποστήριξης κρίνεται αναγκαία η πλήρωση των ακόλουθων προϋποθέσεων:

- Κατ' αρχήν, η λειτουργία της υπηρεσίας θα πρέπει να υφίσταται στο ειδικό πλαίσιο συγκεκριμένων στόχων. Ο πληθυσμός – στόχος που εξυπηρετείται από την υπηρεσία πρέπει να είναι συγκεκριμένος και αποσαφηνισμένος, καθώς και το κλινικό φάσμα των αναλαμβανόμενων από τους συμβούλους περιστατικών.
- Είναι σημαντικό να υπάρχει ένας συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός για την υπηρεσία, διαφορετικός από τους υπόλοιπους του φορέα, γεγονός που αποκλείει την απάντηση σε κλήσεις από μη εξουσιοδοτημένα – εκπαιδευμένα άτομα.
- Η εκπαίδευση του συμβούλου συνιστά ένα άλλο μείζον θέμα. Ανεξάρτητα από την προϋπηρεσία των συμβούλων, πρέπει να υπάρχει ένα συγκεκριμένο, εξειδικευμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης, παρέχοντας στους εργαζόμενους της υπηρεσίας την επάρκεια στην αντιμετώπιση ενός μεγάλου εύρους καταστάσεων.
- Στην περίπτωση που οι σύμβουλοι είναι εποχικά εργαζόμενοι ή εθελοντές, ενδείκνυται η απαλλαγή τους από επιπρόσθετα καθήκοντα στο πλαίσιο του φορέα. Η σε τακτά διαστήματα ψυχολογική υποστήριξη – εποπτεία των εργαζόμενων θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική τόσο για την αποσόβηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, όσο και τον αποτελεσματικότερο χειρισμό των περιστατικών.
- Θεωρείται προτιμότερο σε κάθε βάρδια να εργάζονται δύο άτομα, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα της αποφόρτισης μετά το τέλος της συνεδρίας και παράλληλα να είναι εφικτός ο καταμερισμός της εργασίας και της διαχείρισης πολλών κλήσεων.
- Μετά το πέρας ενός ή περισσότερων ετών κρίνεται αναγκαία η διενέργεια επισταμένης αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σημαίνουσες παραμέτρους. Στην κατεύθυνση της συγκεκριμενοποίησης και του αυστηρού καθορισμού των κριτηρίων αξιολόγησης των τηλεφωνικών υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και διαπίστευσης των συμβούλων εργάζονται ήδη δύο επαγγελματικοί

σύλλογοι στην Αγγλία, ο National Vocational Qualifications for Telephone Counselling και ο British Association for Counselling,

### **3.11. Συνθήκες εργασίας**

Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας επηρεάζεται από πολυσχιδείς άλλες παραμέτρους πέραν των στοιχείων που αφορούν στο σύμβουλο προσωπικά και στην επαγγελματική του επάρκεια. Μία υπηρεσία ψυχολογικής υποστήριξης μπορεί να έχει ως βάση είτε ένα συγκεκριμένο χώρο στο φορέα στον οποίο υπάγεται είτε την προσωπική οικία του συμβούλου. Στην περίπτωση που στο χώρο εργασίας του συμβούλου έχουν πρόσβαση πολλά άτομα και υπάρχει η πιθανότητα να απαντήσει στην κλήση ένα μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, θεωρείται πρόσφορη η χρήση αυτόματου τηλεφωνητή.

Ενδεχόμενη πηγή απαρésκειας για τον καλούντα θεωρείται και η ύπαρξη περιβαλλοντικών θορύβων στο χώρο εργασίας του συμβούλου. Για την αντιμετώπιση αυτής της κατάστασης αξιοποιούνται νέες τεχνολογίες, όπως ειδικά ακουστικά που απομονώνουν τους εξωτερικούς ήχους, περιστέλλοντας τους παράγοντες που δυνάμει επιδρούν αρνητικά στην επαφή με τον καλούντα και αλλοιώνουν την ποιότητα της επικοινωνίας. Για ιδανικές, λοιπόν, συνθήκες εργασίας απαιτείται ο σύμβουλος να εργάζεται σε ένα συγκεκριμένο χώρο, απομονωμένος από εξωγενείς παράγοντες ενόχλησης.

Η ένταση της επαφής κατά την τηλεφωνική συνεδρία συνιστά ένα στοιχείο με αναγνωρισμένη τη βαρύτητα του και σε άλλο μέρος της παρούσας εργασίας. Καθίσταται, συνεπώς, αναγκαία η αποφόρτιση του συμβούλου μετά από κάθε περιστατικό – κλήση. Ένα τυπικό δεκάλεπτο διάλειμμα ενδεχομένως να μην επαρκεί για το σύμβουλο, οπότε δύο συνεχόμενες τηλεφωνικές συνεδρίες μπορεί να αποβούν εξαντλητικές, νοθεύοντας κατά συνέπεια και την απόδοση του. Αποσκοπώντας στη διασφάλιση της εύστοχης αντιμετώπισης των περιστατικών και στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, τέσσερις κλήσεις σε μία βάρδια εκλαμβάνονται ως το ανώτατο όριο για κάθε σύμβουλο, ενώ η κάλυψη περισσότερων των τριών βαρδιών σε εβδομαδιαία βάση μακροπρόθεσμα αποδεικνύεται επιβλαβής, αυξάνοντας τις πιθανότητες επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out syndrome).



## Κεφάλαιο 4

*Νατάσσα Πιπεροπούλου, Βασιλική Μαστοραντωνάκη*

### 4. ΤΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ

#### 4.1. Εχεμύθεια

Το θέμα του πότε και κάτω από ποιες συνθήκες μπορεί ο σύμβουλος να «σπάσει» το απόρρητο, πρέπει να είναι ξεκάθαρο στους πελάτες από τα πρώτα κιόλας λεπτά της συνεδρίας. Όλοι οι σύμβουλοι πρέπει να έχουν επίγνωση του τι συνιστά γι' αυτούς η πράξη της κατάλυσης του απορρήτου. Ο Bond (1993) έχει καταγράψει τους κανόνες, τις κατευθυντήριες γραμμές και τη δεοντολογία για τους συμβούλους που εργάζονται σε συμβουλευτικές γραμμές. Μία περίπτωση αναφορικά με το απόρρητο, αφορά τους πελάτες που εκδηλώνουν αυτοκτονικό ιδεασμό. Ο σύμβουλος εξάλλου, μπορεί να έχει εκπαιδευτεί να αντιμετωπίζει αυτοκτονικούς πελάτες, ή μπορεί να έχει μια μακροχρόνια εγκαθιδρυμένη θεραπευτική σχέση με ένα πελάτη, ο οποίος να οδηγεί τη στάση του συμβούλου στα όρια, σε ό,τι αφορά τις διαδικασίες. Αν παρόλα αυτά υπάρχει δυσκολία να τηρηθούν οι κανόνες θα ήταν πρόπον να κληθεί ο πελάτης να επιλέξει για το αν προτιμά να παραμείνει στη γραμμή και να μιλήσει με το σύμβουλο ή να καλέσει ο σύμβουλος κάποιον για να βοηθήσει τον πελάτη.

Οι Clarke και Fawcett (1992) συνόψισαν τους παράγοντες κινδύνου για την αξιολόγηση της πιθανότητας αυτοκτονικής συμπεριφοράς και όρισαν μία διαδικασία 10 σταδίων για την ανίχνευσή της. Όλοι οι σύμβουλοι πρέπει να έχουν επίγνωση ότι ο κάθε πελάτης θα μπορούσε να εκδηλώσει αυτοκτονικό ιδεασμό. Κάτι τέτοιο βέβαια, έχει παρατηρηθεί ότι αποτελεί έναν από τους βασικούς παράγοντες πρόκλησης άγχους στους συμβούλους και για το λόγο αυτό θα πρέπει να ελέγχεται κατά τη διάρκεια της εποπτείας. Μια λύση απέναντι στη δυσκολία αντιμετώπισης τέτοιων περιστατικών θα μπορούσε να είναι και η παραπομπή σε εξειδικευμένες γραμμές για αυτοκτονικούς.

Αναφορικά με εκείνους τους επαγγελματίες που ασκούν ιδιωτικά το επάγγελμα του συμβούλου, ο ακριβής χειρισμός κάθε περιστατικού εξαρτάται από τη προσωπική εμπειρία, την εποπτεία, το θεραπευτικό συμβόλαιο και τους κανόνες του απορρήτου. Η

όποια πράξη άρσης του απορρήτου οφείλει να ακολουθεί πιστά τους κανόνες και τις διαδικασίες που έχουν οριστεί από τον οργανισμό που παρέχει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες. Επιπρόσθετα, η επίδραση της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών στο απόρρητο της θεραπευτικής σχέσης δε θα πρέπει να παραβλεφθεί.

Οι τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης πρέπει να διαχειρίζονται τις πληροφορίες τόσο για τους καλούντες όσο και για τους εργαζομένους, με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη εχεμύθεια και διακριτικότητα. Εάν υπάρχουν περιορισμοί και οριοθέτηση της εχεμύθειας, αυτοί πρέπει να δηλώνονται εναργώς και να αναφέρονται και παραδείγματα των επιπλοκών για τους καλούντες και τους εργαζομένους. Η διατήρηση της εχεμύθειας συνιστά ένα ουσιώδες τμήμα της παρεχόμενης, από μία τηλεφωνική γραμμή, υπηρεσίας. Βοηθά στη δημιουργία και εδραίωση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εντός του οποίου οι καλούντες έχουν τη δυνατότητα να μιλήσουν και να εκφραστούν με ευχέρεια.

#### **4.2. Στρατηγικές με στόχο την εχεμύθεια**

Ένας ευκρινής και εύληπτος ορισμός της εχεμύθειας καθίσταται αναγκαίος, καθώς μπορεί να έχει ποικίλες έννοιες για άτομα και οργανισμούς (π.χ. ακεραιότητα, εμπιστοσύνη ή ιδιωτική ζωή). Εάν η εχεμύθεια έχει διαφορετική έννοια και χροιά για συγκεκριμένους εργαζομένους, ενδεχομένως να ανακύψουν προβλήματα. Είναι, λοιπόν, σημαντικό να διασαφηνίζονται στους καλούντες τι σημαίνει εχεμύθεια στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των καλούντων και των εργαζομένων, ο σχετικός κανονισμός της εχεμύθειας πρέπει να ισχύει εντός της υπηρεσίας και όχι ανάμεσα στους εργαζόμενους και τους χρήστες της υπηρεσίας. Εάν ο οργανισμός συμπεριλαμβάνει πολυάριθμες γραμμές, ενδεχομένως να επιθυμείτε κατά καιρούς να συζητάτε για κάποια τηλεφωνήματα με άλλους συναδέλφους σας, επόπτες ή διευθυντικά στελέχη από τις άλλες αυτές τηλεφωνικές γραμμές.

Όλοι οι εργαζόμενοι στη τηλεφωνική γραμμή πρέπει να κατανοούν σε βάθος τον κανονισμό για την εχεμύθεια. Κάθε εργαζόμενος πρέπει να υποβληθεί σε ειδική εκπαίδευση προσαρμοσμένη στις αρχές της υπηρεσίας και κάθε διαχειριστής (επιμελητής) και εργαζόμενος πρέπει να υπογράφει ένα συμφωνητικό εχεμύθειας για το διάστημα που συνδέεται με τον οποιονδήποτε τρόπο με τη γραμμή. Οι επισκέπτες πρέπει να υπογράφουν και αυτοί ένα αντίστοιχο συμφωνητικό. Είναι εξαιρετικά εύκολο να παραβιάσει κάποιος ακούσια την εχεμύθεια, κυρίως όταν έρχεται αντιμέτωπος με ένα

άτομο με εξουσία ή όταν ένας εργαζόμενος ταυτίζεται έντονα με κάποιον συγκεκριμένο καλούντα. Πολυάριθμες τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης χρησιμοποιούν τις συνεδρίες υποστήριξης και εποπτείας ως ευκαιρία για βαθύτερη κατανόηση και συζήτηση των τηλεφωνημάτων και καλούντων. Το προαναφερθέν συντελεί στη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος, εντός του οποίου τα μέλη της ομάδας συζητούν θέματα που ανέκυψαν κατά την εργασία τους στη γραμμή υποστήριξης.

Όπως είναι σημαίνουσα η προστασία της εμπιστευτικότητας για τους καλούντες, είναι εξίσου ουσιώδης ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής των συναδέλφων, ώστε να αποφεύγεται η οποιοδήποτε είδους λανθασμένη εκμετάλλευση προσωπικών στοιχείων. Προσωπικές λεπτομέρειες για τη ζωή οποιοδήποτε εργαζομένου δεν πρέπει να αποκαλύπτονται, χωρίς την ύπαρξη αντίστοιχης πρόβλεψης από τον εσωτερικό κανονισμό της γραμμής και χωρίς τη συναίνεση του εμπλεκόμενου υπαλλήλου.

Δεν συστήνεται η αναφορά των προσωπικών τηλεφωνικών αριθμών των εργαζομένων στα μηνύματα των αυτόματων τηλεφωνητών. Είναι πολύ πιο αποτελεσματικό για τους καλούντες και τους εργαζομένους να υπάρχει ένα αυτόματο σύστημα εκτροπής των τηλεφωνημάτων. Κατά αυτόν τον τρόπο προστατεύεται η ιδιωτική ζωή των εργαζομένων, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται μια αφεγάδιαστη υπηρεσία στον καλούντα. Κατά αυτόν τον τρόπο, δεν απαιτείται από τον καλούντα να πραγματοποιήσει μία δεύτερη κλήση για να εκτιμήσει την υπηρεσία. Ο καλών δεν πρέπει να γνωρίζει ότι ο υπάλληλος δέχεται το τηλεφώνημα στον προσωπικό του χώρο. Δεν είναι όμως ενδεδειγμένο να εκτρέπονται κλήσεις σε κινητό τηλέφωνο εξαιτίας ανησυχιών για την εχεμύθεια και την ποιότητα της συνομιλίας.

Δεν ενδείκνυται, επίσης, να αναφέρονται προσωπικά στοιχεία του εργαζομένου στους καλούντες. Κάποιοι εργαζόμενοι επιλέγουν να δίνουν διαφορετικά από τα πραγματικά τους στοιχεία όταν είναι σε υπηρεσία. Η χρήση ενός ψευδώνυμου παρέχει έναν επιπρόσθετο βαθμό συναισθηματικής προστασίας όταν ο σύμβουλος έρχεται συχνά αντιμέτωπος με δύσκολα τηλεφωνήματα. Παρόλα αυτά όμως, εάν ο εργαζόμενος αποφασίσει να το πράξει αυτό, όλοι οι συνάδελφοι του στη γραμμή πρέπει να γνωρίζουν ποιο όνομα χρησιμοποιεί.

Επίσης, ο κανονισμός για την εχεμύθεια σε μία τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης πρέπει να είναι απόλυτα εναργής και σαφής ως προς το περιεχόμενο και την διατήρηση όλων των γραπτών και μηχανογραφημένων αρχείων. Όλα τα αρχεία πρέπει να είναι ακριβή, περιεκτικά, τεκμηριωμένα και να περιέχουν την ελάχιστη δυνατή ποσότητα πληροφοριών που χρειάζεται για τον σκοπό της γραμμής. Η συλλογή των προσωπικών

στοιχείων των καλούντων είναι χρήσιμη για μερικές μόνο τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας και πρέπει πάντα οι εργαζόμενοι να έχουν μία ευκρινή εικόνα ως προς το θέμα αυτό. Περισσότερα στοιχεία επί του θέματος αναφέρονται στο τμήμα του βιβλίου για τη «Διαφύλαξη Αρχείων και Διαχείριση Δεδομένων».

Η τηλεφωνική γραμμή πληροφορεί τους καλούντες ότι η εχεμύθεια μπορεί να παραβιαστεί από τους αναλυτικούς τηλεφωνικούς λογαριασμούς ή από κάποια άλλη τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία. Εάν δεν προσφέρεται ένας τηλεφωνικός αριθμός χωρίς χρέωση, στο πλαίσιο λειτουργίας της γραμμής είναι εφικτή η επανάκληση του καλούντα ώστε να αποφευχθεί η εμφάνιση του αριθμού της υπηρεσίας στον τηλεφωνικό λογαριασμό του καλούντα.

### **4.3. Νομικά Θέματα**

Από νομική άποψη, συνήθως δεν είστε υποχρεωμένοι να αποκαλύψετε πληροφορίες, εμπιστευτικές ή μη, στην αστυνομία ή σε κάποιο άλλο οργανισμό, ακόμα και στην περίπτωση που οι πληροφορίες αυτές αφορούν σοβαρά εγκλήματα όπως η ανθρωποκτονία. Δε διαπράττετε αδίκημα με την απόκρυψη πληροφοριών, εκτός από την περίπτωση τρομοκρατικών ενεργειών. Εάν όμως, έχετε πληροφορίες για τρομοκρατικές ενέργειες και τις αποκρύψετε χωρίς «μία λογική δικαιολογία», τότε ενδεχομένως να θεωρηθείτε ένοχος για τη διάπραξη ενός παραπτώματος. Πρέπει να υπάρχει συνεπώς, μία βήμα προς βήμα διαδικασία για την αντιμετώπιση τηλεφωνημάτων που σχετίζονται με την πρόληψη τρομοκρατικών ενεργειών. Το τοπικό αστυνομικό τμήμα μπορεί να σας καθοδηγήσει για τη δημιουργία αυτής της διαδικασίας. Θα σας ζητηθεί να ανακαλέσετε όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες για τον καλούντα, συμπεριλαμβανομένων του φύλου, της εκτιμώμενης ηλικίας, χαρακτηριστικές προφορές και θορύβους στο χώρο. Εφόσον σας ζητηθεί από το δικαστήριο να αποκαλύψετε πληροφορίες προσωπικού τύπου, η άρνηση μπορεί να επιφέρει τη φυλάκιση ή κάποια άλλη ποινή εξαιτίας της περιφρόνησης της δικαστικής αρχής. Εάν αντιμετωπίζετε αυτήν την κατάσταση, αναζητήστε αμέσως νομική βοήθεια.

Η αστυνομία έχει συγκεκριμένες δυνατότητες ως προς την αναζήτηση και την απόκτηση εγγράφων εντός και εκτός του πλαισίου του εντάλματος. Κάποιος βαθμός προστασίας απόρρητων εγγράφων επιτυγχάνεται με συγκεκριμένες νομικές διατάξεις, δεν είναι όμως απεριόριστος. Εάν ζητηθεί από την αστυνομία η εξέταση αυτού του

είδους εγγράφων, μην αποκαλύψετε άμεσα τις πληροφορίες και αναζητήστε νομική συμβουλή. Η αποκάλυψη πληροφοριών σχετιζόμενων με την προστασία ανήλικου ατόμου εξαρτάται από τη διακριτική ευχέρεια της γραμμής υποστήριξης. Εκτός από τις νομικές υπηρεσίες και τις γραμμές που λειτουργούν στη Β. Ιρλανδία, δεν υπάρχει νομική υποχρέωση για την ενημέρωση των αρχών. Παρόλα αυτά όμως, κάποιες γραμμές βοήθειας ενδεχομένως να κατευθύνονται από τις ειδικές επιμέρους οδηγίες των ιδρυτών τους στο θέμα αποκάλυψης αυτού του είδους πληροφοριών. Άλλες γραμμές λειτουργούν βασιζόμενες στην ηθική υποχρέωση να αποκαλύπτουν αυτές τις πληροφορίες.

Οποιαδήποτε πολιτική υιοθετεί για το θέμα αυτό μία τηλεφωνική γραμμή, πρέπει να διασφαλίζεται πάντα η επίγνωση της συνεπαγόμενης κατάστασης από τους εργαζόμενους σε αυτή. Εάν σκοπεύετε να παραπέμπετε καλούντες σε άλλες γραμμές ή οργανισμούς, να είστε ενήμεροι ότι μπορεί να λειτουργούν βάσει άλλου κανονισμού για την εχεμύθεια. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα των γραμμών καθίσταται αναγκαίο να συμπεριλαμβάνει σαφή καθοδήγηση στους εργαζόμενους για το χειρισμό κλήσεων κατά τις οποίες αποκαλύπτονται παράνομες δραστηριότητες. Δεν πρέπει αυτού του είδους οι χειρισμοί να εναπόκεινται στην εκάστοτε προσωπική απόφαση του εργαζόμενου.

#### **4.4. Αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών**

Υπό ειδικό καθεστώς, επιτρέπεται η αποκάλυψη πληροφοριών παρεχόμενων από κάποιον καλούντα σε τρίτο άτομο. Και αυτό πρέπει να γίνεται πάντα στο ειδικό πλαίσιο του εσωτερικού κανονισμού της γραμμής και κατόπιν προσεκτικής συζήτησης με έναν επόπτη. Εφόσον σκέφτεστε να παραβιάσετε την εχεμύθεια, κατά πρώτον και αν είναι δυνατόν, συζητήστε την κατάσταση με τον καλούντα και επιχειρήστε να εξασφαλίσετε τη συναίνεσή του επί του θέματος. Οι καλούντες πρέπει να ενημερώνονται για τις πιθανές συνέπειες αυτής της ενέργειάς σας. Εάν δεν είναι εφικτή η εξασφάλιση της σύμφωνης γνώμης του ατόμου, λειτουργήστε βάση του κανονισμού της γραμμής. Εάν η παραβίαση της εχεμύθειας συνάδει με τον εσωτερικό κανονισμό της γραμμής, καμία ενέργεια δεν πρέπει να πραγματοποιηθεί χωρίς την ενημέρωση του καλούντα.

Καταστάσεις σοβαρού κινδύνου, όπως η απόπειρα αυτοκτονίας, η αποκάλυψη παιδικής κακοποίησης ή η αποκάλυψη ανθρωποκτονίας, είναι αναγκαίο να καλύπτονται κατά τη μελέτη για τη δημιουργία οποιουδήποτε εσωτερικού κανονισμού. Εάν συνάδει με τη λειτουργία της γραμμής σας, μεριμνήστε ώστε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα να

καλύπτει αυτούς τους τομείς και να παρέχει ευκρινή καθοδήγηση στους εργαζόμενους ως προς το θέμα αυτό.

Η αποκάλυψη απόρρητων προσωπικών πληροφοριών αποτελεί ένα μείζον θέμα και πρέπει να αντιμετωπίζεται με την ανάλογη σοβαρότητα. Για να αντανακλάται αυτή η σοβαρότητα, ο κανονισμός για την εμπιστευτικότητα της γραμμής πρέπει να είναι αυστηρά οριοθετημένος. Κανείς εργαζόμενος σε γραμμή υποστήριξης δεν πρέπει να έρθει αντιμέτωπος με μία κατάσταση κατά την οποία θα χρειαστεί να λάβει μία απόφαση επί του θέματος χωρίς να καλύπτεται επαρκώς από το υπηρεσιακό του πλαίσιο.

Εάν μία γραμμή βοήθειας αποκαλύπτει πληροφορίες (στο πλαίσιο του εσωτερικού κανονισμού της) οι οποίες είναι εφικτό να οδηγήσουν σε ταυτοποίηση - αναγνώριση των καλούντων από διάφορες υπηρεσίες, νομικές και μη, δεν πρέπει να αυτοχαρακτηρίζεται ως εμπιστευτική στο προωθητικό – διαφημιστικό έντυπο υλικό που χρησιμοποιεί για τη γνωστοποίηση της λειτουργίας της στο ευρύτερο κοινό. Είναι αναγκαία επίσης, η διερεύνηση της αντίδρασης του εργαζόμενου σε περίπτωση που ο καλών επιθυμεί και ζητά από τον υπάλληλο την επαφή εκ μέρους του με ένα άλλο άτομο. Εν προκειμένω, ο εργαζόμενος οφείλει να διευκρινίσει στο άτομο τις επιπτώσεις μίας τέτοιας ενέργειας τόσο για το ίδιο το άτομο, όσο και για τη γραμμή βοήθειας και να προβαίνει σε μία τέτοια ενέργεια μόνο εάν αυτή συνάδει με τον κανονισμό της γραμμής για την εχεμύθεια.

Τέλος, η χρήση και περαιτέρω αξιοποίηση προσωπικών πληροφοριών καλούντων για λόγους δημοσιότητας συνιστά ένα ιδιόμορφο, πολυσχιδές θέμα και εξαρτάται σε κάποιο βαθμό από το πρωταρχικό στόχο της γραμμής. Ορισμένες γραμμές βοήθειας δεν χρησιμοποιούν ποτέ προσωπικές πληροφορίες καλούντων ακόμα και με τη συναίνεση του ατόμου, ώστε να αποφευχθεί η δημιουργία μίας λανθασμένης εικόνας της γραμμής στους δυνητικούς χρήστες της υπηρεσίας. Εάν σκέφτεστε να προχωρήσετε σε συνεντεύξεις καλούντων ή μελών του προσωπικού της γραμμής, σε κινηματογράφηση ή φωτογράφιση από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, η ενέργειά σας αυτή προϋποθέτει τη συναίνεση των εμπλεκόμενων μερών και τη μεθοδική ανάλυση των συνεπειών αυτής της κατάστασης για τα μέρη αυτά και την υπηρεσία εν γένει. Οφείλετε να τους ενημερώσετε για τα δικαιώματά τους και για τις δυνητικές μακροχρόνιες συνέπειες αυτών των συνεντεύξεων. Επιπρόσθετα, θα ήταν χρήσιμη η επί του θέματος εκπαίδευση των μελών του προσωπικού που θα εκπροσωπήσουν τη γραμμή υποστήριξης στα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

#### **4.5. Διαφύλαξη αρχείων**

Τα άτομα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία σας πρέπει να είναι ενήμερα για την ασφαλή διατήρηση των προσωπικών τους αρχείων. Πρέπει να χρησιμοποιείται μία συγκεκριμένη διαδικασία στην περίπτωση των καλούντων που επιθυμούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε αναγνωρίσιμα, προσωπικά στοιχεία που διαφυλάσσονται στη γραμμή. Σε αυτά τα στοιχεία συμπεριλαμβάνονται γράμματα, φαξ και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Όλα τα αρχεία είναι αναγκαίο να διαφυλάσσονται σε ένα απόλυτα ασφαλές περιβάλλον. Για τους υπαλλήλους της υπηρεσίας που εργάζονται στην προσωπική τους κατοικία, το μέρος αυτό πρέπει να διαχωρίζεται από το κυρίως χρησιμοποιούμενο τμήμα της οικίας.

Η ύπαρξη μίας συγκεκριμένης, απόλυτα σαφούς διαδικασίας καταστροφής των γραπτών και μηχανογραφημένων αρχείων, συμπεριλαμβανομένων και των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είναι ουσιώδης για το θέμα της ασφάλειας και της διαχείρισης των προσωπικών αρχείων. Στη διαδικασία αυτή πρέπει να διευκρινίζεται η μέθοδος καταστροφής των αρχείων, καθώς και το πότε πρέπει να πραγματοποιείται αυτή η ενέργεια.

#### **4.6. Νομοθεσία προσωπικών δεδομένων**

Η διατήρηση γραπτών και μηχανογραφημένων αρχείων καλύπτεται από το Νόμο για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (Data Protection Act) (1998). Όλοι οι χρήστες της υπηρεσίας έχουν το δικαίωμα να έχουν πρόσβαση σχεδόν σε όλα τα προσωπικά τους αρχεία που φυλάσσονται στη γραμμή και οι εργαζόμενοι σε αυτήν έχουν τη νομική υποχρέωση να λαμβάνουν τα ενδεδειγμένα μέτρα ασφάλειας για να αποτρέψουν ακούσια ή εκούσια λανθασμένη χρήση των αρχείων αυτών. Έχετε ποικίλες νομικές ευθύνες ως προς το θέμα διατήρησης προσωπικών στοιχείων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε αναγνώριση ενός συγκεκριμένου καλούντα. Ιδιαίτερη φροντίδα χρειάζεται για την αρχειοθέτηση και τη διαφύλαξη ονομάτων, διευθύνσεων, τηλεφωνικών αριθμών και διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Σε κάποιες περιπτώσεις είναι πιθανό να χρειαστείτε τη συναίνεση του καλούντα προκειμένου να καταγράψετε προσωπικά στοιχεία του. Πρέπει να διαγράψετε όλα τα δεδομένα που απορρέουν από προσωπικά στοιχεία καλούντα που αξίωσε την απάλειψή τους. Από τη στιγμή που έχετε συλλέξει πληροφορίες για ένα συγκεκριμένο σκοπό, δεν μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε ελεύθερα για άλλο διαφορετικό από τον αρχικό σκοπό. Εάν για παράδειγμα, επιθυμείτε να διαβιβάσετε πληροφορίες στο τμήμα προβολής της γραμμής, οφείλετε να ζητήσετε την άδεια του καλούντος προτού το πράξετε.

#### **4.7. Αναγνώριση καλούντος**

Είναι προτιμότερο οι γραμμές υποστήριξης να μην χρησιμοποιούν ειδικό εξοπλισμό αναγνώρισης του τηλεφωνικού αριθμού του καλούντος χωρίς τη συναίνεση του ατόμου, καθώς αυτό επιφέρει παραβίαση της εχεμύθειας. Στην αντίθετη περίπτωση, η χρήση αυτού του εξοπλισμού πρέπει να δηλώνεται στο διαφημιστικό υλικό της υπηρεσίας, ώστε ο δυνητικός χρήστης να έχει τη δυνατότητα να επιλέξει εάν θα απευθυνθεί στην υπηρεσία. Όλοι οι εργαζόμενοι σε τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης πρέπει να έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα στο να διευκρινίζουν πάντα στον καλούντα ότι οι εξελίξεις στην τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία καθιστούν εφικτή την αναγνώριση του αριθμού που κάλεσε ο χρήστης της υπηρεσίας από τρίτους.

Η υπηρεσία επανάκλησης ειδοποιεί τον καλούντα όταν μία προηγουμένως απασχολημένη γραμμή είναι και πάλι ελεύθερη προς χρήση. Μετά από συγκεκριμένες ενέργειες του καλούντα (π.χ. πιέζει το 5 στη συσκευή του και κατεβάζει το ακουστικό), όταν ελευθερωθεί η γραμμή, ένας χαρακτηριστικός, διακριτικός ήχος ειδοποιεί το άτομο. Όταν χρησιμοποιεί εκ νέου το τηλέφωνο, διαπιστώνει ότι έχει επανακληθεί η υπηρεσία. Η δυνατότητα αυτή μπορεί να παραμένει ενεργή για 45 λεπτά, προτού ακυρωθεί είτε αυτόματα είτε από το ίδιο το άτομο. Σε περίπτωση που ο καλών δεν απενεργοποιήσει την υπηρεσία και απομακρυνθεί από το τηλέφωνο, κάποιο άλλο άτομο έχει τη δυνατότητα να συνδεθεί με την υπηρεσία, παραβιάζοντας κατά αυτόν τον τρόπο την εχεμύθεια.



## Κεφάλαιο 5

*Νίκη Ζαφειροπούλου , Ελένη Κωνσταντίνου*

### 5. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ, ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

#### 5.1. Επιλογή προσωπικού

Η επιλογή προσωπικού πρέπει να έχει ως κύριο σκοπό τη συγκρότηση μιας ομάδας , εργαζομένων ή εθελοντών , ικανής να λειτουργήσει στο πλαίσιο μιας γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης. Προκειμένου να υπάρξει σημαντικός αριθμός υποψηφίων , πρέπει να γίνει δημόσια προκήρυξη της θέσης . Η διαδικασία της επιλογής πρέπει να διέπεται από την αρχή των ίσων ευκαιριών , να γίνεται ακριβής περιγραφή των συνθηκών εργασίας καθώς και των προσωπικών δεξιοτήτων , ικανοτήτων που απαιτούνται . Αν η γραμμή απευθύνεται σε ανήλικους , νέους ή ευάλωτες κοινωνικές ομάδες πρέπει να αναφέρονται νομικές και ηθικές υποχρεώσεις . Η αρμόδια επιτροπή για την επιλογή προσωπικού υποχρεούται να είναι επαρκώς ενημερωμένη για τη δομή και τη λειτουργία της υπηρεσίας και για την ειδικότητα των επαγγελματιών που χρειάζεται . Η επιτροπή είναι συνήθως τριμελής, ώστε να εξασφαλίζεται ποικιλία απόψεων και αντικειμενικότητα στην αξιολόγηση του υποψηφίου. Η διαδικασία της επιλογής τις περισσότερες φορές περιλαμβάνει τουλάχιστον μία συνέντευξη του υποψηφίου , είτε πρόσωπο με πρόσωπο είτε μέσω τηλεφώνου . Η τελευταία αυτή μορφή συνέντευξης ίσως είναι και η καταλληλότερη για τη συγκεκριμένη εργασία σε τηλεφωνική γραμμή . Η συνέντευξη σε οποιαδήποτε μορφή της είναι μια δύσκολη διαδικασία και για να είναι αποτελεσματική απαιτούνται κατάλληλες γνώσεις και σωστοί χειρισμοί από πλευράς του συνεντευκτή . Για παράδειγμα σε ποιο στάδιο της συνέντευξης , στην αρχή ή στο τέλος , θα ζητηθούν συστάσεις από τον συνεντευξιζόμενο .

Λαμβάνοντας υπόψιν τις παραπάνω παραμέτρους ίσως είναι απαραίτητο η επιτροπή να λάβει κάποιου είδους εκπαίδευση , ώστε να διεξάγει μια επιτυχημένη συνέντευξη . Όταν ολοκληρωθεί πλέον η διαδικασία , ο κάθε υποψήφιος πρέπει να ενημερώνεται για την

επιτυχία ή όχι της συνέντευξής του . Εφόσον επιλέχθηκαν οι κατάλληλοι επαγγελματίες , θα κληθούν στη συνέχεια να υπογράψουν σύμβαση εργασίας ή κάποιου είδους συμφωνία , αν πρόκειται για εθελοντές . Είναι σημαντικό να φανούν ιδιαίτερα προσεκτικοί , να μελετήσουν διεξοδικά και να έχουν αποδεχθεί πλήρως τους όρους και τις ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης εργασίας . Για παράδειγμα οι τηλεφωνικές γραμμές αντιμετώπισης αυτοκτονιών περιλαμβάνουν όρους σχετικά με θέματα όπως : χρονική διάρκεια απασχόλησης , άδειες ( σε περίπτωση μητρότητας ή ασθένειας ) , διαλείμματα στη διάρκεια της βάρδιας , οικονομικά ( μισθός , έξοδα ) , εκπαίδευση , υποστήριξη και εποπτεία , εσωτερικοί κανονισμοί της γραμμής ( διαδικασία παραπόνων , υπακοή ) και τέλος περιπτώσεις άρσης του απορρήτου . Βέβαια οι εργαζόμενοι προστατεύονται νομικά και έχουν γίνει πολλές ρυθμίσεις προς αυτή την κατεύθυνση . Έτσι , το εποχικό προσωπικό έχει πλέον περισσότερα δικαιώματα , οι εργαζόμενοι σε τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης έχουν δικό τους συνδικάτο . Τέλος , σύμφωνα με το EU Working Time Directive καθορίζονται οι ώρες απασχόλησης και η διάρκεια των βαρδιών , ώστε να μην υπάρχουν περιπτώσεις εκμετάλλευσης από πλευρά των εργοδοτών .

## **5.2. Εκπαίδευση προσωπικού**

Κάθε τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης που έχει ως στόχο να λειτουργεί αποτελεσματικά πρέπει να παρέχει στους εργαζόμενους εκπαίδευση , ώστε να αξιοποιήσει στο μέγιστο τις ικανότητές τους . Βέβαια , προϋποτίθεται ότι οι σύμβουλοι είναι ήδη άρτια εκπαιδευμένοι σε θέματα συμβουλευτικής δια ζώσης . Η εκπαίδευση στις βασικές δεξιότητες τουλάχιστον , είναι σημαντικό να περιλαμβάνει όχι μόνο τους συμβούλους που χειρίζονται τα τηλεφωνήματα αλλά και τους εργαζόμενους στις συνδέσεις ή στην υποδοχή , αν υπάρχουν . Η συνεργασία σε θέματα εκπαίδευσης μικρότερων τηλεφωνικών γραμμών με άλλους φορείς , όπως ο τοπικός φορέας CVS , μπορεί να αποδειχτεί πολύ αποτελεσματική , αν και μικρές τηλεφωνικές γραμμές δεν μπορούν να αντεπεξέλθουν οικονομικά . Ο οργανισμός THA ( Telephone Helplines Association ) , ο οποίος παρέχει εκπαίδευση σε βασικές και εξειδικευμένες δεξιότητες τηλεφωνικής ψυχολογικής υποστήριξης , προσφέρει στα μέλη του οικονομικά εκπαιδευτικά προγράμματα .

Ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρέπει να περιλαμβάνει μια μορφή βασικής εκπαίδευσης με αντικείμενο τη δημιουργία συμβούλων ικανών να ανταποκρίνονται

αποτελεσματικά στις ανάγκες των καλούντων. Σε αυτό το στάδιο οι σύμβουλοι κατανοούν αρχικά την πολιτική και τις πρακτικές της γραμμής , μαθαίνουν τρόπους προσαρμογής σε αυτή , τρόπους να εργάζονται αποτελεσματικά , αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες . Η βασική εκπαίδευση πρέπει να περιέχει θεωρητικό και πρακτικό μέρος . Το πρακτικό μέρος δίνει τη δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να εξασκηθούν στις απαραίτητες δεξιότητες ακολουθώντας κάποιες πρακτικές ασκήσεις , όπως : το παίξιμο ρόλων ( role playing ) , δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης , κατανόηση της ιδιαιτερότητας της δουλειάς μέσω τηλεφώνου , κατάλληλοι τρόποι απάντησης και λήξης του τηλεφωνήματος , ειδικές τεχνικές για χειρισμό δύσκολων κλήσεων , παρέμβαση ( πληροφόρηση , συμβουλευτική , παραπομπές ) σύμφωνη με την πολιτική της γραμμής .

Ακόμα στο βασικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρέπει να γίνει σαφής στους εργαζόμενους η πολιτική της γραμμής στο θέμα της εχεμύθειας και της άρσης του απορρήτου σε περιπτώσεις αυτοκτονικών περιστατικών. Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδευθούν στην αντιμετώπιση τέτοιων δύσκολων κλήσεων ενισχύοντας την αυτοπεποίθησή τους και δουλεύοντας την έννοια της αποκάλυψης . Σχετικά με την πιστοποίηση των βασικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων θα μπορούσε να αποδίδεται κάποιος επίσημος τίτλος σπουδών , όπως το NVQs( National Vocational Qualifications ) / SVQs ( Scottish Vocational Qualifications ) . Μετά την ολοκλήρωση της βασικής τους εκπαίδευσης οι νέοι σύμβουλοι έρχονται σε πρώτη επαφή με τη λειτουργία της γραμμής αρχικά με εποπτεία . Ο νέος σύμβουλος λαμβάνει τα τηλεφωνήματα καθοδηγούμενος από έναν πιο έμπειρο που παρακολουθεί , είτε καθισμένος δίπλα του είτε μέσω ακουστικού , και στη συνέχεια συζητούν γι' αυτά . Ένα θέμα που δημιουργείται σε σχέση με τα εκπαιδευτικά προγράμματα είναι κατά πόσο οι τηλεφωνικές γραμμές προσφέρουν στους έμπειρους συμβούλους επιπρόσθετη εκπαίδευση , ώστε να διατηρήσουν τις υπάρχουσες δεξιότητες και να αναπτύξουν περαιτέρω το δυναμικό τους . Η συνεχιζόμενη εκπαίδευση μπορεί να περιλαμβάνει ανάπτυξη δεξιοτήτων απόκρισης , εξειδίκευση στο αντικείμενο της δουλειάς , συνεχή ενημέρωση για τις τρέχουσες αλλαγές στην πολιτική της γραμμής , εκπαίδευση ικανών συμβούλων να υποστηρίξουν , να εποπτεύσουν και να εκπαιδεύσουν νέους συμβούλους .

Εκτός από το βασικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα ιδιαίτερη σημασία έχει και η εκπαίδευση των συμβούλων στην αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης . Η Sandra L . Fish (1986) ισχυριζόταν ότι οι τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης αποτελούν μια

μέθοδο άμεσης θεραπευτικής επικοινωνίας σε καταστάσεις κρίσης και βοηθούν στην αντιμετώπιση και επίλυση αυτής της κατάστασης . Επιπρόσθετα , υποστήριξε ότι η αποτελεσματική αντιμετώπιση τέτοιων καταστάσεων απαιτεί συγκεκριμένες επικοινωνιακές μεθόδους και τεχνικές , οι οποίες προέρχονται από ένα γενικότερο μοντέλο αντιμετώπισης καταστάσεων κρίσης . Επιπλέον , οι σύμβουλοι σε τηλεφωνικές γραμμές , οι οποίοι έρχονται αντιμέτωποι με καταστάσεις κρίσης , πρέπει να χαρακτηρίζονται από ευαισθησία , σταθερότητα , ψυχραιμία , συμπόνια , ενδιαφέρον και άνεση σε αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας .

Σχετική έρευνα της Fish περιγράφει τέσσερα στάδια μίας κατάστασης κρίσης , όπως ορίστηκαν από τον Brockopp το 1973 :

α. Ο καλών αντιμετωπίζει την κατάσταση κρίσης σύμφωνα με τους δικούς του συνήθεις τρόπους επίλυσης προβλημάτων .

β . Στην αποτυχημένη του προσπάθεια να αντιμετωπίσει την κατάσταση , ο καλών βιώνει αισθήματα αυξημένης έντασης και έλλειψης προγραμματισμού ή συντονισμού .

γ . Ο καλών ζητά βοήθεια από τον εαυτό του και από άλλους προκειμένου να οδηγηθεί σε επιτυχημένη λύση ή αντιμετώπιση της κατάστασης .

δ . Σε περίπτωση που δεν μπορεί να αντιμετωπίσει με αυτόν τον τρόπο την κατάσταση , πιθανόν να οδηγηθεί σε πιο ακραίες μεθόδους , όπως την απόλυτη απομόνωση , περιθωριοποίηση , αποξένωση , την αυτοκτονία ή την ψύχωση .

Ο καλών που βιώνει μια κατάσταση κρίσης μπορεί να διανύει οποιοδήποτε από τα παραπάνω στάδια και η απάντηση του συμβούλου διαφοροποιείται ανάλογα σε ποιο στάδιο της κρίσης βρίσκεται . Οι μέθοδοι υποστήριξης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε ένα άτομο που βιώνει μια οποιαδήποτε πιεστική κατάσταση είναι πολλές . Η υποστήριξη μέσω τηλεφώνου αποτελεί έναν εύκολο τρόπο επικοινωνίας και μία εναλλακτική λύση από μια πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρία , όχι μόνο σε περιπτώσεις ανθρώπων που αντιμετωπίζουν μία κρίση αλλά και σε όσους θέλουν να ανακαλύψουν άλλες πτυχές του εαυτού τους . Είναι σαφές βέβαια ότι , όπως και σε κάθε άλλη μέθοδο υποστήριξης , εκτός από την εκπαίδευση των συμβούλων σε καταστάσεις κρίσης ιδιαίτερη σημασία έχουν η εποπτεία και η εμπειρία . (βλ. Fish και Gumpet , 1990 )

Ένα ακόμη θέμα που δημιουργείται σχετικά με την εκπαίδευση των συμβούλων είναι ο προσδιορισμός των χαρακτηριστικών και των κανόνων που πρέπει να διέπουν την συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου . Για τον λόγο αυτό , το 1996 το Accreditation and Recognition Committee of the British Association for Counselling οργάνωσε μία ομάδα , η οποία μελέτησε και κατέληξε σε κάποια βασικά κριτήρια και κανόνες που αφορούν τις

γραμμές συμβουλευτικής . Οι σύμβουλοι σε γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης πρέπει να έχουν την επιθυμία να εργαστούν με συνέπεια και αφοσίωση στη γραμμή , να είναι απαλλαγμένοι από προκαταλήψεις και να έχουν κατακτήσει ένα υψηλό επίπεδο αυτογνωσίας . Επίσης , πρέπει να είναι σε θέση να διαπραγματεύονται ένα συμβόλαιο και να κατανοούν θεραπευτικές μεθόδους , όπως εργασία με φαντασία ή προβολή , γνώση στρατηγικών επίλυσης προβλημάτων και γενικότερα βαθύτερη εκτίμηση πολλαπλών ψυχοθεραπευτικών μοντέλων , ώστε να πετύχουν μια καθολική προσέγγιση . Εκτός από τα προαναφερόμενα χαρακτηριστικά , βασικά στοιχεία που απαιτούνται και παρουσιάζονται στο βιβλίο του Egan «Three Stage Helping Model» ( 1990 ) , είναι η ενεργητική ακρόαση , η χρήση ανοιχτών ερωτήσεων , η παράφραση , η περίληψη και φυσικά η ενσυναίσθηση . Ένα σημαντικό στοιχείο , ειδικά για τη συγκεκριμένη εργασία μέσω τηλεφώνου , που πρέπει να τονιστεί στην εκπαίδευση , αποτελεί η ένταση , ο τόνος της φωνής και η χρησιμότητα των παύσεων . Οι σύμβουλοι μπορούν να ελέγχουν την ποιότητα της φωνής τους είτε κλείνοντας τα μάτια τους και ακούγοντας τη φωνή τους είτε μαγνητοφωνώντας τον εαυτό τους .

Έχοντας λοιπόν ως γνώμονα στην εκπαίδευση τα παραπάνω κριτήρια και χαρακτηριστικά , οι γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης μπορούν να βελτιωθούν και όπως επισημαίνει και ο Talmon ( 1990 ) πολλοί άνθρωποι μπορούν να βρουν λύση στα προβλήματά τους και να βοηθηθούν ακόμη και σε μία τηλεφωνική υποστηρικτική συνεδρία διάρκειας είκοσι λεπτών , χρόνος αρκετός για να προσφερθεί ικανοποιητική συναισθηματική υποστήριξη από το τηλέφωνο .

Σε ψυχοθεραπευτικό επίπεδο η εκπαίδευση των συμβούλων σε γραμμή υποστήριξης περιλαμβάνει τις κύριες ενότητες : Συμβουλευτική , Καθοδήγηση , Θεραπεία , οι οποίες περιέχουν θέματα , όπως: Εγκαθίδρυση σχέσης με πελάτες , Ανάπτυξη και διατήρηση επαφής με πελάτες , Κρίση και ανάπτυξη προσωπικής δουλειάς . Οι δευτερεύουσες ενότητες αποτελούνται από ειδικές τεχνικές , όπως : Βοήθεια στους πελάτες να διαλέξουν καλύτερες εναλλακτικές λύσεις στις απαιτήσεις τους , Παροχή στήριξης στη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος , Έλεγχος και χειρισμός του εαυτού μέσα στη θεραπευτική διαδικασία .

### **5.3. Δεξιότητες προσωπικού και θεραπευτική σχέση**

Εγκαθίδρυση και Ανάπτυξη σχέσης με τους καλούντες :

Πρόκειται για τον τρόπο , με τον οποίο ο σύμβουλος απαντά στην κλήση , την προσοχή που θα δείξει στην ένταση και στον τόνο της φωνής του καλούντος , το ενδιαφέρον που θα εκδηλώσει για τη συγκεκριμένη περίπτωση και η σχέση εμπιστοσύνης που αναπτύσσεται στη διάρκεια της τηλεφωνικής συνομιλίας .

Διατήρηση της σχέσης μέσω τηλεφώνου με τους καλούντες :

Ο σύμβουλος καλείται να διατηρήσει την τηλεφωνική επαφή με τον καλούντα για το απαραίτητο θεραπευτικά χρονικό διάστημα . Αυτό μπορεί να το πετύχει προσέχοντας τον τόνο της φωνής του , κάνοντας χρήση των παύσεων ή λεκτικών ενθαρρύνσεων καθώς και των βασικών δεξιοτήτων της επανατοποθέτησης , της ενεργητικής ακρόασης , της αντίληψης και της αυτογνωσίας .

Χρήση του τηλεφώνου για το συμφέρον των καλούντων :

Πρόκειται για ζητήματα εμπιστευτικότητας , προσβασιμότητας της υπηρεσίας και γενικότερα της αποτελεσματικότητας της γραμμής . Κύριο μέλημα είναι το όφελος του καλούντα και όλοι συνεργάζονται για αυτόν τον σκοπό . Η γραμμή πρέπει να λειτουργεί βάσει εσωτερικού κανονισμού και να στηρίζεται στην αρχή των ίσων ευκαιριών και σε κώδικες ηθικής και δεοντολογίας .

#### **5.4. Αντιμετώπιση ειδικών πληθυσμών**

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα των γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης που απευθύνονται σε ανηλίκους είναι περισσότερο εξειδικευμένα και απαιτούν ιδιαίτερες δεξιότητες και γνώσεις . Σύμφωνα με τον Hereward Harrison , διευθυντή της γραμμής για ανηλίκους, οι σύμβουλοι που πρόκειται να εργαστούν σε τέτοιου είδους γραμμές πρέπει να εκπαιδεύονται , εκτός από τις σαράντα ώρες βασικής εκπαίδευσης , επιπλέον εβδομήντα πέντε ώρες . Το Ίδρυμα Βοήθειας Ανηλίκων ( Kids Help Foundation ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που φροντίζει για την ψυχική υγεία των νέων στον Καναδά . Η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης ξεκίνησε το 1989 . Πρόκειται για μία εικοσιτετράωρη , εμπιστευτική γραμμή , η οποία απευθύνεται σε νέους χωρίς οικονομική επιβάρυνση . Οι εργαζόμενοι στη γραμμή αυτή απαγορεύεται να συναντηθούν πρόσωπο με πρόσωπο με τους καλούντες και να δίνουν προσωπικές πληροφορίες . Είναι άρτια εκπαιδευμένοι επαγγελματίες , προσφέρουν ενημέρωση , συναισθηματική υποστήριξη , βραχεία θεραπεία και παραπέμπουν σε άλλες υπηρεσίες , όταν κρίνεται αναγκαίο . Σε περιπτώσεις καταστάσεων κρίσης , απειλητικές για τη ζωή , η γραμμή παρεμβαίνει ( crisis intervention ) , ενημερώνει και συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες . Σκοπός της

γραμμής αυτής είναι η περαιτέρω βοήθεια των νέων ανθρώπων που ίσως έχουν ήδη μία πρόσωπο με πρόσωπο θεραπευτική συνεδρία , είτε ανηλίκων σε προστατευμένο πλαίσιο , είτε όσων βρίσκονται σε ψυχιατρικά ιδρύματα . Η γραμμή βοήθειας ανηλίκων λειτουργεί στηριζόμενη σε κριτήρια από διάφορα θεωρητικά μοντέλα ( 1994 ) , όπως της τηλεφωνικής επαφής με τον καλούντα , της διευκρίνισης του θέματος που τον απασχολεί , της ανάπτυξης τρόπων αντιμετώπισης και τερματισμού της κλήσης .

Μία ακόμη γνωστή γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης είναι η γραμμή Cruse , η οποία παρέχει υποστήριξη σε θέματα απώλειας ζωής . Η γραμμή εδρεύει στο Richmond του Surrey και ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1992 , αν και σαν φορέας υπάρχει πάνω από τριάντα πέντε χρόνια . Αποτελείται από δύο τηλεφωνικές γραμμές και λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή , 9:30 με 17:00 . Στελεχώνεται από μία εκπαιδευμένη ομάδα τριών συμβούλων , έναν συντονιστή κι έναν παιδοψυχοθεραπευτή και εργάζονται βάσει του επικεντρωμένου στο άτομο μοντέλου . Τα τηλεφωνήματα διαρκούν το πολύ εξήντα λεπτά και υπάρχει η δυνατότητα παραπομπής του καλούντος σε κάποιο άλλο κέντρο ή νοσοκομείο . Σε περιπτώσεις ατόμων που χρειάζονται χρόνια ψυχολογική υποστήριξη γίνεται ένας διακανονισμός για το πολύ έξι τηλεφωνικές συνεδρίες διάρκειας μίας ώρας . Στη συνέχεια , ως μέλη του συγκεκριμένου φορέα , μπορούν να επικοινωνούν με τους θεραπευτές τους μέσω ταχυδρομικής αλληλογραφίας .

## **5.5. Υποστήριξη και Εποπτεία**

Καθοριστική σημασία στο αποτελεσματικό έργο μιας γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης έχουν , εκτός από την εκπαίδευση , η παροχή υποστήριξης και εποπτείας . Πρόκειται για δύο διαφορετικές , αλλά εξίσου σημαντικές , διαδικασίες που πρέπει η μία να μην αναιρεί την άλλη και να παρέχονται σε ένα σαφές πλαίσιο σχετικά με τον χρόνο , τον τόπο , τη συχνότητα . Και βέβαια , σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να αντιμετωπίζονται ως υποκατάστατο της εκπαίδευσης . Η υποστήριξη είναι μια ανεπίσημη , συνηθισμένη και ποικιλόμορφη διαδικασία που διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι στη γραμμή δε φέρουν το βάρος από τα τηλεφωνήματα μετά τα τέλος της βάρδιας και δεν επηρεάζονται από αυτά στην προσωπική τους ζωή . Συχνότερα έχει τη μορφή του απολογισμού της βάρδιας ή της αποφόρτισης στο τέλος της , είτε μεταξύ των εργαζομένων είτε παρουσία ενός διευθυντή ή επόπτη , ομαδικά ή ατομικά και η διάρκειά

της κυμαίνεται από 15 έως 30 λεπτά . Επιπλέον , στην αποφόρτιση των εργαζομένων συντελούν και τα διαλείμματα στη διάρκεια της βάρδιας , έπειτα από ένα δύσκολο τηλεφώνημα ή ένα τηλεφώνημα που προκάλεσε αναστάτωση , καθώς η συναισθηματική πίεση από τις συνεχείς κλήσεις είναι μεγάλη και επηρεάζει αρνητικά τους εργαζομένους . Η πολιτική της υπηρεσίας στο θέμα αυτό επιβάλλεται να είναι σαφής , ώστε το παρεχόμενο έργο να είναι αποτελεσματικό και ποιοτικό .

Η εποπτεία διαφοροποιείται ως προς τη μορφή της ανάλογα με τις ανάγκες κάθε γραμμής . Μπορεί να διεξάγεται ανάμεσα στον διευθυντή και στον κάθε εργαζόμενο , να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα και να καλύπτει θέματα , όπως : την πρόοδο των εργαζομένων , τις εκπαιδευτικές ανάγκες , οργανωτικά θέματα , ετήσια άδεια , τη σχέση διευθυντή και εργαζομένων . Ακόμη , μπορεί να περιλαμβάνει ανασκόπηση των αρχείων , παρακολούθηση των εργαζομένων ενώ λαμβάνουν τηλεφωνήματα , κρυφή ακρόαση ή ακόμη και ηχογράφηση των συνομιλιών . Η δεύτερη μορφή εποπτείας έχει αρκετά κοινά στοιχεία με τη διαδικασία της υποστήριξης. Εστιάζει και αυτή στην επίδραση των τηλεφωνημάτων στους εργαζομένους και μπορεί να διεξαχθεί ατομικά ή ομαδικά , όπως και η υποστήριξη . Το κατάλληλο χρονικό διάστημα που πρέπει να μεσολαβεί ανάμεσα στις εποπτείες είναι έξι έως οκτώ εβδομάδες και να έχουν συγκεκριμένη χρονική διάρκεια , μίας ή μιάμισης ώρας . Σε ορισμένες γραμμές η διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε πρόσωπο με πρόσωπο είτε με τηλεδιάσκεψη. Αρκετές είναι και οι γραμμές που καλούν ως επόπτη έναν εξωτερικό συνεργάτη , ώστε να μην υπάρχει επαγγελματική εξάρτηση και συνεπώς δυσκολία στον εργαζόμενο να εκφραστεί. Άλλωστε , ο επόπτης και η ιδιότητά του , σε οποιαδήποτε μορφή υποστήριξης και εποπτείας , αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στη διεξαγωγή της όλης διαδικασίας με τον αποτελεσματικότερο τρόπο. Ο επόπτης οφείλει να έχει γνώση της συγκεκριμένης εργασίας και της ιδιομορφίας που παρουσιάζει αυτή δίνοντας έμφαση σε σημαντικές παραμέτρους , όπως : η απουσία μη λεκτικής επικοινωνίας , η δύναμη του καλούντος να διακόψει τη συνομιλία κλείνοντας το τηλέφωνο , όποτε θελήσει , και η έλλειψη ανατροφοδότησης των εργαζομένων , καθώς σπάνια υπάρχει και δεύτερη κλήση για την εξέλιξη των περιστατικών.

## **5.6. Έρευνα**



Στη Μ. Βρετανία η έρευνα στον τομέα αυτό είναι περιορισμένη , αν και το ενδιαφέρον των φοιτητών ψυχολογίας για την τηλεφωνική υποστήριξη είναι αυξημένο . Στην Αμερική , τον Καναδά και την Αυστραλία διεξάγονται περισσότερες έρευνες με θέμα τη χρησιμότητα των γραμμών υποστήριξης.

Σχετική έρευνα των Mc Carthy και Reese τον Αύγουστο του 1990 , τονίζει ότι , ενώ το αρχικό ενδιαφέρον εθελοντών να απασχοληθούν σε γραμμές υποστήριξης είναι μεγάλο , οι περισσότεροι από αυτούς εγκαταλείπουν την εθελοντική αυτή απασχόληση σε διάστημα ενός έτους. Η μελέτη διερεύνησε τις μεταβλητές που επηρεάζουν τις αντιδράσεις των εθελοντών σε πιεστικές συνθήκες και την αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση ( burn out ) που πιθανόν βιώνουν , ως αιτία αποχώρησης από τη γραμμή. Το δείγμα της έρευνας αποτελείτο από 39 εθελοντές , 18 γυναίκες και 21 άντρες , το ηλικιακό φάσμα των οποίων κυμαινόταν από 20 έως 50 ετών και εργάζονταν σε τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης από 1 έως 70 μήνες , με περίπου 16 έως 4,600 ώρες συμβουλευτικής. Ένα άτομο ήταν έγχρωμος ( μαύρος ) και οι υπόλοιποι λευκοί. Στους εθελοντές δόθηκε μία λίστα με 35 προβλήματα και τους ζητήθηκε να σημειώσουν πως θα αντιδρούσαν σε κάθε ένα από αυτά , βάσει μιας επταβάθμιας κλίμακας Likert ξεκινώντας από το 1 «καθόλου πιεσμένος» έως το 7 «πάρα πολύ πιεσμένος». Τα προβλήματα αφορούσαν άτομα που αντιμετώπιζαν οικογενειακή βία , άτομα καταθλιπτικά , επιθετικά , με προβλήματα στις ερωτικές σχέσεις, με αυτοκαταστροφικές τάσεις ή άλλες καταστάσεις επηρεαζόμενης ζωής . Επιπρόσθετα, δόθηκε ακόμη μία λίστα με 12 λήμματα που αφορούσαν τους λόγους , για τους οποίους ο σύμβουλος νιώθει πίεση , όπως η έλλειψη γνώσεων και ικανοτήτων , οι προσωπικές εμπειρίες του συμβούλου , η πολυπλοκότητα των προβλημάτων. Έπρεπε επίσης να συσχετίσουν τους λόγους και τις τεχνικές που χρησιμοποιούν για τη λύση κάποιου προβλήματος με την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν συμβουλευτικές δεξιότητες, όπως οι ανοιχτές ερωτήσεις, η περίληψη, η χρήση των παύσεων. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι καθένας από τους εθελοντές είχε τον δικό του τρόπο αντιμετώπισης των προβλημάτων. Τα προβλήματα που αφορούσαν απειλή της ζωής ήταν τα πιο πιεστικά. Επίσης , διέφεραν ως προς την ικανότητά τους να αντιμετωπίσουν καταστάσεις. Για παράδειγμα , ένιωθαν λιγότερο αποτελεσματικοί στα επιθετικά τηλεφωνήματα σε σύγκριση με τα υπόλοιπα. Γενικότερα, οι άντρες του δείγματος έδειξαν περισσότερη αυτοπεποίθηση και σιγουριά στις ικανότητές τους να αντιμετωπίσουν οποιοδήποτε πρόβλημα . Οι κυριότερες αιτίες εμφάνισης πίεσης ήταν η έλλειψη γνώσεων , το μέγεθος και η φύση του προβλήματος ,

γεγονός που επιτάσσει την παροχή συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και εποπτείας , ώστε οι εθελοντές εργαζόμενοι να είναι συναισθηματικά ικανοί να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις της γραμμής μέσα σε κλίμα σεβασμού και εκτίμησης .

### **5.7. Ποιοτικός έλεγχος και αξιολόγηση του παρεχόμενου έργου**

Τα θέματα της εκπαίδευσης , της υποστήριξης και γενικότερα των οδηγιών για την αποτελεσματική λειτουργία μιας γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης, που εξετάστηκαν παραπάνω , είναι ζητήματα δύσκολα στην εφαρμογή τους , προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι κάθε εργαζόμενος χειρίζεται επαγγελματικά τις ληφθείσες κλήσεις στα συμφωνημένα όρια. Ένας τρόπος, με τον οποίο μπορεί να καθοριστεί κατά πόσο οι σύμβουλοι της γραμμής λειτούργησαν αποτελεσματικά στο χειρισμό μιας κλήσης είναι ο ποιοτικός έλεγχος των υπηρεσιών που προσφέρονται. Κάτι τέτοιο μπορεί να επιτευχθεί με την εποπτεία και τη συστηματική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών . Πρέπει να σημειωθεί ότι η διαδικασία της αξιολόγησης διαφέρει από αυτήν της παρακολούθησης . Η παρακολούθηση μιας γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης είναι μια διαρκής επί συγκεκριμένων λειτουργικών θεμάτων διαδικασία όπως η διατήρηση αρχείου κλήσεων και η εποπτεία, ενώ η αξιολόγηση αφορά σε μία εις βάθος ανασκόπηση όλων των πλευρών των παρεχόμενων υπηρεσιών, η οποία πρέπει να πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο είτε από την ίδια την υπηρεσία είτε από εξωτερικό ερευνητή. Στη βιβλιογραφία αναφέρεται ότι δεν υπάρχουν επαρκή δεδομένα σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα των γραμμών υποστήριξης (Mc Leod ,1994b) .

Αναφορικά με την αξιολόγηση έχει δημιουργηθεί μία προβληματική σχετικά με τον χρόνο και τον τρόπο που πρέπει να διενεργείται. Μια δύσκολη και αξιόπιστη μέθοδος είναι να ερωτώνται οι ίδιοι οι καλούντες για το πώς βίωσαν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αν και η απάντηση μπορεί να μην είναι ειλικρινής. Εξάλλου, πρέπει να διευκρινιστεί σε ποιο χρονικό σημείο της συνομιλίας , κατά τη διάρκεια ή στο τέλος, θα γίνει η ερώτηση και από ποιον, τον σύμβουλο ή τον εξωτερικό συνεργάτη .Ένας ακόμη τρόπος διεξαγωγής της αξιολόγησης είναι η συμπλήρωση ερωτηματολογίων από τους καλούντες. Τα δεδομένα όμως δε θεωρούνται αξιόπιστα για έρευνα και αξιολόγηση, καθώς μικρό ποσοστό ερωτηματολογίων επιστρέφεται ( περίπου το 30 % ) και κυρίως από ικανοποιημένους καλούντες. Ίσως ο καταλληλότερος τρόπος για να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα μιας γραμμής υποστήριξης να είναι η ανατροφοδότηση των

καλούντων κατά τη διάρκεια της κλήσης ή και η καταγραφή των παραπόνων από την υπηρεσία.

Σε σχετική έρευνα έγινε προσπάθεια να καθοριστεί πόσο και πώς μπορεί να επιδράσει η τηλεφωνική υποστήριξη στα άτομα που καλούν (Gingerich et al. , 1988) . Οι σύμβουλοι ζητούσαν από τους καλούντες επιλεκτικά να συμμετάσχουν στην έρευνα και έπαιρναν τη συγκατάθεσή τους να δεχτούν ένα δεύτερο ( follow – up ) τηλεφώνημα από τον ερευνητή σε διάστημα δύο εβδομάδων μετά την πρώτη κλήση . Όπως φαίνεται , ήταν αρκετά δύσκολο να εξασφαλιστεί η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης , καθώς όλοι οι σύμβουλοι δεν ήταν πρόθυμοι να συμμετάσχουν στην έρευνα και όσοι δέχονταν επέλεξαν τους καλούντες, στους οποίους θα πρότειναν συμμετοχή. Τελικά οι συμμετέχοντες σύμβουλοι επικοινωνήσαν περίπου με 400 άτομα που είχαν καλέσει τη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Από το 25 – 30 % των καλούντων δε ζητήθηκε να πάρει μέρος στην έρευνα. Ένα άλλο αντίστοιχο ποσοστό αρνήθηκε να συμμετάσχει, αν και του προτάθηκε. Το 10 –15 % από αυτούς που συμφώνησαν να δεχτούν ένα δεύτερο τηλεφώνημα από τους συμβούλους για την αξιολόγηση της παρέμβασης δεν εντοπίστηκε την ώρα του τηλεφωνήματος. Άρα, από τα 400 άτομα μόνο 171 συμμετείχαν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας έδειξαν ότι το 90 % των καλούντων θεωρεί ότι βοηθήθηκε από το τηλεφώνημα που έκανε στη γραμμή και θα ξανακαλούσε σε παρόμοια περίπτωση. Εξάλλου , οι περισσότεροι από τους μισούς δήλωσαν ότι το πρόβλημά τους εξομαλύνθηκε μετά την κλήση , το ένα τρίτο δήλωσε ότι δεν υπήρξε καμία αλλαγή και σχεδόν το 10 % ότι η κατάσταση χειροτέρευσε. Οι ερευνητές αναφέρουν ότι το τελευταίο εύρημα οφείλεται στο γεγονός ότι πιθανόν τη στιγμή που κάλεσε το άτομο το πρόβλημα του φαινόταν λιγότερο σημαντικό από ότι ήταν πραγματικά , καθώς οι καταστάσεις εξελίσσονται . Η έρευνα αυτή, αν και έχει αρκετές ατέλειες, παραμένει μια σημαντική προσπάθεια αξιολόγησης , καθώς στηρίζεται στους ίδιους τους καλούντες και χρησιμοποιεί ανεξάρτητους ερευνητές, οι οποίοι δεν επωφελοούνται από τα αποτελέσματά της.

Πραγματικά, όμως είναι δύσκολο να υπολογιστεί ο βαθμός ικανοποίησης του καλούντος και να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα της τηλεφωνικής υποστήριξης σε μάκρος χρόνου αν δεν υπάρξει ξανά επικοινωνία του καλούντος με τη γραμμή. Για το λόγο αυτό , θα ήταν χρήσιμο να ζητείται από τους καλούντες να επικοινωνήσουν ξανά με το σύμβουλο που μίλησαν ή με τον ερευνητή που έχει αναλάβει την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών μετά από διάστημα τριών μηνών περίπου. Σημειωτέον ότι δε θα πρέπει να καλέσει το άτομο ο ίδιος ο σύμβουλος , γιατί θα τον έφερνε σε δύσκολη

θέση , καθώς θα αισθανόταν πίεση και θα προσπαθούσε να ευχαριστήσει τον σύμβουλο με τις απαντήσεις του . Πάντως είναι γεγονός, ότι οι δυσκολίες που προκύπτουν από μια τέτοια προσπάθεια αξιολόγησης , είναι πολλές , καθώς από τη μια πλευρά γίνεται προσπάθεια για τη διαφύλαξη της ανωνυμίας και των εμπιστευτικών πληροφοριών που δίνει ο καλών και από την άλλη ερωτάται για την ποιότητα των υπηρεσιών που δέχτηκε. Για να μην υπάρχει αυτή η αντίφαση , πολλές γραμμές αναθέτουν σε εξωτερικό ερευνητή αυτό το έργο και θέτει συγκεκριμένες ερωτήσεις στον καλούντα, αντλώντας μόνο τις απαραίτητες για την αξιολόγηση πληροφορίες ή ζητούν από τον καλούντα να συμμετάσχει στην έρευνα με κάποιο ψευδώνυμο. Εξάλλου το ίδιο άτομο μπορεί να ξανακαλέσει στη γραμμή , χωρίς ο ερευνητής να γνωρίζει το νούμερό του. Άλλωστε , εκτός από όλες αυτές τις ασφαλιστικές δικλείδες , οι καλούντες διατηρούν το δικαίωμά τους να αρνηθούν οποιαδήποτε εμπλοκή τους σε μια τέτοια διαδικασία. Αδιαμφισβήτητα, σύμφωνα και με τον Οργανισμό των Γραμμών Ψυχολογικής Υποστήριξης ( Telephone Helplines Association , 1995 ), η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, με οιονδήποτε τρόπο κι αν γίνεται, είναι μια αναγκαία διαδικασία τόσο για την εξέλιξη του προσωπικού όσο και για την εξασφάλιση των υψηλότερων προδιαγραφών με κύριο πάντα σκοπό το όφελος των καλούντων .

## **Κεφάλαιο 6**

*Χρύσα Λεχουρίτη, Νατάσα Πιπεροπούλου, Άγγελος Ηλιόπουλος*

### **6. Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΠΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ**

#### **6.1. Η σχέση συμβούλου - πελάτη**

Η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου διευρύνει τις ικανότητες και τη σκέψη. Παράλληλα μπορεί να είναι προκλητικό και ενδιαφέρον για ένα σύμβουλο να δουλεύει με αυτό το μέσο. Θεωρητικά δεν υπάρχει περιορισμός στον αριθμό των πελατών στους οποίους ένας σύμβουλος μπορεί να παρέχει συμβουλευτική, ωστόσο τέσσερις είναι ο προτεινόμενος μέγιστος αριθμός ημερησίως. Για πολλούς συμβούλους τηλεφωνικής συμβουλευτικής αυτό αντιστοιχεί σε τέσσερις ώρες επικοινωνίας μοιρασμένης εξίσου μεταξύ τεσσάρων πελατών (δείτε παρακάτω: « Η διαπραγμάτευση ενός συμβολαίου » ). Έτσι υπάρχει η δυνατότητα της ικανοποιητικής καταγραφής των πληροφοριών ύστερα από κάθε συμβουλευτική διαδικασία , καθώς ο σύμβουλος παραμένει ενεργητικός και αποτελεσματικός για κάθε πελάτη ξεχωριστά, αντιμετωπίζοντάς τον ως αυτόνομη και ξεχωριστή περίπτωση.

Ανεξάρτητα από την εμπειρία του συμβούλου, πρωταρχικής σημασίας είναι η παρεμβολή διαλειμμάτων ανάμεσα στα τηλεφωνήματα βοηθώντας έτσι στην ελάττωση της έντασης που έτσι και αλλιώς η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου περιλαμβάνει. Η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου προσφέτεται για ένα μεγάλο εύρος πελατών. Οποιοδήποτε αισθάνεται άνετα με το τηλέφωνο και έχει πρόσβαση σε τηλεφωνική συσκευή που είναι σχετικά απομονωμένη μπορεί να καλέσει σε μια αντίστοιχη γραμμή. Για να ξεκινήσει η συμβουλευτική διαδικασία είναι πολύ βασικό να έχει κάποιος πρωταρχικά ένα ασφαλές μέρος . Κάποιοι ειδικοί πληθυσμοί μπορούν να βοηθηθούν περισσότερο από αυτό το μέσο. Οι αγοραφοβικοί που νοιώθουν να απειλούνται από το εξωτερικό περιβάλλον μπορούν αναμφισβήτητα να επωφεληθούν από τη συμβουλευτική

μέσω τηλεφώνου. Παρομοίως τα άτομα με ειδικές ανάγκες κυρίως για πρακτικούς λόγους μπορούν να ξεκινήσουν τη συμβουλευτική μέσω του τηλεφώνου πιο εύκολα απ'ότι με οποιοδήποτε άλλο τρόπο. Το ίδιο βοηθητική μπορεί να είναι η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου και για ανθρώπους που ζουν σε επαρχία ή κατοικούν σε δυσπρόσιτες περιοχές, για εργαζόμενους με κυλιόμενο ωράριο και όσους επιθυμούν να δουλεύουν με ένα συγκεκριμένο σύμβουλο με επαγγελματική έδρα άλλη από τον τόπο της δικής τους διαμονής. Σαφώς, ένα θέμα που θα πρέπει να διευκρινιστεί με την διαμόρφωση του θεραπευτικού συμβόλαιου είναι και το οικονομικό μέρος της διαδικασίας καθώς το τηλεφώνημα από μόνο του θα έχει κάποιο κόστος και σε αυτό θα πρέπει να προστεθεί και η αμοιβή του συμβούλου.

Ενα πολύ βασικό κίνητρο για κάθε μελλοντικό πελάτη ασφαλώς είναι και η εξοικονόμηση χρόνου, του χρόνου μετάβασης στο χώρο του συμβούλου με την όποια αξιοπιστία οποιουδήποτε δημόσιου ή ιδιωτικού μέσου μεταφοράς. Τότε ίσως να είναι πιο εύκολη και ελκυστική πρόταση να διαμορφωθεί μια συνεδρία μέσα από το τηλέφωνο και να αποφευχθούν παρόμοιοι στρεσογόνοι παράγοντες. Πρακτικά από πλευράς χρόνου έχουν να υπολογίσουν το χρόνο που θα διαρκέσει η συνεδρία και ίσως κάποια λεπτά μετά για αντανάκλαση. Για μερικούς πελάτες αυτό μπορεί να κάνει το όλο πλαίσιο της συμβουλευτικής λιγότερο απειλητικό ή φοβιστικό και περισσότερο αποδεκτό.

Η εργασία μέσω του τηλεφώνου μπορεί να γίνει πολύ απελευθερωτική και λιγότερο στρεσογόνος και για το σύμβουλο. Δεν υπάρχει κανένας λόγος να ανησυχεί για την τακτοποίηση του χώρου των συνεδριών ούτε καν για την ύπαρξη ξεχωριστού δωματίου παρά μόνο για την αποφυγή εξωτερικών παρεμβολών. Δεν υπάρχει λόγος κάποιος να ανησυχεί για την εξωτερική του εμφάνιση δηλ τα ρούχα που φορά, για το αν δείχνει άψογος ή όχι, για το χτενισμό του ή για οποιαδήποτε άλλη παρόμοια λεπτομέρεια. Αν είναι αναπόφευκτη η εργασία του σε κοινό χώρο με άλλα άτομα γύρω του, τότε ο σύμβουλος είναι σημαντικό να μπορεί να ανταποκριθεί και να δίνει όλη του την προσοχή στον πελάτη. Αυτό προϋποθέτει και τη συνεργασία των συναδέλφων, οι οποίοι θα χρειάζεται να προσέχουν να μην πλησιάζουν το γραφείο, να μην διακόπτουν και γενικότερα να μην επιρρεάζουν το έργο του όταν ο σύμβουλος μιλά στο τηλέφωνο. Για την αποφυγή τέτοιων αποσπάσεων πολλή βοηθητική είναι η χρήση ακουστικών που τοποθετούνται στο κεφάλι παρά το ακουστικό του τηλέφωνο ελαχιστοποιώντας τις παρεμβολές από το εξωτερικό περιβάλλον. Είναι επίσης πιθανό να υπάρξει κάποιος βαθμός ηχομόνωσης γύρω από το χώρο του συμβούλου αν αποκοπεί από τα άλλα μέρη του γραφείου με διαχωριστικά πλαίσια ελαχιστοποιώντας και τον παραμικρό θόρυβο.

## 6.2. Επιλογή συμβούλου από τον πελάτη

Η επιλογή συμβούλου και τα κριτήρια με τα οποία γίνεται αυτή αφορούν περισσότερο στην οργανωμένη συμβουλευτική και λιγότερο σε μια γραμμή βοήθειας ή σε μια τηλεφωνική γραμμή ενημέρωσης όπου ο σύμβουλος είναι εργαζόμενος βάρδιας.

Σε μια πρόσωπο με πρόσωπο συνάντηση ο ενδιαφερόμενος μπορεί να επισκεφθεί έναν ή περισσότερους θεραπευτές που του έχουν συγκεκριμένα προταθεί ή που συμπεριλαμβάνονται σε τοπικές ή εθνικές λίστες πληροφοριών. Αν η αρχική επαφή γίνει μέσω τηλεφώνου, τότε συχνά προσφέρεται στον πελάτη η δυνατότητα μιας πρώτης συνάντησης με το σύμβουλο σε συγκεκριμένο σημείο, προτού οι συνεδρίες πάρουν επίσημο χαρακτήρα. Από εκεί και έπειτα κάθε πλευρά έχει το δικαίωμα να επιλέξει αν θα προχωρήσει στη δημιουργία θεραπευτικής σχέσης και η πρώτη συνάντηση θα είναι δωρεάν.

Αν ένας πελάτης επιθυμεί συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου, τότε ενδεχομένως να είναι βοηθητικό για την επιλογή του να τηλεφωνήσει σε διαφορετικούς συμβούλους και να μιλήσει ανεπίσημα μαζί τους. Η επίσκεψη δεν είναι κάτι που κρίνεται απαραίτητο, όμως είναι απαραίτητο να βρεθεί εκείνο που θα βοηθήσει έναν πελάτη για να επιλέξει. Εκείνο που είναι θεμελιώδες για την συμβουλευτική σχέση, είναι ο πελάτης να αισθάνεται άνετα με τον τόνο της φωνής του συμβούλου, την προφορά του, το λεξιλόγιο και γενικά τους τρόπους του, ώστε να εμπιστευτεί τον σύμβουλο και να εδραιωθεί μια καλή σχέση. Όλα αυτά είναι περισσότερο θέμα ενστίκτου και χημείας μεταξύ δύο ανθρώπων και λιγότερο αποτέλεσμα προσωπικής αναζήτησης.

Ωστόσο επίκειται σύντομα επίσημη αναγνώριση της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου ως ανεξάρτητου τομέα με δικά του δικαιώματα από διεθνείς οργανισμούς όπως το "British Association for Counselling" κάτι που ίσως ωθήσει τους συμβούλους που εμπλέκονται με αυτή σε καλύτερη οργάνωση και χωριστά από τους υπόλοιπους συμβούλους. Αυτό θα δώσει τη δυνατότητα σε μελλοντικούς πελάτες να επιλέγουν το σύμβουλό τους ευκολότερα. Ίσως διευκολύνει και άλλες γραμμές βοήθειας οι οποίες προσφέρουν παρόμοιες υπηρεσίες να οργανωθούν καλύτερα και να συμπεριλάβουν στο προσωπικό τους τέτοιους συμβούλους. Μέχρι αυτήν τη στιγμή δεν υπάρχει επίσημα διαμορφωμένο δίκτυο τηλεφωνικών συμβούλων με αποτέλεσμα οι πελάτες να είναι

αναγκασμένοι να έρχονται οι ίδιοι σε επαφή ή να αναζητούν συστάσεις από τους διάφορους οργανισμούς και τους μεμονωμένους συμβούλους που υπάρχουν.

### **6.3. Τα όρια της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου**

Πέρα από το όριο στο μέγιστο αριθμό των πελατών με τους οποίους ένας σύμβουλος μπορεί να ασχολείται καθημερινά, αρκετά άλλα θέματα που πιθανό προκύψουν θα χρειαστούν οριοθέτηση. Είναι πολύ σημαντικό αυτά να αποσαφηνίζονται σε μια προκαταρκτική συνάντηση, η οποία θα κανονίζεται με το αρχικό τηλεφώνημα και η οποία σαφώς δεν θα αποτελεί την πρώτη συμβουλευτική συνεδρία. Πιθανόν κάποιοι άνθρωποι να θελήσουν να επωφεληθούν από το χρόνο αυτό για να αποφορτιστούν αλλά ο σύμβουλος θα πρέπει να το αποφύγει και να αποσαφηνίσει τι μπορεί να γίνει εκείνη τη στιγμή και τι θα ακολουθήσει για μια επόμενη συνεδρία. Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται έτσι ώστε η προκαταρκτική αυτή συνάντηση να μην εξελιχθεί σε θεραπευτική συνεδρία, υποκύπτοντας στην ανυπομονησία του μελλοντικού πελάτη. Παρομοίως ένας ψυχοθεραπευτής δεν θα εξέταζε ποτέ κάποιον από το τηλέφωνο ούτε θα επέτρεπε σε κάποιον υποψήφιο πελάτη να αποφορτιστεί στην πρώτη τους συνάντηση. Αυτή είναι και η σημαντικότερη διαφορά μεταξύ της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου και των υπηρεσιών τηλεφωνικής βοήθειας, όπου η αρχική επαφή ενδέχεται να είναι και η μόνη επαφή.

Μιλώντας με το σύμβουλο στο τηλέφωνο για να κανονίσει την ώρα της συνάντησης για την προκαταρκτική συνεδρία, ο πελάτης το πλέον πιθανό είναι να αρχίσει να προβληματίζεται για το πρόσωπο με το οποίο ήρθε σε επαφή. Πώς ήταν η φωνή του= Τι εντύπωση να σχημάτισε ο σύμβουλος για τον πελάτη= Αν η εικόνα είναι θετική, τότε ίσως ο πελάτης να παρουσιαστεί με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στη προκαταρκτική συνάντηση. Αν όμως ο πελάτης έχει αρκετή ανησυχία για την εικόνα του προς το σύμβουλο, αυτό μπορεί να δυσκολέψει αρκετά το ξεκίνημα της συνάντησης αυτής.

### **6.4. Συχνά θέματα που τίθενται κατά τη συμβουλευτική από τηλεφώνου**

Η διαπραγμάτευση του συμβολαίου:



Χωρίς αμφιβολία η διαπραγμάτευση του συμβολαίου είναι πολύ σημαντική γενικά στη συμβουλευτική. Συγκεκριμένα στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου το συμβόλαιο θα πρέπει να αναφέρεται τουλάχιστον στα ακόλουθα:

Πόσο συχνά θα γίνονται οι συναντήσεις=

Μία συνάντηση την εβδομάδα αποτελεί ένα καλό ξεκίνημα και είναι κατάλληλη για την πλειονότητα των περιπτώσεων συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου, δεν θα λείψουν όμως και οι περιπτώσεις όπου μία συνάντηση ανά δεκαπενθήμερο να είναι πιο κατάλληλη κυρίως προς το τέλος της όλης συμβουλευτικής διαδικασίας. Θα πρέπει να γίνει σαφές από το σύμβουλο αν υπάρχει ή όχι η δυνατότητα πιο συχνών συναντήσεων με τον πελάτη, ειδικότερα σε περιόδους έκτακτων κρίσεων, με το ρίσκο να ενθαρρύνει έτσι μια μεγαλύτερη εξάρτηση με το να είναι διαθέσιμος ανα πάσα στιγμή. Εξάλλου είναι πιο πιθανό κάποιος πελάτης να σηκώσει το τηλέφωνο παρά να κάνει μια απρογραμμάτιστη επίσκεψη στο σύμβουλό του.

Πόσο θα διαρκεί κάθε συνεδρία;

Η παραδοσιακή θεραπευτική συνεδρία των 50 λεπτών λειτουργεί καλά και στο τηλέφωνο. Μετά από αυτή χρειάζονται 10 λεπτά για αποφόρτιση και σύνοψη των όσων ειπώθηκαν, διαμορφώνοντας έτσι συνολικά ένα πολύ καλά διαχειρίσιμο πακέτο χρόνου. Συχνά δημιουργείται η εντύπωση πως τα πρώτα 15 λεπτά κάθε συνεδρίας κυλούν εξαιρετικά αργά, κυρίως με νέους πελάτες, ενώ τα υπόλοιπα 35 περνούν ανεκμετάλλευτα. Αυτό μάλλον οφείλεται στο γεγονός ότι και ο σύμβουλος και ο πελάτης κατά την διάρκεια της συνεδρίας χρειάζονται ο καθένας το χρόνο τους για να ηρεμήσουν και να τη διαμορφώσουν την συνεδρία. Και αυτό γιατί δεν πρόκειται για μια συνηθισμένη τηλεφωνική συνομιλία με έναν φίλο. Κάθε συνεδρία διάρκειας πάνω των 60 λεπτών, κυρίως όταν οι συνεδρίες είναι εβδομαδιαίες, είναι πιθανόν να αποθαρρύνει τους πελάτες να δουλεύουν με τον εαυτό τους στο ενδιάμεσο των συνεδριών. Ξέχωρα από αυτό, το να κρατά κάποιος ένα ακουστικό και να προσπαθεί έντονα να εστιάσει και να συγκεντρωθεί για διάστημα πάνω των 60 λεπτών μπορεί να τον κουράσει πολύ, αυξάνοντας αντίστοιχα το χρόνο αποφόρτισης μετά τη συνεδρία σε σχέση με εκείνον που ο σύμβουλος θα χρειαζόταν για μια συνεδρία 60 λεπτών ή λιγότερο. Αν οι συνεδρίες διαρκούν λιγότερο από 45 με 50 λεπτά διότι κάποια από τις δύο πλευρές δεν νιώθει καλά ή να αδυνατεί να συγκεντρωθεί για πάνω από μία ώρα η συνεδρία αποδεικνύεται μη βοηθητική και ασφαλώς ο σκοπός της απέχει από αυτόν της πραγματικής

συμβουλευτικής διαδικασίας. Αν για παράδειγμα κάποιος πελάτης επιθυμεί να τερματίσει μια συνεδρία μετά από 20 λεπτά, αυτό ίσως να συμβαίνει επειδή εκείνο θα είναι το σημείο όπου η συνεδρία έχει γίνει πολύ δυσάρεστη ή πολύ τεταμένη. Αν και ο σύμβουλος στην πραγματικότητα δεν μπορεί να σταματήσει τον πελάτη από το να του κλείσει το τηλέφωνο, ένα σαφές συμβόλαιο θα βοηθήσει το σύμβουλο για να απευθυνθεί στον πελάτη και να διερευνήσει την επιθυμία του να τερματίσει τη συνεδρία, παρά να συνεχίσει για όλη την ώρα που έχει συμφωνηθεί.

Πόσες συνεδρίες πρέπει να προηγηθούν πριν γίνει μια ανασκόπηση;

Και αυτό είναι κάτι που πρέπει να έχει συμφωνηθεί από πριν. Τουλάχιστον έξι ωριαίες συνεδρίες σε διάστημα έξι εβδομάδων αποτελούν μια καλή αφετηρία, παρέχοντας έτσι τη δυνατότητα της απαραίτητης εξοικείωσης και στις δύο πλευρές, ώστε να ξεκινήσουν να εξετάζουν τα θέματα από θεραπευτική σκοπιά προσδιορίζοντας τα ένα ένα. Είναι πολύ εύκολο να ξεκινήσει μια συνεχής διαδικασία ερωτήσεων και εκμυστηρεύσεων του πελάτη ζητώντας του να ερευνήσει τα συναισθήματά του ή ακόμα και προκαλώντας τον. Όταν θα έχουν ολοκληρωθεί έξι συνεδρίες θα πρέπει να έχει παγιωθεί πλέον η σχέση με τον πελάτη βασιζόμενη σε μια σχέση εμπιστοσύνη. Μια ανασκόπηση θα βοηθήσει τον πελάτη να αναγνωρίσει τα συναισθήματα που του γέννησε η όλη διαδικασία ενώ παράλληλα θα βοηθήσει και τον σύμβουλο να εντοπίσει τα στοιχεία που ενδεχομένως να του χρειαστούν στις μελλοντικές συνεδρίες προκειμένου να νιώθει ασφαλής και παραγωγικός. Οι ανασκοπήσεις αυτές πρέπει να γίνονται τακτικά δηλαδή κάθε τέσσερις έως έξι εβδομάδες και συνήθως περιλαμβάνονται στο χρόνο κάποιας προγραμματισμένης συνεδρίας. Με το να καθορίζονται όλα αυτά με σαφήνεια έπειτα από την πρώτη ανασκόπηση βοηθούν τον πελάτη να είναι συγκεντρωμένος και προσεκτικός. Κάποιος, γνωρίζοντας πως έχει αναλάβει τη δέσμευση μιας ανασκόπησης, λειτουργεί θέτοντας στόχους. Κάθε φορά που έρχεται η ώρα της ανασκόπησης ο πελάτης αισθάνεται πως έχει πετύχει κάτι από αυτά που έχει δεσμευτεί να κάνει. Το τηλέφωνο σαν μέσο μειώνει την προσήλωσή του πελάτη απ'ότι στις συνεδρίες πρόσωπο με πρόσωπο και επομένως οι ανασκοπήσεις σαν συμφωνημένοι στόχοι μπορούν να αποδειχθούν εξαιρετικά αποτελεσματικοί.

Τι είδους απομόνωση θα πρέπει να υπάρχει και για τις δύο πλευρές κατά τη διάρκεια της συνεδρίας;

Ασφαλώς και το θέμα των θορύβων που προέρχονται από το περιβάλλον και τις ανάγκες των δύο πλευρών για αυτοσυγκέντρωση έχει ήδη διασαφηνιστεί παρόλα αυτά ένα μέρος της διαπραγμάτευσης του συμβολαίου πρέπει να περιλαμβάνει και ορισμό των πιθανών χώρων που ο πελάτης θα βρίσκεται κατά τη διάρκεια των συνεδριών, ποιες οι πιθανότητες διακοπών και τον έλεγχο πάνω σε αυτά. Ο πελάτης θα πρέπει να είναι σε θέση να διασφαλίσει ότι κατά τη διάρκεια των τηλεφωνικών συνεδριών αυτός ή αυτή θα βρίσκεται σε ένα ήσυχο δωμάτιο μακριά από παρεμβολές έχοντας μόνο την συνεδρία στο επίκεντρο της προσοχής του. Ο πελάτης ενδεχομένως να χρειαστεί να κανονίσει ώστε κάποια στιγμή μέσα στη μέρα να μείνει μόνος του και να μην υπάρχει κανένας άλλος τριγύρω. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε περίπλοκη οργάνωση του χρόνου όσον αφορά στην φροντίδα των παιδιών για παράδειγμα και για αυτό το λόγο οι προαπαιτούμενες ρυθμίσεις σχετικά με την προσοχή και το χρόνο που απαιτείται για αυτά πρέπει να αποσαφηνίζονται πριν από την πρώτη συνεδρία.

Με ποιο τρόπο θα πληρώνει ο πελάτης, αν βέβαια έχει συμφωνηθεί να υπάρχει αμοιβή; Η πληρωμή θα γίνεται πριν ή μετά τη συνεδρία; Τι γίνεται σε περίπτωση που η επιταγή ή η εντολή πληρωμής δεν έρθει στην ώρα της; Πρέπει ο σύμβουλος να δίνει φακέλους με τη διεύθυνσή του ώστε οι πελάτες να τους χρησιμοποιούν για να στέλνουν την πληρωμή;

Αυτά είναι κάποια από τα ερωτήματα που συνδέονται με το ζήτημα της πληρωμής. Στο συμβόλαιο θα πρέπει να ορίζονται ξεκάθαρα όλα τα σχετικά θέματα και κυρίως η συμφωνία των αμοιβών καθώς επίσης το πώς και το πότε ο πελάτης θα πληρώνει. Ίσως να είναι δύσκολο να ζητήσεις από τον πελάτη να πληρώνει προκαταβολικά για τις συνεδρίες ενός μήνα ή για τις συνεδρίες μεταξύ δύο ανασκοπήσεων ή ακόμα να πληρώνει ανά εβδομάδα μετά από κάθε συνεδρία. Αν υποθεθεί πως τηλεφωνεί ο πελάτης τότε δεν χρειάζεται να συνυπολογίζεται στην αμοιβή του συμβούλου το κόστος του τηλεφωνήματος εκτός και αν ο σύμβουλος επιθυμεί να το συμπεριλάβει όταν θα καθορίζεται η αμοιβή. Ενδέχεται να συμφωνηθεί ότι ο πελάτης θα πληρώνει τη επόμενη μέρα από τη συνεδρία ταχυδρομικά έτσι ώστε η αμοιβή να έρχεται πριν από τη συνεδρία της επόμενης εβδομάδας αν και αυτό μπορεί να μην ισχύει αν για παράδειγμα ο πελάτης κατοικεί στο εξωτερικό.

Ποιος θα τηλεφωνεί σε ποιον;

Το θέμα ποιος τηλεφωνεί σε ποιον αναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο αλλά με οικονομικούς όρους. Το πιο συνηθισμένο είναι ο πελάτης να τηλεφωνεί στον σύμβουλο μια προκαθορισμένη ώρα και σπανιότερα το αντίθετο. Αυτό υποδηλώνει την αφοσίωση του πελάτη και την επίγνωση που έχει αναφορικά με τη σχέση: είναι άκρως σημαντικό για τον ίδιο να θυμάται πότε πρέπει να τηλεφωνήσει. Εάν ο πελάτης ζει πολύ μακριά και η συνεδρία περιλαμβάνει ένα υπεραστικό τηλεφώνημα, τότε αυτό ενδεχομένως να επηρεάσει την ώρα που επιλέγεται μέσα στη μέρα για να γίνει η συνεδρία. Για παράδειγμα, αν κάποιος από τα δύο μέρη ζει σε άλλη χώρα, θα πρέπει να ληφθεί υπ'όψιν η διαφορά ώρας.

Ο πελάτης επιθυμεί να κρατήσει τις συνεδρίες εντελώς εμπιστευτικές από όλους τους ανθρώπους της ζωή του;

Αν ναι, τότε ο πελάτης γνωρίζει ότι εάν τηλεφωνήσει στο σύμβουλο από το σπίτι, πάει να ισχύει το απόρρητο καθώς θα υπάρξει καταχώρηση του τηλεφωνήματος στον αναλυτικό του λογαριασμό; Παρόμοια ο σύμβουλος που τηλεφωνεί στον πελάτη ενδεχομένως να επιθυμεί να διασφαλίσει το ότι ο αριθμός του δεν θα γίνει ευρύτερα γνωστός. Τα παραπάνω συνδέονται επίσης με το θέμα της απομόνωσης που αναπτύχθηκε προηγουμένως καθώς επίσης και με το ποιος άλλος μπορεί να βρίσκεται στο χώρο του πελάτη όταν η συνεδρία βρίσκεται σε εξέλιξη. Οι καταλληλότερες συνθήκες για τις συνεδρίες είναι όταν ο πελάτης βρίσκεται εντελώς μόνος και ανενόχλητος και ασφαλώς μέσα στην εβδομάδα ή την μέρα θα υπάρχουν ανάλογες στιγμές

Τι μπορεί να οδηγήσει στην άρση του απορρήτου και γιατί;

Θα πρέπει από την αρχή να είναι απόλυτα ξεκαθαρισμένο το ενδεχόμενο ο σύμβουλος να χρειαστεί να έρθει σε επαφή με κάποιον εκτός από τον ίδιο τον πελάτη, για παράδειγμα με το οικογενειακό του περιβάλλον. Παρόμοια πρέπει να υπάρχουν σαφή ορια στο πότε και το αν ο σύμβουλος μπορεί να σπάσει το απόρρητο: για παράδειγμα στην περίπτωση που ο πελάτης αποκαλύπτει πως διέπραξε κάποια παρανομία, πως κακοποίησε σεξουαλικά κάποιο παιδί, πως είχε αυτοκτονικές τάσεις ή πως συμμετείχε σε τρομοκρατικές ενέργειες. Είναι πρωταρχικής σημασίας στη θεραπευτική διαδικασία που πρόκειται να ακολουθηθεί, να αποσαφηνιστεί η βάση λειτουργίας του απορρήτου. Αν για παράδειγμα είναι σημαντικό για τον σύμβουλο να γνωρίζει, εκτός από οτιδήποτε επιλήψιμο, λεπτομέρειες από το οικογενειακό ή το

εργασιακό περιβάλλον τότε ο ίδιος θα πρέπει να εξηγήσει το γιατί και το πότε μπορεί να έρθει σε επαφή με αυτούς τους ανθρώπους. Βέβαια είναι εξαιρετικά απίθανο για κάποιον σύμβουλο να πάρει πληροφορίες για τέτοια θέματα ειδικά από κάποιον καινούργιο πελάτη. Ωστόσο, αν σε κάποια συνεδρία ο σύμβουλος αντιληφθεί πως ο πελάτης του πρόκειται να αποκαλύψει στοιχεία που ίσως αναγκάσουν τον ίδιο να άρει το απόρρητο, τότε ο σύμβουλος είναι υποχρεωμένος να προειδοποιήσει τον πελάτη λέγοντας: «Αν συνεχίσεις να μιλάς για το θέμα που μόλις ξεκίνησες, πρέπει να γνωρίζεις ότι ενδέχεται να χρειαστεί να αποκαλύψω μέρος της συνεδρίας μας στον \_\_\_\_\_ επειδή αυτό που θα μου πεις μπορεί να είναι παράνομο». Κάθε σύμβουλος μέσω τηλεφώνου που εργάζεται με άτομα κάτω των δεκαοκτώ πρέπει να γνωρίζει τις ιδιαίτερες συνθήκες προστασίας του παιδιού όταν χρειαστεί να αρθεί το απόρρητο.

Τι συμβαίνει όταν ο πελάτης δεν είναι διαθέσιμος την προκαθορισμένη ώρα= Πόσο περιθώριο θα δώσει ο σύμβουλος στον πελάτη για να αργήσει στο τηλεφώνημα ή για πόσο ο σύμβουλος πρέπει να προσπαθεί εφόσον η γραμμή του πελάτη είναι κατειλημμένη=

Αν ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να τηλεφωνήσει και δεν το κάνει, τότε θα πρέπει να έχει υπάρξει συμφωνία των δύο πλευρών σχετικά με το μέγιστο επιτρεπτό χρονικό όριο για την έναρξη των συνεδριών. Αν ο πελάτης τηλεφωνήσει πέντε λεπτά αργότερα, τότε ο σύμβουλος έχει το δικαίωμα είτε να ολοκληρώσει κανονικά τη συνεδρία, είτε να την τελειώσει πέντε λεπτά νωρίτερα. Αν είναι υποχρεωμένος ο σύμβουλος να τηλεφωνεί στον πελάτη, πόσες προσπάθειες θα πρέπει να γίνουν για τον εντοπίσει αν η γραμμή είναι απασχολημένη=

Πότε θα συνίσταται απουσία από τη συνεδρία= Αν ο πελάτης καθυστερήσει να τηλεφωνήσει για περισσότερο από δέκα λεπτά, η συνεδρία θα γίνει κανονικά= Για πόσο ο σύμβουλος θα περιμένει να τηλεφωνήσει ο πελάτης προτού πάρει την απόφαση ότι η συνεδρία δεν θα πραγματοποιηθεί και τι θα συμβεί εάν ο πελάτης αργήσει να πάρει αλλά είναι μέσα στα όρια που έχουν συμφωνηθεί=

Γενικά αυτό που βοηθά πολύ είναι να πραγματοποιούνται οι συνεδρίες αλλά να διασφαλίζεται ότι θα ολοκληρώνονται την προκαθορισμένη ώρα αν ξεκινούσαν κανονικά, ενώ οι συνέπειες αυτής της συντομότερης συνεδρίας να συζητώνται στην επόμενη συνάντηση. Εάν ο πελάτης δεν τηλεφωνήσει καθόλου, πρέπει ο σύμβουλος να προσπαθήσει να έρθει σε επαφή μαζί του πριν την επόμενη συνεδρία ή όχι= Εκτός και

αν ο σύμβουλος γνωρίζει πως υπάρχει ένας σοβαρός λόγος που πρέπει να έρθει σε επαφή με τον πελάτη, θα ήταν προτιμότερο να περιμένει ώστε ο πελάτης να προσπαθήσει να επικοινωνήσει μαζί του. Αν ο πελάτης τηλεφωνήσει πριν από την επόμενη συνεδρία για να δώσει εξηγήσεις και ζητήσει μια συνεδρία μη προκαθορισμένη τι θα συμβεί= Είναι απίθανο ο σύμβουλος να ανταποκριθεί θετικά σε μια τέτοια απαίτηση αλλά κοιτάξτε στο «Τι συμβαίνει.....τηλεφώνημα σε στιγμή κρίσης», που ακολουθεί παρακάτω. Εάν ο πελάτης δεν τηλεφωνήσει την συμφωνημένη ώρα σε δύο συνεδρίες για παράδειγμα, ίσως ο σύμβουλος να χρειαστεί να επικοινωνήσει μαζί του γραπτώς για να αποσαφηνίσει την επιθυμία του να συνεχιστούν οι συνεδρίες ή όχι. Ενδεχομένως να είναι πολύ δύσκολο για τον πελάτη που επιθυμεί να διακόψει τις τηλεφωνικές συνεδρίες να το κάνει, αν ο σύμβουλος προσπαθήσει να επικοινωνήσει τηλεφωνικά μαζί του μετά από δύο συνεχόμενες απουσίες.

Τι συμβαίνει σε περίπτωση που ο σύμβουλος δεν είναι διαθέσιμος την προκαθορισμένη ώρα=

Δεν υπάρχει δικαιολογία για τον σύμβουλο ώστε να αργήσει ή να μην είναι διαθέσιμος με μόνη εξαίρεση την περίπτωση ενός έκτακτου περιστατικού όπου ο σύμβουλος πρέπει να έρθει οπωσδήποτε σε επαφή με τον πελάτη του με κάποιο τρόπο. Αν οι δύο πλευρές έχουν συμφωνήσει πως θα πρέπει να μιλούν σε μία προκαθορισμένη ώρα ανά εβδομάδα, τότε πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα του συμβούλου να βρίσκεται εκεί.

Τι συμβαίνει αν ο πελάτης επιλέξει να τηλεφωνήσει κατά τη διάρκεια μιας κρίσης εκτός των προγραμματισμένων συνεδριών=

Το πόσο αργά το βράδυ ή πόσο νωρίς το πρωί ή ποιες μέρες τις εβδομάδας ο κάθε πελάτης μπορεί να τηλεφωνήσει είναι σημαντικό να καταστεί συγκεκριμένο από την πρώτη συνεδρία . Μερικοί σύμβουλοι δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους για κάποια έκτακτη «κατευναστική» συνεδρία, αν ο πελάτης τηλεφωνήσει και ζητήσει κάτι τέτοιο σε περίπτωση κρίσης, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει απαραίτητα ότι ο σύμβουλος θα είναι διαθέσιμος την στιγμή που θέλει ο πελάτης. Όταν αυτό συμβεί ίσως του ζητηθεί να τηλεφωνήσει κάποια συγκεκριμένη χρονική στιγμή λίγο αργότερα. Το τι μπορεί να προσφέρει ο σύμβουλος με μια τέτοια συνεδρία στο όλο θεραπευτικό πλαίσιο, μπορεί να διαφέρει από πελάτη σε πελάτη. Η ύπαρξη σαφώς προγραμματισμένων συνεδριών με κάποιες ανασκοπήσεις ως γενική αρχή από το ξεκίνημα μιας θεραπευτικής

διαδικασίας δίνει στις δύο πλευρές τη δυνατότητα να λύσουν το ζήτημα σε κάποια από τις ανασκοπήσεις. Ωστόσο, είναι εξαιρετικά δύσκολο για το σύμβουλο να μην μιλήσει με τον πελάτη του όταν αυτός του τηλεφωνήσει σε άσχημη κατάσταση δύο μέρες πριν την προκαθορισμένη συνεδρία. Σε μία τέτοια περίπτωση ο σύμβουλος θα πρέπει να ξεκαθαρίσει ότι θα είναι διαθέσιμος για το πολύ δεκαπέντε λεπτά προκειμένου να ηρεμήσει λίγο τον καλούντα καθώς δεν είναι δυνατόν να γίνει μια κανονική και πλήρης συνεδρία (εκτός και αν θεωρεί κάτι τέτοιο κατάλληλο) ενώ του υποδεικνύει τι μπορεί να κάνει για τον εαυτό του μέχρι την επόμενη συνάντησή τους και προσπαθεί να εντοπίσει το γιατί η κρίση προέκυψε εκείνη τη στιγμή. Αν και φαίνεται παράδοξο, πολλοί πελάτες από τη στιγμή που μπορούν να έχουν βοήθεια στη διαχείριση των κρίσεων μεταξύ των συνεδριών δυσκολεύονται να ακολουθήσουν τη συμβουλευτική διαδικασία και ένα δομημένο πρόγραμμα τηλεφωνικών συνεδριών. Όντως λοιπόν, εκείνοι που τηλεφωνούν συχνά σε γραμμές βοήθειας το κάνουν σε στιγμές κρίσεων όπου έχουν την ανάγκη να μιλήσουν για τα θέματα που τους απασχολούν άμεσα και να ζητήσουν υποστήριξη, γεγονός που σηματοδοτεί και την σημαντικότερη διαφορά ανάμεσα στη συμβουλευτική που οι περισσότερες γραμμές βοήθειας παρέχουν και στην δομημένη συμβουλευτική διαδικασία μέσω τηλεφώνου.

Τι συμβαίνει σε περίπτωση που κάποιο από τα δύο μέλη αρρωστήσει;

Αυτό περιλαμβάνεται στα θέματα συζήτησης στην πρώτη συνάντηση όταν διαπραγματεύονται το συμβόλαιο με κύριες παραμέτρους το πόσο έγκαιρα πρέπει να γίνει η ειδοποίηση για να ακυρωθεί η συνεδρία, το αν ο πελάτης θα είναι αναγκασμένος να πληρώσει ή όχι και το αν θα πρέπει να υπάρξει αναπλήρωση της συνεδρίας. Συμβαίνει συχνά όταν ο πελάτης δεν θα νιώθει καλά για να βγει από το σπίτι και να αντεπεξέλθει σε μια πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρία να θελήσει να παρακολουθήσει μια συνεδρία δια μέσω τηλεφώνου. Παρόμοια, ακόμα και αν ο σύμβουλος δεν αισθάνεται καλά, ενδέχεται να παραβρεθεί σε μια συνεδρία πράγμα που εξαρτάται και από τη σοβαρότητα της ασθένειας.

Με ποιον τρόπο ο πελάτης «αποχωρεί από το δωμάτιο»;

Είναι σημαντικό ο σύμβουλος να συζητά με τον πελάτη αμέσως μετά την ολοκλήρωση της συνεδρίας. Οι πελάτες μπορούν να ενθαρρύνονται στο να αφιερώνουν κάποιο χρόνο ώστε να αντανakλούν όσα υπάρχουν μέσα τους από τη συνεδρία πίνοντας ίσως έναν καφέ, σημειώνοντας σε ένα χαρτί, ζωγραφίζοντας ή καταγράφοντας σε μία

κασέτα μόνο για τον εαυτό τους οτιδήποτε επιθυμούν, προτού επιστρέψουν σε οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα τους. Όλα τα παραπάνω αποτελούν τρόπους ομαλής αποχώρισης από το χώρο, όπως ακριβώς θα συνέβαινε εάν παρευρισκόταν σε μια κανονική συνεδρία με το σύμβουλό του πόσο μάλλον που στην προκειμένη περίπτωση δεν έχει το χρονικό διάστημα της επιστροφής για να αποκωδικοποιήσει τα όσα ειπώθηκαν νωρίτερα.

Μπορεί κάποιο απ'τα δύο μέλη να πίνει ή να τρώει κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας;

Ασφαλώς και θα πρέπει να αποθαρρύνονται πράξεις που αποσπούν την προσοχή από τη συνεδρία όπως το να πίνεις, να τρως, να καπνίζεις, να μασάς και να θορυβείς. Ωστόσο είναι εξαιρετικά δύσκολο κάποιος που τηλεφωνεί από το σπίτι του να το λάβει σοβαρά υπ'όψιν. Συχνά μέρος της προετοιμασίας για μια συνεδρία είναι το να ζεστάνει κάποιος λίγο νερό, να φτιάξει ένα γάλα και να βολευτεί στο δωμάτιο του, γ'αυτό είναι σημαντικό να υπογραμμίζουμε τι δεν είναι αποδεκτό και γιατί.

Τι είδους σημειώσεις, από τη στιγμή που κάτι τέτοιο έχει συμφωνηθεί, θα κρατούν και οι δύο πλευρές;

Αυτό γεννά διάφορα ερωτήματα σχετικά με την καταγραφή των συνεδριών,την τήρηση αρχείων και για πόσο καιρό. Οτιδήποτε σχετικό αποθηκεύεται σε υπολογιστή θα πρέπει να συμφωνεί με τις αρχές της προστασίας των προσωπικών δεδομένων ενώ η καταγραφή των συνεδριών θα απαιτεί τη συγκατάθεση και των δύο μελών (δείτε Κεφάλαιο 7). Ωστόσο οι σημειώσεις που κρατούνται ως αποκωδικοποίηση της συνεδρίας μπορεί να είναι χρήσιμες και για τις δύο πλευρές αλλά και την εποπτεία του συμβούλου. Αξίζει να σημειωθεί πως ο ήχος της σελίδας που γυρίζει ή του στυλό που γράφει στο χαρτί μπορεί να εκληφθεί ως έλλειψη ενδιαφέροντος ή προσοχής προς το άτομο που μιλάει ή αποφυγής του θέματος. Σε κάθε περίπτωση, κάθε θόρυβος του περιβάλλοντος πρέπει να ανιχνεύεται και να επεξηγείται και από τις δύο πλευρές έτσι ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία φαντασιώσεων ή αυθαίρετων σκέψεων. Η πρωτοβουλία στη διευθέτηση τέτοιων θεμάτων ανήκει πρωταρχικά στο σύμβουλο παραπέμποντας τον πελάτη να συμπεριφερθεί ανάλογα.

Αν ο πελάτης κατεβάσει το ακουστικό, τότε τι γίνεται;

Το τι συμβαίνει ίσως να μην είναι σαφές από την πρώτη συνεδρία, μπορεί όμως να χρειαστεί να συζητηθεί σε μια ανασκόπηση αν κάποια από τις δύο πλευρές



τηλεφωνήσει ξανά. Ο σύμβουλος θα περιμένει την επόμενη συνεδρία; Μπορεί ο πελάτης να επικοινωνήσει πριν την επόμενη συνεδρία; Η απάντηση σε αυτά εξαρτάται από τον προσανατολισμό της συμβουλευτικής διαδικασίας. Ενδεχομένως να υποτίθεται ότι ο πελάτης θα τηλεφωνήσει στην επόμενη προγραμματισμένη συνεδρία. Εάν αυτή η συνεδρία δεν πραγματοποιηθεί ο σύμβουλος μπορεί να γράψει στον πελάτη του ενημερώνοντάς τον ότι του δίνει τη δυνατότητα για δύο ανοιχτές σε θέμα συνεδρίες. Μετά από αυτό αν καμιά από τη συνεδρίες δεν πραγματοποιηθεί, τότε ο σύμβουλος πρέπει να υποθέσει ότι ο πελάτης επιθυμεί το τέλος των συναντήσεων τους. Οι όροι αυτοί μπορούν να διατυπωθούν από το σύμβουλο μέσω της γραπτής επικοινωνίας με σαφήνεια. Η επικοινωνία μέσω τηλεφώνου δυσκολεύει όταν πρόκειται για κάποιο διστακτικό πελάτη που δεν σηκώνει το τηλέφωνο ή που θέλει να χρησιμοποιεί την οποιαδήποτε επαφή ως συνεδρία.Υπάρχει πάντα η πιθανότητα η συνομιλία να διακοπεί από κάτι αναπάντεχο όπως τα ακραία καιρικά φαινόμενα και αν τελικά γίνει κάτι τέτοιο θα βοηθήσει πολύ να αναρωτηθούμε τι συνέβει τα λεπτά πριν τη διακοπή. Αν όμως ο καλών είχε απρόσκοπτη ροή λόγου και δεν φαινόταν σε καμία περίπτωση αγχωμένος, τότε είναι λογικό να σκεφτούμε ότι η συνεδρία τερματίστηκε εσκεμμένα;

Τι εκλαμβάνεται ως αποδεκτή συμπεριφορά τόσο από το σύμβουλο όσο και από τον πελάτη;

Ο κώδικας ηθικής του BAC περιγράφει το τι θεωρείται αποδεκτή συμπεριφορά για έναν επαγγελματία σύμβουλο ώστε ο κάθε πελάτης να γνωρίζει τι μπορεί να περιμένει ενώ ο Bond,T (1993, Standards and Ethics for Counselling in Action,London:Sage) επίσης αναλύει τον «δανικό» τρόπο άσκησης του επαγγέλματος. Ωστόσο υπάρχουν και κάποια άλλα θέματα που πρέπει να γίνουν περισσότερο σαφή όπως για παράδειγμα η στάση του συμβούλου όταν ο πελάτης προβαίνει σε φυλετική εξύβριση ή σε υβριστικά σχόλια οπότε και θα χρειαστεί να τον οριοθετήσει και να τον ενημερώσει για το τι προτίθεται να κάνει αν εξακολουθήσει να μιλά έτσι. Επίσης κάποιοι σύμβουλοι απαγορεύουν τις βωμολοχίες και φροντίζουν να το κάνουν σαφές στους πελάτες τους. Αυτοί οι σύμβουλοι δεν ενδείκνυται να δουλέψουν με πελάτες που χρησιμοποιούν βωμολοχίες ως αναπόσπαστο μέρος του λεξιλογίου του.Αυτά τα ζητήματα αποτελούν αντικείμενο αποσαφήνισης στην προκαταρκτική συνάντηση συμβούλου και πελάτη και μπορούν να δίδονται γραπτώς στον τελευταίο, ώστε να διασφαλίζεται πως ο σύμβουλος τα έχει κάνει σαφή , επισημοποιώντας με αυτό τον τρόπο το ξεκίνημα της θεραπευτικής σχέσης. Οποιοδήποτε θέμα παρόλα αυτά έμεινε

αδιευκρίνιστο μπορεί να αναλύεται σε κάποια συνεδρία ανασκόπησης, όπως αναφέρθηκε παραπάνω.

## **6.5. Άλλα θέματα για συζήτηση πριν την έναρξη των συνεδριών**

Ερωτήσεις πελάτου:

Είναι απαραίτητο να διατεθεί κατά την διάρκεια της προκαταρκτικής διαδικασίας χρόνος στον πελάτη για κάποιες ερωτήσεις προς το σύμβουλο προκειμένου να απαληφθεί οποιοδήποτε κενό θα δημιουργήσει στη συνέχεια η έλλειψη της πρόσωπο με πρόσωπο επαφής. Αναμενόμενο είναι ο πελάτης να επιθυμεί να συλλέξει κάποιες πληροφορίες ή να λύσει κάποιες απορίες του, ακόμα και αν λόγω περιορισμένης οικειότητας δεν μπορεί να προχωρήσει σε πιο προσωπικές ερωτήσεις. Η διατύπωση τέτοιων άμεσων ερωτημάτων ή απαντήσεων αποφεύγεται από κάποιες κατευθύνσεις της κλασικής ψυχοθεραπείας ή τουλάχιστον δεν ενθαρρύνεται, ωστόσο δεν θα πρέπει να υποτιμάται η ανάγκη του πελάτη να δημιουργήσει μια πληρέστερη εικόνα για έναν σύμβουλο που δεν βλέπει και που είναι ενδεχομένως πολύ σημαντική στην ενδυνάμωση της σχέσης. Ένας κλασικός ψυχοδυναμικός σύμβουλος ή ένας σύμβουλος που είναι προσανατολισμένος στον Freud ή στον Jung θα αποφύγει να απαντήσει σε ευθείες ερωτήσεις, ενώ ένας πελατοκεντρικός σύμβουλος ίσως να θελήσει να δώσει πιο άμεση πληροφόρηση στον πελάτη ευθύς εξαρχής.

Ασφαλώς, οι απαντήσεις που θα δωθούν θα εξαρτηθούν και από τις ερωτήσεις του πελάτη, το πώς όμως θα απαντήσει ο σύμβουλος θα εξαρτηθεί όχι μόνο από τον επιστημονικό του προσανατολισμό αλλά και από την εμπειρία του στη συμβουλευτική μέσω του τηλεφώνου. Ο σύμβουλος χρειάζεται να οριοθετεί το είδος των ερωτήσεων που επιτρέπεται να διατυπωθούν, τον τρόπο που αυτές θα απαντηθούν καθώς και το τι δεν απαντάται. Προέχει η προσεκτική προσέγγιση του θέματος οτιδήποτε και αν έχει αποφασίσει ο σύμβουλος αναφορικά με τις προσωπικές ερωτήσεις ή με την παροχή προσωπικών πληροφοριών. Ο σύμβουλος θα πρέπει να έχει προσδιορίσει το ευρύτερο πλαίσιο των απαντήσεων, αφού κάθε δισταγμός ή παύση θα μπορούσε να ερμηνευθεί από τον πελάτη ως απροθυμία ή δυσκολία του να ανταπεξέλθει σε ερώτηση του καλούντος. Αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε ματαίωση πριν καν αρχίσουν οι συνεδρίες!

Σε τι είδους ερωτήσεις αναφερόμαστε; Ο πελάτης μπορεί να έχει ερωτήματα για την εξωτερική εμφάνιση του συμβούλου ή για τον τρόπο ενδυσής του, που ακριβώς κάθεται

την ώρα της συνεδρίας, που είναι ο τόπος διαμονής του ή που εργάζεται. Αυτές οι απορίες δεν θα υπήρχαν εάν οι δύο άνθρωποι βρισκότουσαν πρόσωπο με πρόσωπο, όμως αφού αυτό δεν υπάρχει πρέπει να λυθούν με κάποιο τρόπο ώστε να αποφευχθούν ματαιώσεις κατά τη διάρκεια των συνεδριών. Εξάλλου, δεν είναι διόλου απίθανο ο σύμβουλος με τον πελάτη να προβούν σε ανταλλαγή φωτογραφιών και μάλιστα να απεικονίζονται στο μέρος που κάθονται κατά τη διάρκεια των συνεδριών, ώστε να λυθεί το ζήτημα αυτό.

Πάντως θεωρείται απίθανο να λάβουν απαντήσεις οι ερωτήσεις που αφορούν την προσωπική ζωή του συμβούλου και τις σχέσεις του. Αλλα ερωτήματα σχετικά με το κατά πόσο ο σύμβουλος έχει αντιμετωπίσει παρόμοια προβλήματα με αυτά που αναφέρει ο πελάτης μπορούν να λάβουν απαντήσεις. Οι Dryden, W. και Feltham, C (1995, *Counselling and Psychotherapy: A Consumer's Guide*. London Sheldon Press) αναφέρουν κάποιες πρόσθετες ερωτήσεις που μπορεί να κάνουν οι πελάτες και αφορούν τους τομείς εξειδίκευσης των συμβούλων, τα προσόντα τους, τις μεθόδους λειτουργίας τους, τους κανόνες και το μεταξύ τους συμβόλαιο. Εφόσον ο πελάτης αποφασίσει να συνεχίσει μετά από την προκαταρκτική συνεδρία, τότε η πρώτη συνεδρία μπορεί πλέον να ξεκινήσει.

Κακής ποιότητας τηλεφωνικές συνδέσεις:

Επειδή πρόκειται για τηλεφωνική συνδιάλεξη πιθανόν να υπάρχουν και τα σχετικά τεχνικά προβλήματα -για παράδειγμα αν κάποιος άλλος μπει κατά λάθος στη γραμμή ή αν η σύνδεση δεν είναι καλή- τότε ο σύμβουλος θα πρέπει να έχει κάποια στρατηγική αντιμετώπισης των τεχνικών αυτών προβλημάτων. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο σύμβουλος ίσως κρίνει σκόπιμο να διακόψει τη συνεδρία ξεκαθαρίζοντας το λόγο και ζητώντας από τον πελάτη να ξανακαλέσει ως εξής: «Δεν ξέρω αν μπορείς να ακούσεις κάποιο θόρυβο στη γραμμή αλλά νομίζω πως είναι προτιμότερο να κλείσουμε και να με ξαναπάρεις αμέσως μετά».

Έλεγχος:

Το τηλέφωνο ως μέσο δίνει στον πελάτη μεγαλύτερο βαθμό ελέγχου στη θεραπευτική σχέση απ'ότι στη τυπική -πρόσωπο με πρόσωπο- ψυχοθεραπεία. Η πιο σαφής εκδήλωση αυτού αποτελεί το γεγονός ότι ο πελάτης είναι σε θέση να τερματίσει ανά πάσα στιγμή τη συνεδρία κλείνοντας το τηλέφωνο. Ο βαθμός αυτός ελέγχου από

πλευράς του πελάτη είναι κάτι που δύσκολα αποδέχεται ο σύμβουλος ενώ ταυτόχρονα είναι πολύ απελευθερωτικό για τον πελάτη. Ο πελάτης είναι θεωρητικά λιγότερο εξαρτημένος από το τηλέφωνο από ότι ο σύμβουλός του –είναι ευκολότερο να κλείσεις το τηλέφωνο παρά να φύγεις από το δωμάτιο όπου γίνεται η κλασική θεραπεία-. Αυτό λειτουργεί ενισχυτικά στην ισότητα των δύο πλευρών, και ίσως να είναι ένας από τους λόγους που οι πελάτες μοιάζουν να εξοικειώνονται πιο γρήγορα με τη θεραπευτική διαδικασία μέσω του τηλεφώνου σε σχέση με τους πελάτες που επισκέπτονται τον σύμβουλο στο χώρο του.

Επιπλέον, η φύση της εξάρτησης ανάμεσα στο σύμβουλο και στον πελάτη είναι εντελώς διαφορετική από την αντίστοιχη της συμβατικής πρόσωπο με πρόσωπο θεραπευτικής σχέσης. Όντας σε απόσταση ο ένας από τον άλλο και βασιζόμενοι σε κάτι άλλο για να τους ενώσει -το τηλέφωνο- τόσο ο σύμβουλος, όσο και ο πελάτης νιώθουν πιο ανεξάρτητοι και απελευθερωμένοι. Εκείνο όμως που είναι εξαιρετικά σημαντικό είναι η δύναμη της επιλογής που διαθέτει ο πελάτης και που σε διαφορετικές συνθήκες δεν θα υπήρχε. Εξάλλου, πώς ο σύμβουλος μπορεί να γνωρίζει αν ο πελάτης του λέει όλη την αλήθεια ή αν υπάρχουν αντιφάσεις, από τη στιγμή που δεν έχει οπτικά ερεθίσματα για να επιβεβαιώσει ή να αμφισβητήσει τα όσα λέγονται=

#### Ασφάλιση:

Όλοι οι σύμβουλοι πρέπει να εξασφαλίζουν τους εαυτούς τους. Απαραίτητη κρίνεται η κατοχύρωση της επαγγελματικής ασφάλειας για κάθε σύμβουλο στα πλαίσια της καθημερινής πρακτικής του, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που εργάζονται μέσω τηλεφώνου. Όλο και περισσότερες προσθήκες και προτάσεις γίνονται στη γενική ασφαλιστική πολιτική των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης προκειμένου να προστατεύσουν τους εργαζόμενους τους που παρέχουν πληροφορίες, στήριξη ή συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου. Οι ιδιώτες σύμβουλοι ενδεχομένως να πρέπει να αποτανθούν στα κατά τόπους αρμόδια ασφαλιστικά ταμεία για να ενημερωθούν για την επιπλέον ασφαλιστική κάλυψη που δικαιούνται από τη στιγμή που προσφέρουν συμβουλευτική μέσω του τηλεφώνου. Είναι πολύ πιθανό να υπάρχει αξιολογημένη ασφαλιστική κάλυψη για τους συμβούλους που εργάζονται μέσω τηλεφώνου -είτε ατομικά, είτε ομαδικά- ή ακόμα και μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

## 6.6. Η πρώτη συνεδρία

Πρίν οριστεί η πρώτη συνεδρία βασική προϋπόθεση είναι να ρυθμιστούν η ώρα, τα ραντεβού και ο αριθμός των συνεδριών. Επόμενο στάδιο είναι ο πελάτης να μάθει πότε θα τηλεφωνήσει στο σύμβουλο για ν' αρχίσουν οι συνεδρίες. Πολλοί σύμβουλοι θα έχουν ήδη εμπειρία με πελάτη, ο οποίος ξεκινά την πρώτη συνεδρία (τουλάχιστον) λέγοντας: «Πραγματικά, δεν ξέρω τι να πω για να γεμίσω την ώρα» και μετά μιλά ασταμάτητα για περίπου σαράντα λεπτά. Αυτή η πιθανότητα ελαχιστοποιείται στην τηλεφωνική συμβουλευτική, εφόσον δεν υπάρχει επαφή δια ζώσης και ο πελάτης δε μπορεί να δει τις αντιδράσεις του συμβούλου. Αυτή η έλλειψη αντιδράσεων στις πρώτες συνεδρίες μπορεί να οδηγήσει τον πελάτη να διστάσει να μιλήσει.

Στη συγκεκριμένη θεραπευτική σχέση, ο πελάτης έχει ανάγκη να νιώθει ότι ο σύμβουλος είναι ακόμη εκεί και ασχολείται αποκλειστικά μαζί του. Η ευθύνη της συγκεκριμένης επιβεβαίωσης ανήκει στο σύμβουλο, κάνοντας αισθητή την παρουσία του με μια λεκτική ανταπόκριση ή με περιστασιακή αντανάκλαση ή με ανοιχτή ερώτηση. Από την άλλη πλευρά ένας αναστεναγμός ή ένα χασμουρητό από το σύμβουλο μπορεί ν' ακουστεί υπερβολικό. Επιπρόσθετα η όποια προσπάθεια του συμβούλου να κρύψει τέτοιους ήχους καλύπτοντας το ακουστικό μπορεί να αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα στην πορεία της συνεδρίας. Ο πελάτης θα μπορούσε να εκλάβει κάτι τέτοιο με αρκετούς τρόπους: «Ποιος άλλος είναι εκεί; Ακούουν; Βαριέται ο σύμβουλος, γιατί ο σύμβουλός μου δε με ακούει προσεκτικά;» Θα πρέπει ο πελάτης να είναι πολύ τολμηρός για να τολμήσει να κάνει οποιαδήποτε από αυτές τις ερωτήσεις στο σύμβουλο στην πρώτη κιόλας συνεδρία-αν ποτέ υπάρχει τέτοια περίπτωση-. Έτσι ο σύμβουλος πρέπει να είναι απόλυτα ειλικρινής με τον πελάτη, αν το ακουστικό καλύπτεται και να εξηγήσει για ποιο λόγο γίνεται αυτό. Πολύ σημαντικό σε ανάλογες περιπτώσεις είναι να μάθει ο σύμβουλος να αφουγκράζεται τις αντιδράσεις του πελάτη καθώς και τι έχει ακουστεί, βγάζοντας ένα επιφώνημα, κάνοντας μια παράφραση, μια ερώτηση ή μια λεκτική αντίδραση. Στη συνέχεια ο σύμβουλος πρέπει ν' αναρωτηθεί: «Ανταποκρίνεται ο πελάτης; Μοιάζει ν' αγνοεί την παρέμβαση;».

Αυτά είναι όλα τα ζωτικά συστατικά που βοηθούν το σύμβουλο να καταλάβει τον πελάτη και μ' αυτόν τον τρόπο να γίνει η έναρξη της εργασιακής σχέσης. Έχοντας ο σύμβουλος να σκεφτεί για κάποια πράγματα, που γενικότερα λάμβανε ως δεδομένα για τον πελάτη θα χρειαστεί να κάνει εξάσκηση, να έχει υπομονή και ένα αναπτυγμένο επίπεδο συνειδητότητας, καθώς και μία ευρεία γκάμα συμπεριφορών από την πλευρά του. Πραγματικά, στην πρώτη συνεδρία μ' έναν καινούριο πελάτη ο

σύμβουλος πιθανόν να ανησυχεί για όλα αυτά τα επίπεδα της διαδικασίας και της αντίληψης και λιγότερο για αυτά, για τα οποία μιλά ο πελάτης. Αυτό δε μειώνει τη σημασία των λόγων του πελάτη, αλλά είναι περισσότερο ένα μέτρο του πώς η εργασιακή σχέση πρέπει ν' αναπτυχθεί, όταν ολοκληρωτικά εξαρτάται από το τηλέφωνο.

Με τον καιρό, ίσως μετά από δυο συνεδρίες, τα λόγια μπορούν να έχουν προτεραιότητα, καθώς ο σύμβουλος ερμηνεύει τις μη λεκτικές ανταποκρίσεις (σιωπές) πιο διαισθητικά. Αυτά τα επίπεδα της γνώσης του συμβούλου στις μη λεκτικές ανταποκρίσεις μπορεί να είναι διαφορετικά για διαφορετικούς πελάτες, γι' αυτό υπάρχει ανάγκη να οριστεί αυτό που συνιστά το «φυσιολογικό» για κάθε πελάτη χωριστά. Πραγματικά η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου είναι ένας θαυμάσιος τρόπος να υπενθυμίσει στους συμβούλους τη σημασία του να μην κάνουν υποθέσεις ή να βάζουν ταμπέλες ή να κατηγοριοποιούν τους πελάτες.

Τέλος, ο σύμβουλος πρέπει να έχει αίσθηση του χρόνου κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, έτσι ώστε τρία με πέντε λεπτά πριν την λήξη να προετοιμάσει το αδιαμφισβήτητο κλείσιμό της. Ασφαλώς και θα πρέπει να ενημερώνει για το επικείμενο τέλος και τον πελάτη και για τα λίγα λεπτά που απομένουν. Ο σύμβουλος ίσως χρειαστεί να είναι ευθύς στην οριοθέτηση του κλεισίματος, λέγοντας: «Δυστυχώς δεν υπάρχει αρκετός χρόνος να συζητήσουμε αυτό το θέμα σ' αυτή τη συνεδρία. Αναρωτιέμαι αν υπάρχει κάτι τελευταίο που θές να προσθέσεις αυτή τη στιγμή;». Πολλές φορές η αυστηρή τήρηση των χρονικών ορίων μπορεί να θυμώσει μερικούς πελάτες. Εφόσον όμως τα χρονικά όρια πρέπει να τηρηθούν από την πλειοψηφία των συμβούλων, αυτό το θέμα μπορεί να συζητηθεί σε επόμενες συνεδρίες και ίσως είναι μια περίπτωση που ο σύμβουλος ανοίγει το θέμα παρά περιμένει τον πελάτη να το κάνει.

## **6.7. Χειρισμός των συναισθημάτων**

Μέσω του τηλεφώνου τα όποια συναισθηματικά ξεσπάσματα μπορεί να είναι δύσκολο να υπάρχουν ή να δουλετούν. Λόγω των συγκεκριμένων συνθηκών είναι ανέφικτο ο σύμβουλος να προσφέρει στην κυριολεξία ένα χαρτομάντηλο στον πελάτη παρά κάθεται περιμένοντας στο ακουστικό, ακούγοντας αναφιλητά. Οι σύμβουλοι ίσως αισθανθούν ανίκανοι να κάνουν κάτι σε τέτοιου είδους καταστάσεις και απλά διαβεβαιώνουν τον πελάτη, που πιθανόν να δυσκολεύεται να μιλήσει, για την συμπαράστασή τους. Εκφράσεις όπως: «Εντάξει, είμαι ακόμη εδώ, έχεις όσο χρόνο χρειαστείς» είναι πολύ βοηθητικές για τον πελάτη, μπορεί όμως να οδηγήσουν το σύμβουλο σε πίεση και αγανάκτηση, ειδικά

αν έχει αρκετή εμπειρία στην συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου. Αυτό χρειάζεται προσεκτική διαχείριση στη διάρκεια της συνεδρίας και πρέπει να δουλευτεί από το σύμβουλο μετά τη συνεδρία στην εποπτεία.

Σε αντιστάθμισμα στο «χαρτομάνηλο» που θα προσέφερε στην πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική, ο σύμβουλος από το τηλέφωνο μπορεί να προσφέρει έναν μαλακό, ήπιο και κατευναστικό τόνο φωνής. Ο υπερβολικά γλυκός, προστατευτικός τόνος με τον οποίο μιλάμε σε ένα κατοικίδιο ή σε παιδί δεν μπορεί παρά να είναι ακατάλληλος για έναν αγχωμένο ενήλικα. Το ίδιο ακατάλληλος είναι και ο ζωηρός και απότομος τόνος που είναι σαν να λέει «έχω τον έλεγχο». Χρειάζεται ένας ζεστός, συγκαταβατικός τόνος, κάποιος ο οποίος δηλώνει: «Δεν αναστατώνομαι από τα συναισθήματά σου. Μπορώ να το αντέξω, μπορώ να είμαι ακόμη εδώ για εσένα, όποτε νιώσεις έτοιμος». Σύμβουλοι, καινούριοι στη δουλειά μέσω τηλεφώνου μπορούν να βοηθηθούν και να εξασκηθούν ηχογραφώντας σε κασέτα τη δική τους φωνή και ακούγοντας πως ακούγεται σ' αυτούς τους ίδιους και σε άλλους ( βλ. παρακάτω Ποιότητα φωνής συμβούλου). Σε λίγους ανθρώπους αρέσει η φωνή τους ηχογραφημένη αλλά στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου η φωνή σας και πως τη χρησιμοποιείτε μπορεί κυριολεκτικά να φτιάξει ή να διαλύσει τη σχέση σας με τους πελάτες. Έτσι η ηχογράφηση στη διάρκεια της εκπαίδευσης και μετά για περιστασιακή αυτοπαρακολούθηση είναι απαραίτητη.

Το τηλέφωνο λόγω της έλλειψης οπτικής επαφής διευκολύνει στην έκφραση του θυμού. Ίσως κατά ένα μέρος να οφείλεται στο γεγονός ότι ο πελάτης δε μπορεί να δει το σύμβουλο και τις αντιδράσεις του εστιάζοντας κυρίως στις δικές της/του ανάγκες. Επιπλέον ο σύμβουλος θα πρέπει να έχει την ικανότητα και την ευχέρεια να δουλεύει με το συναίσθημα και να έχει διασφαλίσει ότι δε θα γίνει οποιαδήποτε ακατάλληλη μεταφορά του θυμού σε αυτόν. Αυτό δε σημαίνει έλλειψη οριοθέτισης με τον σύμβουλο να υπομένει προσωπική κακοποίηση, χείμαρρο ύβρεων ή έντασης, ανεξέλεγκτο θυμό, σε περιπτώσεις που δεν ταιριάζουν στη γνωστή συμπεριφορά του πελάτη .

Ωστόσο ο σύμβουλος πρέπει να μείνει στο τηλέφωνο για αρκετό διάστημα, ώστε να προσπαθήσει να κατανοήσει τι συμβαίνει στον πελάτη, να το ερμηνεύσει ή να το επεξεργαστεί. Αν αυτό φαίνεται αδύνατο θα χρειαστεί να λήξει ένα τέτοιο τηλεφώνημα δηλώνοντας ευθέως τη λήξη του λέγοντας: «Είστε πραγματικά πολύ θυμωμένος για κάτι. Δεν μπορώ να δουλέψω μαζί σας εκτός αν μπορείτε να μου πείτε περισσότερα γι' αυτό». Σταματά, για να δει αν ο πελάτης ανταποκρίνεται. Αν όχι συνεχίζει: «Δεν είμαι προετοιμασμένος ν' ακούσω μια συνεχόμενη έκρηξη οργής, έτσι πρόκειται να λήξω αυτό

το τηλεφώνημα».Σ' αυτό το σημείο ο σύμβουλος κλείνει το τηλέφωνο.Σαφώς το τι θα συμβεί μετά,ποιος τηλεφωνεί σε ποιον και πότε,θα εξαρτηθεί από το αρχικό συμβόλαιο. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει σταθερή συμβουλευτική σχέση βάσει συμβολαίου, και πρόκειται για γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης την οποία κάποιος καλεί μια φορά, δεν μπορούμε να γνωρίζουμε το αν θα ξανατηλεφωνήσει. Μετά από αυτό ο σύμβουλος θα χρειαστεί να κάνει ένα διάλειμμα να ηρεμήσει ή να χαλαρώσει,προτού πάρει άλλο τηλεφώνημα. Αλλά γενικά δεν θα πρέπει να επιτρέπεται για οποιονδήποτε σύμβουλο τηλεφωνικής γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης να κακοποιείται από έναν πελάτη.

Από την άλλη, θυμό μπορεί να μεταφέρει στο σύμβουλο και ένας παθητικός-επιθετικός πελάτης που λέει πολλά «ναι,αλλά». Ο σύμβουλος τότε πρέπει ν'αποφασίσει, αν θ' απαντήσει ή όχι μ'έναν σαφή τρόπο, διερευνώντας τα συναισθήματα του πελάτη ή αντανακλώντας τα δικά του συναισθήματα στον πελάτη. Η πλέον κατάλληλη τακτική είναι το να είναι ο σύμβουλος ειλικρινής σχετικά με αυτό που αντιλαμβάνεται.Λέγοντας ο σύμβουλος:«Δεν είμαι σίγουρος, αλλά φαίνεται σαν να...» μπορεί να είναι ένας ασφαλής τρόπος να προσεγγιστεί αυτή η τακτική, αφήνοντας στον πελάτη την επιλογή να διορθώσει το σύμβουλο, αν χρειαστεί.

## **6.8. Μιλώντας για σεξ**

Καθώς το τηλέφωνο σε αντίθεση με την πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρία είναι πιο απελευθερωτικό για τους πελάτες, τους δίνει τη δυνατότητα να εκφράζουν δυνατά συναισθήματα και περισσότερη ελευθερία να μιλήσουν για σεξ και για σεξουαλικής φύσης θέματα. Οι σύμβουλοι πρέπει να είναι ικανοί ν' ανταποκριθούν και να δουλεύσουν με ό,τι απασχολεί τον πελάτη σε βάθος και κατά τρόπο λίγο διαφορετικό από αυτόν που απαιτείται σε πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρίες.

Το τηλέφωνο μπορεί ακόμη να παρέχει στους πελάτες την ευκαιρία να κάνουν ακατάλληλες σεξουαλικές αναφορές ή προτάσεις στο σύμβουλο.Οι απαντήσεις που θα δώσει ο σύμβουλος θα εξαρτηθούν από τη σχέση που έχει εδραιώσει με τον πελάτη. Ίσως θα ήταν σημαντικό ακόμη και μ'έναν σχετικά καινούριο πελάτη ο σύμβουλος ν'απαντά με εποικοδομητικό τρόπο:«Πίσω από αυτά που λέτε ακούγεται σαν να υπάρχει κάτι σημαντικό να συζητηθεί.Μπορούμε να βρούμε έναν άλλο τρόπο να μιλήσουμε γι' αυτό;».



## 6.9. Αλλαγές συνθηκών

Μερικές φορές ένας πελάτης που συμμετέχει σε πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρίες επειδή μετακομίζει να ζήσει πιο μακριά μπορεί να γίνει πελάτης σε τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Είναι μια αναπόφευκτη αλλαγή από τον ένα τρόπο στον άλλον που όμως λόγω αλλαγής και των συνθηκών πολύ πιθανόν να έχει αντίκτυπο στις συνεδρίες. Είναι ίσως ενδεδωγμένο να λήξει το αρχικό συμβόλαιο και μετά να συναφθεί ένα καινούριο μέσω τηλεφώνου που θα αφορά την τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Αυτή η αλλαγή μπορεί να είναι σχετικά ομαλή, καθώς ελαχιστοποιείται το πεδίο δράσης της φαντασίας ή των λανθασμένων φαντασιώσεων αφού σύμβουλος και πελάτης έχουν γνωρισθεί και δει ο ένας τον άλλο.

Υπάρχει ίσως σημαντικός λόγος να κρατηθούν και οι συνεδρίες μέσω τηλεφώνου και λίγες πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρίες μ'έναν πελάτη, σε κάθε περίπτωση όμως ο σύμβουλος πρέπει ν' αντιλαμβάνεται και να συζητά ανοιχτά και να δουλεύει μαζί με τον πελάτη τις όποιες διαφορές οφείλονται στην αλλαγή του τρόπου διεξαγωγής των συνεδριών. Είναι σημαντικό να είναι ξεκάθαροι οι λόγοι, για τους οποίους αλλάζει ο τρόπος διεξαγωγής της συνεδρίας και η πιθανή έκβαση ή επίδραση που αυτό έχει στη συμβουλευτική διαδικασία. Για παράδειγμα, ίσως παρατηρηθεί να γίνεται έκφραση συναισθημάτων μόνο κατά τη διάρκεια συνεδριών από το τηλέφωνο ή αργοπορία του πελάτη στις πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρίες αλλά και στις συνεδρίες μέσω τηλεφώνου.

Αν προκύπτουν τέτοιου είδους ζητήματα, ο σύμβουλος θα χρειαστεί να συζητήσει με τον πελάτη κατά τρόπο σύμφωνο με τον προσανατολισμό της συμβουλευτικής διαδικασίας που ο ίδιος έχει θέσει, έτσι ώστε να είναι ξεκάθαρο είτε ότι η συμπεριφορά του πελάτη συνδέεται με τον τρόπο διεξαγωγής της συνεδρίας είτε με τη συμβουλευτική διαδικασία. Πιθανόν να οφείλεται στο ότι ο πελάτης δε νιώθει τόσο άνετα ή με την πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρία ή με τη συνεδρία μέσω τηλεφώνου και το ζήτημα να αποκατασταθεί. Διαφορετικά αν η συμπεριφορά συνδέεται με τη συμβουλευτική διαδικασία, θα χρειαστεί να δουλευτεί, κάτι που θα γινόταν έτσι και αλλιώς σε οποιοδήποτε τύπο συμβουλευτικής συνεδρίας.

## 6.10. Ποιότητα φωνής συμβούλου

Το πως ακούγεται ο σύμβουλος μπορεί να επιδρά στο πως ανταποκρίνεται ο πελάτης. Μια έρευνα από τους Rice, Laura N. και Kerr, Gillian P. (1986, Client and therapist vocal quality, in L.S Greenberg and W.M. Rinsolf (eds), The Psychotherapeutic process: A Research Handbook. Guildford Press: New York/London. pp. 77-105) –σχετικά με φωνές Άγγλων ( Καναδών)- εξετάζει τρόπους μέτρησης αναφορικά με το τι εννοούμε όταν λέμε «Πελάτης και ποιότητα φωνής θεραπευτή». Μια ανάλογη μελέτη θεραπείας χρησιμοποιώντας τη διαπροσωπική διαδικασία ανάκλησης έδωσε τη δυνατότητα σε 28 ζευγάρια πελάτη/θεραπευτή και πάνω από 500 ερωτήσεις να μελετηθούν από την άποψη της άμεσης ανατροφοδότησης του πελάτη σε ότι αφορά την αντίληψή του για την κατανόηση του θεραπευτή, τη χρησιμότητα και την ανησυχία του. Η επίδραση της φωνής του θεραπευτή στον πελάτη αξιολογήθηκε από τον πελάτη και έγινε μια ανάλυση για το ποιες λειτουργίες συνεχίστηκαν σε «καλή θεραπεία».

Στην «καλή θεραπεία» ο θεραπευτής μπορεί να επηρεάσει τον πελάτη με τρεις τρόπους: μέσα από την επικοινωνία για την ίδια την κατάσταση του θεραπευτή, δημιουργώντας μια διαδικασία πρότυπο μέσα από την οποία θα διερευνηθεί το υλικό και μέσα από τα διαπροσωπικά μηνύματα που περιέχονται στην αλληλεπίδραση.

Προσδιορίστηκαν επτά ποιότητες φωνής του θεραπευτή:

1. Απαλή – επαρκής ενέργεια με χαλαρωμένους φωνητικούς μύες παράγουν μια απαλή φωνή, η οποία αντικατοπτρίζει οικειότητα και στενή σχέση.
2. Άτακτη, ακανόνιστη – ποικίλλουν το βήμα και ο τόνος της φωνής.
3. Φυσική – επαρκής ενέργεια, καθομιλούμενα Αγγλικά τονίζοντας την έμφαση και αποδίδοντας ενδιαφέρον, χωρίς ούτε πολλή ένταση ούτε πολλή χαλαρωμένη φωνή.
4. Κατηγορηματική – γεμάτη, μετρημένη, σίγουρη και μπορεί μερικές φορές ν' ακούγεται αυταρχική. Μεσαία ή υψηλή ενέργεια.
5. Περιορισμένη – επαρκής ενέργεια για το περιεχόμενο του λόγου αλλά τεταμένη. Χαρακτηρίζεται ως απόμακρη, δείχνει απροθυμία, παραπονοιάρικη, μονότονη.
6. Υποδειγματική τυπική – υποδειγματική για την έμφαση και ειδικά για τον τόνο της φωνής. Κάπου στο τέλος μιας φράσης ο τόνος συνηθώς θα πέσει, θ' ανέβει ή μένει επίπεδη.
7. Οριοθετημένη – χαμηλή ενέργεια ή επίπεδη. Η φωνή είναι αρκετά απαλή ή αρκετά ψιλή και σιριχτή. Μπορεί να είναι μονότονη και ν' ακούγεται αρκετά άψυχη.

Ως «καλή θεραπεία» ορίστηκε αυτή που περιλαμβάνει την απαλή, την άκανόνιστη και τη φυσική κατηγορία φωνής. Η «απαλή» φωνή χρησιμοποιείται όταν ο θεραπευτής

χτίζει τη σχέση με τον πελάτη, ενθαρρύνοντας την εμπιστοσύνη και υπονοώντας ασφάλεια. Ένα «ακανόνιστο» συστατικό θα γίνει έκδηλο κατά τη διάρκεια μιας διερεύνησης και όταν ο θεραπευτής ψάχνει να καταλάβει ή να βρει το νόημα σ' αυτά που εκφράζει ο πελάτης. Ένας κανονικός, απλός τόνος, η «φυσική» κατηγορία χρησιμοποιείται από τον θεραπευτή, όταν δουλεύει με αυτά που ήδη έχουν ανακαλυφθεί. Συνεπάγεται ότι η «οριοθετημένη» κατηγορία δεν είναι αποτελεσματική, καθώς δε δείχνει ενδιαφέρον και η «περιορισμένη» κατηγορία κρατά τον πελάτη σε απόσταση και δε νιώθει τη συμμετοχή του θεραπευτή. Η «τυπική» κατηγορία μπορεί να παρεμποδίσει την εκφραστικότητα και τη διερεύνηση ή να μεταδώσει έλλειψη ευαισθησίας, ενώ η «κατηγορηματική» κατηγορία μπορεί να εμποδίσει τον πελάτη να διαφωνήσει με τον θεραπευτή.

Αυτή είναι μόνο μια περίληψη της μελέτης, αλλά επεξηγεί πόσο σημαντική είναι η φωνή του θεραπευτή και τι επίδραση μπορεί να έχει στον πελάτη, ανεξάρτητα από τις λέξεις που χρησιμοποιεί. Όπως ειπώθηκε παραπάνω, η μελέτη διεξήχθη για Άγγλους και σημασία έχει ότι τα αγγλικά είναι η φυσική γλώσσα του ομιλητή. Πρέπει να επισημανθεί ότι ο βαθμός έντασης και ο τόνος μπορούν να έχουν διαφορετικές ερμηνείες σε διαφορετικές γλώσσες. Αυτό δείχνει ότι οι σύμβουλοι, οι οποίοι δουλεύουν με πελάτες που τα αγγλικά δεν είναι η πρώτη τους γλώσσα ίσως χρειαστεί να μελετήσουν πιο προσεκτικά και να γνωρίζουν πώς ν' ανταποκρίνονται στη φωνή, στον τόνο και στα πρότυπα του πελάτη, έτσι ώστε να δουλεύουν πιο αποτελεσματικά μέσω τηλεφώνου.

## **6.11. Πολιτισμός και γλώσσα**

Στη συμβουλευτική υπάρχουν, βέβαια, πολιτισμικά εμπόδια. Η συμβουλευτική δεν είναι ούτε η πιο κατάλληλη ούτε η πιο αποτελεσματική μέθοδος για ν' απευθύνεται κανείς και να δουλεύει με συναισθήματα ή θλίψη που αντιμετωπίζουν άνθρωποι από διαφορετικές κοινότητες. Το τηλέφωνο είναι λιγότερο χρήσιμο γι' αυτούς τους ανθρώπους απ' ό,τι θα μπορούσε να είναι η πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική. Επιπλέον, σε μερικές κοινότητες η χρησιμότητα και η πρόσβαση στο τηλέφωνο είναι περιορισμένες. Η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου στην Αγγλία παρουσιάζει ένα πρόσθετο, φανερό εμπόδιο για τον οποιοδήποτε δε μιλά καλά την καθομιλουμένη αγγλική γλώσσα, εκτός φυσικά αν ο σύμβουλος μιλά με άνεση άλλες γλώσσες. Παρόμοια, αν τόσο ο πελάτης όσο και ο σύμβουλος έχουν δυνατή προφορά κάθε είδους, το τηλέφωνο δε θα μπορούσε να είναι το πιο κατάλληλο μέσο για συνεδρίες μεταξύ αυτών των δυο ανθρώπων. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να γνωρίζουν τοπικούς ιδιωτισμούς και πρέπει να είναι σε θέση να εξηγήσουν αυτούς ή να ζητήσουν διευκρινίσεις από τους πελάτες, όταν δεν καταλαβαίνουν.

Καθώς αυξάνει ο αριθμός των συμβούλων από πολλές μειονοτικές κοινότητες, συσκέψεις και συναντήσεις συμβούλων δείχνουν ότι ακόμη η συμβουλευτική παραμένει βασικά μια απασχόληση για λευκούς ανθρώπους και χρησιμοποιείται από λευκούς. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι υπάρχουν ακόμη μόνο λίγες ειδικές τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης για ανθρώπους από μειονοτικές κοινότητες συγκριτικά με διάφορες εκατοντάδες άλλες που υπάρχουν στον τηλεφωνικό κατάλογο που έφτιαξε η Telephone Helpline Association (1996). Υπάρχουν αρκετοί παράγοντες που πρέπει να λάβουμε υπόψιν, όταν εξετάζουμε γιατί συμβαίνει αυτό, αλλά είναι πέρα από το πεδίο δράσης αυτού του βιβλίου. Ωστόσο, είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι η Baxter, Carol (1989, Cancer Support and Ethic Minority and Migrant Worker Communities. London: CancerLink) κάνει αναφορά ξεκάθαρα στη διαφορετική υποστήριξη και πληροφόρηση που χρειάζονται καρκινοπαθείς που ζουν σε μειονότητες συγκριτικά με την υποστήριξη και την πληροφόρηση που χρειάζονται ομοιοπαθείστους λευκοί.

## **6.12. Ατομα με προβλήματα ακοής**

Είναι πιθανό να υπάρξουν συνεδρίες συμβουλευτικής με πελάτες που έχουν προβλήματα ακοής, αν και ο πελάτης και ο σύμβουλος έχουν πρόσβαση σε μια ειδική συσκευή τηλεφώνου με κείμενο (textphone). Αλλά αυτό ίσως δεν είναι το πιο

αποτελεσματικό μέσο για συνεχιζόμενες (ongoing) συνεδρίες συμβουλευτικής, εκτός( ή ακόμη κι αν) ο σύμβουλος χειρίζεται εύκολα το πληκτρολόγιο και τη «γλώσσα» της ειδικής αυτής συσκευής. Η υπηρεσία αυτού του ειδικού τρόπου ομιλίας(typetalk) που προσφέρεται από τις Βρετανικές Τηλεπικοινωνίες δεν είναι κατάλληλο μέσο για συμβουλευτική, εφόσον εμπλέκει ένα τρίτο άτομο,έναν χειριστή (operator), ο οποίος «μεταφράζει» το κείμενο από την ειδική συσκευή του πελάτη στο σύμβουλο.Αυτό προφανώς έχει επιπτώσεις όσον αφορά την εχεμύθεια και πραγματικά θα μπορούσε να προκαλέσει ανακρίβειες.Ακόμη, θα υπάρχει αναπόφευκτη καθυστέρηση στην επικοινωνία πελάτη –συμβούλου κι έτσι θα λείπει ο αυθορμητισμός.Με την ειδική αυτή συσκευή τηλεφώνου με κείμενο και τον ειδικό τρόπο ομιλίας δεν υπάρχουν τρόποι, με τους οποίους ο σύμβουλος ή ο πελάτης μπορούν να μεταφέρουν οτιδήποτε από τον εαυτό τους με μια μη-λεκτική αίσθηση, όπως ο ρυθμός και ο τόνος της φωνής, που όπως έχει ήδη διερευνηθεί είναι ένα ουσιώδες κομμάτι της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου.

### **6.13. Θέματα που αφορούν το φύλο**

Παρότι πολλές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης συχνά αναφέρουν ότι οι πελάτες τους είναι κυρίως γυναίκες, αυτό σαφώς εξαρτάται από το θέμα και τη φύση του τηλεφωνήματος καθώς και από την αντίληψη της υπηρεσίας.Δεν είναι πολύ συνηθισμένο για πελάτες να ζητούν να μιλήσουν μ' ένα συγκεκριμένο φύλο συμβούλου.

Μια έρευνα των Salminer,W and Glad,T.(1992, “The role of gender in helping behaviour”,Journal of Social Psychology,132(1):131-3),στην Αμερική βρήκε ότι τα τηλεφωνήματα που δέχτηκαν γυναίκες σύμβουλοι έτειναν να διαρκούν περισσότερο από εκείνα που δέχτηκαν άντρες σύμβουλοι αν και η αλληλεπίδραση του πελάτη και του φύλου του συμβούλου δεν ήταν στατιστικά σημαντική.Και γυναίκες και άντρες σύμβουλοι ήταν ικανοί να δουλεύουν αποτελεσματικά με άντρες πελάτες ακούγοντας απλά τα προβλήματά τους σε αντίθεση με τις γυναίκες πελάτες που έπαιρναν περισσότερη βοήθεια όταν ο/η σύμβουλος άκουγε με εμπραθητική κατανόηση (ενσυναίσθηση).Αυτό φαίνεται να υποδεικνύει ότι σημασία για τον πελάτη έχει η τεχνική του συμβούλου και όχι το φύλο του.

### **6.14. Πλεονεκτήματα της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου σε συγκριση με την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική:**

- Ο σύμβουλος μπορεί να δουλεύει με πελάτες από ένα ευρύ γεωγραφικό φάσμα.
- Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν έναν σύμβουλο για διαφορετικούς λόγους από την τοποθεσία, όπως επιλέγοντας κάποιον που είναι ειδικός σ' ένα συγκεκριμένο θέμα, έχει έναν συγκεκριμένο θεωρητικό προσανατολισμό ή είναι από μια συγκεκριμένη κοινότητα ή έχει συγκεκριμένο πολιτιστικό υπόβαθρο.
- Οι σύμβουλοι δεν αναγκάζονται να δέχονται ξένους στο σπίτι/γραφείο τους.
- Ούτε ο σύμβουλος ούτε ο πελάτης αναγκάζονται να ταξιδεύουν.
- Η συμβουλευτική από το τηλέφωνο είναι αποδοτική οικολογικά, μειώνοντας τη μόλυνση του περιβάλλοντος από τα μεταφορικά μέσα και την κυκλοφοριακή συμφόρηση.
- Ούτε ο σύμβουλος ούτε ο πελάτης πρέπει να είναι σωματικά ικανοί για να συμμετέχουν.
- Κανένας από τους δυο δεν είναι ανάγκη να αισθάνεται 100% καλά για να συμμετέχει.
- Υπάρχει μεγαλύτερη ισότητα μεταξύ του πελάτη και του συμβούλου, καθώς η σχέση αναπτύσσεται.
- Ο σύμβουλος πρέπει να ελέγχει συνεχώς κάθε υπόθεση που γίνεται είτε από τον ίδιο είτε από τον πελάτη.
- Ο σύμβουλος πρέπει να γνωρίζει και να είναι ευαίσθητος σε σχέση με τους τύπους και τους κυματισμούς της φωνής του/της καθώς και την επίδρασή τους στον πελάτη.
- Υπάρχει μικρότερη πιθανότητα κακοποίησης από το σύμβουλο, για παράδειγμα από την άποψη της ακατάλληλης κοινωνικής ή σεξουαλικής σχέσης.
- Οι πελάτες μπορούν να αισθάνονται ασφαλείς να μιλούν πρόθυμα για βαθιά προσωπικά θέματα, συναισθήματα κι εμπειρίες.
- Η παραδοσιακή αντίληψη ότι η συμβουλευτική γίνεται με τους όρους του συμβούλου αμφισβητείται.

## Κεφάλαιο 7

*Άγγελος Καφφές, Θεώνη Τριανταφύλου, Ορέστης Γιωτάκος*

### 7. ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΣΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

#### 7.1. Εισαγωγή

Βασική αρχή είναι να συμπεριφέρεστε στον καλούντα με σεβασμό. Δηλαδή, να θυμάστε ότι χρειάζεται να του μιλήσετε και να τον ακούσετε, με τον ίδιο τρόπο που θα θέλατε να μιλούν και να ακούν εσάς. Φυσικά, χρειάζεται να κάνετε τον καλούντα να αισθανθεί πως ήταν σωστή η επιλογή του να τηλεφωνήσει στην γραμμή (π.χ. «κάνατε σωστά που τηλεφωνήσατε στην περίπτωση αυτή»). Πάντα αξιολογείτε το αν η κλήση είναι επείγουσα (Είναι ασφαλής ο καλών; Βρίσκεται κάποιος ή κάτι σε άμεσο κίνδυνο;) Αν ναι, λειτουργήστε αναλόγως.

Σε περίπτωση που δεν πρόκειται για κατάσταση άμεσου κινδύνου, είναι καλύτερο να συγκεντρωθείτε αρχικά στα συναισθήματα του καλούντος και όχι στην κατάσταση αυτή καθαυτήν. Ο καλών έχει την ανάγκη να αισθανθεί ότι τα λόγια του βρίσκουν ανταπόκριση. Σε αυτό θα βοηθήσει καταλυτικά η ενσυναίσθησή σας (π.χ. «Ακούγεστε πραγματικά απογοητευμένος από...»). Συνακόλουθα χρειάζεται να τον ενθαρρύνετε να εκφράσει τα συναισθήματά του. Ταυτόχρονα, θα χρειαστεί να έχετε επίγνωση των δικών σας συναισθημάτων, ώστε να αντιλαμβάνεστε τον τρόπο που εμπλέκονται στη διαχείριση του περιστατικού. Για παράδειγμα, αν έχετε έντονα συναισθήματα για κάποιο δικό σας διαζύγιο, θα πρέπει να συγκρατήσετε τα συναισθήματά σας όταν συνομιλείτε με έναν πελάτη που έχει πρόβλημα με το διαζυγίο του. Μην ξεχνάτε να αναγνωρίσετε στον εαυτό σας ότι μπορεί να αισθάνεται πως δεν βοηθά αρκετά, όμως το γεγονός και μόνο ότι ακούτε και ότι βρίσκεστε «εκεί», είναι από μόνο του ιδιαίτερα σημαντικό!

Αν δεν είναι προφανές, ρωτήστε τον καλούντα τι τον έκανε να τηλεφωνήσει τη δεδομένη στιγμή και διευκολύνετέ τον να εκφράσει ένα συγκεκριμένο στόχο / αίτημα για την κλήση του. Θα χρειαστεί στην περίπτωση αυτή να τον παροτρύνετε να γενικεύσει τις επιλογές του και να πάρει συγκεκριμένες αποφάσεις.

Προσοχή! Βοηθήστε τον καλούντα να εγκαθιδρύσει μια σχέση με την υπηρεσία και όχι με εσας προσωπικά (καθώς μπορεί να μην είστε πάντα διαθέσιμος).

Στο τέλος της κλήσης ζητήστε να μάθετε ποια είναι τα επόμενα σχέδιά του, τι θα επακολουθήσει, ποια θα είναι η «επόμενη μέρα». Τέλος, προτείνετέ του να τηλεφωνήσει ξανά στη γραμμή.

Γενικά αποφεύγετε να υποβιβάζετε τα συναισθήματα του καλούντος στην προσπάθειά σας να τον παρηγορήσετε ή να τον οριοθετήσετε (π.χ. μην ρωτήσετε: «Γιατί αισθάνεσαι έτσι; Δεν είναι και τόσο άσχημα τα πράγματα όσο τα φαντάζεσαι!»). Χρειάζεται περίσσια προσοχή ώστε να μην φανείτε επικριτικός, αλλά ταυτόχρονα, δεν πρέπει να πάρετε το μέρος κάποιας πλευράς! (Σίγουρα, άλλωστε, ο καλών θα έχει κάποια πρόσωπα στη ζωή του που παίζουν τέτοιους ρόλους). Η ουδετερότητα αποτελεί χρήσιμο «εργαλείο», καθώς με αυτήν βοηθάτε τον καλούντα να λύνει ο ίδιος τα δικά του προβλήματα. Αποφύγετε να δίνετε έτοιμες λύσεις, μην του λέτε τι πρέπει να κάνει και, βέβαια, μην τον κατευθύνετε μέσω ερωτήσεων (π.χ. «Νομίζετε ότι είναι καλύτερο να μείνετε εκεί και να αισθάνεστε απαίσια ή να πάτε και να το συζητήσετε μαζί του;»). Προσοχή, στην παγίδα του να κάνετε τελικώς κήρυγμα, ηθικολογώντας ή δίδοντας μια διάγνωση. Αποφύγετε να διαβεβαιώσετε τον καλούντα πως όλα θα πάνε καλά εφόσον δεν γνωρίζετε πως θα εξελιχθεί η κατάστασή του και βέβαια, μην τον επαινείτε χωρίς να το αξίζει. Αποφύγετε επίσης ερωτήσεις του τύπου «γιατί» ο καλών συμπεριφέρθηκε με ένα συγκεκριμένο τρόπο (μπορεί να μην γνωρίζει καν το «γιατί» και συνακόλουθα, μπορεί να αντιδράσει αμυντικά και να είναι επιφυλακτικός στη συνέχεια).

Χρειάζεται προσοχή ώστε να μην παρασυρθείτε από την ενσυναίσθησή σας και να μοιραστείτε τις θέσεις και τις θεωρίες σας με τον καλούντα. Μοιραστείτε μόνο το ενδιαφέρον σας για την ευημερία του. Αποφύγετε τις ουτοπικές προσδοκίες για τη επιτυχή έκβαση του τηλεφωνήματος. Αν το πρόβλημα έχει αναπτυχθεί στην πορεία του χρόνου, τότε το πιθανότερο είναι να χρειαστεί χρόνο για επιλυθεί.

Σε περίπτωση που ερωτηθείτε, δεν πρέπει επουδενί να αποκαλύψετε στον καλούντα αν κάποιος άλλος χρησιμοποίησε ή όχι την υπηρεσία.



## 7.2. Κατάθλιψη και άγχος

### 7.2.1 Κατάθλιψη

Το καταθλιπτικό συναίσθημα επιδρά καταλυτικά στη σωματική, συναισθηματική και γνωστική/νοητική κατάσταση του ατόμου. Εμφανίζεται πολύ συχνά (πλέον) στις σύγχρονες κοινωνίες, και αφορά όλη τη γκάμα των ηλικιών. Τα συμπτώματα της κατάθλιψης μπορούν να αποτελούν συνδυασμό των παρακάτω: Έλλειψη ενδιαφέροντος για ασχολίες που θεωρούνταν ευχάριστες προηγουμένως, διαταραχές στον ύπνο (ειδικότερα πρώιμη αφύπνιση και δυσκολία για το άτομο να ξανακοιμηθεί), αλλαγή βάρους, έλλειψη όρεξης για φαγητό, έλλειψη ενεργητικότητας, δυσκολία στη συγκέντρωση, γενικά μείωση των δραστηριοτήτων, συναισθήματα απελπισίας και έλλειψης βοήθειας (ανημπόρια), έλλειψη αυτοεκτίμησης, μελαγχολική διάθεση, απαισιοδοξία, αγωνία, συναισθήματα μειονεξίας, θλίψης, κενού, ενοχής, ανησυχίας, αίσθηση ότι τα περισσότερα πράγματα γίνονται με δυσκολία, αίσθημα αλλοτρίωσης και μοναξιάς (ακόμη και όταν οι άλλοι γύρω είναι διαθέσιμοι), και (σε οξείες περιπτώσεις) παραισθήσεις ή αυτοκτονικός ιδεασμός.

Βασικό μέλημά μας σε αυτές τις περιπτώσεις είναι να προτείνουμε στον καλούντα μια προσέγγιση που να μπορεί να ακολουθήσει μακροπρόθεσμα.

Χρειάζεται να διερευνηθεί εάν ο καλών κάνει αυτοκτονικές σκέψεις. Εστιάστε σε δηλώσεις που μπορεί να υπονοούν αυτοκτονική τάση (π.χ. «Τι οφείει πιά..», «Δεν υπάρχει κανένας λόγος να συνεχίσω άλλο», «Δεν πειράζει», «Κανείς δεν θα νοιαζόταν, αν δεν ήμουν εδώ»). Καθώς το συναίσθημα ενοχής αποτελεί πυρηνικό συναίσθημα στις περιπτώσεις αυτές, αποφύγετε να υπονοήσετε ότι η κατάθλιψη του καλούντα κάνει τους άλλους να νιώθουν άσχημα (αυτό θα του δημιουργούσε επιπλέον συναισθήματα ενοχής) στην προσπάθειά σας να τον κινητοποιήσετε.

Είναι απαραίτητο να επικυρωθεί η αναγνώριση της δυσκολίας από τον ίδιο τον καλούντα, όπως και να αναγνωριστεί η σημασία της κλήσης στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης ως το πρώτο βήμα στην αντιμετώπιση του προβλήματος. Μην ξεχνάτε να εκπέμπετε ζεστασιά, ενδιαφέρον, συναισθηματική υποστήριξη, υπομονή και ενσυναίσθηση. Επικεντρωθήτε στο εδώ και τώρα, επιτρέποντας ταυτόχρονα στον καλούντα να ανακαλεί παλαιότερα δυσάρεστα γεγονότα, χωρίς όμως να επιμένει πολύ σε αυτά. Υποδείξτε στον καλούντα τις δυνατότητες που έχει, τους μηχανισμούς υποστήριξης που διαθέτει, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους αντιμετώπιζε τα προβλήματά του στο παρελθόν.

Προσοχή στην αλληλεπίδραση του συναισθηματικού πόνου του καλούντα και των σωματικών συμπτωμάτων (επίμονοι πονοκέφαλοι, πεπτικές διαταραχές, διαταραχή στον ύπνο και χρόνιος πόνος που δεν ανταποκρίνεται σε θεραπεία). Ενθαρρύνετε τα μικρά βήματα, καθώς ο καλών μπορεί να νιώθει σχεδόν παραλυμένος για να ενεργήσει, «μουδιασμένος», αποπροσανατολισμένος και αβέβαιος για το πώς θα ανακτήσει την ισορροπία του. Να θυμάστε πάντα ότι το πρόβλημα δεν είναι ο ίδιος ο καλών, αλλά η συναισθηματική κατάσταση στην οποία βρίσκεται. Μην συμφωνείτε με τον καλούντα ότι μπορεί να θεραπευθεί μόνος του ή να στηρίζεται στο αλκοόλ ή σε άλλες ουσίες. Η κατάθλιψη μπορεί να θεραπευτεί με φαρμακευτική αγωγή και/ή ψυχοθεραπεία και το άτομο να συνεχίσει την πορεία της ζωής του. Ενθαρρύνετε τον, λοιπόν, να αναζητήσει συστηματική θεραπευτική βοήθεια. Μέχρι τότε, παροτρύνετε τον να αναγνωρίζει την αρνητική κριτική και κουβέντα με τον εαυτό του και τις απαισιόδοξες σκέψεις του ως μέρος της κατάθλιψης και όχι ως την ακριβή περιγραφή της κατάστασής του, να μην κατηγορεί τον εαυτό του, να χωρίσει τις εργασίες που έχει να κάνει σε μικρότερα μέρη βάζοντας προτεραιότητες, να μην αναμένει «μαγική λύση» (γιατί χρειάζεται χρόνος για να νιώσει κάποιος καλύτερα), να προσπαθεί να βρίσκεται κοντά σε άλλους ανθρώπους (οι οποίοι δεν έχουν κατάθλιψη), να ξεκινήσει μια απλή σωματική δραστηριότητα και να επιχειρήσει να ακολουθήσει κάποια δραστηριότητα που προτιμούσε στο παρελθόν, να καταρτίσει και να ακολουθήσει με μικρά βήματα ένα πρόγραμμα δραστηριοτήτων (ώστε να επανακτηθεί η αίσθηση άσκησης ελέγχου), να αναβάλει να πάρει σημαντικές αποφάσεις προς το παρόν.

### **7.2.2. Μοναξιά**

Ο καλών μπορεί να παρουσιάζει χαμηλά επίπεδα ενεργητικότητας, να δυσκολεύεται να συγκεντρωθεί ή να πάρει αποφάσεις, να έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση ή κατάθλιψη. Πιθανόν να βρίσκεται σε μια ευάλωτη περίοδο. Η κλήση μπορεί να έχει γίνει σε μια περίοδο αλλαγής μιας κατάστασης ή ενός ρόλου, στα πλαίσια μιας αναπτυξιακής κρίσης ή σε κάποια άλλη απώλεια περιβαλλοντικής υποστήριξης (μετακόμιση, διαζύγιο, αποφοίτηση, κ.τ.λ.).

Στόχος μας είναι να προσφέρθει συναισθηματική υποστήριξη στον καλούντα και πλήρης αποδοχή των συναισθημάτων του. Χρειάζεται επομένως να τον υποστηρίξετε υποδεικνύοντάς του τις δυνάμεις του, τα συστήματα και δίκτυα υποστήριξης που διαθέτει, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους αντιμετώπιζε τα προβλήματά του στο παρελθόν. Βοηθήστε τον να αναγνωρίσει κάποιον στον οποίο θα μπορούσε να απευθυνθεί αμέσως αυτή τη στιγμή.

Χρειάζεται να τον ενημερώσετε ότι οι περισσότεροι άνθρωποι κάποια στιγμή της ζωής τους βιώνουν τη σκληρότητα της μοναξιάς. Δώστε προσοχή και αξιολογήστε τη σοβαρότητα του προβλήματος, ιδιαίτερα αν ο καλών φαίνεται να έχει επίπεδο συναίσθημα ή να είναι δύσκολο να καθοριστούν τα συναισθήματά του. Αξιολογήστε αν η μοναξιά οφείλεται σε μια πρόσφατη απώλεια ή σε ένα γενικό μοντέλο απομόνωσης που τον χαρακτηρίζει (ο καλών ζει μόνος του; Υπάρχει κάποιος άλλος στη ζωή του;) Ρωτήστε τον άμεσα πώς νιώθει που τηλεφώνησε στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης. Βοηθήστε τον να σκεφθεί τρόπους για να αντιμετωπίσει την παρούσα κατάσταση και να αποφασίσει τι ακριβώς θα ήθελε να αλλάξει. Αν σας δηλώνει ότι η αίσθηση μοναξιάς είναι μακράς διάρκειας, χρειάζεται να διερευνήσετε τους τρόπους με τους οποίους ο καλών δε θα ένιωθε τόσο μόνος. Εάν, πάλι, τα συναισθήματα αυτά εμφανώς συνδέονται με κάποια πρόσφατη απώλεια (όπως ένα θάνατο ή διαζύγιο), προσανατολιστείτε στο να τον βοηθήσετε να τα αποδεχθεί ως μέρος της διαδικασίας προσαρμογής.

Προσοχή: Δεν μπορούμε να κατηγορήσουμε ποτέ κανέναν για τη μοναξιά του! Μην μειώνετε την αίσθηση μοναξιάς, ιδιαίτερα μετά από δραματικές απώλειες, όπως είναι ο θάνατος ή το διαζύγιο, μην κάνετε κήρυγμα και μην δίνετε λύσεις.

### **7.2.3. Πένθος**

Τα στάδια του πένθους ή κάποιας άλλης απώλειας είναι συνήθως τα ακόλουθα:

- «Μούδιασμα» / πάγωμα, άρνηση και δυσπιστία. Τα συναισθήματα σοκ ενισχύονται με θυμό ή τρομερά ξεσπάσματα. Η περίοδος αυτή συνήθως διαρκεί από μερικές ώρες ως μία εβδομάδα.
- Θρήνος. Όταν το άτομο συνειδητοποιήσει την πραγματικότητα της απώλειας, τότε εκδηλώνει θρήνο και θυμό για το πρόσωπο που έχασε. Στην φάση αυτή το άτομο διακατέχεται από θλίψη, επικαλείται αναμνήσεις από το άτομο που έφυγε και προσπαθεί να βρει τρόπους να το αναζητήσει και να το ξαναβρεί.

- Απελπισία και αποδιοργάνωση. Το άτομο στη φάση αυτή χαρακτηρίζεται από απάθεια, κατάθλιψη, ανησυχία, κοινωνική απόσυρση και μια γενική αίσθηση μταιιότητας.
- Αναδιοργάνωση. Στο τελικό στάδιο ο θρήνος φτάνει σε ένα μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό αναδιοργάνωσης.

Ο καλών εκφράζει θλίψη για την απώλεια ή την επικείμενη απώλεια ενός ατόμου, ενός κατοικίδιου, κάποιου ρόλου, αντικειμένου ή κατάστασης ή για τον θάνατο, την αρρώστια, τον χωρισμό ή αποχωρισμό (π.χ. για ένα παιδί που αφήνει το σπίτι). Αυτό που μετρά δεν είναι η αντικειμενική αξιολόγηση της σοβαρότητας της απώλειας, αλλά η ένταση της θλίψης που βιώνει ο καλών. Στόχος σας χρειάζεται να είναι απλώς το να βοηθήσετε το χρήστη της γραμμής να εκφράσει τα συναισθήματά του και να ξέρει ότι κάποιος τον ακούει.

Επιστρατεύστε την ενσυναίσθηση (π.χ. «Πρέπει να είναι σκληρό», «Ακούγεστε να θρηνείτε πραγματικά»), προσφέρετε θετική ανατροφοδότηση στον καλούντα για την απόφασή του να καλέσει στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης (π.χ. «Είναι καλό που τηλεφωνήσατε. Συχνά βοηθάει τους ανθρώπους να μιλούν για τις απώλειές τους»). Και στην περίπτωση αυτή, να είστε σε επιφυλακή όσον αφορά σε αυτοκτονικό ιδεασμό που μπορεί να οφείλεται σε ενοχές ή στην αίσθηση απώλειας που έχει ο καλών (μην φοβηθήτε να ρωτήσετε: «Έχετε σκεφθεί να κάνετε κακό στον εαυτό σας;»). Μιλήστε με τρόπο που να κάνετε όλα τα συναισθήματα να φαίνονται φυσιολογικά, ως μέρος της διαδικασίας του πένθους (π.χ. «Αυτό που αισθάνεστε είναι αναμενόμενο για την κατάσταση που περνάτε»). Αναγνωρίστε ότι, αν και πιθανόν να νιώθετε ότι δεν προσφέρετε αρκετά, και μόνο που ακούτε τον καλούντα και είστε «εκεί» για αυτόν, μπορεί να είναι ό,τι ακριβώς χρειάζεται τη δεδομένη στιγμή. Διερευνήστε το βάθος της συγκεκριμένης απώλειας (μπορείτε να τον ρωτήσετε: «Είχατε κάποια άλλη απώλεια στο παρελθόν; Πώς διαφοροποιείται η συγκεκριμένη απώλεια;»), και το υποστηρικτικό δίκτυο του καλούντα (να το αναφέρετε αν χρειάζεται, π.χ. μπορείτε να τον ρωτήσετε: «Με ποιον άλλο θα βοηθούσε να μιλήσετε για αυτήν την απώλεια;»).

Δώστε ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην μπειτε σε διαδικασία να τον παρηγορήσετε με τρόπο τετριμμένο! Μην προσπαθείτε να ελαφρύνετε την απώλεια του καλούντα και τα συναισθήματα θλίψης που έχει για αυτήν. Αποφεύγετε τις κοινοτυπίες, όπως για παράδειγμα: «ο χρόνος θα γιατρέψει τις πληγές». Μην λέτε: «Καταλαβαίνω» (κανείς πραγματικά δεν μπορεί να καταλάβει τη θλίψη του καλούντα, κανείς δεν είναι στη θέση του).

#### 7.2.4. Αυτοκτονικότητα

Το πόσο πιθανή είναι η αυτοκτονική πρόθεση μπορεί να αξιολογηθεί από τα ακόλουθα στοιχεία:

Σε επίπεδο λεκτικής έκφρασης: Δεν έχω καμιά ελπίδα, βοήθεια, δεν αξίζω τίποτα, έχω βαθιά θλίψη, φοβάμαι τα πάντα, είναι εκεί έξω για να με πιάσουν, δεν μπορώ να πάω πουθενά, δεν ανήκω πουθενά, είναι καλύτερα χωρίς εμένα, δε βλέπω κανένα λόγο για να συνεχίσω, δεν πρόκειται να τα καταφέρω

Σε επίπεδο συμπεριφοράς: Προηγούμενες προσπάθειες αυτοκτονίας, επικίνδυνες συμπεριφορές παρα-αυτοκτονικού χαρακτήρα (υπερβολική ταχύτητα, οδήγηση υπό την επήρεια αλκοόλ, αυτοακρωτηριασμός), απόσυρση από φίλους και οικογένεια, τελικές διευθετήσεις (π.χ. το να μοιράζει τα υπάρχοντά του), διαταραχή του ύπνου και της όρεξης, αλλαγές στη χρήση αλκοόλ, τσιγάρων, φαγητών, ναρκωτικών, φαρμάκων, στο σεξ, στις αγορές, στην άσκηση, δυσκολία στη λήψη αποφάσεων, αυξημένες φοβίες / θυμός.

Μετά από επιβαρυντικές καταστάσεις: Σοβαρή ασθένεια ή ατύχημα, πραγματική ή συμβολική πρόσφατη απώλεια (εργασίας, ρόλου, νοήματος, υγείας ατόμου, κατοικίδιου), αυτοκτονία φίλου ή μέλους της οικογένειας, νοσηλεία ή θεραπεία ως εξωτερικού ασθενούς, απομόνωση, απώλεια υποστηρικτικού πλαισίου, ομαδικές αλλαγές ή απώλειες

Και βέβαια, όταν τα μέσα αυτοχειρίας είναι ήδη διαθέσιμα (όπλο, χάπια κλπ.).

Οι καταστάσεις αυτές είναι υψηλού κινδύνου. Ο καλών επιχειρεί να αυτοκτονήσει ή αυτοκτονεί, σκέφτεται ή έχει ήδη προσπαθήσει να βάλει τέλος στη ζωή του. Οι περισσότερες αυτοκτονικές συμπεριφορές αποτελούν προσπάθειες να σταματήσουν αβάσταχτα συναισθήματα. Ο ορισμός της λέξης «αβάσταχτα» ποικίλει στην πορεία του χρόνου για το ίδιο το άτομο αλλά και μεταξύ διαφορετικών ατόμων. Το άτομο συχνά αισθάνεται ότι δεν ακούγεται, ότι δεν γίνεται κατανοητό ή ότι δεν βρίσκει ανταπόκριση από άτομα του περιβάλλοντός του. Κατά τη διάρκεια της κρίσης οι δεξιότητες αντιμετώπισης του καλούντος αναστέλλονται. Το κίνητρο του ατόμου μπορεί να μην είναι ο θάνατος αλλά το να ξεφύγει απ' τον ψυχικό πόνο που βιώνει, να κάνει μια αλλαγή στη

ζωή του, στη σχέση του ή μια προσπάθεια να ακουστεί (σε πλαίσια περισσότερο χειριστικά).

Το πρώτο πράγμα που χρειάζεται είναι να αξιολογήστε τον άμεσο κίνδυνο της κατάστασης και δράστε αναλόγως. Είναι σημαντικό να δώσετε στον καλούντα αρκετό χρόνο, ώστε να ακουστεί. Ακούστε προσεκτικά τα συναισθήματά του, όντας σε επαγρύπνηση για σημάδια απελπισίας, απόγνωσης, αναξιοτήτας, αυτοαπομόνωσης και πανικού. Ελέγξτε την φυσική κατάσταση του καλούντα («Έχετε φάει; Έχετε κοιμηθεί;»). Ζητήστε πληροφορίες για να καθορίσετε την πιθανότητα κινδύνου, αλλά και ποια προσέγγιση να χρησιμοποιήσετε: «Τι σας πιέζει αυτή τη στιγμή;» «Γιατί θέλετε να αυτοκτονήσετε εδώ και τώρα;» «Χάσατε κάποιον/κάτι πρόσφατα απ' τη ζωή σας;» «Τι είναι αυτό που περνά απ' το μυαλό σας, και τι σκοπεύετε να κάνετε;». Προσοχή: Δείξτε συγκρατημένο και όχι υπέρμετρο ενδιαφέρον: «Με απασχολούν πραγματικά αυτά που σου συμβαίνουν.» «Σίγουρα είναι δύσκολο να αντιμετωπίσει κανείς αυτά που αντιμετωπίζεις.» Επειδή οι κλήσεις αυτοκτονικών είναι ουσιαστικά μια μέθοδος επικοινωνίας για αυτούς, υπενθυμίστε με τρόπο στον καλούντα ότι μια κλήση του είναι μια ένδειξη ότι αναζητά βοήθεια. Διαβεβαιώστε τον καλούντα ότι υπάρχουν και άλλες επιλογές και ότι δεν είναι πια μόνος. Βοηθήστε τον καλούντα να δώσει τις δικές του λύσεις. «Τι θα ήθελες να κάνεις;» «Τι φοβάσαι να κάνεις;» «Με ποιον έχεις μιλήσει ως τώρα;» «Σε ποιον θα ήθελες να απευθυνθείς;». Μην ξεχνάτε να διερευνήσετε το ρόλο που μπορεί να παίζουν σημαντικοί άλλοι στην κρίση. «Σε ποιον μπορείς να τηλεφωνήσεις αυτή τη στιγμή, ώστε να ασχοληθεί μαζί σου και να βοηθήσει;» Αν το άτομο οπλοφορεί πείτε: «Ανησυχώ πραγματικά μήπως εκπυρσοκροτήσει κατά λάθος το όπλο, και θα αισθανόμουν πολύ καλύτερα αν το ακουμπούσατε στο πάτωμα στη μέση του δωματίου.» Αν ο καλών διαθέτει χάρτια, ζητήστε του να τα βάλει στη μέση του δωματίου, να τα ρίξει στην τουαλέτα ή να τα δώσει σε κάποιον να τα φυλάξει για μερικές μέρες. Κρατήστε τον καλούντα στο τηλέφωνο. Διαπραγματευθείτε μαζί του για να κερδίσετε χρόνο. Προσπαθήστε να πείσετε το άτομο να περιμένει χωρίς να χάσει το δικαίωμά του να πάρει μια απόφαση και χωρίς να παύσει να είναι υπεύθυνος για τη ζωή του. Κάντε μια συμφωνία μαζί του ώστε να περιμένει.

Λόγω της σοβαρότητας της κατάστασης, χρειάζεστε να θυμάστε πάντα ότι δεν βάζουμε μια αυτοκτονική κλήση στην αναμονή!. Δεν μπορούμε να συμπεράνουμε χωρίς επαρκή στοιχεία ότι πρόκειται για φάρσα. Από την άλλη πλευρά, δεν βιαζόμαστε να συμπεράνουμε ότι η ζωή του καλούντα βρίσκεται σε άμεσο κίνδυνο, επειδή έγινε αναφορά σε αυτοκτονία! Δεν πρέπει ποτέ να αντιδρούμε υπερβολικά δείχνοντας

ανησυχία και φορτικό ενδιαφέρον γιατί μπορεί να τρομάξουμε τον καλούντα. Επίσης, δεν υποσχόμαστε ποτέ πράγματα για τα οποία δεν μπορούμε να εγγυηθούμε, όπως το ότι τα πράγματα θα πάνε καλύτερα. Δεν απορρίπτουμε ποτέ τα συναισθήματα του καλούντα ούτε υπερτονίζουμε τα θετικά συναισθήματα, ούτε αγνοούμε ή υποβαθμίζουμε τα αρνητικά. Δεν προσπαθούμε να αποθαρρύνουμε έναν αυτοκτονικό λέγοντάς του με ποιο τρόπο θα επηρεάσει η αυτοκτονία του την οικογένειά του, τα αγαπημένα του πρόσωπα, ούτε του ζηούμε να εγκαταλείψει τα σχέδιά του (ζητούμε να τα καθυστερήσει).

Χρειάζεται να έχουμε στο νού μας ότι ένας άνθρωπος δεν είναι προσανατολισμένος απόλυτα προς την αυτοκτονία, αλλά αμφιταλαντεύεται (για το λόγο αυτό, άλλωστε τηλεφωνεί), δεν πρέπει να παρασυρθούμε από την απελπισία που εκφράζει και να θεωρήσουμε και εμείς ότι δεν έχει άλλες διεξόδους. Δεν υποτιμούμε ποτέ τη δύναμη της συναισθηματικής αντίδρασης του καλούντα.

Χειριστείτε λοιπό μια προσπάθεια αυτοκτονίας «ενεργητικά»: Επικοινωνήστε την κατανόησή σας για τη δύναμη των συναισθημάτων του ατόμου και την απόγνωση που αισθάνεται. Να είστε ψύχραιμος, μη επικριτικός και να δείξετε ενδιαφέρον. Να αντανakλάτε τα συναισθήματά του. Ακούστε τον! Εκτιμήστε τις δυνατότητες και τα αποθέματα του καλούντος. Ο καλών αισθάνεται συχνά μόνος, χωρίς αποθέματα και παραβλέπει διεξόδους και σημαντικούς «άλλους» στη ζωή του. Βοηθήστε τον καλούντα να αναγνωρίσει και να κινητοποιήσει πηγές εσωτερικές ή μη ώστε να ανακαλύψει άλλες διεξόδους και προσπαθήστε να αναπτύξετε μαζί του ένα θεραπευτικό πλάνο. Κάντε μια συμφωνία θέτοντας την αναβολή της αυτοκτονίας ως επιλογή, αναζητήστε βοήθεια και βρείτε εναλλακτικές λύσεις. Στο τέλος της συνδιάλεξης μην αμελήσετε να κλείσετε νέο τηλεφωνικό ραντεβού (κίνηση που φέρει μεγάλη συμβολική σημασία).

#### **7.2.5. Αυτοτραυματισμός**

Πολλά από τα άτομα που προκαλούν βλάβη στον εαυτό τους υποφέρουν από βουλιμία ή ψυχογενή ανορεξία, έχουν πέσει θύματα σεξουαλικής ή άλλων ειδών κακοποίησης, και παρουσιάζουν μια ευρεία γκάμα διαταραχών στη συμπεριφορά. Πολλών τέτοιων ανθρώπων οι οικογένειες είναι διαλυμένες ή δυσλειτουργικές και ο αλκοολισμός, η ψυχική και συναισθηματική κακοποίηση είναι συνήθη. Μπορεί να είναι χρήστες ουσιών,

καταθλιπτικοί ή να αισθάνονται μπερδεμένοι με την σεξουαλική τους ταυτότητα. Σε μερικές περιπτώσεις μπορεί το υπόβαθρο να είναι οριακό ή ψυχωτικό (π.χ. απώλεια επαφής με την πραγματικότητα εξαιτίας παραληρηματικών ακουστικών ψευδαισθήσεων). Οι περισσότεροι βλέπουν τον εαυτό τους σε εκρήξεις στιγμής, χωρίς βασική αιτία. Άλλοι το κάνουν για να αισθανθούν κάτι πέρα από το κενό που συχνά βιώνουν. Οι περισσότεροι αναφέρουν ότι αισθάνονται από λίγο μόνο πόνο έως και καθόλου. Άλλοι προτιμούν το σωματικό πόνο από τον εσωτερικό συναισθηματικό ή ψυχικό πόνο, και μερικοί αναφέρουν ευχάριστα συναισθήματα που συνδέονται με τα τραύματά τους.

Συνήθεις πρακτικές είναι οι χαράξεις / τομές, κοπή των καρπών, αγκώνων ή ποδιών με ξυραφάκι ή σπασμένο γυαλί, σημάδεμα / κάψιμο από τσιγάρα, εκχυμώσεις από χτυπήματα στο τοίχο ή σε αιχμηρά αντικείμενα, κατάποση μη-νόμιμων ουσιών δηλητηρίου, συνεχές άνοιγμα ή σκάλισμα παλαιότερων πληγών ή κατάποση μικρών αντικειμένων όπως καρφίτσες.

Το αίμα μπορεί να σημαίνει συμβολικά ότι ο πόνος και τα άσχημα συναισθήματα αφήνουν/ εγκαταλείπουν το σώμα τους ή τους διαβεβαιώνει ότι είναι ακόμα ζωντανό και ενεργητικοί. Το κόψιμο μπορεί να ανακουφίζει από την ένταση και να επαναφέρει τα άτομα στην πραγματικότητα. Στη συνέχεια μπορεί να βιώνουν ανακούφιση / κάθαρση, ενοχή ή απέχθεια για την πράξη τους.

Η αυτοκαταστροφική συμπεριφορά είναι συνήθως εθιστική και συνεπώς δύσκολο να διακοπεί χωρίς ιατρική και θεραπευτική βοήθεια.

Είναι απαραίτητο να διευκρινίσετε το βαθμό στον οποίο το άτομο προκαλεί κακό στον εαυτό του. Εάν ο καλών δε βρίσκεται σε σωματικό κίνδυνο, προσφέρετέ του υποστήριξη και μία σχέση εμπιστευτικού δεσμού μαζί σας. Διευκρινίστε το βαθμό του αυτοτραυματισμού. Για παράδειγμα, εάν ο καλών κόβει τον εαυτό του, κάντε ερωτήσεις όπως «Πόσο βαθύ είναι το κόψιμο...», «Τρέχει πολύ αίμα;» «Πόσο;» Διευκρινίστε επίσης, εάν ο καλών γνωρίζει τα βασικά για να περιποιηθεί τον εαυτό του και τα τραύματα/πληγές του. Γενικά, ο αυτοτραυματισμός είναι ένα μικρό κόψιμο ή πληγή με λίγο αίμα, το οποίο ο καλών γνωρίζει πώς να χειριστεί. Εάν ο καλών δεν γνωρίζει πώς να παρέχει ο ίδιος βοήθεια στον εαυτό του, τότε καλέστε νοσοκομειακή βοήθεια. Ρωτήστε εάν ο καλών έχει κάποιο αυτοκτονικό ιδεασμό. Όταν ο σωματικός κίνδυνος έχει διευκρινιστεί και αντιμετωπιστεί, προσφέρετε στον καλούντα την ευκαιρία να μιλήσει για το τι συμβαίνει στη ζωή του/της και τα συναισθήματά του γι αυτό.

Από την άλλη πλευρά δεν πρέπει να αναλύσετε γιατί το άτομο είναι αυτοκαταστροφικό, ούτε να υποθέσετε ότι είναι απαραίτητα σοβαρά διαταραγμένο. Μην υιοθετείτε ρόλο



γιατρού, νοσοκόμας ή φαρμακοποιού! Χρησιμοποιήστε τα επείγοντα περιστατικά ως πηγή πληροφόρησης και βέβαια, μην πανικοβάλλεστε στην περιγραφή των σωματικών λεπτομερειών της κακομεταχείρισης / ακρωτηριασμού.

#### **7.2.6. Ο καλών ανησυχεί για κάποιον άλλο**

Όταν ο καλών ανησυχεί για κάποιον άλλο ο οποίος διατρέχει σε κάποιον βαθμό φυσικό κίνδυνο, θέλει να ελέγξει τις απόψεις του για την κατάσταση, θέλει ένα πρόγραμμα δράσης, θέλει εσάς ή έναν άλλο να αναλάβετε την κατάσταση, αναζητά υποστήριξη ή όλα τα παραπάνω. Ο καλών μπορεί να βρίσκεται σε κρίση λόγω της κατάστασης του «άλλου». Σε αυτές τις περιπτώσεις, αντιμετωπίστε τον κίνδυνο, αν είναι δυνατόν, μιλώντας ευθέως με το δεύτερο μέρος, δηλαδή το έτερο πρόσωπο. Διαφορετικά, επικεντρώστε πάνω στον καλούντα παρά στο δεύτερο μέρος: Βοηθήστε τον καλούντα να ρωτήσει το δεύτερο μέρος σχετικά με την αυτοκτονία και γενικά, οικοδομήστε μια συμμαχία με τον καλούντα, που θα του επιτρέψει να αποφασίσει τι να πράξει. Αν το δεύτερο μέρος είναι κοντά στο τηλέφωνο, ρωτήστε αν θέλει να μιλήσει ευθέως σε σας (τότε ακολουθήστε τις οδηγίες που προηγήθηκαν).

Αν κάτι τέτοιο δεν γίνει πράξη, τότε κάντε ένα απολογισμό της επικινδυνότητας διαμέσου του καλούντα. «Γνωρίζετε αν έχει ένα συγκεκριμένο σχέδιο αυτοκτονίας;» Μαζί του υπολογίστε το ποσοστό του κινδύνου καθώς και το τι χρειάζεται να γίνει.

Αν και ο καλών βρίσκεται σε κρίση λόγω της κατάστασης του δευτέρου μέρους, βοηθήστε τον να ανακτήσει τη δυνατότητά του να ανταπεξέλθει. Ασχοληθείτε κυρίως μαζί του και αν δείτε ότι φοβάται να δράσει, διερευνήστε τους πιθανούς φόβους, όπως αντεκδίκηση απ' το δεύτερο μέρος ή τέλεση της αυτοκτονίας απ' το δεύτερο μέρος.

Αφήστε τον ξεσπάσει σχετικά με το πρόβλημα, να εκφράσει τα συναισθήματα και τις αντιλήψεις του (π.χ. «Τι αντίκτυπο έχει αυτό πάνω σου;», «Πως είναι να αισθάνεσαι υπεύθυνος για τη ζωή κάποιου άλλου;»). Βοηθήστε τον να καθορίσει τον καλύτερο τρόπο για να εκφράσει τις ανησυχίες του ευθέως στο δεύτερο μέρος: «Πως θα ξεκινούσες αυτή τη συζήτηση;» «Τι θα έλεγες πρώτα απ' όλα;»

Υπενθυμίστε στον καλούντα πως ό,τι και να γίνει δεν είναι υπεύθυνος για τις επιλογές κάποιου άλλου και βοηθήστε τον να σκεφτεί τι μπορεί να κάνει ο ίδιος για να βοηθήσει το

άλλο άτομο. Βοηθήστε τον να σκεφτεί διεξόδους που εμπιστεύεται το δεύτερο μέρος και που μπορούν να κινητοποιηθούν σ' αυτή την κατάσταση, όπως επίσης και να καλέσει βοήθεια (εκτός και αν δεν μπορεί για κάποιο λόγο) ενθαρρύνοντάς τον να τηλεφωνήσει στην αστυνομία ή κάπου αλλού. Μην ξεχνάτε ποτέ να ανανεώσετε το τηλεφωνικό ραντεβού με τον καλούντα: μπορεί να αποτελεί το μόνο σύνδεσμο με το δεύτερο μέρος που βρίσκεται σε κίνδυνο. Αν είναι δυνατόν, βρείτε το όνομα του καλούντα, το τηλέφωνό του και την τοποθεσία, ώστε να υπάρχει κάποιος τρόπος ελέγχου σε μια πιθανή κρίσιμη κατάσταση.

### 7.2.7. Κρίσεις Πανικού

Οι κρίσεις πανικού εκδηλώνονται με ξαφνική, έντονη ανησυχία, φόβο ή τρόμο, συχνά συνδεδεμένα με αισθήματα επερχόμενης καταστροφής του ιδίου του ατόμου ή άλλων σημαντικών γι' αυτόν προσώπων . Τα συμπτώματα περιλαμβάνουν αίσθηση παλμών της καρδιάς, πόνο στο στήθος, αισθήματα ασφυξίας ή πνιξίματος, ζαλάδα, εφίδρωση (γενικά, νευροφυτικά συμπτώματα ), φόβο του ατόμου ότι θα πεθάνει ή θα τρελαθεί. Άτομα με γενικευμένη αγχώδη διαταραχή ( επίμονη ανησυχία με διάρκεια τουλάχιστον ενός μήνα ) δείχνουν σημάδια έντασης, υπερδραστηριότητα του κεντρικού νευρικού συστήματος ( εφίδρωση , αίσθηση παλμών ), φόβο και έντονη αϋπνία.

Στην τηλεφωνική επικοινωνία, χρειάζεται να βοηθήσετε τον καλούντα να επιστρέψει στη σωστή λειτουργία προσφέροντάς του τρόπους να αντιμετωπίσει την ανησυχία / κρίση πανικού.

Θυμηθείτε να μιλάτε σιγά και ήρεμα προσπαθώντας να ηρεμήσετε τον καλούντα. Διαβεβαιώστε τον ότι θα μείνετε μαζί του/της, λέγοντας : «Θα μείνω εδώ μαζί σου και θα περιμένω να περάσει ». Ελέγξτε τους τρόπους που έχει κάθε άτομο να αντιμετωπίζει την ανησυχία/πανικό, κάνοντας ερωτήσεις όπως : «Έχει συμβεί κάτι τέτοιο ποτέ στο παρελθόν; Τι σας είχε βοηθήσει; «Δοκιμάσατε προηγουμένως τις μεθόδους που είχατε χρησιμοποιήσει αυτή τη φορά;». Ενθαρρύνετε τον καλούντα να αποφύγει να «παλέψει » με τον πανικό, λέγοντας: «Περιμένετε και δώστε στο φόβο χρόνο. Θα περάσει. Ο τρόπος για να βγείτε από αυτό είναι να περάσετε μέσα από αυτό». Βοηθήστε

τον να παραμείνει στο παρόν και να αντιλαμβάνεται τι συμβαίνει εκείνη τη στιγμή από το να ανησυχεί ότι η κατάσταση θα χειροτερέψει .

Σε πρακτικό επίπεδο, είναι χρήσιμο να προτείνετε στον καλούντα να κάνει τις παρακάτω ενέργειες για να ελέγξει την ανησυχία/πανικό του/της :

Ενθαρρύνετέ τον να παίρνει βαθιές, αργές αναπνοές, εκπνέοντας τελείως κάθε φορά (π.χ. «Πάρτε 10 –15 αναπνοές τη φορά, ξεκουραστείτε, συνεχίστε πάλι. Φυσήξτε μέσα σε μια χάρτινη σακούλα»). Προτείνετέ του καλούντα να ακολουθήσει ένα όχι πολύ περίπλοκο υπόδειγμα που έχει σκοπό να σταματήσει τον πανικό και να κερδίσει τον έλεγχο (π.χ. «Κάθε φορά που αισθάνεστε ότι είστε σε κρίση πάρτε 5 αναπνοές, κάντε 10 βήματα δεξιά, πάρτε 5 ακόμα βαθιές αναπνοές , κάντε 10 βήματα αριστερά»).

Προτείνετέ του να πει τα ακόλουθα στον εαυτό του/της κατά τη διάρκεια της κρίσης πανικού: Η ανησυχία είναι ένα μια φυσιολογική αντίδραση του σώματος στον κίνδυνο/ στο φόβο/ στην πίεση . Η ανησυχία είναι απειλητική αλλά όχι επικίνδυνη .

Προσοχή, όμως, Μην απορρίπτετε ως αναληθή τα αισθήματα και τους φόβους του καλούντα, ούτε να αντανakλάτε την ταραχή του στη δική σας φωνή (το «καθρέπτισμα» αυτό θα επιδεινώσει την κατάστασή του).

### 7.3. Ψύχωτικές καταστάσεις

#### 7.3.1. Ψευδαισθήσεις, παραισθήσεις.

Ο καλών εμφανίζεται αποπροσανατολισμένος, πιθανόν παρανοϊκός, (έχει αισθήματα καταδίωξης) ή δεν έχει επαφή με την πραγματικότητα. Ο καλών ίσως χαρακτηρίσει τον εαυτό του «ψυχικά άρρωστο». Βασικός στόχος στις περιπτώσεις αυτές είναι να εγκαθιδρύσουμε σχέση συμπάθειας με τον καλούντα και σε δεύτερο χρόνο να αυξήσουμε τα επίπεδα ορθής αντίληψης της πραγματικότητας του καλούντα και τον έλεγχο των παραισθήσεων .

Συνακόλουθα θα χρειαστεί να κρατήστε επικοινωνία σύντομη, περιεκτική και απλή:

Χρησιμοποιήστε προτάσεις και όχι μεγάλες παραγράφους . Δίνετε οδηγίες, μία τη φορά. Κάντε ερωτήσεις, μία τη φορά. Μιλάτε αργά και ήρεμα . Να είστε ξεκάθαροι και ευθείς. Χρησιμοποιήστε λέξεις και φράσεις που ο καλών χρησιμοποιεί, αλλά στο πλαίσιο των δικών σας προτάσεων. Για παράδειγμα, αν ο καλών μιλάει για κλάμα και ότι είναι σαν παιδί, χρησιμοποιήστε τις λέξεις «κλάμα» και «παιδί» . Αν ο καλών μιλάει με μεταφορές ή σύμβολα που δεν καταλαβαίνετε, ζητήστε του/της να σας εξηγήσει τη σημασία τους. Για παράδειγμα ο καλών λέει : «Έχω σπάσει». Μπορείτε να ρωτήσετε : «Τι σημαίνει έχω σπάσει ;», «Έχετε νιώσει έτσι ξανά;», «Τι κάνετε για να συγκεντρωθείτε ;».

Μην ξεχνάτε να δείχνετε ενσυναίσθηση. Προσπαθήστε να καταλάβετε τη σωματική κατάσταση του καλούντα και προσανατολιστείτε στις αισθήσεις (αφή, ακοή, γεύση κλπ), αν έχει περιγράψει ο καλών που βρίσκεται , τι φοράει, που κάθεται κ.α.

Αν ο καλών περνάει απότομα από θέμα σε θέμα, ενθαρρύνετέ τον να επιμένει σ'ένα θέμα τη φορά. Μιλήστε κι εσείς για ένα θέμα τη φορά .

Προσδιορίστε αν ο καλών εκφράζει απειλή για τον εαυτό του ή τους άλλους και ενεργείστε ανάλογα .

Χρειάζεται προσοχή, ώστε να μην εστιάζετε σε άχρηστες λεπτομέρειες ή αφηρημένες έννοιες.

Αν ο καλών έχει ψευδαισθήσεις, μην προσποιείστε ότι μοιράζεστε την εμπειρία μαζί του αλλά και μην προσπαθείτε να διαφωνείτε με ό,τι ο καλών αντιλαμβάνεται, χρειάζεται προσοχή, ώστε να μην κάνετε ιδιαίτερα διερευνητικές ερωτήσεις για την εμπειρία των φαντασιώσεων, καθώς αυτό ίσως αυξήσει τον φόβο του.

Μην προσπαθείτε να πείσετε τον καλούντα να μην πιστεύει σε παραισθήσεις ή να μην φοβάται και κυρίως μην του λέτε ποτέ ότι είναι εκτός ελέγχου.

### 7.3.2. Ο καλών είναι ψυχωτικός και προσπαθεί να αντιμετωπίσει την κατάσταση

Ο καλών στις περιπτώσεις αυτές περιγράφει τον εαυτό του /της σαν να έχει λάβει τη διάγνωση ότι είναι «ψυχικά ασθενής» . Σκοπός μας σε αυτές τις περιπτώσεις είναι να προσφέρουμε μια ευκαιρία στον καλούντα να έχει έναν ακροατή που θα τον στηρίξει.

Το περιεχόμενο της αλληλεπίδρασης εξαρτάται από τους συγκεκριμένους λόγους που οδήγησαν τον καλούντα να τηλεφωνήσει. Αυτοί οι λόγοι μπορεί να είναι οι ακόλουθοι:

Μοναξιά – η ανάγκη για κοινωνική επαφή, έλλειψη υποστήριξης –πανικός ή ανησυχία για έναν θεραπευτή ή για την απουσία κάποιου άλλου σημαντικού προσώπου.

Απόρριψη – πραγματική ή φαντασιωσική.

Φόβος – ότι χάνει τον έλεγχο, ότι «τρελαίνεται» .

Αυτοκτονικός ιδεασμός.

Ψυχωτικές σκέψεις ή συμπτώματα

Οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή στο πλαίσιο του.

Προσοχή! Επικοινωνήστε με τον καλούντα που είναι ψυχικά ασθενής με τον ίδιο τρόπο που θα επικοινωνούσατε με άλλους καλούντες . Ακούστε προσεκτικά τα όσα εκφράζει γιατί. Τα συναισθήματα και το περιεχόμενο των λόγων πρέπει να αντανακλώνται με ακρίβεια. Ρωτήστε πως μπορείτε να φανείτε χρήσιμοι ή να βοηθήσετε «τώρα».

Βοηθήστε τον καλούντα να συγκεντρωθεί για μικρό διάστημα, επιτεύξιμος στόχος για το τηλεφώνημα. Αν έχουν αναφερθεί στο παρελθόν επιτυχίες (π.χ. μετακόμιση σε δικό του διαμέρισμα, εύρεση εργασίας), προσπαθήστε να πείσετε τον καλούντα να χρησιμοποιήσει τις ίδιες δυνάμεις ή δεξιότητες τώρα.

Ερευνήστε την κατάσταση της φαρμακευτικής αγωγής: χρησιμοποίηση, αποτελεσματικότητα, πιθανές παρενέργειες και διαθεσιμότητα και επίσης ενθαρρύνετε τον καλούντα να επικοινωνήσει με άλλα άτομα που τον/την στηρίζουν (π.χ τον θεραπευτή) όταν χρειάζεται.

Μη χρησιμοποιείτε ιατρικούς όρους ή άλλες ταμπέλες που αναφέρει ο καλών για να κατηγοριοποιήσετε την κατάστασή του/της. Καλύτερα ρωτήστε τον καλούντα τι εννοεί με τον όρο ή την ταμπέλα. Επίσης, μην κάνετε υποθέσεις για την ικανότητα του καλούντα να ζητήσει υποστήριξη από την ομάδα, να βρει δουλειά ή να μπει σε σχέσεις. Κάποιοι

καλούντες λειτουργούν πολύ καλά, άλλοι όχι. Εάν ο καλών αναφέρει παράπονα για το θεραπευτικό του πλαίσιο μην παρασύρεστε και παίρνετε το μέρος του σχετικά με το πόσο κακός είναι ο θεραπευτής του/της, το πρόγραμμα της ομάδας του κ.τ.λ. Βοηθήστε τον να καταλάβει πως θα μπορούσε να μεταφέρει παράπονα, ανησυχίες χωρίς να θίξει ευθέως του άλλους.

Χρειάζεται πάντα να έχουμε υπόψην ότι κάποιες κοινές εσφαλμένες αντιλήψεις πρεσβεύουν ότι το άτομο που έχει ή είχε μια ψυχική ασθένεια δε μπορεί ποτέ να είναι φυσιολογικό, πάντοτε ενεργεί διαφορετικά («τρελά»), δε μπορεί να μάθει να λειτουργεί σε μια κοινωνία, είναι απρόβλεπτο και επικίνδυνο, δε μπορεί να επικοινωνήσει, είναι παράλογο και όχι έξυπνο, δε μπορεί να είναι καλός εργαζόμενος ή μπορεί να μένει μόνο σε χαμηλού επιπέδου δουλειές. Αντισταθείτε στον στιγματισμό αυτό, οι ψυχικά ασθενείς είναι άνθρωποι και όχι διαγνώσεις !

## **7.4. Χρήση ουσιών**

### **7.4.1. Ο καλών έχει κάνει χρήση ουσιών**

Το Αλκοόλ καταδεικνύεται απ' την κακή άρθρωση του λόγου, κλαψούρισμα, κλάμα, ξέσπασμα οργής, μουρμούρισμα, ανάρμοστες αντιδράσεις, και ενδείξεις αυτοκτονικότητας. Μπορεί να ακούσετε τον ήχο του πάγου στο ποτήρι ή την κατάποση υγρών. Το άτομο μπορεί να τηλεφωνήσει, επειδή η κατάθλιψη εμφανίστηκε, τα αισθήματα ανυψώθηκαν, η σκέψη μπερδεύτηκε ή αποδιοργανώθηκε ή αισθάνεται απώλεια του ελέγχου. Προσοχή: Μην του προτείνετε να πιεί καφέ.

Σε περίπτωση χρήσης Παραισθησιογόνων το άτομο βλέπει ή ακούει πράγματα που προκαλούνται από ουσίες όπως το LSD (οξύ). Προσοχή: Μην κάνετε ανακριτικές ερωτήσεις για την εμπειρία όταν είναι υπό την επήρεια κάποιας ουσίας όπως για παράδειγμα: «Γιατί αισθάνεσαι ότι οι τοίχοι έρχονται κατά πάνω σου;» «Πόσο μεγάλα είναι τα έντομα που βλέπεις;» Κάτι τέτοιο μπορεί να αυξήσει το φόβο του καλούντος.

Σε περίπτωση χρήσης Κατασταλτικών το άτομο φαίνεται εξαιρετικά αργό, σε κατάθλιψη, έχει χαμηλή ενεργητικότητα και δυσκολία στο να εκφραστεί.

Σε περίπτωση λήψης Διεγερτικών το άτομο είναι σε υπερδιέγερση, λόγω της έλλειψης ύπνου. Μπορεί να παρουσιάζει παρανοικότητα στη σκέψη, γρήγορο λόγο και υψηλή ενεργητικότητα.

Στις περιπτώσεις αυτές είναι απαραίτητο να υπολογίσουμε το βαθμό του κινδύνου και να προβούμε σε δραστικά βήματα διάσωσης αν είναι ανάγκη.

Πρώτα από όλα, καθορίστε την κατάσταση του καλούντος καθώς και αν υπάρχει κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Να είστε ευθύς. Τι ουσία έχει πάρει ο καλών; Πότε; Πόση; Μπορεί να είναι θανατηφόρο το μείγμα; Πόσο παρορμητικός είναι ο καλών; Υπάρχει κάποιο θανατηφόρο σχέδιο; Καλέστε άμεση βοήθεια αν χρειάζεται.

Οικοδομήστε εμπιστοσύνη. Προσφέρετε επιβεβαίωση και υποστήριξη για όση ώρα το χρειάζεται ο καλών και για όση ώρα η κλήση παραμένει παραγωγική. Μην ξεχνάτε να θέτετε σταθερά όρια. Ζητήστε απ' τον καλούντα να απέχει από το ποτό και τα ναρκωτικά στη διάρκεια της κλήσης: «Όχι, δε θα περιμένω μέχρι να βάλετε άλλο ένα ποτό, θα το εκτιμούσα αν δεν πίνατε ενώ μιλάμε».

Αν η κλήση είναι αντιπαραγωγική προτείνεται του να καλέσει όταν θα είναι νηφάλιος: «Χαίρομαι που αποφάσισες να τηλεφωνήσεις. Μπορούμε να καθορίσουμε τι ώρα θα μπορούσες να ξανατηλεφωνήσεις; Προτείνω να κοιμηθείς για μερικές ώρες και ύστερα να τηλεφωνήσεις. Τα πράγματα μπορεί να είναι πιο ξεκάθαρα». Αν ο καλών είναι διστακτικός παραπέμψτε τον.

Να μιλάτε αργά και καθαρά ώστε να σας κατανοεί ο καλών. Αποφύγετε να σχετιστείτε με την ουσία. Εστιάστε στο παρόν, «στο εδώ και τώρα». Μείνετε με αυτό που βλέπει και αισθάνεται ο καλών. Κάτι τέτοιο θα τον βοηθήσει να αποκτήσει έλεγχο της κατάστασης. Βοηθήστε τον να μην καταβληθεί απ' την κατάσταση. «Δεν έχεις φάει όλη μέρα; Θα ήταν καλό να τρως κάτι ενώ θα μιλάμε».

Σε πρακτικό επίπεδο, σε ό,τι αφορά τη λήψη Παραισθησιογόνων (πχ. LSD):

Να ελέγχετε σε τακτά διαστήματα τι βιώνει ο καλών. «Τι συμβαίνει τώρα;» «Που είναι το τηλέφωνο;» «Τι συμβαίνει στο σώμα σου;». Διαβεβαιώστε το άτομο για τη διαρκή παρουσία σας. «Είμαι εδώ για να σε βοηθήσω» «Είμαι ακόμα εδώ».

Σε ό,τι αφορά τη χρήση Κατασταλτικών:

Κρατήστε τη συζήτηση ζωντανή. Παρακινήστε τον καλούντα – υπάρχουν στιγμές που το μυαλό του μπορεί να φαίνεται κενό. Προσπαθήστε να τον βοηθήσετε να αυξήσει τα επίπεδα της ενεργητικότητάς του. Προτείνεται του να κινείται, να πάρει λίγο αέρα, κλπ. όχι

όμως καφέ. «Κρυώνεις; Τι μπορείς να κάνεις γι' αυτό;» «Τι μπορείς να κάνεις τώρα για να δώσεις στον εαυτό σου λίγη ενεργητικότητα;»

Σε ό,τι αφορά τη χρήση Διεγερτικών:

Να μιλάτε και να απαντάτε αργά. Προτείνετε δραστηριότητες χαλάρωσης. Εστιάστε και κάντε περιλήψεις ώστε να κρατήσετε τη συνοχή της συζήτησης.

Γενικότερα, στις περιπτώσεις λήψης ουσιών χρειάζεται να μην εξάγουμε βιαστικά συμπεράσματα: ο καλών που ακούγεται «φτιαγμένος» ή μεθυσμένος μπορεί στην πραγματικότητα να είναι κουρασμένος ή σε κατάθλιψη, άρρωστος, ή υπό την επήρεια φαρμάκων κλπ.

Δεν κλείνουμε ποτέ το τηλέφωνο πριν δώσουμε στον καλούντα τη δυνατότητα για μια παραγωγική συνομιλία. Δεν προσπαθούμε να πείσουμε τον καλούντα να βρει βοήθεια. Δεν λέμε ποτέ «Θα σας παρακαλούσα να πάτε να δείτε κάποιον ειδικό σύμβουλο για αλκοολικούς το συντομότερο.» Από την άλλη πλευρά, θέτουμε όρια, δηλαδή, δεν δίνουμε στον καλούντα απεριόριστο χρόνο για συνομιλία. Ταυτόχρονα, δεν μπορούμε να απαρνηθούμε το άμεσο πρόβλημα επικεντρώνοντας στα υποβόσκοντα αίτια. Μια τέτοια εστίαση μπορεί να επιδεινώσει το άγχος και τη χρήση ουσιών.

#### **7.4.2. Ο καλών έχει κάνει υπερβολική χρήση ουσιών (overdose)**

Το άτομο έχει πάρει υπερβολική δόση τοξικών ουσιών και χρειάζεται άμεση ιατρική παρακολούθηση. Ο καλών μπορεί να βρίσκεται στο αρχικό ή στα ενδιάμεσα στάδια της υπερβολικής δόσης. Επίσης, η τηλεφωνική κλήση μπορεί να αφορά άλλο πρόσωπο.

Χρειάζεται να προσδιοριστεί η πιθανή χρήση τοξικών ουσιών, να συσταθεί ιατρική παρακολούθηση όπου χρειάζεται και να προσφερθεί υποστήριξη και κατάλληλη πληροφόρηση στον καλούντα.

Διατηρήστε τη ψυχραιμία σας και προσπαθήστε να κρατήσετε τον καλούντα σε επικοινωνία και επαφή (αν ο καλών είναι αυτός που έχει κάνει υπερβολική δόση) συζητώντας και αποκαλώντας τον με το όνομά του/της όταν αρχίζει και χάνει επαφή μαζί σας. Προσδιορίστε τη νομιμότητα και φύση των τοξικών ουσιών κάνοντας ερωτήσεις όπως:

Ποιες ναρκωτικές ουσίες έχουν παρθεί;

Πριν πόση ώρα έγινε η χρήση;



Πόσα ναρκωτικά/ φάρμακα έχουν ληφθεί;

Αυτή είναι η συνηθισμένη δόση;

Πόσα κιλά ζυγίζεις;

Πως έγινε η χρήση της τοξικής / φαρμακευτικής ουσίας;

Διευκρινίστε τα συμπτώματα που αναφέρονται, διερευνήστε για προσωπικές πηγές / φίλους που μπορούν να βοηθήσουν σε πιθανή μετακίνηση, ρωτήστε για την αιτία της λήψης ουσιών (να ελέγχετε πάντοτε για αυτοκτονικό ιδεασμό).

Εάν πρόκειται για φόβο απώλειας ζωής, πάρτε τη διεύθυνση και το τηλέφωνο του καλούντα και καλέστε άμεσα ένα ασθενοφόρο. Μην ενθαρρύνετε το άτομο που έκανε κατάχρηση να οδηγήσει/πάει μόνο του να βρει βοήθεια. Εντοπίστε το τηλέφωνο, αν χρειάζεται, κατά τη διάρκεια συνομιλίας με τον καλούντα.

Πάρτε τηλέφωνο στα επείγοντα περιστατικά κάποιου νοσοκομείου για να σας δώσουν πληροφορίες για την κατάχρηση ουσιών και συστάσεις για το πώς να χειριστείτε την κατάσταση.

Παραμείνετε στη τηλεφωνική γραμμή και σε επαφή με τον καλούντα έως ότου σιγουρευτείτε ότι υπάρχει ιατρική παρακολούθηση.

Κάποιοι μύθοι όπως πρόκληση εμέτου, κρύο ντους, κατανάλωση γάλατος, πάγος στα γεννητικά όργανα κ.ά. δεν λειτουργούν σε αυτές τις περιπτώσεις!

Αν το τηλέφωνο αφορά την περίπτωση άλλου προσώπου χρειάζεται να επιστρατεύσετε την ενσυναίσθησή σας και να είστε απόλυτα σαφείς. Τονίστε να διατηρηθεί το πρόσωπο που έκανε κατάχρηση ζεστό. Να είστε ευαίσθητος στις ανάγκες του καλούντα και στις ιατρικές ανάγκες του άλλου προσώπου.

Μην κλείσετε το ακουστικό πολύ σύντομα και βέβαια μην αναφέρετε ότι θα εντοπίσετε το τηλεφώνημα. Ο καλών μπορεί να κλείσει πρόωρα, για να μην αποκαλυφθεί το νούμερό του.

#### **7.4.3. Ο καλών κάνει χρήση ουσιών και θέλει να μιλήσει για αυτό**

Ο καλών είναι αρκετά νηφάλιος για να μιλήσει και ν' ακούσει. Έχει πρόβλημα με κατάχρηση ουσιών και θέλει να μιλήσει γι' αυτό. Επομένως μπορείτε να τον ενθαρρύνετε να εκφράσει τις ανησυχίες του και να αναγνωρίσει πρότυπα συμπεριφοράς. Αν ο καλών λέει άλλα σημαντικά πράγματα και νομίζει ότι έχει πρόβλημα, συζητήστε για ποιο λόγο τα σημαντικά αυτά άλλα τον κάνουν να αισθάνεται έτσι .

Πρέπει να έχουμε πάντοτε υπόψην ότι στις περιπτώσεις αυτές σχετιζόμαστε με το άτομο και όχι με την ουσία!

Αν ο καλών έχει δώσει αποδείξεις ότι η χρήση ουσιών είναι ίσως ένα πρόβλημα που συμβάλει στη γενικότερη κατάστασή του, ελέγξτε το ρωτώντας : «Πώς χαλαρώνετε;», «Τι κάνετε για να διασκεδάσετε;». Να αναγνωρίσετε τι θέλει ο καλών από το τηλεφώνημα , γιατί καλεί τώρα (πρόσφατη κρίση;) και τι θέλει να κάνει. Βοηθήστε τον καλούντα να αναγνωρίσει τι συμβαίνει και τι είδους αλλαγές θέλει να κάνει. Ρωτήστε πως η ουσία συνδέεται με την ανησυχία/πρόβλημα. Ρωτήστε ακόμη, τι έχει προσπαθήσει να κάνει στο παρελθόν.

Είναι απαραίτητο να χρησιμοποιούμε στις περιπτώσεις αυτές ειλικρίνεια και ευθείς δηλώσεις ενώ ταυτόχρονα να εκφράζουμε ενδιαφέρον και υποστήριξη.

Δεν αναφερόμαστε ποτέ στο πρόβλημα με τους όρους « αλκοολισμός » ή «τοξικομανία», εκτός αν ο καλών έχει προσδιορίσει το πρόβλημα με αυτούς τους όρους.

Επίσης δεν χρησιμοποιούμε τον όρο «κατάχρηση» όταν αναφερόμαστε ευθέως στις ενέργειες του καλούντα. Χρησιμοποιούμε τη λέξη «χρήση». Ποτέ δεν καθησυχάζουμε τον καλούντα, δεν ηθικολογούμε, δεν τον κατηγορούμε για το πρόβλημά του/της, ούτε τον προειδοποιούμε για τις συνέπειες που έχει η συνεχιζόμενη χρήση .

Σε περιπτώσεις που ο καλών ανησυχεί για άλλον που κάνει χρήση ουσιών, προσπαθεί να αντιμετωπίσει τα αποτελέσματα της χρήσης ουσιών κάποιου/ας, για τον οποίον/οποία νοιάζεται. Αυτός/ή ίσως να ανησυχεί πολύ ώστε να επιχειρήσει να κάνει την αλλαγή.

Στόχος μας είναι να διευκολύνουμε τον καλούντα να αντιμετωπίσει τα δικά του/της αισθήματα αδυναμίας και απελπισίας και να πάρει οποιαδήποτε κατάλληλα μέτρα χρειάζονται, ώστε να εξασφαλίσει τη δική του/της ασφάλεια και του ατόμου, για το οποίο νοιάζεται.

Επομένως: Συγκεντρωθείτε στον καλούντα, επιτρέψτε του να βρει διέξοδο στο πρόβλημά του, στα αισθήματά του και στις αντιλήψεις του. Δείξτε ενσυναίσθηση και ανταποκριθείτε στα συναισθήματά του, τα οποία ίσως σχετίζονται με διακριτή απώλεια ελέγχου στον χρήστη ουσιών. Κάντε ερωτήσεις όπως: «Πρέπει να είναι αρκετά τρομακτικό για εσάς όταν ο σύζυγος σας επιστρέφει σπίτι μεθυσμένος στη 1μ.μ» ή «Πώς σας κάνει να αισθάνεστε όταν επιστρέφοντας από το σχολείο βρίσκετε τη μητέρα σας να πίνει ;» .

Ποτε μην ξεχνάτε να αξιολογήσετε την κατάσταση και την ασφάλεια του καλούντα. Αν ο καλών αισθάνεται να κινδυνεύει, ενεργείστε επιθετικά. Εάν το δεύτερο άτομο έχει πάρει

υπερβολική δόση και εαν έχει γίνει λήψη αλκοόλ και φαρμάκων, απαιτείται να το αντιμετωπίσετε ως επείγον περιστατικό.

Υποστηρίξτε την άρνηση του καλούντα να αναλάβει ευθύνη για τη συμπεριφορά του δεύτερου ατόμου και οποιαδήποτε προσπάθεια να διαχωρίσει τον εαυτό του από την κατάσταση. Ασχοληθείτε με το πως ο καλών μπορεί να χειριστεί την εμπειρία του/της. Βοηθήστε τον να διερευνήσει διεξόδους για να βρει ανακούφιση και υποστήριξη.

Στις περιπτώσεις αυτές χρειάζεται προσοχή ώστε να μην επικεντρωθείτε στο χρήστη.

Αποφύγετε να λέτε στον καλούντα τι να κάνει. Κυρίως, μην τον κάνετε να αισθάνεται υπεύθυνος για το άλλο άτομο.

## 7.5. Κακοποίηση

### 7.5.1. Συναισθηματική Κακοποίηση

Η συναισθηματική κακοποίηση θέτει σε κίνδυνο ή καταστρέφει την συναισθηματική υγεία ενός ατόμου, μπορεί να είναι εσκεμμένη ή μη, μπορεί να προκύπτει τόσο από την αδιαφορία, όσο και από εμπρόθετες πράξεις που ξεπερνούν τα όρια. Ο καλών βρίσκεται μέσα σε μια συναισθηματικά κακοποιημένη σχέση όταν ο σύντροφός του επιδιώκει να έχει τον έλεγχο με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους: εμποδίζει τον καλούντα να βλέπει τους φίλους ή την οικογένειά του, προσβάλει τον καλούντα ή απευθύνεται σ'αυτόν με υβριστικούς χαρακτηρισμούς, καταστρέφει την προσωπική του ιδιοκτησία ή αντικείμενα συναισθηματικής αξίας, επιδιώκει με διάφορες μεθόδους να έχει τον έλεγχο του καλούντα ή των παιδιών και στην περίπτωση σχέσης μεταξύ ενηλίκων αρνείται την πρόσβαση στα οικονομικά της οικογένειας ή το αυτοκίνητο.

Στόχος μας είναι να βοηθήσουμε τον καλούντα να αξιολογήσει τις επιλογές που έχει. Επομένως, ενισχύστε την προσπάθεια προσέγγισης του ατόμου που καλεί, τονίστε του ότι το τηλεφώνημα που κάνει απαιτεί θάρρος και αποφασιστικότητα. Ερευνήστε το σύστημα υποστήριξης που βρίσκεται γύρω από τον καλούντα, τις πηγές και τις επιλογές του. Ακούστε την ιστορία του. Βοηθήστε να βγουν στην επιφάνεια τα συναισθήματά του. Μιλήστε σε τρίτο πρόσωπο μέχρι να βεβαιωθείτε για το ποιος εμπλέκεται στην σχέση κακοποίησης. Η κακοποίηση είναι πιθανόν να προκύψει μεταξύ παντρεμένων ή και ανύπαντρων ζευγαριών, ετεροφυλόφιλων ή ομοφυλόφιλων ακόμα και μεταξύ μελών της ίδιας οικογένειας.

Δείξτε ευαισθησία στις φυλετικές, πολιτισμικές, κοινωνικές ή οικονομικές διαφοροποιήσεις που ενδεχομένως να προκύψουν ή ακόμα και στις θρησκευτικές, οι οποίες ενδέχεται να αλλοιώνουν τα ιδανικά και τις αξίες του ατόμου. Αν ο καλών είναι δεκτικός σε μια συζήτηση για αναζήτηση επιλογών, εξετάστε το πώς νιώθει στο ενδεχόμενο να δει κάποιο σύμβουλο και α)να μείνει μέσα στην κατάσταση, β)να φύγει προσωρινά ή γ)να φύγει οριστικά. Βέβαια, αποφύγετε να πείτε στον καλούντα τι να πράξει. Τέλος, παραπέμψτε τον σε γραμμές κακοποίησης αν αυτό είναι αναγκαίο.

Χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην γίνετε απόμακρος αν ο καλών δυσκολεύεται να σας εμπιστευτεί. Μην υπονοήσετε ποτέ ότι ο καλών έχει λανθασμένη κρίση ή ότι προκάλεσε την κακοποίηση, ούτε να δείξετε απογοήτευση αν ο καλών αποφασίσει να συνεχίσει ή να επιστρέψει στην σχέση όπου υφίσταται την κακοποίηση. Αν τον πιέσετε να κάνει κάτι μπορεί να φανεί σαν ετυμηγορία και ενδεχομένως να προσθέσετε στα συναισθήματά του την αδυναμία, την απελπισία ή το αδιέξοδο (ειδικά αν έχει φύγει και επιθυμεί να επιστρέψει).

### **7.5.2. Σωματική κακοποίηση**

Η σωματική κακοποίηση θέτει σε κίνδυνο ή καταστρέφει την φυσική υγεία. Μπορεί να είναι ή να μην είναι εκούσια. Ο καλών βιώνει μία σχέση με σωματική κακοποίηση όταν το ταίρι του/της ενεργεί σύμφωνα με οποιονδήποτε από τους ακόλουθους τρόπους: απειλεί ότι θα βλάψει τον καλούντα ή τα παιδιά τους, εξαναγκάζει σε σεξουαλική συνεύρεση τον καλούντα παρά τη θέλησή του/της, απειλεί με όπλο, χτυπά, γρονθοκοπά, χαστουκίζει, κλοτσά, σπρώχνει ή δαγκώνει.

Στόχος μας είναι πρώτα απ'όλα να βεβαιωθούμε για την ασφάλεια του καλούντα και σε δεύτερο επίπεδο να τον βοηθήσουμε να αξιολογήσει τις εναλλακτικές επιλογές του/της.

Επομένως: Αρχικά, ενισχύστε την επιλογή του καλούντα να καλέσει τη τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης. («Χρειαστήκατε πολύ κουράγιο για να πάρετε τηλέφωνο!»).

Αξιολογήστε την ασφάλεια του καλούντα και των παιδιών του:«Είστε σε ασφαλές μέρος; Είναι τα παιδιά σας ασφαλή;», «Που βρίσκεται ο δράστης; Πού αλλού μπορείτε να πάτε τώρα ή αργότερα, αν αυτό χρειαστεί;». Προτείνετε στον καλούντα να έχει έναν ιατρικό φάκελο για τις κακοποιήσεις που υφίσταται.

Εάν ο καλών βρίσκεται σε άμεσο κίνδυνο τραυματισμού ή θανάτου, καλέστε την αστυνομία.

Ενθαρρύνετε τον να αναζητήσει κάποιο υποστηρικτικό πλαίσιο, πηγές ή επιλογές. Βοηθήστε τον να βρει τη δύναμη του/της για να λύσει το πρόβλημα, να φύγει άμεσα ή να έχει ένα «σχέδιο φυγής» σε περίπτωση εκτάκτου ανάγκης (να πάρει μαζί του ρούχα, φαγητό για τον εαυτό του (και τα παιδιά), γυαλιά, διαβατήρια/ ταυτότητες, δίπλωμα, κλειδιά, ατζέντα τηλεφώνων, μετρητά χρήματα, μπλοκ επιταγών, πιστωτικές κάρτες, φωτοκόπιες των επίσημων χαρτιών (όπως, ληξιαρχική πράξη γάμου, ληξιαρχικές πράξεις γεννήσεων κ.ά.), και φωτογραφίες/αποδείξεις της κακοποίησης. Ενθαρρύνετε

τον καλούντα να ενημερώσει κάποιον άνθρωπο εμπιστοσύνης ότι χρειάζεται ένα άλλο μέρος για να μείνει.

Βοηθήστε τον καλούντα να ξεκαθαρίσει πως για ότι συνέβη φταίει ο δράστης και όχι ο ίδιος-να μην έχει ενοχές. «Κανείς δεν αξίζει το ξύλο. Κανένας δεν έχει το δικαίωμα να κακοποιεί τον άλλο».

Διερευνήστε το πλαίσιο υποστήριξης του καλούντα (οικογένεια, φίλοι, συνάδελφοι, γείτονες, εκκλησία/ συναγωγή) και τις πηγές (διαθέσιμα χρήματα ή δανεισμένα, επάγγελμα, πιστωτικές κάρτες, μπλοκ επιταγών, υπάρχοντα).

Εάν πρόκειται για παιδί, τηλεφωνήστε ή βοηθήστε τον καλούντα να επικοινωνήσει με την αρμόδια υπηρεσία (π.χ. Συνήγορος του Παιδιού) για κακοποιημένα παιδιά.

Εάν ο καλών δεν δέχεται συζήτηση για εναλλακτικές λύσεις, προσπαθήστε να μάθετε για το πώς αισθάνεται να επισκεφτεί κάποιον σύμβουλο / θεραπευτή και/ή (α) να παραμείνει σε αυτή την κατάσταση, (β) να φύγει προσωρινά, (γ) να φύγει μόνιμα. Παρόλο που δεν πρέπει να καθοδηγείτε τον καλούντα στο τι πρέπει να κάνει, να είστε ειλικρινείς για τους φόβους σας. Βεβαιώστε τον καλούντα ότι ενδιαφέρεστε για την κατάστασή του/της και ότι είστε διατεθειμένοι να βοηθήσετε.

Προτείνετε στον καλούντα να είναι ενημερωμένος για τις νομικές του/της επιλογές (όπως, περιοριστικά μέτρα).

Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στις ακόλουθες παραμέτρους:

Μη γίνεστε απόμακρος εάν ο καλών έχει δυσκολία να σας εμπιστευτεί και μην υπονοείτε ότι ο καλών είχε φτωχή κριτική άποψη ή ότι ο ίδιος προκάλεσε την κακοποίηση. Να είστε προσεκτικοί ώστε να μην δείξετε απογοήτευση εάν ο καλών αποφασίσει να επιστρέψει/ παραμείνει σε αυτή τη σχέση. Το να καθοδηγείς τον καλούντα να δράσει μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να αισθάνεται αδύναμος, αβοήθητος ή εγκλωβισμένος.

### **7.5.3. Σεξουαλική κακοποίηση - βιασμός**

Η πίεση ή ο εξαναγκασμός σε σεξουαλική συνεύρεση ή σε συμμετοχή σε άλλες σεξουαλικές δραστηριότητες είναι ενάντια στο νόμο. Ο βιασμός συμβαίνει όταν ένα άτομο πιέζεται να έχει σεξουαλική επαφή ή δεν συμφωνεί σε αυτή την πράξη είτε γιατί κοιμάται, είτε γιατί παρουσιάζει νοητική στέρση, είτε γιατί δεν υπερέχει σωματικά, είτε γιατί είναι υπό την επίδραση αλκοόλ ή άλλων τοξικών ουσιών, ή γιατί είναι ακόμα ανήλικος. Οποιοδήποτε ποσοστό πίεσης ή εκβιασμού το οποίο οδηγεί το άτομο σε

αισθήματα φόβου, εάν δεν συμμετέχει σε ερωτική επαφή, συνιστά βιασμό. Η σεξουαλική επίθεση συμβαίνει όταν το άτομο εξαναγκάζεται να συμμετέχει σε σεξουαλική επαφή, όχι όμως συνουσία, υπό τις περιστάσεις που προαναφέρθηκαν. Μετά τη σεξουαλική επίθεση οι αντιδράσεις ενός καλούντα σε τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης μπορεί να κυμαίνονται από πλήρως ήρεμες έως εντελώς διαταραγμένες. Σε τέτοιες περιπτώσεις μπορεί να συμβούν τα παρακάτω: συναισθηματικό σοκ, άρνηση, εφιάλτες, αϋπνία, επίμονες αναμνήσεις ή σκέψεις για την επίθεση, ανικανότητα για δουλειά ή για να πάρει αποφάσεις, δυσλειτουργικές σχέσεις, αισθήματα ενοχής, απόγνωση, κατάθλιψη, φοβίες, άγχος, αυτομομφή ή θυμός. Τέτοια συμπτώματα διαρκούν από λίγους μήνες έως και αρκετά χρόνια.

Το βασικότερο στις περιπτώσεις αυτές είναι η ενεργητική ακρόαση και ο στόχος μας είναι να διευκολύνουμε τον καλούντα να ξεκαθαρίσει τι χρειάζεται τη δεδομένη στιγμή.

Συνακόλουθα: ακούστε, συγκεντρωθείτε και κατανοήστε τα συναισθήματα που βιώνει. Εάν ο καλών το επιθυμεί επιτρέψτε του/της να σας περιγράψει τι του συνέβη. Με αυτό τον τρόπο θα είναι πιο ξεκάθαρα τα επόμενά σας βήματα αντιμετώπισης του περιστατικού. Δείχνετε πάντα ότι πιστεύετε και αποδέχεστε την ιστορία του καλούντα.

Αποφύγετε να κάνετε ερωτήσεις οι οποίες μπορεί να ενοχοποιούν τον καλούντα ή να υποθέτουν ότι αυτός/αυτή έχει κάνει κάποιο σφάλμα, είχε φτωχή κρίση ή προκάλεσε ο ίδιος/ίδια το συμβάν. Μη ρωτάτε ποτέ «γιατί». Εάν ο καλών κατηγορεί τον εαυτό του ότι φταίει για ότι του συνέβη, προσπαθήστε να τον καθησυχάσετε λέγοντας ότι δεν πρέπει να κατηγορεί τον εαυτό του για ότι συνέβη πριν ή μετά την επίθεση. Ο επιτιθέμενος είναι πάντα υπεύθυνος για ό,τι συνέβη («Ότι και αν κάνατε ή όπως και αν συμπεριφερθήκατε, δεν άξιζε να καταπατηθούν το σώμα και τα δικαιώματά σας»). Είναι πολύ χρήσιμο το να χρησιμοποιήσετε τη γλώσσα του καλούντος, συμπεριλαμβανομένων των επιθέτων με τα οποία χαρακτηρίζει ο καλών τον επιτιθέμενο. Λαμβάνετε υπόψη ότι είναι πολύ πιθανόν ο καλών να γνωρίζει τον δράστη. Ο βιασμός και η σεξουαλική κακοποίηση μπορεί να έχουν γίνει από το σύζυγο, συγγενείς ή τον φίλο/φίλη.

Δώστε στον καλούντα την υποστήριξη που χρειάζεται για το ποιον πρέπει να ειδοποιήσει, σε ποιον πρέπει να γνωστοποιήσει το συμβάν και πως πρέπει να προχωρήσει. Αυτό θα του δώσει τη δυνατότητα να επανακτήσει την προσωπική αίσθηση ελέγχου. Συζητήστε για το πώς αισθάνεται με την υποστήριξη που προσφέρεται. Αν συμφωνεί, διευκολύνετε τον να αναζητήσει συστηματική θεραπευτική υποστήριξη, να μιλήσει σε κάποιον που εμπιστεύεται για το που μπορεί να μείνει εάν αυτό χρειάζεται, να συμβουλευτεί κάποιον γιατρό, να μην καταστρέψει αποδείξεις (εάν υπάρχουν).

Ενημερώστε τον να εξεταστεί ιατρικώς πριν κάνει ντους ή μπάνιο ή αλλάξει ρούχα, ότι μπορεί να προβεί σε εξετάσεις για σωματική βλάβη ή ασθένειες, πρόληψη εγκυμοσύνης, και μαγνητοφώνηση των νομικών αποδείξεων εάν ο καλών αποφασίσει αργότερα να προβεί σε καταγγελία. Ενημερώστε τον ότι μπορεί να απευθυνθεί στο «βιβλίο συμβάντων» της Αστυνομίας, ώστε να απευθυνθεί κατηγορία στο δράστη, εάν αργότερα το θύμα επιλέξει τη νομική του δίωξη. Εάν το θύμα είναι παιδί, πρέπει να ενημερωθεί η αρμόδια αρχή. Στις περιπτώσεις αυτές κρίνεται πάντα χρήσιμη η συμβουλή από νομικό πρόσωπο ή από κάποιο κέντρο αντιμετώπισης περιστατικών βιασμού (π.χ. όταν ο καλών έχει πέσει θύμα βιασμού από το σύζυγο και επιθυμεί να εγκαταλείψει τη συζυγική εστία).

Μην υποθέτετε ότι οι άντρες δε μπορούν να είναι θύματα τέτοιων περιστάσεων ή ότι η σεξουαλική βία δεν υπάρχει σε ομοφυλόφιλες σχέσεις.

Μην υποθέτετε ότι ο δράστης είναι κάποιος άγνωστος για τον οποίο το θύμα δεν τρέφει καθόλου αισθήματα (ο βιασμός από συγγενείς συνήθως είναι πιο τραυματική εμπειρία διότι η εμπιστοσύνη σε άλλους και η προσωπική κρίση καταστρέφεται), επομένως αποφύγετε να κάνετε απειλητικές, θυμωμένες ή εχθρικές αναφορές για τον δράστη.

#### **7.5.4. Ενήλικας, θύμα σεξουαλικής κακοποίησης κατά την παιδική ηλικία**

Ο καλών είναι κάποιος που κακοποιήθηκε ως παιδί σεξουαλικά από άτομο που ίσως ήταν συγγενής ή κάποιος εκτός του συγγενικού περιβάλλοντος.

Ο καλών μπορεί να βιώνει άγχος, κατάθλιψη, χαμηλή αυτοπεποίθηση, προβλήματα σεξουαλικής προσαρμογής, φόβο, ενοχές, έλλειψη εμπιστοσύνης, εφιάλτες, αναβιώσεις του συμβάντος, περιόδους διάσπασης («χαμένος»), να θέλει να βλάψει τον εαυτό του και να κάνει χρήση ουσιών.

Πολλοί ενήλικες που υπήρξαν θύματα σεξουαλικής κακοποίησης δεν το έχουν πει σε κανέναν ή όταν το είπαν δεν έγιναν πιστευτοί. Τα παιδιά συνήθως μαθαίνουν να το κρατούν μυστικό. Σαν αποτέλεσμα αυτού, μπορούν να αρνηθούν ή να ξεχάσουν τις μνήμες της κακοποίησης για χρόνια!



Χρειάζεται επομένως, να υποστηρίξουμε τον καλούντα στην παρούσα φάση και αν είναι εφικτό, να τον παροτρύνουμε να ζητήσει συστηματική συμβουλευτική υποστήριξη. Πιο συγκεκριμένα, είναι σημαντικό, αρχικά, να επαινέστε τον καλούντα για την απόφαση του να μοιραστεί την εμπειρία του. Ακούστε τον προσεκτικά, πιστέψτε τον, υποστηρίξτε τον και προσπαθήστε να δημιουργήσετε ένα κλίμα ασφάλειας και αποδοχής.

Δείξτε υπομονή και διερευνείστε τα συναισθήματα και τις εμπειρίες του με το δικό του ρυθμό. Διαβεβαιώστε τον ότι είναι φυσιολογικό να αισθάνεται έτσι.

Να είστε προετοιμασμένοι για πιθανή αμφιθυμία του καλούντα ειδικότερα αν ο δράστης αποτελεί μέλος της οικογένειας. Επομένως, μην επιτίθεστε λεκτικά στο δράστη. Σεβαστείτε τα μπερδεμένα συναισθήματα του καλούντος (π.χ. μίσος -αγάπη). Να είστε επίσης προετοιμασμένοι να δεχθείτε τη συνεχή ανησυχία του καλούντα για τις επιπτώσεις της δράσης του, το φόβο διάλυσης της οικογένειας, τη δυσπιστία ή τη συνεχιζόμενη κακοποίηση.

Διαβεβαιώστε τον πως ως παιδί που ήταν τότε και με τις περιορισμένες δυνατότητες αντίστασης που αυτό συνεπάγεται, δεν θα μπορούσε να είχε σταματήσει την κακοποίηση.

Προσοχή! Μην σοκαριστείτε αν ο καλών αναφέρει πως η σεξουαλική επαφή του προσέφερε σωματική ικανοποίηση και μην υποθέτετε ότι ο καλών δεν έχει κακοποιήσει κάποιον άλλο. Προπάντων, μην παρασυρθείτε και εστιάσετε στην πλευρά του δράστη και παραμελήσετε, τελικώς, αυτή του θύματος.

#### **7.5.5. Μαρτυρία εγκλήματος**

Το να είναι κανείς θύμα/μάρτυρας εγκλήματος μπορεί να ακολουθείται από ένα ευρύ φάσμα συναισθημάτων όπως θυμός, φόβος, εκδίκηση και αυτολύπηση. Η κατάσταση αυτή αποτελεί ισχυρότατης έντασης τραυματικό συμβάν.

Βασικός μας στόχος είναι να παρέχουμε ένα ασφαλές πλαίσιο μέσα στο οποίο ο καλών θα εκφράσει τα συναισθήματά του/της και να τον βοηθήσουμε να λάβει την απαραίτητη στήριξη και βοήθεια.

Επομένως: Διερευνήστε πότε το έγκλημα έλαβε χώρα και εάν ο καλών είναι ασφαλής. Μην υποτιμάτε τη δύναμη των συναισθημάτων που έχουν αναδυθεί. Η δύναμη μπορεί να ποικίλλει κατά άτομο και είναι εύκολο από το τηλέφωνο να υποτιμήσεις το πώς αισθάνεται το άτομο. Ξεκαθαρίστε τα συναισθήματα που σχετίζονται με το να είναι κανείς μάρτυρας ενός εγκλήματος – αναστάτωση, κατάθλιψη, αίσθημα προδοσίας, αίσθημα απειλής ή και παρανοειδής ετοιμότητα, εφιάλτες κλπ. («Δεν είσαστε τρελός με το να σκέφτεστε αυτά τα πράγματα. Κάτω από αυτές τις συνθήκες θα ήταν παράξενο να μην αισθανόσασταν έτσι»). Ταυτόχρονα εστιάστε στους φόβους («Ποιο είναι το χειρότερο πράγμα σε αυτό που συνέβη; Ας προσπαθήσουμε να εξακριβώσουμε πιο αναλυτικά τον φόβο σας». Σε περίπτωση που έχει ξανασυμβεί, «Τι κάνατε τότε;»).

Ρωτήστε να μάθετε για τα πλαίσια υποστήριξης που υπάρχουν. Να παρέχετε βοήθεια, όπου χρειάζεται. Να προσφέρετε κατάλληλες αναφορές για πηγές (φαγητού, διαμονής κ.ά.).

Εάν ο καλών δεν έχει αναφέρει το έγκλημα, πρότεινέτε του/της να χρησιμοποιήσει το πάνο/θυμό του/της ως κίνητρο για να προχωρήσει σε νομικές διαδικασίες. Μην κατηγορείτε το μάρτυρα προτείνοντας τρόπους με τους οποίους το έγκλημα θα μπορούσε να αποφευχθεί και φυσικά, μην αμφισβητείτε την αλήθεια της μαρτυρίας, ακόμα και αν ακούγεται απίστευτη.

## 7.6. Σχέσεις – Οικογένεια - Επάγγελμα

### 7.6.1. Εγκυμοσύνη, στειρότητα, υιοθεσία

Ο καλών εκφράζει ενδιαφέρον σχετικά με την εγκυμοσύνη, την άμβλωση, τη στειρότητα, ή κάνει έναν εναλλακτικό σχεδιασμό για την απόκτηση παιδιού (π.χ. υιοθεσία).

Η εγκυμοσύνη, η άμβλωση, η υιοθεσία και η στειρότητα ενδεχομένως να φέρνουν στην επιφάνεια ακραία και διαφορετικά συναισθήματα. Ένας στόχος είναι να βοηθηθεί ο καλών να εκφράσει και να κατανοήσει αυτά τα συναισθήματα και να αναλογιστεί παρεμφερή θέματα, όπως για παράδειγμα την αναζήτηση επιβεβαίωσης ή επιπρόσθετης υποστήριξης από άλλες υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές χρειάζεται να τηρήσουμε τις δικές μας πεποιθήσεις και συναισθήματα εκτός του πλαισίου συζητήσής μας με τον καλούντα. Διερευνήστε τα συναισθήματα που το άτομο εκφράζει σχετικά με εγκυμοσύνη/έκτρωση/υιοθεσία/ στειρότητα σε αντιπαραβολή με τα αντίστοιχα των «σημαντικών άλλων» όπως οι γονείς, οι σύντροφοι και τα παιδιά. Με ποιόν τρόπο αυτές οι διαφορετικές ιδέες επηρεάζουν/αναμειγνύονται με τις αντίστοιχες του καλούντα;

Αν ο καλών ανησυχεί για το πως θα πει κάτι, προτείνετε του να συνεχίσει τη συζήτηση μαζί σας με τη μορφή του 'role-play'. Ρωτήστε τον καλούντα αν αυτός/ή έχει σκεφτεί να ζητήσει βοήθεια από άλλες υπηρεσίες

Σε περίπτωση εγκυμοσύνης, αξιολογήστε το κατά πόσο ο καλών είναι ασφαλής. Αν η εγκυμοσύνη δεν έχει επιβεβαιωθεί (π.χ. έχει χρησιμοποιηθεί μόνο ένα τεστ εγκυμοσύνης για το σπίτι) συζητήστε το πώς ο καλών νιώθει σχετικά με μια επιβεβαίωση της εκτίμησής του. Ρωτήστε σχετικά με τις εναλλακτικές λύσεις που έχει καθώς και τις συνέπειες που θα έχει διαλέγοντας κάθε μία από αυτές.

Σε περίπτωση άμβλωσης ή υιοθεσίας, ο καλών μπορεί να αισθάνεται ότι είτε η άμβλωση, είτε η υιοθεσία αποτελούν την καλύτερη επιλογή και ταυτόχρονα να παρουσιάζει ακόμη να έχει κάποιους ενδοιασμούς. Δώστε του να καταλάβει ότι αυτό είναι απολύτως φυσιολογικό. Κάποιος που έκανε ήδη άμβλωση ή έχει ορισμένα σχέδια (π.χ. υιοθεσία) ενδεχομένως να βιώνει κατάθλιψη, απογοήτευση ή και ενοχή. Αναγνωρίστε ωστόσο, ότι αυτά τα συναισθήματα δεν είναι κοινά για όλους τους ανθρώπους.

Σε περίπτωση στειρότητας, να γνωρίζετε ότι τα ζευγάρια που ακολουθούν κάποια θεραπεία για τη στειρότητα είναι πιθανόν να έχουν εμπλακεί σε κάποια διαδικασία «πένθους» και να παρουσιάζουν συναισθηματική αστάθεια. Το άτομο εκείνο που παρουσιάζει το πρόβλημα ίσως να έχει το φόβο της εγκατάλειψης από το σύντροφό του.

Η στειρότητα είναι συχνά μια απώλεια του ονείρου για ένα παιδί ή του ρόλου του γονέα και ότι το συναίσθημα της απώλειας είναι φυσιολογικό και βάσιμο. Στις περιπτώσεις των θνησιγενών τοκετών και των αποβολών το γεγονός δηλώνεται συνήθως διαμέσου της διαδικασίας του «πένθους» κυρίως ασυνείδητα.

Χρειάζεται και σε αυτή την περίπτωση να ασκήσετε έλεγχο στις δικές σας πεποιθήσεις.

### **7.6.2. Σχέση γονέα – παιδιού**

Τα προβλήματα στη σχέση γονέα-παιδιού μπορεί να σχετίζονται με την επιβολή, με τον επιμερισμό των ευθυνών, με την επιθυμία από την πλευρά των παιδιών για μεγαλύτερη ανεξαρτησία ή με άλλα ζητήματα. Το παιδί μπορεί να είναι κάθε ηλικίας από νήπιο μέχρι νεαρός πολίτης.

Ο καλών είναι συχνά ένας γονέας που θεωρεί ότι το παιδί αποτελεί «πρόβλημα». Ενθαρρύνετε τον καλούντα να περιγράψει με λόγια το τι ακριβώς κάνει το παιδί και τονίστε την ανάγκη για ξεκάθαρη επικοινωνία ανάμεσα σε όλα μέλη της οικογένειας.

Επιτρέψτε στον καλούντα να εξωτερικεύσει τα προβλήματα, τα συναισθήματα και τις αντιλήψεις του/της.

Ενθαρρύνετε τον καλούντα να ερευνήσει πιθανά προβλήματα συμπεριφοράς, μοτίβα αλληλεπίδρασης των μελών της οικογένειας, προσδοκίες των μελών, πρόσφατες αλλαγές ή σημαντικά γεγονότα στον κύκλο εξέλιξης του οικογενειακού συστήματος.

Ερευνήστε το ενδεχόμενο βίας σε περίπτωση που ο καλών δυσκολεύεται να ελέγξει το θυμό του/της.

Βοηθήστε τον καλούντα να αναγνωρίσει πως όταν ένα παιδί συμπεριφέρεται δύστροπα, μπορεί να οφείλεται σε πραγματικά συναισθήματα πόνου, θυμού, απογοήτευσης ή θλίψης.

### **7.6.3. Γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες**

Το μειονέκτημα μπορεί να είναι ανατομικό, συναισθηματικό η/και γνωστικό. Οι γονείς μπορεί να έχουν κάποια από τα ακόλουθα συναισθήματα: απομόνωση και απόρριψη, εξουθένωση, χαμηλή αυτοεκτίμηση, αίσθημα αποτυχίας, αίσθημα απελπισίας, χωρίς

βοήθεια (ανημπόρια), θλίψη, ντροπή και ενοχή επειδή κατά κάποιον τρόπο αισθάνονται υπεύθυνοι για την ιδιαίτερη κατάσταση του παιδιού τους.

Στις περιπτώσεις αυτές, χρειάζεται να βοηθήσουμε τους γονείς να εκφράσουν τα συναισθήματά τους, να τα αξιολογήσουν και να συμφιλιωθούν με την κατάστασή τους και ακόμα, αν αυτό είναι επιθυμητό, να τους παραπέμψουμε σε υπηρεσίες όπου μπορούν να πάρουν την πληροφόρηση και τη βοήθεια που χρειάζονται.

Διερευνήστε τα βήματα που ο γονέας έκανε στο παρελθόν και τα οποία ήταν αποτελεσματικά όταν αντιμετώπισε τα προβλήματα και τα συναισθήματα που τώρα βιώνει. «Τι σας είχε βοηθήσει να αντιμετωπίσετε αυτό το πρόβλημα στο παρελθόν;»

Εάν η περίπτωση είναι μοναδική συζητήστε τι κάνει αυτή τη φορά. Βοηθήστε τους γονείς να ανακαλύψουν νέους τρόπους διαχείρισης αυτής της κατάστασης.

Καθησυχάστε τον γονέα ότι συναισθήματα όπως ο φόβος, η ενοχή ακόμα και το μίσος είναι φυσιολογικά και δεν χρειάζεται να τα αρνούνται.

Εκτιμήστε το βαθμό της φυσιολογικής εξάντλησης καθώς και της περιστασιακής αποθάρρυνσης των γονέων που φροντίζουν ένα παιδί με ειδικές ανάγκες. («Υπάρχουν άλλοι ενήλικες με τους οποίους μπορείτε να μιλήσετε για το πόσο κουραστικό είναι να φροντίζετε το παιδί;», «Τι κάνετε προκειμένου να ανακουφίσετε τον εαυτό σας;») Παραπέμψτε τους σε ομάδες ή υπηρεσίες υποστήριξης.

Χρειάζεται να έχετε υπόψην ότι τα παιδιά με ειδικές ανάγκες κινδυνεύουν εξαιρετικά να πέσουν θύματα κακοποίησης τόσο σωματικής, όσο και σεξουαλικής.

Αν υποπτεύεστε κακοποίηση βοηθήστε τον καλούντα να βρει τρόπους προστασίας του παιδιού.

Αξίζει να σημειώσουμε, ότι δεν είναι πάντα απαραίτητο οι γονείς να συμμερίζονται την δική σας πεποίθηση περί ειδικών αναγκών! Από την άλλη πλευρά, μην υποκύπτετε (λόγω κεκτημένης ταχύτητας) σε στερεότυπα σχετικά με τα παιδιά με ειδικές ανάγκες. Οι ταμπέλες δεν ορίζουν τα παιδιά!

Στις περιπτώσεις αυτές, χρειάζεται ακόμη προσοχή, ώστε να μην απορροφάστε από την περίπτωση του παιδιού και τελικώς να παραμελείτε τις ανάγκες και τα συναισθήματα του καλούντα κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος.

#### **7.6.4. Φροντίδα ηλικιωμένου γονέα**

Η ανάληψη της φροντίδας ενός σοβαρά άρρωστου ατόμου έχει μεγάλο κόστος για εκείνον που την αναλαμβάνει, καθώς ο τρόπος ζωής αλλάζει ριζικά. Συναισθήματα όπως ο θυμός, η ενοχή, η θλίψη, η απελπισία, η μνησικακία, η απογοήτευση και η αυτωπατισμός είναι συνηθισμένα.

Χρειάζεται επομένως να βοηθήσουμε τον καλούντα να εκφράσει τα συναισθήματά του/της, να καταλάβει ότι εκείνη τη στιγμή ακούγεται και αν το επιθυμεί, μπορούμε και να τον/την παραπέμψουμε στις αρμόδιες υπηρεσίες ή ομάδες υποστήριξης.

Πιο συγκεκριμένα, σε κλήσεις αυτού του τύπου θα χρειαστεί να εντοπίστε τις αλλαγές ρόλων που ενδεχομένως έχει προκαλέσει η αναπηρία/τραυματισμός του ασθενή. Δώστε στον καλούντα να καταλάβει ότι το να νιώθει θυμό απέναντι στον πάσχοντα είναι κάτι το εντελώς φυσιολογικό. Σκέψεις του τύπου «Το κάνει επίτηδες» και «Δεν προσπαθεί πια» είναι συνηθισμένες. Ενημερώστε τον ότι ακόμη και το να αισθάνεται μνησικακία είναι πολύ φυσικό. Ο καλών μπορεί να βοηθήσει αποτελεσματικότερα τόσο τον εαυτό του, όσο και τον πάσχοντα εάν προηγουμένως έχει αποδεχθεί και συμφιλιωθεί με τα συναισθήματα που τον κατακλίζουν. Αυτούπονοες σκέψεις όπως «Νιώθω ότι αν δεν πέθαινε, θα έπρεπε να τον σκοτώσω εγώ» και «Εύχομαι να ήταν νεκρή» είναι συνηθισμένες και δεν αποτελούν απόδειξη ότι ο καλών έχει πάψει να ενδιαφέρεται.

Μάθετε το χρονικό διάστημα που ο καλών παρέχει την φροντίδα του στον ασθενή και το ημερήσιο πρόγραμμά του (ίσως να χρειάζεται μια διακοπή λίγων ημερών). Ακόμα και η σύντομη φροντίδα ενός βαριά άρρωστου ή ιδιαίτερα απαιτητικού ατόμου μπορεί να αποδειχθεί εξαντλητική. Εντοπίστε τους πιθανούς τρόπους εκτόνωσης του καλούντα (ομάδες υποστήριξης, μείωση του χρόνου απασχόλησης κ.α).

Ο καλών ενδεχομένως να αισθάνεται πως πρέπει να επιχειρήσει ακραία πράγματα προκειμένου να ικανοποιήσει τον ασθενή. Ωστόσο είναι αναγκαίο να κατανοήσει ποια είναι τα όριά του και να ζητήσει τη βοήθεια και άλλων ατόμων.

Να θυμάστε ότι και οι ηλικιωμένοι είναι εκτεθειμένοι στο κίνδυνο της κακοποίησης. Αν υποψιάζεστε κάτι τέτοιο βοηθήστε τον παρέχοντα τη φροντίδα να ερευνήσει τις δυνατότητες που υπάρχουν για να προστατεύσει τον ασθενή.

Τέλος, μην επικεντρώνετε στον ασθενή παραμελώντας τον καλούντα, και μην ελαχιστοποιείτε τις απαιτήσεις του ατόμου που παρέχει τη φροντίδα και βέβαια, αποφύγετε να κριτικάρετε και μην ακυρώνετε τη συμβολή του καλούντα στο έργο της φροντίδας του ασθενούς.

### **7.6.5. Τερματισμός σχέσης – διαζύγιο**

Ο καλών προβληματίζεται για το αν πρέπει να τερματίσει μια σημαντική σχέση, πως μπορεί να τελειώσει μια σχέση με τον καλύτερο τρόπο ή το πως θα προσαρμοστεί σε ένα χωρισμό.

Στόχος μας είναι να δώσουμε διέξοδο στα συναισθήματα του καλούντα. Επομένως, είναι ιδιαίτερα χρήσιμες, οι τεχνικές αντανάκλασης. Αναγνωρίστε και ασχοληθείτε με τα άμεσα συναισθήματα και ανάγκες του καθώς και με κάθε γεγονός που τον έχει καθηλώσει. Δώστε του την ευκαιρία να εκφράσει το θυμό του και όσα άλλα συναισθήματα βιώνει. Στη φάση αυτή χρειάζεται στήριξη. Βοηθήστε τον να εντοπίσει ικανότητες, πηγές υποστήριξης, εσωτερικές δυνάμεις και τρόπους αντιμετώπισης προβλημάτων που ίσως να διαθέτει. Υποστηρίξτε τον σε κάθε προσπάθεια που κάνει για να ενισχύσει τον εαυτό του. Κάποια παραδείγματα θα μπορούσαν να είναι η διαχείριση των οικονομικών του και κάθε πράξη που αυξάνει την αξιοπιστία και την αυτοπεποίθησή του.

Βοηθήστε τον να σκεφτεί και να συγκεντρώσει ένα σύνολο διαφορετικών επιλογών.

Μην κατηγορείτε, κριτικάρετε ή δηλώνετε πόσο καλύτερα θα ήταν μόνος/η, ούτε να κάνετε δηλώσεις εναντίον της άλλης πλευράς. Αντιθέτως, ενισχύστε την επικοινωνία ανάμεσα σε αυτόν και στην άλλη πλευρά.ώστε να καταλήξουν σε έναν από κοινού προσδιορισμό των προβλημάτων, να συζητήσουν τις διαφωνίες, να ανταλλάξουν απόψεις σε έναν δεύτερο χρόνο, όταν τα πνεύματα θα έχουν ηρεμήσει και θα είναι πλέον ξεκάθαρο το τι προκαλεί ο ένας στον άλλον αλλά και το τι πραγματικά θέλει ο καθένας να κάνει.

### **7.6.6. Αλλαγή φάσης ζωής**

Ο καλών ενδιαφέρεται για εκείνα που ο ίδιος αντιλαμβάνεται ως μεγάλες αλλαγές στη ζωή του. Παραδείγματα είναι η εισαγωγή στο πανεπιστήμιο, ο γάμος ή το διαζύγιο, μια καινούργια δουλειά, το να γίνεται κάποιος γονιός, η μετακόμιση, μια ασθένεια ή η συνταξιοδότηση. Προβλήματα μπορούν να προκύψουν από αλλαγές στο ρόλο γονέων/παιδιών, από την αβεβαιότητα του τι περιμένει κάποιος από τον άλλο, από τη δυσκολία να αναγνωριστούν τα συναισθήματα καθώς και από την αβεβαιότητα της επιβίωσης.

Ο άμεσος στόχος μας σε αυτές τις περιπτώσεις είναι να διευκολύνουμε τον καλούντα ώστε να αντέξει το άγχος της αλλαγής με το να αναγνωρίσει το έργο που έχει, να ανακαλύψει τις δυνάμεις και τις πηγές που έχει όπως επίσης και τα συναισθήματά του που πιθανόν να είναι μπερδεμένα και επώδυνα. Τα συναισθήματα μπορεί να συνδέονται με μια ήπια φάση προσαρμογής ή με τον πόνο μιας μακροχρόνιας δυσεπίλυτης διαμάχης. Κάθε αλλαγή περιλαμβάνει το στοιχείο της απώλειας, επομένως «νομιμοποιείστε» στη συζήτησή σας ότι είναι φυσιολογικό να είναι κάποιος αγχωμένος ή φοβισμένος μπροστά σε μεγάλες αλλαγές («Το να παντρεύεσαι είναι τρομακτικό». «Μια καινούργια δουλειά μπορεί να σε αγχώσει»). Οι αλλαγές, άλλωστε, απαιτούν νέες δεξιότητες αντιμετώπισης. Προσπαθήστε να αξιολογήσετε τις δυνάμεις του καλούντα («Αντιμετώπισες ποτέ καμία παρόμοια αλλαγή; Πως την αντιμετώπισες τότε; Ποιες είναι οι σκέψεις σου για το πως πρέπει να είναι ένας επιτυχημένος πρώτος χρόνος (στο πανεπιστήμιο ή στο γάμο)»). Εντοπίστε συναισθήματα που σχετίζονται με την αλλαγή. Για παράδειγμα ανακαλύψτε άλλες μεγάλες αλλαγές στη ζωή του καλούντα. Η παρούσα αλλαγή μπορεί να αναμοχλεύει τα συναισθήματα για μια παλαιότερη κατάσταση που προηγουμένως βιώθηκε.

#### **7.6.7. Φιλικές σχέσεις**

Ο καλών δηλώνει ότι έχει λίγες φιλικές σχέσεις ή ότι δυσκολεύεται να τις διατηρήσει. Ενδεχομένως το άτομο να αντιλαμβάνεται τον εαυτό του ως ανίκανο, ανεπαρκή ή να μην απολαμβάνει αμέριμνα τις κοινωνικές επαφές και τις διαφορετικές κοινωνικές καταστάσεις.

Υποκινήστε τον καλούντα να συσχετίσει τις προσωπικά αντιληφθείσες ανεπάρκειες των κοινωνικών του δεξιοτήτων, με συγκεκριμένες καταστάσεις για τις οποίες είναι εφικτή η καλλιέργεια συγκεκριμένων επιδεξιοτήτων.

Εστιάστε στα λεγόμενα του με σύνεση, χρησιμοποιείτε την αντανάκλαση, συγκεκριμενοποιείτε και διευκρινίστε, προάγετε τη δημιουργία μίας ατμόσφαιρας εντός της οποίας το άτομο αισθάνεται ότι έχει εισακουστεί.

Προτρέψτε το άτομο να περιγράψει την παρούσα κοινωνική του κατάσταση και τις αιτίες της ανησυχίας του. Καθορίστε ποια άτομα διαδραματίζουν κάποιο ρόλο στη ζωή του και παροτρύνετέ τον να απευθυνθεί σε αυτά. Ωθείστε τον να μοιραστεί μαζί σας παλαιότερες σχετικές εμπειρίες και τις προσωπικές του αντιλήψεις για τη φιλία, προσπαθώντας κατά αυτόν τον τρόπο να διασαφηνίσετε τα αίτια της παρούσας δυσκολίας που βιώνει («Ποια



πρόσωπα υπάρχουν στη ζωή σας; Με ποιον περνάτε χρόνο; Μιλήστε μου για μία τυπική για σας μέρα.», «Τι ακριβώς εννοείτε όταν λέτε φίλος; Τι σημαίνει για σας να είστε φίλος με κάποιον; Τι ακριβώς επιθυμείτε από μία φιλική σχέση;», «Τι κινήσεις έχετε κάνει για να δημιουργήσετε φιλικές σχέσεις; Υπήρξαν σε κάποια φάση διαφωνίες ανάμεσα σε σας και κάποιον φίλο σας; Μπορείτε να αναγνωρίσετε κάποιον παράγοντα που επενέργησε σε μία φιλική σας σχέση;», «Σε ποιου είδους καταστάσεις δεν αισθάνεστε άνετα; Ποιο ιδιαίτερο στοιχείο αυτών των καταστάσεων σας δυσκολεύει;»)

Εφόσον η γενικότερη στάση του καλούντος χαρακτηρίζεται από επιδεκτικότητα, με ήπιο τρόπο και ιδιαίτερη προσοχή, υποκινείστε τον να κατανοήσει ποιες από τις προσωπικές του πρακτικές ενδεχομένως να υποβοηθούν ή αντίθετα να αναστέλλουν την προσπάθεια του να δημιουργήσει και να διατηρήσει τις φιλικές του σχέσεις.

Να αντανakλάτε τα απορρέοντα συναισθήματα από καταστάσεις κατά τις οποίες ο καλών έλαβε θετική ανατροφοδότηση ή πραγματοποιήσει κάποιον στόχο του και αισθάνεται περήφανος για αυτήν του την ενέργεια.

Χρειάζεται προσοχή ώστε να μην μπειτε στον πειρασμό να κατατάξετε τον καλούντα σε συγκεκριμένες διαγνωστικές κατηγορίες

Οι ακόλουθες ενέργειες ενδεχομένως να προσελκύσουν νέα άτομα στη ζωή του καλούντος, καθιστώντας τον πιο θελκτικό ως φίλο: οι φίλοι να συνιστούν την κύρια προτεραιότητα στη ζωή του καλούντος, να αφιερώνει περισσότερο χρόνο για να τις φιλικές του επαφές, να εκδηλώνει το ενδιαφέρον του με συχνή επικοινωνία με τα φιλικά του πρόσωπα, να τολμήσει να παρουσιάζει τον πραγματικό του εαυτό και να αποκαλύπτει τους φόβους του, τις απογοητεύσεις και τα αρνητικά συναισθήματα που πιθανώς να βιώνει, να αποδέχεται όσα του προσφέρουν οι άλλοι, να δείχνει στους άλλους ότι τους χρειάζεται και τους εκτιμά, να σέβεται τις υπάρχουσες μεταξύ τους διαφορές, να αναζωπυρώνει παλιές φιλίες, να εκδηλώνει ενθουσιασμό, να είναι καλός ακροατής και να επιτρέπει στον εαυτό του να γελά. Θα συμβουλευάμε το άτομο που ενδιαφέρεται να διατηρήσει και να αναπτύξει περαιτέρω τις φιλικές του σχέσεις να αποφεύγει να: αναμετρά υπολογιστικά τις δικές του κινήσεις, καθώς και τις κινήσεις των άλλων (ποιος τηλεφώνησε τελευταία φορά κ.λ.π.), να περιμένει και να απαιτεί από ένα φίλο περισσότερα από όσα μπορεί ο ίδιος να προσφέρει, να μειώνει και να ελαχιστοποιεί τη δική του συμβολή και αξία σε μία σχέση, να είναι υπερβολικά ευχάριστος ή δυσάρεστος.

### **7.6.8. Διαφωνίες/ φιλονικίες**

Ο καλών αντιμετωπίζει μία διαπροσωπική σύγκρουση, για παράδειγμα, με το σύντροφο του ή με κάποιο άτομο που προέρχεται από τον επαγγελματικό του χώρο.

Δώστε στο άτομο την ευκαιρία να διασαφηνίσει τη φύση της φιλονικίας. Ακούστε πως το άτομο χειρίζεται την κατάσταση, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στην επικοινωνιακή διαδικασία.

Ακούστε προσεκτικά πως ο καλών εξηγεί τη σύγκρουση. Επαναδιατυπώστε τα συναισθήματα του ατόμου κατά την παρούσα φάση. Θα χρειαστεί να δώσετε ιδιαίτερη προσοχή στον τρόπο με τον οποίο τα εμπλεκόμενα στη σύγκρουση μέρη αλληλεπιδρούν. Όπου το κρίνετε σκόπιμο, συγκεντρώστε περισσότερες πληροφορίες.

Σκεφτείτε τη προοπτική του role playing με τον καλούντα για τις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) για να κατανοήσετε πως αλληλεπιδρά με τους άλλους ο καλών, β) για να επιδείξετε στο άτομο τις προσιδιάζουσες για την περίπτωση επικοινωνιακές δεξιότητες, γ) για να δώσετε την ευκαιρία στο άτομο να εξασκήσει αυτές τις δεξιότητες, καθώς και διαφορετικούς τρόπους αντιμετώπισης και διαχείρισης της σύγκρουσης.

Στην περίπτωση που το κρίνετε σκόπιμο και επωφελές για τον καλούντα, υποδείξτε στο άτομο τη μελέτη συγκεκριμένων βιβλίων για το θέμα.

Κάποιες κοινότητες διαθέτουν κέντρα αντιμετώπισης και επίλυσης διαπροσωπικών διαφορών και συγκρούσεων. Παραπέμπτε για περαιτέρω βοήθεια όπου κρίνετε σκόπιμο. Είναι πολύ σημαντικό να είστε και να παραμένετε ουδέτεροι και να μην υποστηρίζετε το ένα ή το άλλο μέρος.

Παροτρύνετε τον καλούντα να επιχειρήσει μια ανοικτή επικοινωνία με την άλλη πλευρά, σε έναν δεύτερο χρόνο, ώστε να ορίσουν από κοινού τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στην επικοινωνία τους, να νιώθουν ήρεμοι και να έχουν κατανοήσει απόλυτα την αιτία του θυμού τους και τον επιδιωκόμενο στόχο, να διευκρινίσουν τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες τους.

### **7.6.9. Επαγγελματικά Θέματα**

Ο καλών ενδεχομένως να μην αισθάνεται ικανοποιημένος από την εργασιακή του κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων προβλημάτων προαγωγής και επαγγελματικής εξουθένωσης.

Χρειάζεται αρχικά να δημιουργήσετε την κατάλληλη ατμόσφαιρα ώστε ο καλόν να αισθανθεί ότι έχει εισακουστεί και στη συνέχεια, να προωθήσετε την επίλυση προβλημάτων.

Παροτρύνετε το άτομο να εκφράσει τα συναισθήματα του, την απογοήτευση και τη ματαίωση που ενδεχομένως να βιώνει. Εκμειύστε από τον καλούντα την πηγή του προβληματισμού του και το επιθυμητό αποτέλεσμα («Τι θα θέλατε να αλλάξει στην εργασιακή σας κατάσταση; Περιγράψτε πως θα ήταν η εργασία σας αν δεν υπήρχε το πρόβλημα που σας απασχολεί.»). Βοηθείστε τον να διερευνήσει επιλογές που θα αφορούσαν τομείς όπως η επαγγελματική κατάρτιση, η μετάθεση, η επανάθεση εργασίας κλπ. Εξακριβώστε αν ο καλόν έχει αντιμετωπίσει και στο παρελθόν μία αντίστοιχη κατάσταση και στην περίπτωση αυτή πως ενεργοποιήθηκε για την επίλυση του θέματος. Διερευνήστε με το άτομο την πιθανότητα η συνεισφορά άλλων να καταπραΰνει την έλλειψη ικανοποίησης που βιώνει. Στην περίπτωση που ισχύει αυτό, διερευνήστε με ποια άτομα η επαφή θα ήταν ωφέλιμη για τον καλούντα.

Καθόλη την επικοινωνία σας, η στάση σας καλό είναι να χαρακτηρίζεται από ουδετερότητα απέναντι στο πρόβλημα του καλούντος. Αποφύγετε να τον παρηγορήσετε, μην δίνετε συμβουλές και μην προσφέρετε έτοιμες λύσεις.

## **7.7.. Ειδικά θέματα**

### **7.7.1. Θέματα θρησκευτικής πίστης**

Ο καλών ενδεχομένως να βιώνει περιπλεγμένα συναισθήματα για την οργανωμένη θρησκευτική πίστη, για θρησκευτικές δραστηριότητες ή για πνευματικά ζητήματα ή να πιστεύει ότι έχει μία ιδιαίτερη προσωπική σχέση με το Θεό.

Διερευνήστε τις θρησκευτικές του πεποιθήσεις ασκώντας δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης, αντανακλάτε τα συναισθήματά του και παραμερίστε τις δικές σας προσωπικές θρησκευτικές πεποιθήσεις.

Να αντιμετωπίσετε με σεβασμό τις ρητές ή συνεπαγόμενες αναφορές του ατόμου στο Θεό (ή σε θεϊκή οντότητα).

Σε περίπτωση που δεν είναι εμφανής η σύνδεση των θρησκευτικών ζητημάτων που απασχολούν το άτομο με μία συγκεκριμένη κατάσταση ή ένα συγκεκριμένο γεγονός ή αίτημα προς τη Γραμμή, μπορείτε απλά και άμεσα να ρωτήσετε: «Αναρωτιέμαι αν συμβαίνει κάτι που σας ώθησε να καλέσετε τώρα».

Διερευνήστε το υποστηρικτικό δίκτυο του καλούντος. «Έχετε στενή σχέση με κάποιο συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο που μοιράζεται τα ίδια συναισθήματα με εσάς ή με κάποιον με τον οποίο θα μπορούσατε να συζητήσετε αυτά τα θέματα που σας απασχολούν;».

### **7.7.2. Απειλητικές για την στοιχειώδη επιβίωση καταστάσεις**

Ο καλών αντιμετωπίζει προβλήματα εξαιτίας της ανυπαρξίας - στέρησης προσωπικού καταφυγίου, τροφίμων, ειδών ένδυσης, εργασίας, νομικής βοήθειας, χρημάτων, μεταφορικών μέσων.

Θα χρειαστεί να διερευνήσετε την ισχύουσα κατάσταση στη ζωή του καλούντος και να του δώσετε την ευκαιρία να μιλήσει για το πρόβλημα του, για τα απορρέοντα από την κατάσταση συναισθήματα και τις ανάγκες του στην παρούσα φάση.

Δημιουργήστε την κατάλληλη ατμόσφαιρα, ώστε το άτομο να μπορέσει να καταθέσει ευαίσθητα ζητήματα όπως π.χ. η χρήση ουσιών, η κατανάλωση αλκοόλ, η κακοποίηση κλπ.

Μην ξεχνάτε να Ισχυροποιήσετε τις απόπειρες του ατόμου να αναζητήσει βοήθεια προσφέροντας θετική ανατροφοδότηση: «Χαίρομαι που αποφασίσατε να ζητήσετε βοήθεια.».

Μην εστιάζετε εκτεταμένα στον στρεσογόνο παράγοντα εις βάρος των συναισθημάτων του ατόμου. Ο καλών ενδεχομένως να χρειάζεται απλά κάποιον να τον ακούσει (τουλάχιστον αρχικά) και όχι κάποιον που θα τον παρηγορήσει ή θα του δώσει μαγικές λύσεις».

Για άλλη μια φορά αποφύγετε να κατηγοριοποιείτε στερεοτυπικά τους καλούντες, δεν είναι δυνατόν να γνωρίζετε την κατάσταση που βιώνουν και πως οδηγήθηκαν στην παρούσα θέση.

### **7.7.3. Σωματική ασθένεια, ανικανότητα, τραύμα**

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο καλών ανησυχεί για τις μετέπειτα συνέπειες μιας ασθένειας, ενός ατυχήματος, μιας επέμβασης. Το άτομο, του οποίου η σωματική ακεραιότητα/υγεία, η εικόνα που έχει για τον εαυτό του και η κοινωνική του ελευθερία απειλούνται ή υφίστανται ζημιά από αυτούς τους κινδύνους για την υγεία μπορεί να βιώνει τα ακόλουθα : Αμφιβολία για την αποδοχή τους από τους άλλους. Ανησυχία για την «τύχη» του συντρόφου ή των παιδιών. Ντροπή για την ορατή ουλή, μειονέκτημα ή περιορισμένη σωματική ικανότητα και εξάρτηση από τους άλλους . Έλλειψη στόχων, τους οποίους το άτομο πίστευε ότι θα πετύχει πριν την ασθένεια ή το ατύχημα. Αδυναμία και απελπισία σχετικά με τη μελλοντική φυσιολογική λειτουργία («Τι μου έχει απομείνει τώρα ;»). Επίμονος πόνος. Φόβος θανάτου.

Κύριος στόχος μας είναι να βοηθήσουμε τον καλούντα να εκφράσει τα συναισθήματά του σχετικά με την κατάσταση του και να ξέρει ότι κάποιος τον/την άκουσε. Σε δεύτερο

επίπεδο, καλό θα ήταν να τον παραπέμψουμε σε κατάλληλες για την περίπτωση του υπηρεσίες συμβουλευτικής και υποστήριξης.

Σε επίπεδο πρακτικό χρειάζεται να «αφουγκραστούμε» τα συναισθήματα και τους φόβους του. Δεν πρέπει να ξεχνούμε να διερευνήσουμε την πιθανότητα αυτοκτονικών σκέψεων. Απώτερος στόχος μας πρέπει να είναι η παραπομπή του σε κατάλληλες ομάδες αυτοβοήθειας. Ενηθαρρύνετε τον καλούντα να έρθει σ' επαφή με μια ομάδα αυτοβοήθειας (αν κάτι τέτοιο είναι κατάλληλο) .

Ταυτόχρονα, στις περιπτώσεις αυτές δεν πρέπει να βιαστούμε να καθυσυχάσουμε ή να δείξουμε υπέρμετρη συμπάθεια ή να αναμιχθούμε με τις λεπτομέρειες της κατάστασης. Η θετική μας προαίρεση με την ουδετερότητα αποτελούν τον καλύτερο οδηγό. Ειδικά στις περιπτώσεις αυτές, θα χρειαστεί να ασκήσουμε έλεγχο σε δικά μας συναισθήματα ή φόβους που πιθανόν να αναμοχλεύονται.

Τέλος χρειάζεται να αποφύγουμε την παγίδα κάποιων επιβαρυσμένων αναπαραστάσεων (στερεοτύπων) σχετικά με τα άτομα που αντιμετωπίζουν τέτοιου τύπου προβλήματα. Στην πραγματικότητα, δεν πρόκειται για άτομα με περιορισμένες ικανότητες που ζούν συνεχώς υπό το καθεστώς θλίψης και φόβου, μπορούν να ζήσουν ανεξάρτητα, είναι ικανά και αναπτύζουν διαπροσωπικές σχέσεις, έχουν και άλλα ενδιαφέροντα πέρα από το ζήτημα της υγείας τους και κυρίως, δεν προσδιορίζονται από την αναπηρία τους.

#### **7.7.4. Τηλεφωνήματα για πληροφόρηση**

Οι συγκεκριμένοι καλούντες ζητούν συγκεκριμένες πληροφορίες για κοινοτικούς πόρους (π.χ. οργανισμούς, ομάδες υποστήριξης), για επαγγελματίες ψυχικής υγείας, ή για θέματα λειτουργικότητας (π.χ. «Πως μπορούμε να καταλάβουμε αν κάποιος σκέφτεται να αυτοκτονήσει;»). Στις περιπτώσεις αυτές υποκρύπτεται η ανάγκη του ατόμου να μιλήσει για την κατάσταση που τον απασχολεί.

Προσπαθήστε να ωθήσετε τον καλούντα να συζητήσει το πρόβλημα και να εκφράσει τα συναισθήματα του. Παρέχετε του όσο το δυνατόν πιο εμπειριστατωμένη πληροφόρηση, ώστε να ωφεληθεί πραγματικά από τις προτεινόμενες παραπομπές.

Έμμεσα, εξακριβώστε αν το άτομο θα ήθελε να μιλήσει για το πρόβλημα του στην παρούσα φάση, κυρίως αν το αίτημα του για παραπομπή σημειώνεται σε παράδοξη χρονική φάση. «Υπάρχουν πολυάριθμοι συμβουλευτικοί φορείς στους οποίους μπορείτε να απευθυνθείτε. Ίσως αν αναφέρατε κάποια επιπλέον στοιχεία για την κατάσταση σας, θα καταλάβαινα καλύτερα τι ακριβώς χρειάζεστε».

Βοηθείστε το άτομο να αναγνωρίσει ανησυχίες και να διατυπώσει ερωτήσεις: ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών, κόστος παροχής της υπηρεσίας, ομαδικών έναντι ατομικών συναντήσεων, τοποθεσίας, φύλου, προσωπικής πείρας με σχετικά θέματα κ.λ.π. Ανάλογα με την αντίδραση του ατόμου, προσπαθήστε να συζητήσετε για τα συναισθήματα που βιώνει. Θα χρειαστεί να προειδοποιήσετε το άτομο ότι ενδεχομένως να χρειαστείτε κάποιο χρόνο για να εντοπίσετε τις συγκεκριμένες πληροφορίες: «Ίσως χρειαστώ λίγο χρόνο για να βρω τα στοιχεία που μου ζητήσατε. Θα μπορούσατε να μου μιλήσετε για το τι ακριβώς συμβαίνει;» ή αν το θεωρήσετε σκόπιμο, «Θα μπορούσα να σας βάλω στην αναμονή ή να ξανακαλέσετε λίγο αργότερα αν θέλετε;».

Ενθαρρύνετε τον καλούντα να ξανακαλέσει σε περίπτωση που υπάρχει πρόβλημα με τις προτεινόμενες παραπομπές. «Αν δεν μπορέσουν να σας βοηθήσουν, αν θέλετε ξανακαλέστε στη γραμμή για να διερευνήσουμε κάποιες άλλες εναλλακτικές».

Προσοχή! Μην παρέχετε πληροφόρηση, χωρίς να αποπειραθείτε να εμπλέξετε σε συζήτηση τον καλούντα και κυρίως, μην αναλαμβάνετε να κανονίσετε ο ίδιος ραντεβού για τον καλούντα σε άλλους φορείς.

#### **7.7.5. Σεξουαλικά Μεταδιδόμενα Νοσήματα**

Υπάρχουν περισσότερα από 30 σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα, συμπεριλαμβανομένου και του ιού της Επίκτητης Ανοσοποιητικής Ανεπάρκειας (Human Immunodeficiency Virus), τον ιό που προκαλεί το AIDS.

Στην παρούσα φάση δεν υπάρχει κάποιο εμβόλιο που να προστατεύει από τον ιό και δεν υπάρχει και θεραπεία. Ο χρόνος που μεσολαβεί από την μόλυνση από τον ιό μέχρι να νοσήσει κάποιος είναι 7 με 10 χρόνια. Είναι ευρέως γνωστό ότι είναι πολλοί αυτοί που

έχουν προσβληθεί από τον ιό και δεν το γνωρίζουν ακόμη. Το γεγονός ότι τα αντιγόνα του ιού HIV μπορεί και να μην εμφανιστούν στο αίμα για έξι ή και περισσότερους μήνες από την μόλυνση συντελεί σημαντικά στην επιδημική μορφή του. Έτσι, κάποιος που μολύνθηκε από την ασθένεια πρόσφατα και μπορεί να εμφάνισε αρνητικό τεστ, μπορεί κάλλιστα να θεωρήσει ότι δεν νοσεί. Ο ιός μεταδίδεται μέσω της ανταλλαγής των υγρών του ανθρωπίνου σώματος, με τη χρήση κοινών βελόνων και την παρά φύση συνουσία χωρίς προστασία, οι οποίες θεωρούνται και οι πιο επικίνδυνες πρακτικές. Η κατά φύση συνουσία και το στοματικό σεξ είναι επίσης επικίνδυνες πρακτικές ειδικότερα όταν υπάρχουν ανοικτές πληγές. Η αποχή, οι μονογαμικές σχέσεις και η χρήση προφυλακτικών από latex είναι οι τρεις τρόποι για ασφαλές σεξ.

Οι ΣΜΑ εμφανίζονται με πολλές μορφές. Κάποιες από τις ασθένειες δεν έχουν καθόλου ή έχουν ήπια συμπτώματα μέχρι προχωρημένα στάδια. Αυτό το γεγονός, συν την σοβαρότητα των παραμελημένων ΣΜΑ, συντείνουν στο ότι το άτομο που έχει συμπτώματα ΣΜΑ πρέπει να ζητήσει ιατρική βοήθεια άμεσα. Επιπρόσθετα, η παρουσία μιας άλλης ΣΜΑ διευκολύνει την μόλυνση από HIV με την σεξουαλική επαφή.

Στους καλούντες μπορεί να περιλαμβάνονται και αυτοί που ζητούν πληροφορίες σχετικά με τις ασθένειες, αυτούς που ανησυχούν αν έχουν HIV/AIDS ή άλλη ΣΜΑ (Σεξουαλικά Μεταδιδόμενη Ασθένεια) και χρειάζονται βοήθεια για να αποφασίσουν αν θα εξεταστούν ή όχι, αυτούς που ενδιαφέρονται να μάθουν για την επίδραση της συμπεριφοράς τους στους άλλους και αυτούς που ανησυχούν γιατί είτε έχουν τον ιό (HIV), είτε νοσούν (AIDS). Προσοχή! Μην υποθέτετε ότι ο καλών είναι ομοφυλόφιλος.

Καθώς οι πληροφορίες σχετικά με αυτές τις ασθένειες αλλάζουν συνεχώς και επειδή δεν μπορούμε να περιμένουμε από τους εθελοντές να είναι ειδικοί στο θέμα, ο εθελοντής θα πρέπει να τονίσει αρχικά τα συναισθήματα του καλούντος και μετά την σημασία της αναζήτησης άλλων πηγών.

Συγκεκριμένα, ακούσετε και καθρεφτίστε τα συναισθήματα και τους προβληματισμούς του καλούντα. Αν όμως ο καλών είναι πανικόβλητος, παραμείνετε ήρεμοι και βοηθήστε τον να παραμείνει σε μια ισορροπία εστιάζοντας σε μικρά καθήκοντα για την παρούσα μέρα.

Αξιολογήστε τον κίνδυνο αυτοκτονίας του καλούντος στην παρούσα φάση και βοηθείστε τον να ανατρέξει σε διαθέσιμη υποστήριξη.

Μην διαβεβαιώνεται τον καλούντα ότι τα αποτελέσματα του ιατρικού τεστ θα είναι αρνητικά. Αποφύγετε να εμπλακείτε σε μια συζήτηση τεχνικού περιεχομένου-ορολογίας.



Παρέχετε δεύτερη επαφή-επικοινωνία αν ο καλών μοιάζει απομονωμένος ή πιθανόν καταβεβλημένος από την όλη κατάσταση.

#### **7.7.6. Σεξουαλική ταυτότητα**

Το άτομο μπορεί να μην είναι σίγουρο για τον σεξουαλικό του προσανατολισμό ή να τον/την απασχολούν θέματα όπως το ποιά εικόνα δίνει στους άλλους ή η ομοφυλοφοβία. Ο καλών μπορεί να αισθάνεται μπερδεμένος και φοβισμένος ή ενθουσιασμένος και υπερήφανος σχετικά με τον σεξουαλικό του προσανατολισμό. Οι ανησυχίες του μπορεί να είναι σχετικές με τα συναισθήματα του ή να εστιάζουν στις αντιδράσεις των άλλων.

Ανεξάρτητα από τον δικό σας σεξουαλικό προσανατολισμό, αποδεχτείτε τα συναισθήματα του καλούντος σχετικά με την σεξουαλική του ταυτότητα. Είναι πραγματικά σημαντικό, να χρησιμοποιείτε όρους ανεξάρτητους από φύλο όταν αναφέρεστε στο σύντροφο του καλούντος μέχρι να βεβαιωθείτε το φύλο του συντρόφου. Χρησιμοποιήστε τους όρους που χρησιμοποιεί ο καλών.

Παρακινήστε τον καλούντα να χρησιμοποιήσει το υποστηρικτικό σύστημα που θα του παρέχει αμοιβαία ανακούφιση, υποστήριξη, σεβασμό, επιβεβαίωση, αποδοχή, κατανόηση και ασφάλεια.

Μην υποθέτετε ότι ο καλών χρειάζεται βοήθεια σχετική με τον σεξουαλικό προσανατολισμό του (ταυτότητα) και βέβαια, μην υποθέτετε ότι κάποιος πρέπει να επιλέξει την μία σεξουαλική τάση(προσανατολισμό) έναντι της άλλης.

Μην ενισχύσετε τα στερεότυπα και τους μύθους του καλούντος σχετικά με την σεξουαλικότητα, αποφύγετε να να δώσετε εξηγήσεις γιατί ο καλών αισθάνεται όπως αισθάνεται, και τέλος θυμηθείτε ότι θα είναι λάθος να εκφράσετε συμπάθεια, κάτι που θα υποδηλώνει ότι η σεξουαλική προτίμηση του καλούντος είναι μία διαταραχή.

#### **7.7.7. Σεξουαλική δραστηριότητα - φαντασιώσεις**

Ο καλών ανησυχεί για τις σεξουαλικές του επιδόσεις, τις φαντασιώσεις του ή την συμπεριφορά του και για την ικανοποίηση που παίρνει από την σεξουαλική δραστηριότητα.

Είναι επομένως σημαντικό σημαντικό το να δημιουργήσετε άνετη ατμόσφαιρα για να συζητήσετε τις ανησυχίες του καλούντος. Να τον βοηθήσετε να ξεκαθαρίσει το πρόβλημα που τον απασχολεί, και να του προτείνετε τις κατάλληλες κινήσεις για την συνέχεια.

Ανεξάρτητα από τα συναισθήματα σας και την άνεση που έχετε να μιλάτε για τις συγκεκριμένες συμπεριφορές και την σεξουαλική ανατομία, αυτό είναι μια πραγματικότητα. Υιοθέτησε μία ήρεμη, λογική και ουδέτερη στάση. Χρειάζεται να είστε προσεκτικοί ώστε να χρησιμοποιήτε λέξεις που είναι συγκεκριμένες αλλά δεν περιέχουν κρίση (π.χ. συνουσία, ανδρικό μόριο ).

Ρωτήστε τον καλούντα αν συνέβη κάτι συγκεκριμένο και αποφάσισε να τηλεφωνήσει τη δεδομένη στιγμή και λάβετε σοβαρά υπόψην όλες τις ερωτήσεις και τις ανησυχίες του, ανεξάρτητα από το περιεχόμενο ή την απλοϊκότητά τους.

Παρατηρήστε προσεκτικά την χρήση των λέξεων του καλούντος διότι μπορεί να είναι βοηθητικές στην αποκάλυψη των στάσεων και ζητήστε επεξηγήσεις αν χρειαστεί: «Θα σε πείραζε να μου εξηγήσεις τι εννοείς με \_\_\_\_\_ ?»

Να είστε σε εγρήγορση για ενδείξεις σεξουαλικής κακοποίησης που ο καλών έχει βιώσει ή διαπράξει και αναλόγως να γίνει αναφορά σε αρχές και υπηρεσίες που μπορούν να μεσολαβήσουν.

Βοηθείστε τον καλούντα να ξεκαθαρίσει τις αξίες του και τα θέλω του. Αν η σεξουαλική ικανοποίηση που λαμβάνει ή παρέχει ο καλών είναι το θέμα που τον απασχολεί, διερευνήστε πως αυτός ή αυτή επικοινωνεί με τον ή την σύντροφο του σχετικά με το τι θέλει ή αισθάνεται.

Αν πάλι η σεξουαλική λειτουργικότητα ( η ικανότητα να αποδίδει στο σεξ) είναι ένα θέμα ανησυχίας του καλούντα, προτείνετε του να ζητήσει την γνώμη ενός ειδικού γιατρού για να αποκλείσει κάποια σωματική δυσλειτουργία.

Συζητείστε σχετικά με το τι φαντασιώνουμε και το τι κάνουμε. Δεν θα πρέπει να αισθανόμαστε ενοχές για αυτά που απλά φαντασιώνουμε, θα πρέπει όμως να είμαστε προσεκτικοί σχετικά με το τι κάνουμε ειδικότερα όταν αυτό βλάπτει τους άλλους.

Προτείνετε συμβουλευτική όταν οι φαντασιώσεις αναγκάζουν τον καλούντα να πράξει σύμφωνα με αυτές ή επηρεάζουν την ικανότητα του να αντεπεξέλθει στις καθημερινές του δραστηριότητες.

Στις περιπτώσεις αυτές, αποφύγετε να προβαίνετε σε κρίσεις ,όπως πως πρέπει να μιλάει, να συμπεριφέρεται ή να αισθάνεται ο καλών και κυρίως, μην μεταδίδετε το σοκ (που πιθανόν νοιώθετε), όσο σοκαριστικές και αν είναι οι αποκαλύψεις του.

### 7.7.8. Ο καλών αυτοικανοποιείται κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος

Ο αυνανιζόμενος καλών αποζητά μέσω του τηλεφωνήματος σεξουαλική διέγερση.

Χαρακτηριστικά: Μιλάει χαμηλόφωνα, σαν να προσπαθεί να φανεί σεξουαλικός.

Το περιεχόμενο του τηλεφωνήματος είναι πρωταρχικά περιγραφικό και με λεπτομέρειες, εστιάζοντας στα φυσικά χαρακτηριστικά (π.χ. το μέγεθος του ανδρικού μορίου) και στα ρούχα. Ο καλών μπορεί να ζητήσει προσωπικές δικές σας πληροφορίες, όπως το όνομα σας, που βρίσκεστε, πως είστε ντυμένος/ η, μπορεί να σας κολακέψει λέγοντας ότι η φωνή σας ακούγεται ωραία και ερωτική.

Ο αυνανιζόμενος καλών αποφεύγει να ανταποκριθεί σε ισχυρισμούς που εμπριέχουν ενσυναίσθηση και διερευνούν το συναίσθημα. Προτιμά να προχωρήσει παρακάτω, περιγράφοντας φαντασιώσεις, πολύ συχνά θα κάνει διερευνητικές σεξουαλικές ερωτήσεις, πολύ συχνά θα ζητά επιβεβαίωση της εμπιστευτικότητας,

μπορεί να είναι ξεκάθαρος με το τι ακριβώς κάνει. «Γεια , τώρα αυνανίζομαι, θα με βοηθήσεις;»

Ο καλών μπορεί να μείνει στο τηλέφωνο ένα λεπτό ή και λιγότερο.

Η αντίδρασή σας θα πρέπει να είναι άμεση -χωρίς να του αποδίδει κατηγορία- και επαγγελματική στον τόνο της φωνής και στην επιλογή των λέξεων. Κρατείστε τον έλεγχο της κουβέντας, προσπαθώντας να κάνετε τον καλούντα να μιλήσει για τα προβλήματα του ή τα συναισθήματα του.

Αντιδράστε με την πρόθεση να μην ενισχύσετε την συμπεριφορά. Μιλήστε με ένα επίπεδο, μη σεξουαλικό τόνο. Αναφέρετε επαγγελματικά για ποια ζητήματα είστε πρόθυμοι να τον βοηθήσετε: «Θα συζητήσω μαζί σου αν προσπαθήσεις να μιλήσεις για τα θέματα που απασχολούν τη ζωή σου», «Μπορείς να μιλήσεις για ό,τι σε κάνει να αισθάνεσαι υπερένταση ή άσχημα».

Αν ο καλών δεν απαντά: «Φαίνεται πως τα προβλήματα δεν είναι το αντικείμενο του τηλεφωνήματος σου, όταν θα είναι, μπορείς να ξανακαλέσεις».

Και κατόπιν κλείνετε το τηλέφωνο ευγενικά. Προσοχή, Μην συνεχίζετε την συζήτηση μαζί του, ενώ του είπατε ότι θα κλείσετε. Δεν χρειάζεται να προσωποποιείτε ή να κρίνετε το τηλεφώνημα. Δώστε του τέλος γιατί είναι έξω από τις αρμοδιότητες της γραμμής.

### 7.7.9. Διατροφικές διαταραχές

Τα άτομα με διατροφικές διαταραχές μπορεί να χρησιμοποιούν το φαγητό και τις σωματικές τους διαστάσεις για να αντιμετωπίσουν τις συναισθηματικές τους δυσκολίες, όπως άλλοι χρησιμοποιούν το αλκοόλ ή τα ναρκωτικά. Οι πιο συνηθισμένες διατροφικές διαταραχές είναι οι ακόλουθες:

- Η ψυχογενής ανορεξία χαρακτηρίζεται από την άρνηση πρόσληψης τροφής και μια έντονη ενασχόληση με τον έλεγχο του φαγητού που καταναλώνει το άτομο και το βάρος του. Συμπτώματα: γενικευμένη κούραση, στεγνό δέρμα και μαλλιά, αϋπνία, διακοπή στην εμμηνόρροια, χρόνια χαμηλή αυτοεκτίμηση.
- Η ψυχογενής βουλιμία χαρακτηρίζεται από την ταυτόχρονη κατάποση μεγάλων ποσοτήτων φαγητού και κατόπιν αυτοπροκαλούμενους εμέτους, την κατάχρηση καθαρτικών και διουρητικών. Η νηστεία και η υπερβολική άσκηση ακολουθούνται συχνά για τον έλεγχο του βάρους. Συμπτώματα: συχνές διακυμάνσεις του σωματικού βάρους, οδοντικά προβλήματα, κοιλιακοί πόνοι, γαστρικές εντερικές διαταραχές.
- Παθολογική υπερκατανάλωση φαγητού.

Τα άτομα με διατροφικές διαταραχές είναι συνήθως τελειομανείς που νιώθουν ανεπαρκείς, ντροπή και ενοχή όταν δεν φτάνουν τις απαιτήσεις τις δικές τους και των άλλων.

Στόχος μας είναι να διευκολύνουμε τον καλούντα να εκφράσει τα συναισθήματά του για τις διατροφικές του συνήθειες και το σώμα του και να τα κατανοήσει, όπως και να καταλάβει τη σημασία του να αντιμετωπίσει το διατροφικό του πρόβλημα.

Στις περιπτώσεις αυτές χρειάζεται να εστιάζετε στο θέμα της υγείας - όχι του βάρους ή της εμφάνισης. Να εκπέμπετε το μήνυμα ότι «οι διατροφικές διαταραχές μπορούν να αντιμετωπιστούν με επιτυχία, αλλά δύσκολα». «Οι συνήθειες αλλάζουν δύσκολα και οι παλινδρομήσεις είναι μέρος της προόδου».

Χρησιμοποιείτε τις λέξεις «αγωνία», «άγχος» αντί για «άσχημα». Για παράδειγμα, «Τρως όταν νιώθεις αγωνία (άγχος);». Χρησιμοποιείτε τις λέξεις «επιλέγω» ή «δυνατός» αντί για «καλά». Για παράδειγμα, «όταν δεν τρως νιώθεις ότι το επιλέγεις (δυνατός);».

Ο καλών χρειάζεται καθοδήγηση για να εντοπίσει τα στοιχεία εκείνα που προκαλούν την υπερφαγία ή την ασιτία και να ανακλύψει εναλλακτικά μοτίβα συμπεριφοράς.

Καθώς ο καλών ήδη βιώνει ενοχές για την κατάστασή του αποφύγετε να εκφράσετε απογοήτευση ή δυσαρέσκεια για τις διατροφικές συνήθειές του.

#### **7.7.10. Ο καλών έχει γνωστικές δυσκολίες**

Ο καλών έχει γνωστικούς περιορισμούς ως αποτέλεσμα αναπτυξιακής δυσκολίας ή ασθένειας ή βλάβης. Η ομιλία του/της μπορεί να γίνεται με δυσκολία ή να είναι τηλεγραφική(λιγοστές περιπτώσεις λέξεις) και απλής δομής. Μπορεί να παραπνοηθεί ότι δεν μπορεί να βρει μια δουλειά, σύντροφο, μέρος να μείνει, κτλ. Πιθανόν να έχει μια μάλλον ασαφή αντίληψη σχετικά με τι του συμβαίνει και τι θέλει.

Χρειάζεστε να βοηθήσετε τον καλούντα να εκφράσει τα συναισθήματα του και να καταλάβει τι να κάνει στην παρούσα φάση.

Αντιμετωπίστε τον καλούντα με σεβασμό και για να τον διευκολύνετε χρησιμοποιείστε μικρές, ξεκάθαρες προτάσεις με απλές λέξεις. Μιλήστε του αργά και καθαρά. Κάντε του μία ερώτηση κάθε φορά. Δώστε του χρόνο να απαντήσει. Τσεκάρτε ότι καταλαβαίνει τι τον ρωτάτε/λέτε. Κυρίως, μην μιλάτε με αφηρημένες έννοιες

Προσπαθήστε να τον κάνετε να εκφράσει τις ανάγκες του. Αυτό που μετράει είναι πόσο καλά αισθάνεται. Η κρίση του μπορεί να μην σας φαίνεται το ίδιο σοβαρή όσο είναι για εκείνον.

Ρωτήστε τον συγκεκριμένες και συναφείς ερωτήσεις με το επίπεδο αυτονομίας του. Για παράδειγμα : «Που μένεις; Εργάζεσαι; Αν όχι, πως εξασφαλίζεις τα χρήματα για το φαγητό, το ενοίκιο, τα ρούχα και άλλα πράγματα που χρειάζεσαι; Παίρνεις κάποια επιδόματα; Πως περνάς τον ελεύθερο χρόνο σου; Πότε κάνεις \_\_\_\_\_ ;Το κάνεις μόνος σου ή με κάποιον άλλο; Έχεις κάποιον που μπορεί να σε βοηθήσει να καλύψεις τις ανάγκες σου; Αν ναι ποιόν και πότε; Έχεις κάποιο σύμβουλο ή παρακολουθείς κάποιο πρόγραμμα;»

Προσοχή! Μην υποτιμάτε την σοβαρότητα της κρίσης όπως την έχει αντιληφθεί ο καλών στα δικά του μάτια.

Μην παρασύρεστε από συνηθισμένες εσφαλμένες αντιλήψεις σχετικά με τους ανθρώπους με γνωστικές δυσκολίες.. Οι άνθρωποι με γνωστικές δυσκολίες είναι και

αυτοί άνθρωποι με πολλά συναισθήματα και κοινά χαρακτηριστικά με τους άλλους ανθρώπους.

#### **7.7.11. Τηλεφωνήματα που αφορούν άλλο άτομο**

Ο καλών ανησυχεί για ένα άλλο άτομο, το οποίο πιστεύει ότι αντιμετωπίζει κάποιου είδους πρόβλημα. Ο καλών επιζητά υποστήριξη ή πληροφορίες που θα βοηθήσουν το άτομο αυτό.

Αυτό που έχει ανάγκη ο καλών είναι υποστήριξη. Βοηθήστε τον να εξακριβώσει και να αποφασίσει ποιες είναι οι ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί.

Επιτρέψτε του να εκφράσει και εν συνεχεία να καταπραΰνει τα απορρέοντα από το αναφερθέν πρόβλημα συναισθήματα του και να μοιραστεί τις απόψεις του για το τι συμβαίνει. Η υπομονή και η αποδοχή πρέπει να χαρακτηρίζουν την στάση σας.

Εστιάστε στον καλούντα: διερευνήστε τα συναισθήματα του. «Τι σημαίνει αυτό για σας; Πώς σας κάνει να νιώθετε;», «Αυτό θα σας αναστάτωση πολύ». Διερευνήστε ως προς ποια θέματα νιώθει αβοήθητο το άτομο και όχι για ποιο λόγο βιώνει αυτά τα συναισθήματα.

Να επισημάνετε και να τονίσετε στον καλούντα ότι δεν είναι αυτός υπεύθυνος για το άλλο άτομο και για τις ενέργειες του: «Οτιδήποτε κάνει το άτομο που μου αναφέρετε είναι δική του προσωπική απόφαση και ευθύνη, όχι δική σας. Είναι αξιόλογο το ενδιαφέρον σας, αλλά το άτομο που μου αναφέρατε είναι αυτό που είναι υπεύθυνο για τις αποφάσεις του και τις συνεπαγόμενες επιπτώσεις τους και όχι εσείς».

Εφόσον ο καλών βιώνει κρίση εξαιτίας της κατάστασης του άλλου ατόμου, βοηθήστε τον να αποκαταστήσει την ικανότητα αντιμετώπισης κρίσεων, διερευνώντας υπάρχοντες πόρους. Ωθείστε τον να καθορίσει πηγές και πόρους τους οποίους το άλλο μέρος εμπιστεύεται και μπορεί να αξιοποιήσει στην παρούσα κατάσταση. Αν το άτομο φοβάται

να προβεί σε συγκεκριμένες ενέργειες, διερευνήστε ενδεχόμενες ανησυχίες για αντεκδίκηση από το άλλο μέρος.

Βοηθείστε τον καλούντα να καθορίσει τρόπους με τους οποίους να εκφράσει τις ανησυχίες του στο άλλο μέρος. Ίσως είναι δύσκολο για τον καλούντα να συστήσει στο άλλο άτομο την αναζήτηση επαγγελματικής βοήθειας ειδικού.

Μην αποκλείετε την πιθανότητα οι εκφραζόμενες από τον καλούντα ανησυχίες να αφορούν τον ίδιο και αυτός να είναι ο μοναδικός τρόπος να εκφράσει ανοιχτά τον προβληματισμό του.

Χρειάζεται προσοχή ώστε να μην εστιάζετε στο αναφερόμενο άτομο, αλλά στον καλούντα.

### **7.7.12 Θυμός**

Ο θυμός αποτελεί την εκδήλωση ενός φάσματος συναισθημάτων που κυμαίνονται από την έχθρα ως την οργή. Ο θυμός μπορεί να έχει ως στόχο εσάς, κάποιο άλλο άτομο ή κατάσταση, τον Θεό, την κοινωνία ή τον εαυτό. Ο θυμός μπορεί να αναγνωρίζεται ή και όχι από τον καλούντα. Ο θυμός μπορεί να εντοπιστεί από την αύξηση ενέργειας, την ύψωση του τόνου της φωνής, την εμμονή, την εχθρική διάθεση, κτλ.

Χρειάζεται να αναγνωρίσουμε, να αποδεχθούμε ανοιχτά το θυμό του καλούντα και να του επιτρέψουμε να αποφορτιστεί. Ο καλών έχει δικαίωμα στο θυμό, ακόμα και αν δε συμφωνούμε με τους λόγους της οργής του. Καλό θα είναι να εκφράζουμε το ενδιαφέρον μας χωρίς να εμπλακούμε στη διαμάχη ούτε να λάβουμε θέση άμυνας.

Χρειάζεται επομένως να έχετε υπόψη ότι ο καλών δεν σας ξέρει και δεν είναι θυμωμένος μαζί σας. Έχει ανάγκη να νιώσει ασφαλής, για να απελευθερώσει συναισθήματα που τον φοβίζουν.

Χρειάζεται να ξεκαθαρίσετε τι θέλει ο καλών, τι μπορείτε και τι δεν μπορείτε να κάνετε. Πρέπει να απαντάτε σταθερά σε παράλογες απαιτήσεις: « Δεν μπορώ να αποφασίσω εγώ για σένα, αλλά μπορώ να σε βοηθήσω να δεις τις εναλλακτικές που έχεις».

Να αναφέρεστε σε πρώτο πρόσωπο με ηραμία, μιλώντας μαλακά και αργά. Αν χρειάζεται, μπορείτε να πείτε: «Μπορώ να συνεργαστώ καλύτερα μαζί σου, αν μιλάς περισσότερο μαλακά ... αν μιλάς περισσότερο αργά». Θα σας είναι ιδιαίτερα χρήσιμη η αντανάκλαση συναισθήματος..

Αν καταλάβετε ότι ο καλών αποτελεί απειλή για κάποιο άλλο άτομο, ειδοποιείτε την αστυνομία.

### **7.7.13.Ο καλών απορρίπτει τη βοήθεια**

Το άτομο που καλεί στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης για βοήθεια απορρίπτει όλες τις προσπάθειες για εύρεση λύσης. Μπορεί να δηλώσει ότι έχει δοκιμάσει όλες τις ανάλογες υπηρεσίες χωρίς επιτυχία και να θεωρεί τη συγκεκριμένη υπηρεσία μέρος του προβλήματος, εξακολουθώντας όμως να καλεί.

Θα χρειαστεί να μεταβιβάσετε στον καλούντα την αποδοχή σας για τα συναισθήματά του και να τον βοηθήσετε να αναγνωρίσει και να φτάσει σε ένα μικρό στόχο.

Όταν φτάνετε στο στάδιο αναγνώρισης των συναισθημάτων, πρέπει να δείξετε ενσυναίσθηση για την κατάσταση στην οποία βρίσκεται ο καλών: «Καταλαβαίνω πόσο απογοητευμένος και παγιδευμένος νιώθεις. Έχεις δοκιμάσει όλους τους τρόπους που ξέρεις. Πρέπει να είναι δύσκολο να συνεχίζεις να προσπαθείς να βρεις μια λύση, μετά από όλες αυτές τις απογοητεύσεις. Πρέπει να είναι πολύ απογοητευτικό να ζητάς βοήθεια και να μην παίρνεις».

Συγκεντρώστε όλη σας την υπομονή για να επιτρέψετε στον καλούντα να ξεσπάσει, αλλά θα χρειαστεί να είστε έτοιμοι και να τον οριοθετήσετε, αν το ξέσπασμά του επαναλαμβάνεται.

Κάνετε περίληψη όσων έχουν ειπωθεί στο τηλεφώνημα που θα οδηγήσουν στην επίτευξη λύσης του προβλήματος και αξιολογήστε την πρόοδο που έχει κάνει ο καλών στην επικοινωνία του. Θα χρειαστεί χρησιμοποιήσετε συστηματικά την θετική ενίσχυση (ανατροφοδότηση), δηλαδή να επιβεβαιώνετε τη σημασία κάθε μικρού βήματος που γίνεται για την επίτευξη του στόχου που οδηγεί σε λύση του προβλήματος. Μην αμελείτε να προσκαλείτε τον καλούντα να βρει το επόμενο βήμα επίτευξης του στόχου του σε μια επόμενη τηλεφωνική συνεδρία.

Είναι σημαντικό που είστε εκεί για τον καλούντα και μόνο για αυτό το γεγονός πρέπει να νιώθετε καλά, ακόμα και αν ο καλών δεν έχει ανταποκριθεί όπως θα θέλατε ή ελπίζατε.

Μην πέσετε στην παγίδα να προσπαθήσετε να δώσετε έτοιμες λύσεις και μην υποχωρήσετε στην διάσπαση (splitting) που πιθανόν να επιχειρεί ο καλών σχολιάζοντας άλλους συναδέλφους στη γραμμή ή άλλες υπηρεσίες



#### 7.7.14. Σιωπηλά τηλεφωνήματα

Ο καλών παραμένει σιωπηλός κατά την κλήση. Ενδεχομένως να επικρατεί απόλυτη ησυχία ή να υπάρχουν μη λεκτικές ενδείξεις(αναπνοή, κλάμα κ.λ.π.). Η αιτία μπορεί να είναι ο φόβος, η αμφιταλάντευση(αμφιθυμία), η φυσική ανικανότητα να μιλήσει το άτομο(όπως π.χ. στην περίπτωση της λήψης υπερβολικής δόσης ουσίας) ή κάποιος άλλος παράγοντας.

Θα χρειαστεί να παροτρύνετε το άτομο να εκφραστεί λεκτικά, τονίζοντας τη διαθεσιμότητα σας και γενικότερα, δημιουργώντας την κατάλληλη ατμόσφαιρα ώστε να αισθανθεί ο καλών ασφάλεια και να εκφράσει τους προβληματισμούς του.

Αν ο καλών ισχυριστεί ότι κάλεσε λάθος αριθμό, ρωτήστε τον ποιο νούμερο κάλεσε.

Θα χρειαστεί να επικοινωνήσετε αρκετές φορές τη διαθεσιμότητα σας. «Βρίσκομαι εδώ για να σας ακούσω οποτεδήποτε το θελήσετε.» «Θα ήθελα να συζητήσουμε οτιδήποτε σας απασχολεί.»

Βασιστείτε στην ενσυναίσθησή σας: «Μερικές φορές είναι δύσκολο να ξεκινήσουμε να μιλάμε για προβλήματα που μας απασχολούν έντονα.»

Αν ακούσετε κλάμα: «Δεν πειράζει, κλάψτε ελεύθερα.». Σε περίπτωση πάλι που ο καλών βιώνει σωματικό πόνο ή εφόσον προσεγγίζει το όριο της απώλειας των αισθήσεων του: «Κάνετε κάτι για να βλάψετε τον εαυτό σας; Υπάρχει κάτι που μπορώ να κάνω για να σας βοηθήσω;» (Αν υποψιάζεστε ότι ο καλών είναι τραυματισμένος, εντοπίστε το τηλεφώνημα και στείλτε βοήθεια).

Τερματίστε την κλήση με προσοχή (ώστε να μην μοιάζει με απόρριψη) αν οι προηγούμενες απόπειρες να εμπλέξετε το άτομο σε συζήτηση ήταν ανεπιτυχείς: «Θα ήθελα να μιλήσουμε, αλλά ίσως σας είναι δύσκολο αυτό τώρα. Ας περιμένουμε ένα λεπτό ακόμα και ίσως μετά μπορέσετε να ξεκινήσετε.» Μετά από ένα λεπτό, πείτε, «Χαίρομαι που κάνετε το πρώτο βήμα και καλέσατε για να σας βοηθήσουμε. Ελπίζω να ξανατηλεφωνήσετε, όταν νιώσετε ότι μπορείτε να μιλήσετε. Ίσως έχετε κάποιο φίλο ή γείτονα που μπορεί να μείνει για λίγο μαζί σας. Πρέπει να κλείσω το τηλέφωνο τώρα. Για σας.» Και εν συνεχεία τερματίστε την κλήση.

Προσοχή! Μην υποθέτετε αμέσως ότι πρόκειται για φάρσα. Ενδεχομένως να είναι, αλλά μην το διακινδυνεύετε. Μην κλείσετε αιφνίδια το τηλέφωνο και αν ο καλών ισχυριστεί ότι κάλεσε λάθος αριθμό, μην εκλάβετε ως αληθινή αυτή τη δήλωση και τερματίσετε την κλήση.

Μην ασκείτε πίεση στον καλούντα ρωτώντας τον αν σας ακούει ή τι συμβαίνει και μην καλύπτετε εσείς τη σιωπή μιλώντας ακατάπαυστα. Με τη σιωπή δίνετε την ευκαιρία στο άτομο να συλλογιστεί όσα του λέτε.

Τέλος, ποτέ μην ζητήσετε από ένα καλούντα που κλαίει να ξανακαλέσει όταν ηρεμήσει (θα του περάσετε σε ένα λανθάνον επίπεδο το μήνυμα ότι δεν τον αποδέχεστε).

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Millman Jason, Strike Maijala Diane, Van Soest Marian, Rosen Nancy, Schmidt Ellen:  
Talking with the caller, Guidelines for Crisisline and Other Volunteer Counselors. SAGE  
Publications, International Educational and Professional Publisher  
(1998).

Telephone Helplines Association (1999). Guidelines for good practice. (Ed.) Andrea  
Butcher. Third edition.

Bozarth, J. and Temaner Brodley, B. (1986), "The core values and theory of the Person –  
Centred Approach". Paper prepared for the First Annual Meeting of the Association for  
the Development of the Person-Centred Approach, Chicago.

Dryden, W. and Feltham, C. (1992), Brief Counselling – A Practical Guide for Beginning  
Practitioners, Buckingham: Open University Press.

Fish, Sandra L. (1987) "Therapy on the telephone: the decentralization of traditional  
therapy". Paper delivered at the 95<sup>th</sup> Annual Convention of the American Psychological  
Association, August.

McLennan, J., Culkin, K. and Courtney, P. (1994) "Telephone counsellors"  
conceptualizing abilities and counselling skills", British Journal of Guidance and  
Counselling, 22(2): 183-96.

Meams, D. and Thorne, B. (1989), Person – Centred Counselling in Action. London:  
Sage.

Bond, T. (1993). Standards and Ethics for Counselling in Action. London: Sage.

Butcher, A. Telephone Helplines Association. Guidelines for good practice. 3<sup>rd</sup> Edition. East End Offset Ltd, London, pp. 25-30.

Clarke, D. C. & Fawcett, J. (1992). 'Review of empirical risk factors for evaluation of the suicidal patient', in B. Bongar (ed.), *Suicide: Guidelines for Assessment, Management and Treatment*. New York: Oxford University Press, pp.16-48.

OFTEL (Office of Telecommunications) (1994). *Households without a Telephone*. London: OFTEL.

Brockopp, G.W. (1973) "Crisis intervention: theory, process and practice", in D. Lester and G.W Brockopp (eds), *Crisis Intervention and Counselling by Telephone*. Springfield, IL: C.C. Thomas.

Egan, G. (1990) *The Skilled Helper: Models, Skills and Methods for Effective Helping*, 4<sup>th</sup> edition. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Fish, Sandra L. (1986) "The Crisis Hotline as mediated therapeutic communication." Paper presented to the 72<sup>nd</sup> annual meeting of the Speech Communication Association, Chicago, Illinois, November.

Fish, Sandra L. and Gumpet, G. (1990) *Talking to Strangers: Mediated Therapeutic Communication*. Norwood, NJ: Ablex.

Kids Help Phone (1994) *Counselling Young People by Phone: A Kids Help Phone Handbook for Professional and Volunteer Counsellors*. Toronto: Kids Help Phone.

McCarthy, Patricia R. and Reese, Robin G. (1990) "Crisis intervener perceptions of the stressfulness of caller problems". Paper delivered at the Annual Convention of the American Psychological Association, August.

Talmon, M (1990) *Single Session Therapy*. San Francisco: Jossey-Bass.

Baxter,Carol(1989)Cancer Sypport and Ethic Minority and Migrant Worker Commynities.London:CancerLink

Dryden,W and Feltham,C.(1995) Counselling and Psychotherapy:a Consumer's Guide.London:Sheldom Press

Gingerich, W. J., Gurney, R. J., & Wirtz, T. S. (1988). How helpful are helplines? A survey of callers. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*, December, 634-9.

Horton, Anne L. (1995) 'Sex related hotline calls', in A.R. Roberts (ed.), *Crisis Intervention and Time Limited Cognitive Treatment*. Thousand Oaks, CA: Sage. Chapter 12.

Jacoby, M. (1984). *The Analytic Encounter – Transference and the Human Relationship*. Toronto: Inner City Books.

McLeod, J. (1993). *An Introduction to Counselling*. Buckingham: Open University Press.

McLeod, J. (1994b). *Doing Counselling Research*. London: Sage.

Telephone Helplines Association (1993) *Guidelines for Good Practice in Telephone Work*. London: Telephone Helplines Group/Association.

Rice,Laura N. και Kerr,Gillian P.(1986)Client and therapist vocal quality, in L.S Greenberg and W.M.Rinsof (eds),*The Psychotherapeytic process:A Research Handbook*.Guildford Press:New York/London.pp. 77-105.

Rogrsers, C. R. (1987). *Client-centred therapy*. London: Constable.

Ryle, A. (1990). *Cognitive-Analytic Therapy: Active participation in Change*. Chichester: Wiley.

Salminer,W and Glad,T.(1992) "The role of gender in helping behaviour",Journal of Social Psytchology,132(1):131-3.

Sanders, Pete (1993) An Incomplete Guide to Using Counselling Skills on the Telephone. Manchester: PCCS Books

The Telephone Helplines Association (1995a). Helpline Evaluation – Guidelines for Helplines Seeking to Conduct an Evaluation of their Srvce. London: Telephone Helplines Group/Association.

## ΓΡΑΜΜΕΣ SOS

### ΙΑΤΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- S.O.S ΙΑΤΡΟΙ 1016
- ΓΡΑΜΜΗ ΖΩΗΣ 80111-11100
- ΑΜΕΣΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΗΛΕΙΑΤΡΙΚΗ 210 6801555
- ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ 80111-11118  
80111-24663
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΗ 80011-17717
- ΚΑΡΔΙΟΕΞΠΡΕΣ ΑΕ 80011-20007
- ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ 210 7221643
- ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ 210 6456713-15
- ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ 210 6401200
- ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ 80111-17000
- ΙΑΤΡΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ 80111-66661
- ΙΑΤΡΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ 80111-71071
- ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΕ ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ  
(ΙΑΤΡΙΚΟ ΣΕΞΟΛΟΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ) 210-7797979
- ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ AIDS 210 7222222
- ΚΕΝΤΡΟ ΕΙΔΙΚΩΝ ΛΟΙΜΩΞΕΩΝ 80111-11163
- ΚΕΝΤΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΙΔΙΚΩΝ ΛΟΙΜΩΞΕΩΝ 1163
  
- ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΩΝ 1147
  
- ΚΕΝΤΡΟ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ ΕΕΣ 210 6414637
- ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΑΙΜΟΔΟΤΩΝ-ΔΩΡΗΤΩΝ 210 2845175
- ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΜΕ
- ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ 1111
  
- ΓΡΑΜΜΗ ΓΙΑ ΤΟ ALZHEIMER 210-3303678  
231 –0- 909000

- ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΜΕ ΟΣΤΕΟΠΟΡΩΣΗ 80011-63063
- Για Ιατρικές Συμβουλές Οικογενειακού Προγραμματισμού  
Από το ΑΡΕΤΑΙΕΙΟ 210-7286332
- ΓΙΑΤΡΟΙ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ 210 5200500
- ΟΤΕ –ΥΓΕΙΑ(ΕΦΗΜΕΡΕΥΟΝΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ, ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΟΝΤΑ  
ΦΑΡΜΑΚΕΙΑ,ΙΑΤΡΟΙ) 1434

#### ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ-ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

- ΟΚΑΝΑ 1031
- ΑΝΩΝΥΜΟΙ ΑΛΚΟΟΛΙΚΟΙ 210 5220416,  
210 4224142
- ΑΝΟΙΚΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ ΤΟΥ Ψ. ΝΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ  
ΓΙΑ ΑΛΚΟΟΛΙΚΟΥΣ 210 3617089
- ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ ΓΙΑ ΑΛΚΟΟΛΙΚΟΥΣ 210 3304177-8
- 18 ΑΝΩ 210-3617089  
210 3304571
- ΣΤΡΟΦΗ 210 8830129
- ΚΕΘΕΑ 210 3300058  
210 3820833
- ΑΝΟΙΚΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΑΠΕΞΑΡΤΗΣΗΣ ΤΟΞΙΚΟΜΑΝΩΝ 210 5323780
- ΑΝΟΙΚΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΙΑΣΩΝ (ΑΠΕΞΑΡΤΗΣΗΣ) 210 8656600
- ΓΡΑΜΜΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΙΘΑΚΗΣ 231 0 515150
- ΓΡΑΜΜΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΖΟΓΟ 800111-0401
- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΛΦΑ (για τον τζόγο) 210-9237777



## **ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ**

- S.O.S ΑΙΓΙΝΗΤΕΙΟ 210 7222333
- ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ 80011-10401
- ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΜΕΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ 197  
(ΕΚΑΚΒ)
- ΑΝΟΙΚΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΟΙΚ/ΑΚΗΣ ΣΥΜΒ & ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ 2105234737
- ΑΝΟΙΚΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΕΦΗΒΩΝ ΚΑΙ ΝΕΩΝ 210 3638833
- ΓΡΑΜΜΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΤΡΑΤΟΥ: 8001145551,  
ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ: 8001145552, ΝΑΥΤΙΚΟ: 210 5574121, 210 5531376, 210  
5531377

## **ΠΑΙΔΙΑ**

- ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ 210 3306170,9
- ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑ ΣΕ ΚΙΝΔΥΝΟ 1056
- UNICEF 210 7484184
- ΑΣΤΙΟΝ ΑΙΔ ΕΛΛΑΣ 210 9212321
- ΑΡΣΙΣ 210 8259880
- ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ 210 7289703
- ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS 210 3238048,210 3313661
- ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΕ ΠΑΙΔΙΑ ΑΛΚΟΟΛΙΚΩΝ 210 5239161
- ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΥΣΛΕΞΙΑΣ 210 9590035

## **ΓΥΝΑΙΚΕΣ**

- ΓΡΑΜΜΗ SOS της ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ 210-3220900

- ΚΕΝΤΡΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΚΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ
  - ΑΘΗΝΑ 210-5235318 και 5235250
  - ΠΕΙΡΑΙΑΣ 210-4112091 και 4129101
  
- ΞΕΝΩΝΑΣ ΚΑΚΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ 210-5244657
  
- ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΔΡΙΚΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ (δευτ-παρ 16.00-20.00) 210-3828126
  
- ΔΙΚΤΥΟ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΕΥΡΩΠΗΣ 210-7786800
  
- ΓΥΝΑΙΚΕΙΑ ΟΜΑΔΑ ΑΥΤΟΑΜΥΝΑΣ 210-5221101 & 210-5316467
  
- ΓΡΑΜΜΗ "ΔΙΠΛΑ ΣΟΥ" για κακοποίηση στη οικογενεια 800-118-88881
  
- ΚΕΝΤΡΟ ΙΣΟΤΗΤΑΣ 210 3898000
  
  
- ΙΑΤΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΘΗΝΑΣ 210-3613340
- ΙΑΤΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ 210-4177876
  
- ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΩΝ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ (ΚΕΘΙ)
  - ΑΘΗΝΑ 210-3212690
  - ΘΕΣ/ΝΙΚΗ 231 0 517959 & 231 0 523511
  
- ΓΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ 800-1121-011
  - ΑΠΟ ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

## **Οπισθόφυλλο**

Αν και είναι πλέον δεδομένη η χρησιμότητα των Γραμμών Ψυχολογικής Υποστήριξης, συχνά δεν εκτιμώνται τα απαραίτητα εκείνα θέματα που διασφαλίζουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Το συγκεκριμένο πόνημα αποτελεί την προσπάθεια μιας πρώτης ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και καταγραφής των ιδιαιτεροτήτων λειτουργίας μιας Γραμμής Ψυχολογικής Υποστήριξης, θίγοντας ζητήματα όπως: η στρατηγική διαχείρισης της Γραμμής Ψυχολογικής Στήριξης, η ιδιαιτερότητα της θεραπευτικής σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ Συμβούλου και χρήστη της Γραμμής, το κεφαλαιώδες θέμα του απορρήτου, η εκπαίδευση του προσωπικού, και η έρευνα και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τέλος, περιγράφει την αντιμετώπιση ειδικών ψυχολογικών καταστάσεων με τη μορφή ενός οδηγού για ειδικές περιπτώσεις κλήσεων.

## **ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ**

### **Ορέστης Γιωτάκος (Ψυχίατρος)**

Τελείωσε τις βασικές σπουδές στη Στρατιωτική Ιατρική στη Θεσσαλονίκη και το 1992 απέκτησε την ειδικότητα του Ψυχιάτρου στο Νοσοκομείο Ευαγγελισμός. Το 1998 απέκτησε το Master στις Νευροεπιστήμες στο Institute of Psychiatry του Λονδίνου, ενώ το 2003 περάτωσε τη διδακτορική διατριβή στην Ιατρική Σχολή Αθηνών. Έχει πλούσιο ερευνητικό και συγγραφικό έργο στο χώρο της Ψυχιατρικής, με ιδιαίτερα πεδία επιστημονικού ενδιαφέροντος την επιθετικότητα, την αυτοκτονικότητα, καθώς και θέματα που αφορούν στην κακοποίηση.

### **Θεώνη Στ. Τριανταφύλλου (Κλινικός Ψυχολόγος)**

Είναι πτυχιούχος του τμήματος Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του Παν/μίου Αθηνών, πτυχιούχος του τμήματος Ψυχολογίας του Παν/μίου Κρήτης, Διδάκτωρ Γενικής Ψυχολογίας, Παν/μιο Κρήτης, με μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στην Κλινική Ψυχολογία. Εργάζεται ως Κλινικός Ψυχολόγος στην Ψυχιατρική Κλινική του 414 Στρατιωτικού Νοσοκομείου Ειδικών Νοσημάτων, ενώ δίδαξε επί δύο έτη ως Ειδικός Επιστήμων στο Τμήμα Ψυχολογίας του Παν/μίου Κρήτης