

**Εκπαιδευτικές επιμορφωτικές συναντήσεις εργαζόμενων στη
Γραμμή 10306
Κύκλος Ι**

Εκπαίδευση και ενδυνάμωση των εργαζομένων στη Γραμμή



**Θεοδώρα Σκαλή
Ε.ΔΙ.Π. Ψυχολογίας, MSc, PhD
Ιατρική Σχολή
Α΄ Ψυχιατρική Κλινική ΕΚΠΑ

Ψυχοθεραπεύτρια, ECP, GCP**

Η Τηλεφωνική Γραμμή 10306 ως μέσο Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης

19-5-2021

Εκπαίδευση εργαζομένων σε τηλεφωνική γραμμή ψυχοκοινωνική υποστήριξης

Εθελοντές

- Απαραίτητη όταν οι εργαζόμενοι είναι εθελοντές.
- Απαραίτητη για την ενδυνάμωση.



Έμμισθοι



- Απαραίτητη για την ενδυνάμωση των εργαζομένων.

Δομή παρουσίασης

- **Τι εννοούμε με τον όρο «τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης»?**
 - Η ιδιαίτερη φύση ενός τέτοιου πλαισίου
- **Συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου**
 - Σε τι αναφέρεται? (παροχή συμβουλών, πληροφόρηση, υποστήριξη, φιλική προσέγγιση/ανακούφιση, κ.λπ., συμβουλευτική σε κλήσεις έκτακτης ανάγκης)
- **Δομή μιας τηλεφωνικής κλήσης ψυχοκοινωνικής υποστήριξης**
 - Εγκατάσταση σχέσης
 - Διερεύνηση κλήσης: Περιεχόμενο, πλαίσιο κλήσης, ψυχοσυναισθηματική κατάσταση του καλούντος.
 - Οργανώνοντας τα βασικά ενός περιεχομένου κλήσης.
 - Ενισχύοντας τους καλούντες να «προχωρήσουν» στο επόμενο στάδιο.
 - Κλείσιμο
 - Και μετά??? Ο χρόνος και η «εσωτερική» εποπτεία.
- **Οι «δύσκολες» για τον ειδικό κλήσεις**

Τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης

- **Σύνολο υπηρεσιών παροχής τεκμηριωμένης πληροφόρησης, βάσει κυρίως ενεργητικής ακρόασης και υποστήριξης**, σε καλούντες που αξιοποιούν και χρησιμοποιούν την τηλεφωνική υπηρεσία ως **μέσο υποστήριξης και επεξεργασίας των εμπειριών και των βιωμάτων** τους.
 - Έως περιορισμένης διάρκειας - μόνο για ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα.
 - Έως μόνιμη, σταθερή υπηρεσία - 10306.
 - Στο πλαίσιο φιλανθρωπίας και του εθελοντισμού.
 - Σε πλαίσιο προγράμματος υποστήριξης υπαλλήλων (σχέση με αύξηση παραγωγικότητας, εσόδων των εταιρειών).
 - Στο πλαίσιο ιδιωτικής άσκησης επαγγέλματος συμβούλου, ψυχοθεραπευτή.

Ιδιαίτερο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας I

- Οι κλήσεις δεν πραγματοποιούνται με σκοπό τη διαμόρφωση μιας μακροχρόνιας και σταθερής σχέσης με τον καλούντα.
- Καθημερινή βασική δυσκολία που προσδιορίζει το συγκεκριμένο τρόπο άσκησης του επαγγέλματος.
 - **Δεν θα «ξανασυναντηθούμε»:** Τουλάχιστον όχι συστηματικά! 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. Η **πιθανή έλλειψη ανατροφοδότησης** (feedback) από τον καλούντα, αρκετά συχνά αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο που παραβλέπεται κατά την εκπαίδευση των ειδικών ψυχικής υγείας.
- Ενδιαφέρουσα βιβλιογραφική διαπίστωση:
 - Ειδικοί - ακόμη και πολύ έμπειροι σε τέτοιο πλαίσιο εργασίας - μερικές φορές επιζητούν **ασυνείδητα ανατροφοδότηση** από τον καλούντα με φράσεις όπως «ελπίζω να σας βοήθησα» ή «είμαι σίγουρος ότι τώρα θα μπορέσετε να....».
 - Πολύ εύκολο να ασκήσει ο ειδικός **έμμεσα πίεση** στον καλούντα και ο καλών να απαντήσει θετικά.
- **ΠΡΟΣΟΧΗ!** Απαραίτητο να διερευνώνται τα κίνητρα, το επίπεδο ικανοποίησης και οι προσωπικές ανάγκες του ειδικού, καθώς επίσης και η καταλληλότητά του για την άσκηση του συγκεκριμένου είδους εργασίας.

Ιδιαίτερο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας II

- Η πλήρης αποδοχή του καλούντα από την μεριά του ειδικού.
 - Αν ο καλών δεν εισπράξει εξαρχής αίσθημα αποδοχής μπορεί γρήγορα να κλείσει και έτσι να μη λάβει καμία βοήθεια στο πρόβλημά του.
- Ο επικοδομητικός χειρισμός αυτής της «άβολης» - για τον ειδικό - συνθήκης.
- **Απαραίτητη η εποπτεία (υποστήριξη και εποπτεία) των εργαζόμενων σε τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης!**

Τακτικοί καλούντες

- Σε κάθε τηλεφώνημα παρουσιάζουν κάποιο βαθμό προόδου.
- Συνήθως με βραδείς ρυθμούς, γεγονός που μπορεί να συνεχιστεί για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Αν δυνατόν,
 - Κάποιος - ο ίδιος - ειδικός, αναλαμβάνει έναν συγκεκριμένο τακτικό καλούντα.
 - Ένα είδος βραχύχρονης συμβουλευτικής - «βραχείας υποστηρικτικής παρέμβασης».
 - Χωρίς συγκεκριμένο θεραπευτικό συμβόλαιο.
 - Ο καλών τηλεφωνεί οποτεδήποτε αισθανθεί την ανάγκη.
 - Και αν ο συγκεκριμένος ειδικός δεν είναι διαθέσιμος, μπορεί είτε να μιλά σε κάποιον άλλο συνάδελφό του είτε να ξανακαλέσει, όταν θα είναι παρών ο συγκεκριμένος ειδικός.
- Στην περίπτωση του συγκεκριμένου ειδικού - δυνατότητα να μιλά με έναν συγκεκριμένο ειδικό σε τακτική βάση - απαιτείται στην εκπαίδευση των εργαζομένων και εκπαίδευση σε βασικές τεχνικές και δεξιότητες της συμβουλευτικής.

Τακτικοί-δύσκολοι χρήστες

- Καλούντες που οι ειδικοί τους νιώθουν ως «ενόχληση».
- Κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος είναι ιδιαίτερας **δύστροπης ή προσβλητικής** συμπεριφοράς.
- Ή/και άτομα που τη δεδομένη στιγμή τηλεφωνούν επειδή αισθάνονται μοναξιά και επιθυμούν να μιλήσουν **χωρίς όρια (χρονικά και άλλα)**.

- Συνιστά κατάχρηση ή «κακοποίηση» της υπηρεσίας???
- **Αρχές «κατάλληλης χρήσης»** της υπηρεσίας και να ανταποκρίνονται σύμφωνα με αυτές τις αρχές στις κλήσεις που δέχονται:
 - Στόχοι υπηρεσίας - σε ποιους απευθύνεται και σε τι στοχεύει?
 - Διακοπή κλήσης - Πότε/Πώς σταματώ μια κλήση?

Ποιότητα παροχής υπηρεσιών

- Έρευνα, Μ. Βρετανία, 1993, αριθμός κλήσεων σε συναφείς φορείς σε έναν μήνα:
Μία κλήση ανά 7'' !!!
 - Απαιτείται ειδική εκπαίδευση για όσους επιθυμούν να εργαστούν με ευάλωτα άτομα ή/και υπό κρίση άτομα.
 - Και επιμέρους ειδική εκπαίδευση.
 - Ηθική (ήθος/οπτική ειδικού ψυχικής υγείας) ακεραιότητα.
- Διασφάλιση παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

Guidelines for Good Practice in Telephone Work (Telephone Helplines Association, 1993), κριτήρια ορθής άσκησης της τηλεφωνικής υποστήριξης

Συμβουλευτική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου I

Σε μία και μοναδική βραχυπρόθεσμη συνεδρία:

- Συμβουλευτική υποστήριξη
 - Να μπορέσει ο καλών να **διερευνήσει** και να **επεξεργαστεί** προσωπικές καταστάσεις, **προβλήματα ή κρίσεις**.

- Παροχή συμβουλών
- Συνηγορία / υπεράσπιση (advocacy)*

- Πληροφόρηση
- Απλή υποστήριξη (*«είμαι παρών/ούσα και σε ακούω/σου κάνω παρέα»*)
 - Φιλική προσέγγιση

Συμβουλευτική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου II

- Θεσπίζεται ένα είδος **«συμβολαίου»** ανάμεσα στον καλούντα και τον ειδικό
 - «εδώ και τώρα», «πώς μπορώ εγώ τώρα?», «τι κάνουμε εδώ?», «δηλαδή, θέλετε απλώς να...», κ.λπ.
- Εφόσον **δεν υπάρχει η «πρόσωπο με πρόσωπο»** συνθήκη, απαιτείται **χρόνος, και για τους δύο**, κυρίως κατά τη διάρκεια των αρχικών στιγμών (ή συνεδριών από την πλευρά του ειδικού) **για να συνηθίσουν τον τόνο της φωνής** ο ένας του άλλου, την **προφορά** και τον **τρόπο ομιλίας**, καθώς απουσιάζουν άλλα πρόδηλα στοιχεία της επαφής (η οπτική ενός για τον άλλο ή η αίσθηση του φυσικού περιγύρου όπου πραγματοποιείται η συνεδρία, κ.λπ.).

Συμβουλευτική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου III

- Δεν αισθάνονται όλοι οι **ειδικοί ψυχικής υγείας** ικανοί να εργαστούν αποτελεσματικά μέσω τηλεφώνου! Είναι πιο αποτελεσματικοί σε μία διαζώσης αντιμετώπιση!!!
- Επίσης, **ο καλών** πρέπει να διαθέτει τηλέφωνο, καλή σύνδεση, ιδιωτικό χώρο συνομιλίας
- Να τους «πηγαίνει» - καλών και ειδικός - αυτός ο τρόπος επικοινωνίας και βοήθειας, να είναι ευέλικτοι στο «βοήθεια μίας φοράς».
 - Εκπαίδευση!!!!
 - Υπομονή!!!
 - Να μην περιμένω γρήγορα αποτελέσματα!!!
 - Αντοχή στη ματαίωση- αντοχή σε νέα δεδομένα!!!

Συνηγορία /υπεράσπιση (advocacy)*

- Ο ειδικός «εκπρόσωπος» του καλούντα ή του προσώπου στο οποίο αναφέρεται ο καλών (για παράδειγμα, η περίπτωση των Γραμμών Υποστήριξης Παιδιών).
- Εάν ο καλών είναι ενήλικο άτομο και αναφέρεται σε ένα ανήλικο άτομο το οποίο κατά την εκτίμηση του συμβούλου διατρέχει άμεσο κίνδυνο, ο ειδικός έχει τη δυνατότητα για παράδειγμα να μεταβιβάσει τις παρεχόμενες πληροφορίες σε αρμόδιες κοινωνικές ή άλλες 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.

Παράδειγμα

- **Ειδικός:** Γραμμή 10306, παρακαλώ πώς μπορώ να σας βοηθήσω...
 - **Καλών:** ... δεν είμαι σίγουρη/ος αν καλώ σωστά... ανησυχώ πολύ για ένα παιδί/ για έναν Μπορώ να σας μιλήσω εμπιστευτικά;
- **Ειδικός:** Βεβαίως εμπιστευτικά, αλλά χρειάζεται να σας ενημερώσω ότι αν μας δώσετε πληροφορίες για ένα παιδί /κάποιον που διατρέχει κίνδυνο, είμαστε υποχρεωμένοι να δράσουμε για να προστατεύσουμε το παιδί/τον όποιον...

Θέλετε τώρα να μου δώσετε μία γενική εικόνα για το πρόβλημα;

 - **Καλών:-** Είμαι του παιδιού/ του Το παιδί/ Ο ζει με, η μητέρα του
- **Ειδικός:** Εκτός από εσάς ανησυχεί και κάποιος άλλος?
 - **Καλών:** Όχι..../Ναι, ανησυχεί και
- **Ειδικός:** Πώς γνωρίζετε αυτά που μου αναφέρετε?
 - **Καλών:** ...βλέπετε είμαστε στην ίδια γειτονιά,
- **Ειδικός:** Μπορείτε να μου αναφέρετε κάποιες λεπτομέρειες; Τι είναι αυτό που παρατηρείτε και σας ανησυχεί;

Στόχος της διερεύνησης

- Ο ειδικός να εκτιμήσει τον επείγοντα ή μη χαρακτήρα, τη σοβαρότητα της κατάστασης.
- Για να είναι σε θέση να την αξιολογήσει.
 - Κατά πόσο οι ανησυχίες του συγκεκριμένου ατόμου είναι ενδεικτικές της πραγματικής κατάστασης του (ή μεμονωμένο περιστατικό βάσει συγκεκριμένου πλαισίου)?
 - Απαιτείται συγκέντρωση του ειδικού σε ό,τι ακούει.
 - Βάση της διερεύνησης οι παρεχόμενες πληροφορίες.
- Σε περίπτωση που ο ειδικός αντιληφθεί ότι όντως υφίσταται κίνδυνος για το παιδί/άτομο, προσπαθεί να ενθαρρύνει τον/την καλών/ούσα ώστε οικειοθελώς να αποκαλύψει περισσότερες πληροφορίες για το συμφέρον του παιδιού/ατόμου, ώστε να είναι δυνατή η άμεση λήψη μέτρων για την προστασία του.

Πληροφόρηση I

- Σε **πρώτο χρόνο**, παρέχονται συγκεκριμένες πληροφορίες ως απάντηση σε συγκεκριμένα αιτήματα και παρουσιαζόμενες συνθήκες.
 - Χρήσιμος και ωφέλιμος ένας φιλικός τόνος φωνής.
 - Δεν είναι υποχρεωτική μία εις βάθος συζήτηση εκτός και αν είναι αναγκαίες περαιτέρω διευκρινίσεις του ήδη λεχθέντος.
 - Ο ειδικός πρέπει να έχει την ικανότητα να παρέχει άμεσα πληροφορίες επί του θέματος.
- Σε **δεύτερο χρόνο**, και καθώς αισθάνεται ο ειδικός 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 ειδικός έτσι δίνει την ευκαιρία στον καλούντα να μιλήσει ελεύθερα για άλλα θέματα που τον απασχολούν.
 - Ερευνητικά δεδομένα σχετικά με τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης αναφέρουν ότι πολλές κλήσεις αρχικά έχουν τη μορφή αιτήματος για πληροφορίες. Εάν ο ειδικός δίνει τη δυνατότητα στο άτομο να επεκταθεί περαιτέρω και σε άλλα θέματα, ο καλών μπορεί να επιλέξει να αξιοποιήσει αυτή τη δυνατότητα.

Πληροφόρηση II

- Εδώ εμπίπτει και η παραπομπή.
 - Σημαντικό να θυμόμαστε ότι ίσως μερικοί άνθρωποι-καλούντες να έχουν πρόβλημα στο να διαβάζουν ή να γράφουν.
 - Καλό είναι να ελέγχεται εάν οι πληροφορίες δόθηκαν και κατανοήθηκαν σωστά.
- Αναγκαίο ο ειδικός να γνωρίζει τους άλλους φορείς υποστήριξης (νοσοκομεία, γιατρούς, άλλες τηλεφωνικές γραμμές, άλλα κέντρα τηλεφωνικής πληροφόρησης, ΚΚΨΥ, κ.λπ.)
 - Απαραίτητος ο δομημένος τρόπος καταχώρησης όλων αυτών των πληροφοριών.
- Η παραπομπή σε άλλους οργανισμούς/φορείς, κ.λπ., απαιτεί και κάποια 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 στον καλούντα.

Υποστήριξη I

- Προϋποθέτει **ενσυναίσθηση** (ενσυναισθητική κατανόηση) από την πλευρά του ειδικού («νιώθω τι νιώθεις» ΟΧΙ «ταυτίζομαι με το συναίσθημά σου»).

Δυσκολίες

1. Κάποιοι άνθρωποι διαθέτουν αυτή την ικανότητα από τη φύση τους – πολλοί ειδικοί και έρευνες αμφισβητούν το κατά πόσο είναι εφικτό αυτό να διδαχθεί, άλλοι θεωρούν ότι μπορεί να καλλιεργήσουν και να εμπλουτίσουν τη δεξιότητα της ενσυναίσθησης.

Process - θέλει χρόνο, και

Αφορά την σχέση που εξελίσσει ο ειδικός σε σχέση με τον εαυτό του.

2. **Συμπαρίσταμαι:** Χωρίς να βιάζομαι να εκδηλώσω συμπόνια ή να εκφράσω την άποψή μου.
3. Ο ειδικός 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.

Η τηλεφωνική αλληλεπίδραση στερείται μιας γκάμας πληροφοριών που στηρίζονται στα οπτικά ερεθίσματα και των δύο μερών.

Υποστήριξη II

- Ο ειδικός, που διαθέτει επαγγελματική κατάρτιση ή/και προσωπικά παρόμοια βιώματα, πρέπει να είναι **σε θέση να αναγνωρίσει** πότε **οι επαγγελματικές ή προσωπικές του εμπειρίες** για το υπό συζήτηση θέμα με τον καλούντα 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 μπορεί να βοηθηθεί.
- Σε περίπτωση κοινού βιώματος, ο καλών μπορεί να μιλήσει περισσότερο και να αποφορτιστεί συναισθηματικά, εάν βίωσε την ασφάλεια του «ανήκειν» σε μια ομάδα «ομοιοπαθούντων».

Φιλική προσέγγιση I (ευρύ φάσμα Συμβουλευτικής)

- 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 ειδικού-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.

Φιλική προσέγγιση II (ευρύ φάσμα Συμβουλευτικής)

- **Υπόδειγμα υπηρεσίας:** Οι Samaritans <https://www.samaritans.org/>, ψυχολογική υποστήριξη 24 ώρες το 24ωρο, όλον τον χρόνο.
- Παρέχουν - πέρα από πληροφόρηση κ.λπ. - **συναισθηματική υποστήριξη** μέσω της οποίας αποτρέπουν σκέψεις αυτοχειρίας μιας δεδομένης στιγμής και που για το λόγο αυτό τηλεφωνούν!
 - Αυτό **δεν προϋποθέτει κλήση με 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. Μόνο «ακούει»!

Συνολικά

- Στην εργασία ψυχοκοινωνικής υποστήριξης μέσω τηλεφώνου υπάρχουν τα εξής επίπεδα:
 - Πληροφόρηση - Φιλική προσέγγιση - Υποστήριξη - Συμβουλή - Υπεράσπιση - Συμβουλευτική
- Σε όλα απαιτείται η **δημιουργία μιας ουσιώδους σχέσης** ανάμεσα στον ειδικό και τον καλούντα.
- Οι αναγκαίες **δεξιότητες** 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, δίνεται **έμφαση σε συγκεκριμένα σημεία της επικοινωνίας**.
- Σε όλες τις περιπτώσεις, ο ειδικός είναι απαραίτητο να έχει **ειδική εκπαίδευση**, για να μπορεί **να ασκεί τις επαγγελματικές του δεξιότητες με ευχέρεια, ανάλογα με τις εκάστοτε παραμέτρους** της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Οργάνωση συμβουλευτικής γραμμής

- Ειδικοί και ειδική εκπαίδευση σε αυτό το συγκεκριμένο πλαίσιο.
- Υποστήριξη και εποπτεία των εργαζομένων ειδικών
 - Τέτοιες γραμμές, 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 ειδικών.
- Ξεκάθαρη πολιτική της γραμμής σε θέματα όπως η εχεμύθεια, οι ίσες ευκαιρίες και οι καταγγελίες.
- Πώς και πότε θα πρέπει να γίνονται οι παραπομπές σε άλλες υπηρεσίες;
- Πού/Πώς θα διαφημιστεί η υπηρεσία;
- Επιβάρυνση ή Δωρεάν?
- Όροι εμπιστευτικότητας
- Τεχνική υποστήριξη/τηλεφωνικό κέντρο, κ.λπ.
- **Θέματα τερματισμού λειτουργίας της γραμμής:** Συνολικά, χρειάζεται μια πάγια στρατηγική. Για πόσο χρόνο θα λειτουργεί η γραμμή; Το νούμερο της γραμμής θα διατηρηθεί για λίγο διάστημα αφότου κλείσει αυτή? Ένα ηχογραφημένο μήνυμα που θα πληροφορεί τους καλούντες πού μπορούν ν' απευθυνθούν?, κ.λπ.

Δομή τηλεφωνικής κλήσης για ψυχολογική στήριξη

- Κάθε κλήση, ανεξάρτητα από το αν έχει διάρκεια ή είναι σύντομη, αναμένεται να έχει μια συγκεκριμένη δομή: αρχή, μέση, τέλος, με αναγνωρίσιμα στάδια στη διάρκειά του.
- Έξι τέτοια στάδια - περίπου (όλες οι κλήσεις δεν ταιριάζουν απόλυτα σε αυτό)
 - **Στάδιο 1:** Εγκαθίδρυση σχέσης
 - **Στάδιο 2:** Διερεύνηση του περιεχομένου, του πλαισίου του τηλεφωνήματος και των συναισθημάτων του καλούντος
 - **Στάδιο 3:** Ξεκαθάρισμα των βασικών θεμάτων
 - **Στάδιο 4:** Βοηθώντας τους καλούντες να αναγνωρίσουν το επόμενο στάδιο
 - **Στάδιο 5:** Κλείσιμο
 - **Στάδιο 6:** Μετά την κλήση

Στάδιο 1: Εγκαθίδρυση της σχέσης I

- Ο ειδικός να απαντά σε περιβάλλον που θα του επιτρέψει να εστιάσει στον λόγο του καλούντα (όχι θόρυβος, όχι άλλα άτομα, κ.λπ.). **Άνεση και ασφάλεια!**
- Είναι καλό για τον ειδικό 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/υποδοχή του καλούντα πρέπει να είναι σύμφωνος με την πολιτική της γραμμής- **«10306/Γραμμή Ψυχοκοινωνικής υποστήριξης 10306, πώς μπορώ να σας βοηθήσω?»**.
- Σε περίπτωση κλήσης που γνωρίζουμε τον καλούντα, ζητάμε να ξαναπάρει, και δεν απαντάμε αμέσως στην επόμενη κλήση μας για να αποφύγουμε να «πέσουμε» πάλι στον ίδιο καλούντα.

Στάδιο 1: Εγκαθίδρυση της σχέσης II

Το όνομα- ειδικού και καλούντος

- Το όνομα του ειδικού: άλλοτε δεν χρειάζεται («10306, πώς μπορώ να σας βοηθήσω?»).
- Άλλοτε επιβάλλεται.
- Άλλοτε χρησιμοποιείς εναλλακτικά ονόματα.
- **Άλλοτε χρειάζεται να ρωτήσουμε και να κατανοήσουμε ποιο το νόημα για τον καλούντα να του πούμε το όνομά μας.**
- Άλλοτε εξηγούμε γιατί δεν έχει σημασία, αφού δύσκολο να ξαναμιλήσουμε μαζί.
- Άλλοτε και εμείς ζητάμε το όνομά τους, το μικρό, για να ξεκινήσουμε μια επικοινωνία με «πρόσωπο».

Στάδιο 1: Εγκαθίδρυση της σχέσης III

Διάφοροι τύποι κλήσεων

- Διάφοροι τύποι κλήσεων: ένα σιωπηλό τηλεφώνημα ή ένα τηλεφώνημα όπου μπορεί να ακούγεται μόνο ο ήχος της αναπνοής ή το κλάμα, κλήσεις προσβλητικές ή με ακατάλληλο περιεχόμενο, φάρσες και τηλεφωνήματα θυμού 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 ειδικός σε γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης χρειάζεται - σύμφωνα με την πολιτική της - να απαντά σύμφωνα με αυτήν, βασιζόμενος στην εκπαίδευσή του και στα προσωπικά του όρια.
 - Γίνεται κατανοητό πως η ευθύνη αντιμετώπισης τέτοιων τηλεφωνημάτων είναι συλλογική.
- Η απάντηση του ειδικού αποτελεί ένα νέο ερέθισμα, για τον καλούντα αυτή τη φορά, που ή θα συμβάλλει στον μόνιμο τερματισμό των ανεπιθύμητων κλήσεων ή θα αποκτήσει σιγά σιγά έναν άλλο τρόπο επαφής!
 - **Για αυτό το λόγο το ερέθισμα-απάντηση του ειδικού πρέπει να είναι με ακρίβεια επεξεργασμένο!!!**

Στάδιο 2 : Διερευνώντας το περιεχόμενο, το πλαίσιο του τηλεφωνήματος και τα συναισθήματα του καλούντος- I

- Αφορά το κυρίως μέρος του τηλεφωνήματος.
- Αν υπάρχουν θέματα που αφορούν στην εμπιστευτικότητα, διερευνώνται στην αρχή του τηλεφωνήματος.
- Ο ειδικός 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 τη γραμμή.

Στάδιο 2 : Διερευνώντας το περιεχόμενο, το πλαίσιο του τηλεφωνήματος και τα συναισθήματα του καλούντος- II

- Είναι σημαντικό ο ειδικός να **ελέγχει συνεχώς τις υποθέσεις** του σχετικά με αυτά που λέει ο καλών, και να προετοιμάζεται ακολούθως **να ελέγχει μαζί του** αν έχει κάνει σωστή εκτίμηση της κατάστασης του («μου λέτε ότι?, σωστά?»). Επιπρόσθετα, είναι καλό **να ακούει προσεκτικά τις αντιδράσεις** του καλούντα.
 - Δισταγμός, σιωπή..., «ναι, αλλά...», «αυτό ακριβώς!»
- Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας ο ειδικός καλό είναι να μην προβαίνει σε ερμηνείες των λόγων του καλούντα, αλλά **να καθρεφτίζει το ακριβές περιεχόμενό** τους.
 - Έτσι αποφεύγονται παρερμηνείες.
 - Δείχνει στον καλούντα ότι κατανοεί με ακρίβεια τα λεγόμενά του.
 - Ο καλών λαμβάνει ανατροφοδότηση.
- Ίσως είναι βοηθητικό να κρατά σημειώσεις κατά την διάρκεια του τηλεφωνήματος - που «εξαφανίζεται» στο τέλος της κλήσης (θέματα απόρρητου).

Στάδιο 3: Ξεκαθαρίζοντας τα βασικά θέματα I

- Όχι πάντα αναγκαίο, αλλά μπορεί να αποβεί το πιο σημαντικό, αν ένα από τα πιο σημαντικά αντικείμενα της γραμμής είναι η συναισθηματική υποστήριξη.
- Θα πρέπει ο ειδικός να είναι πολύ ευαισθητοποιημένος στις αντιδράσεις των καλούντων, έτσι, ώστε να μπορούν να «ακούσουν» τότε χρειάζεται να κινηθούν προς την μία κατεύθυνση ή την άλλη και ταυτόχρονα να «αφουγκρασθούν» τα συναισθήματα των καλούντων, ώστε να μην τους πιέσουν πέρα από το σημείο που θέλουν/μπορούν στην παρούσα φάση να πάνε.
- 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.

Στάδιο 3: Ξεκαθαρίζοντας τα βασικά θέματα II

- Σε μία τέτοια γραμμή – και βαθύτερης συναισθηματικής υποστήριξης - θα πρέπει οι ειδικοί 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 βοήθειας, τις πληροφορίες και τον τρόπο χειρισμού που πραγματικά επιζητούν, ενώ παράλληλα να τους γνωστοποιηθούν οι δυνατότητες και τα όρια της γραμμής.
- Ο ειδικός, στις περιπτώσεις που αυτό χρειάζεται, είναι καλό να μην παίρνει το ρόλο του απλού μεταφορέα γνώσεων. **Δεν είναι ζήτημα διεκπεραίωσης.**
 - Για μια απλή μεταφορά γνώσεων υπάρχουν το Internet, οι οδηγοί αυτοβοήθειας (ηλεκτρονικοί ή μη), κ.λπ.

Στάδιο 4 :Βοηθώντας τους καλούντες να αναγνωρίσουν το επόμενο στάδιο

- Μέρος των περισσότερων τηλεφωνημάτων- αφορά τις παραπομπές εάν κρίνεται απαραίτητο, ή ...
- Συνήθως, στο τέλος της κλήσης.
- Η «παγίδα»: Η παραπομπή να έχει ως σκοπό να προστατεύσουν τον ίδιο τους τον εαυτό οι ειδικοί από τα συναισθήματα των καλούντων ή να αποφύγουν τα δικά τους συναισθήματα (όπως θυμό, απογοήτευση, απελπισία κ.λπ.).
- 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.

Στάδιο 5 :Κλείσιμο I

- Κάθε τηλεφώνημα έχει ένα τέλος.
- Ο τρόπος που θα δοθεί το τέλος αυτό, συχνά καθορίζει:
 - Εάν ο καλών θα αισθανθεί άνετα ώστε να κάνει χρήση της υποστήριξης ή των πληροφοριών που του προσφέρθηκαν.
 - Τα συναισθήματα του, έτσι, ώστε να τηλεφωνήσει ξανά
- Ένα **«καλό» κλείσιμο** μπορεί να περιλαμβάνει μια **περίληψη** (ανακεφαλαίωση) του τηλεφωνήματος από τον ειδικό, η οποία να περιέχει:
 - Αποδοχή και αναγνώριση των συναισθημάτων του καλούντος.
 - Κάθε πληροφορία που έχει δοθεί.
 - Επιβεβαίωση ότι ο καλών έχει πληροφορίες για ό,τι άλλο που μπορεί να είναι βοηθητικό 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.
 - **«...και ξανακαλέστε μας, είτε τα υλοποιήσατε είτε όχι – να δούμε μαζί τι αποτελεί εμπόδιο...»**

Στάδιο 5 :Κλείσιμο II

Συλλογή στοιχείων από τους καλούντες

- Αν η γραμμή χρειάζεται στοιχεία 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 κύρια δουλειά της κλήσης.
- Θα πρέπει να γνωστοποιηθεί στον καλούντα ότι δεν είναι για κανένα λόγο υποχρεωμένος να δώσει αυτές τις πληροφορίες, καθώς και τον στόχο.
 - Πρέπει να ληφθεί, εξάλλου, υπόψη ότι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα <https://www.dpa.gr/> 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 (επίτευξη χορηγίας ή προβολής της υπηρεσίας, κ.λπ.).

Στάδιο 6: Μετά το τηλεφώνημα I

- Είναι ένα σημαντικό μέρος της κλήσης, το ίδιο σημαντικό με τον 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 ειδικού 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 ειδικό **να δώσει στον εαυτό του την ευκαιρία να εξετάσει το τελευταίο τηλεφώνημα και να «συνέλθει»** μετά από αυτό, πριν περάσει στο επόμενο.

Στάδιο 6: Μετά το τηλεφώνημα II

- Σε αυτό διευκολύνει η «εσωτερική εποπτεία» του τηλεφωνήματος από τον ίδιο τον ειδικό, ή ακόμη καλύτερα, η συζήτηση για το τηλεφώνημα με κάποιο συνάδελφο.
 - *Τι ήθελε?*
 - *Τι κατάλαβα?*
 - *Τι καταλαβαίνω τώρα?*
 - *Τι δεν κατάλαβα?*
 - *Τι με εμπόδισε και δεν κατάλαβα?*
 - *Πώς ήμουν κατά τη διάρκεια της κλήσης?*
 - *Τι με βοήθησε? Τι με δυσκόλεψε?, κ.λπ.*
- Ο ειδικός **δεν πρέπει να νοιώθει ποτέ υποχρεωμένος** να προχωρήσει στην επόμενη κλήση, ειδικότερα αν είναι ακόμα επηρεασμένος ή τον απασχολούν ακόμα τα συναισθήματα του για τον προηγούμενο καλούντα.

Οι «δύσκολες» κλήσεις

- Πολλές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης δέχονται τηλεφωνήματα τα οποία για κάποιους λόγους χαρακτηρίζονται ως «δύσκολα».
- Σε περίπτωση που επηρεάζουν τον ειδικό που απαντά στο πρέπει πρώτα να το συνειδητοποιήσει και στη συνέχεια να ζητήσει υποστήριξη, εποπτεία και ίσως επιπλέον εκπαίδευση.
- «Δύσκολες» κλήσεις θεωρούνται:
 - κλήσεις που περιέχουν υπερβολικό θυμό
 - κλήσεις από άτομα που απειλούν με αυτοκτονία
 - ανάρμοστες κλήσεις με σεξουαλικό περιεχόμενο
 - φάρσες
 - κλήσεις από μεθυσμένα άτομα, ρατσιστικού ή ομοφοβικού περιεχομένου ή με απειλητικό περιεχόμενο
 - επαναλαμβανόμενες κλήσεις

Πώς απαντάμε?

- «**Γραμμή 10306!**»...
- Κλήσεις με περιεχόμενο υβριστικό, σεξουαλικό, ρατσιστικό ή ομοφοβικό.
 - «**Λυπάμαι, δεν μπορώ να σας βοηθήσω**» και τερματίζουμε την κλήση
- Τακτικοί καλούντες: δηλαδή 30 φορές σε 6 ώρες βάρδιας
 - Το «απαντάμε» με ενδιαφέρον και ουσία μόνο 1-2 φορές στη βάρδιά μας.
 - Ο τρόπος που το «κλείνουμε»???
 - Νέο ερέθισμα για να κινητοποιηθεί κάτι νέο – αν κινητοποιηθεί
 - Η «γέφυρα» για το εάν και πώς θα ξαναπάρει.
 - **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Ο τρόπος του θυμού πιθανώς να ομοιοστατεί με την «ιστορία της ζωής του» στην οποία έχει αναπτύξει και αντοχή και επιμονή.

Τρίγωνα στην οικογένεια Ανωνύμου: Για τη διαφοροποίηση του εαυτού Murray Bowen

- Οριοθέτηση του ειδικού χωρίς θυμό
- Η κεντρική ιδέα της θεωρίας του Bowen, σχετίζεται με την έννοια της **διαφοροποίησης του εαυτού στο συναισθηματικό σύστημα της πατρικής οικογένειας,**

είναι η δυνατότητα του ανθρώπου να ενεργεί όχι με βάση συναισθηματικές αντιδράσεις που απορρέουν από έλλειψη περιγεγραμμένου προσωπικού χώρου, από σύγχυση πεποιθήσεων και διάχυση της ατομικής ευθύνης, αλλά με βάση συνειδητές επιλογές (. . .)

Η ικανότητα να λέει κανείς «εγώ»!!!

= να λέει «ναι» χωρίς θυμό και «όχι» χωρίς τύψεις

= μια θέση συνύπαρξης και ταυτόχρονα οριοθέτησης μέσα στα συναισθηματικά συστήματα.

Στρατηγικές βοηθητικές για τις περιπτώσεις «δύσκολων» κλήσεων

- Γνωστοποίηση του θέματος μεταξύ ειδικών - φορές, στάση (Viber).
- Να συμφωνηθεί με τον καλούντα ένα σχέδιο δράσης που θα γνωστοποιηθεί σε όλους (viber).
- Χτίζουμε σε ό,τι έχει προηγηθεί.
- Αξιοποιούμε ό,τι έχει προηγηθεί.
- **«Περνάμε» το μήνυμα ότι ανήκουμε στην ΙΔΙΑ ομάδα συναδέλφων και ο στόχος είναι κοινός για όλους: Η βοήθεια του καλούντος!**
- Το να πεις «μην ξανακαλέσετε» συνήθως δεν έχει αποτέλεσμα. Θα ξαναπάρει.
- Όρια σαφή και ξεκάθαρα ΚΑΙ παράλληλα ευέλικτα για διαπραγμάτευση και κατανόηση.



Ευχαριστώ!

Θεοδώρα Σκαλή
ΕΔΙΠ Ψυχολογίας

Τηλεφωνική γραμμή Τηλεφωνική
Ψυχοκοινωνικής υποστήριξης
10306
Ανάμεσα & Διατέλν
f 10306 Τηλεφωνική γραμμή

10306
Τηλεφωνική Γραμμή
Ψυχοκοινωνικής
Υποστήριξης

10306
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ



ΕΣΥΛΚ
Α' Ψυχιατρική Κλινική

ΙΣΝ/ΣΝΦ
ΙΕΡΥΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΝΕΥΡΩΣΕΩΝ
ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΕΥΡΩΣΕΩΝ
FOUNDATION



ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΘΕΡΑΠΕΙΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΚΑΙ
ΚΥΚΛΟ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ

Σκέψεις, εκπλήξεις, προβληματισμοί...

Τι νιώθουμε;

Τι αναρωτιόμαστε;

Τι ακόμα μας λείπει;



Τι σκεφτόμαστε;

Τι πήραμε;

Feedback

40 άτομα παρόντα

- Μας χρειαζόταν!
- Είχα αρχίσει να νιώθω μόνος και θυμό.
- Νιώθω ότι τώρα αρχίζουμε επίσημα!
- Ένιωθα όλα «προσωρινά»!
- Η ανάπτυξη της εποπτείας πολύ σωτήριο! Ακόμη και αν δεν έχω να πω..., ακούω τους άλλους και έτσι μου «ξαναθυμίζω» πράγματα.
- Νιώθω τώρα όχι μόνος
- Χρειαζόταν να ακούσω επίσημα «παίρνω χρόνο να αποφορτιστώ από το προηγούμενο τηλεφώνημα»
- Είμαι ψυχολόγος? Μόνο τους τακτικούς? Τώρα άκουσα κάτι άλλο για το τι είναι ψυχολόγος.