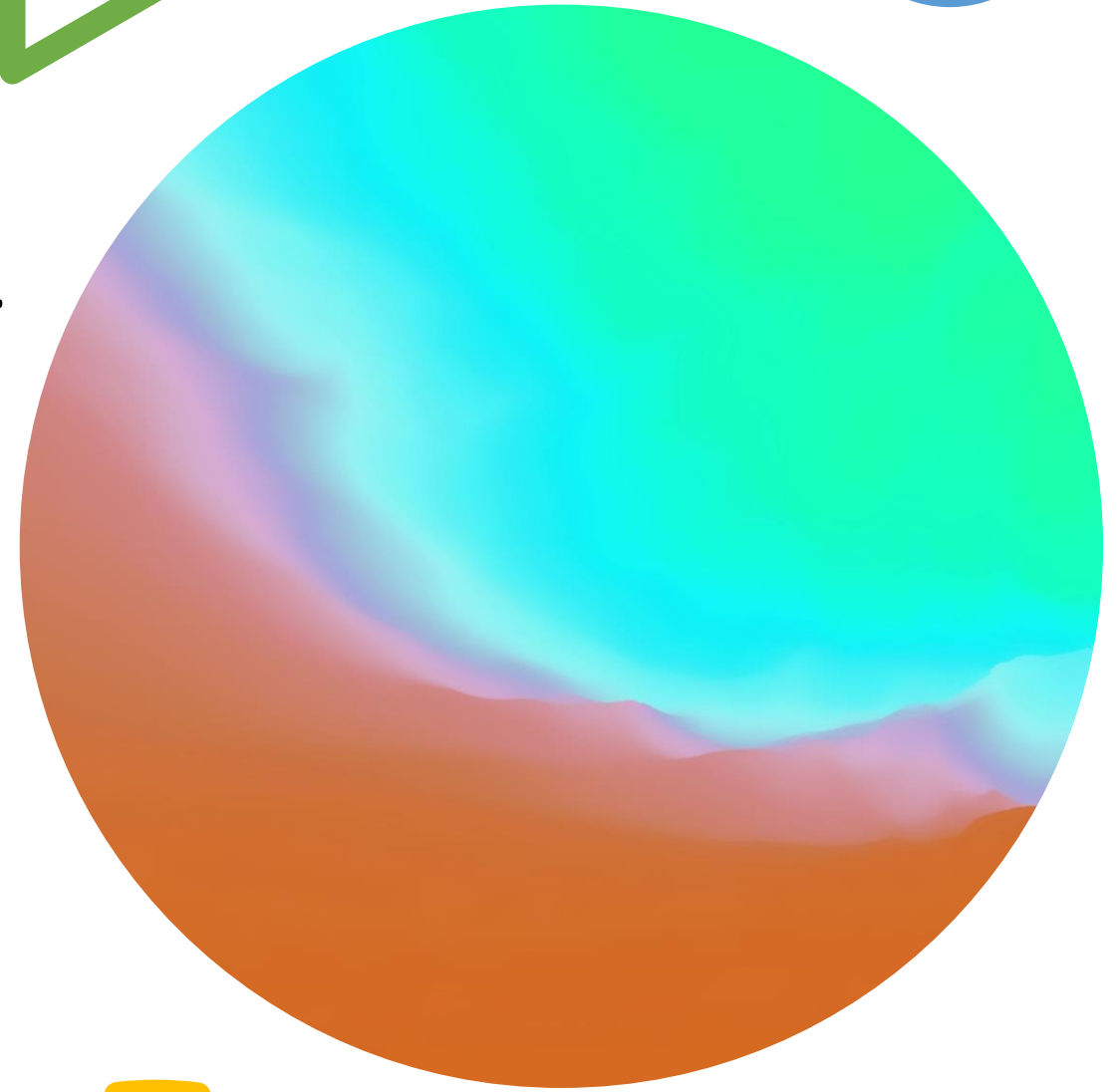


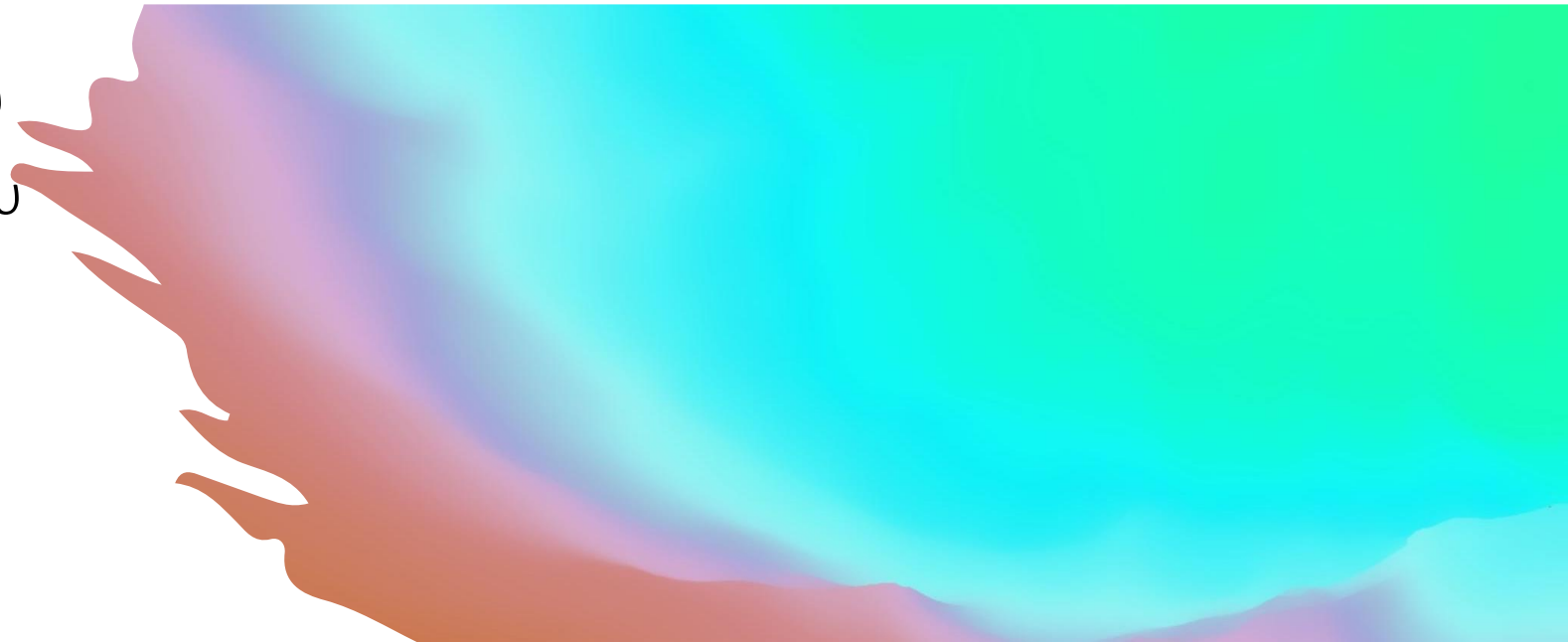
Τακτικοί/ές/ά καλούντες/σες/α
στη Γραμμή 10306

Βαγιούλα Τσούτση
Κοινωνική Λειτουργός MSc, PhD



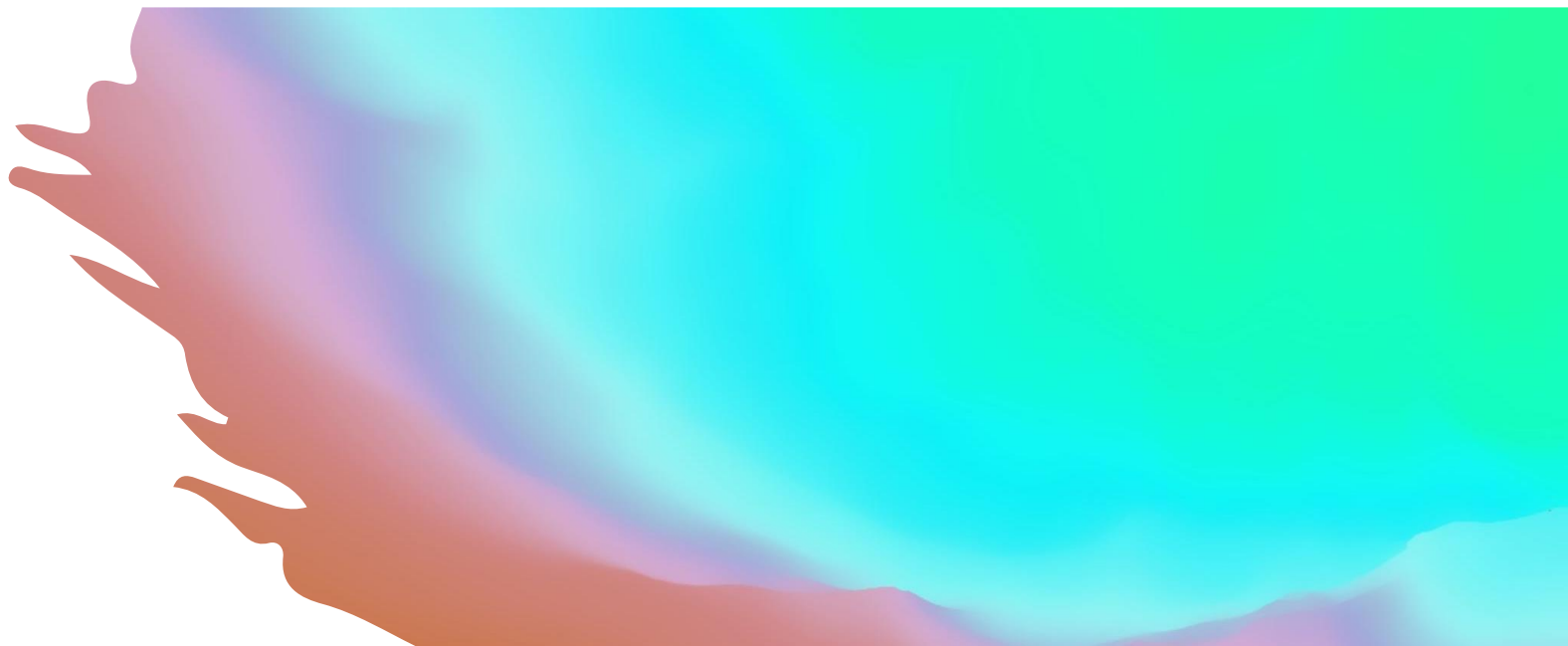
Τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης

- Παρέχουν υποστήριξη στα μέλη της κοινότητας που αντιμετωπίζουν οποιαδήποτε κρίση
- Ξεκίνησαν να λειτουργούν το 1950-1960
- Συνήθως λειτουργούν επί 24ώρου
- Συνήθως ανώνυμες με χρέωση του καλούντος (αστική χρέωση)



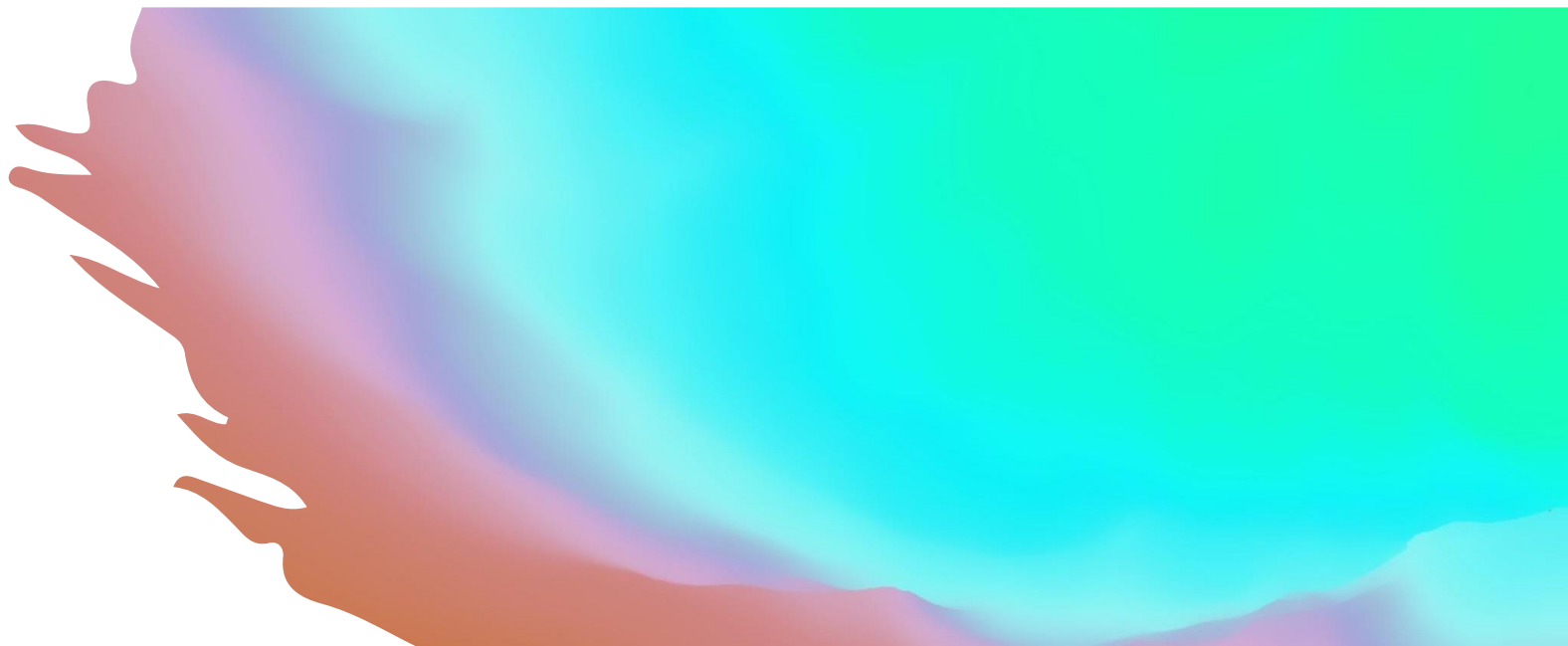
Τακτικοί/ές/ά καλούντες/σες/α στις γραμμές υποστήριξης

- Αποτελούν μείζον θέμα από την αρχή λειτουργίας των γραμμών αυτών
- Πρόκληση ο τρόπος αντιμετώπισής τους
- Διαρκής αναζήτηση για βελτίωση του τρόπου διαχείρισης



Χαρακτηριστικά των τακτικών καλούντων/σών

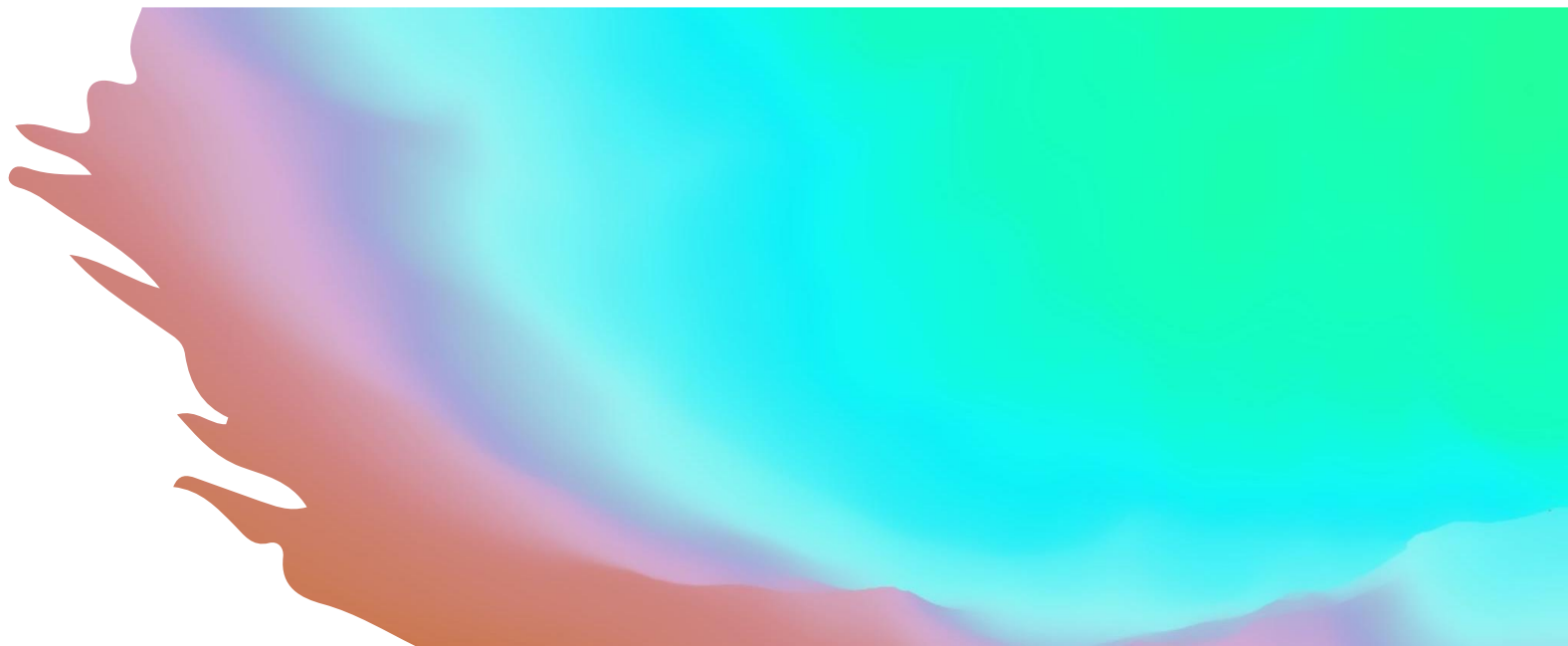
- Οι/τα τακτικοί/ές/ά καλούντες/σες/α αποτελούν το 3% των ανθρώπων που καλούν στη γραμμή υποστήριξης
- **Αλλά** καλύπτουν το 60% των κλήσεων
- Συστηματική ανασκόπηση
 - Ποιός θεωρείται τακτικός καλών;
 - από τη δεύτερη φορά κλήσης
 - 8 ή παραπάνω φορές το μήνα
 - 10 ή παραπάνω φορές το μήνα
 - 20 ή παραπάνω φορές το μήνα



Χαρακτηριστικά των τακτικών καλούντων/σών

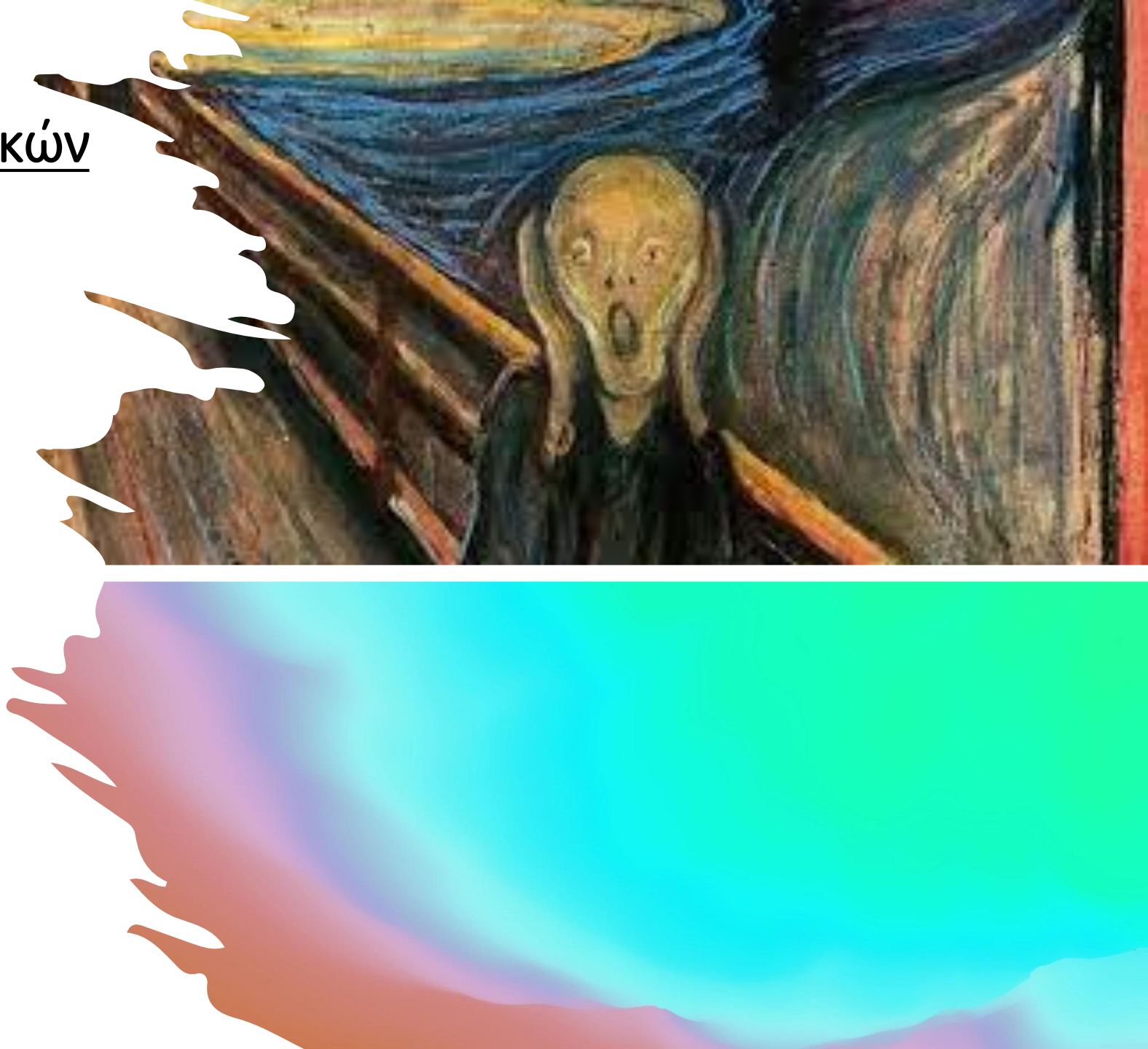
- Συνήθως είναι άνθρωποι κοινωνικά απομονωμένοι
- Αντιμετωπίζουν μείζονα ψυχικά ή/και σωματικά θέματα/αυτοκτονικότητα
- Στην πλειονότητά τους είναι άνδρες και άγαμοι
- Ηλικία

Middleton et al., 2014; Spital et al., 2015



Χαρακτηριστικά των τακτικών καλούντων /σών

- Σε μελέτη που έγινε στην τηλεφωνική γραμμή της Αυστραλίας βρέθηκε ότι στην ηλικιακή κατηγορία 55–64 ετών οι πιθανότητες να είναι κάποιος τακτικός καλών αυξανόταν κατά 5.9 φορές σε σχέση με την κατηγορία κάτω των 24 ετών
- Αντίστοιχα για τους άνω των 65 οι πιθανότητες ήταν 5.5 φορές



Συχνότεροι λόγοι κλήσης

- Δεν έχουν κανέναν άλλο να μιλήσουν (68%)
- Αισθάνονται νευρικότητα, άγχος ή κατάθλιψη (66%)
- Τηλεφωνούν τακτικά για να μιλήσουν για τα συναισθήματά τους (58%)
- Βρίσκονται σε άμεση κρίση (36%).



Συνέπειες στη γραμμή

- Καταναλώνουν το χρόνο
- Περιορίζουν τη δυνατότητα από άλλους καλούντες
- Έχουν χαρακτηριστεί ως χρονοβόροι



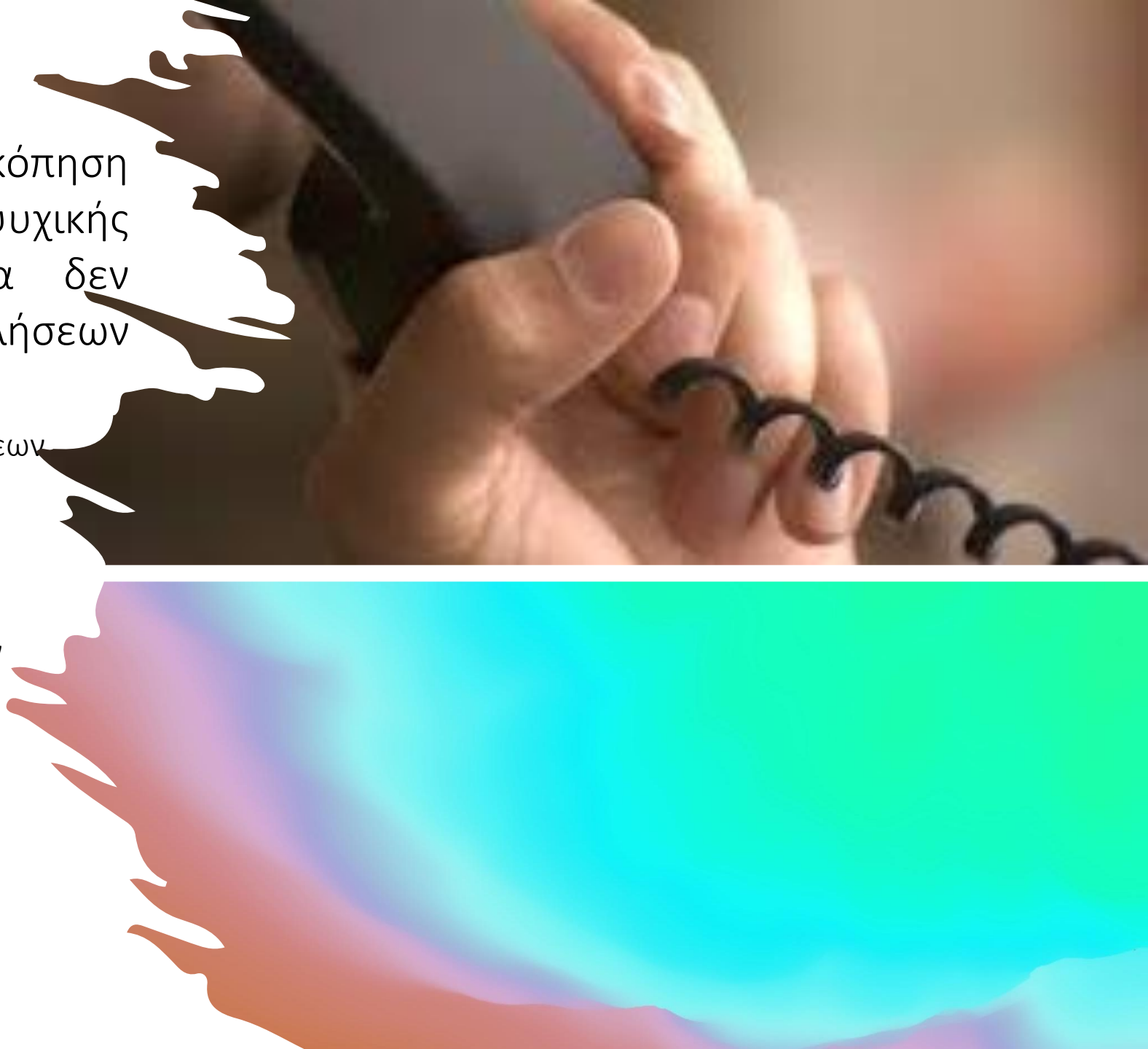
Συνέπειες στον επαγγελματία

- συναισθήματα απογοήτευσης και δυσαρέσκειας
- συναισθηματική αποστράγγιση
- ο επαγγελματίας μπορεί θεωρεί τον εαυτό του αναποτελεσματικό
- θυμό/ενοχή όταν αντιμετωπίζονται διαφορετικά από συναδέλφους



Αντιμετώπιση

- Συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση έδειξε ότι η ηλικία, τα θέματα ψυχικής υγείας και η αυτοκτονικότητα δεν σχετίζονται με το μοτίβο των κλήσεων έχει προταθεί:
 - περιορισμός αριθμού και διάρκειας κλήσεων
 - ανάθεση σε συγκεκριμένο επαγγελματία
 - προσωπική επαφή με τον καλούντα
 - να καλεί ο επαγγελματίας αντί ο καλών
 - παροχή βραχυπρόθεσμων προγραμμάτων θεραπείας άγχους και κατάθλιψης μέσω τηλεφώνου
 - δημιουργία εξατομικευμένων σχεδίων διαχείρισης



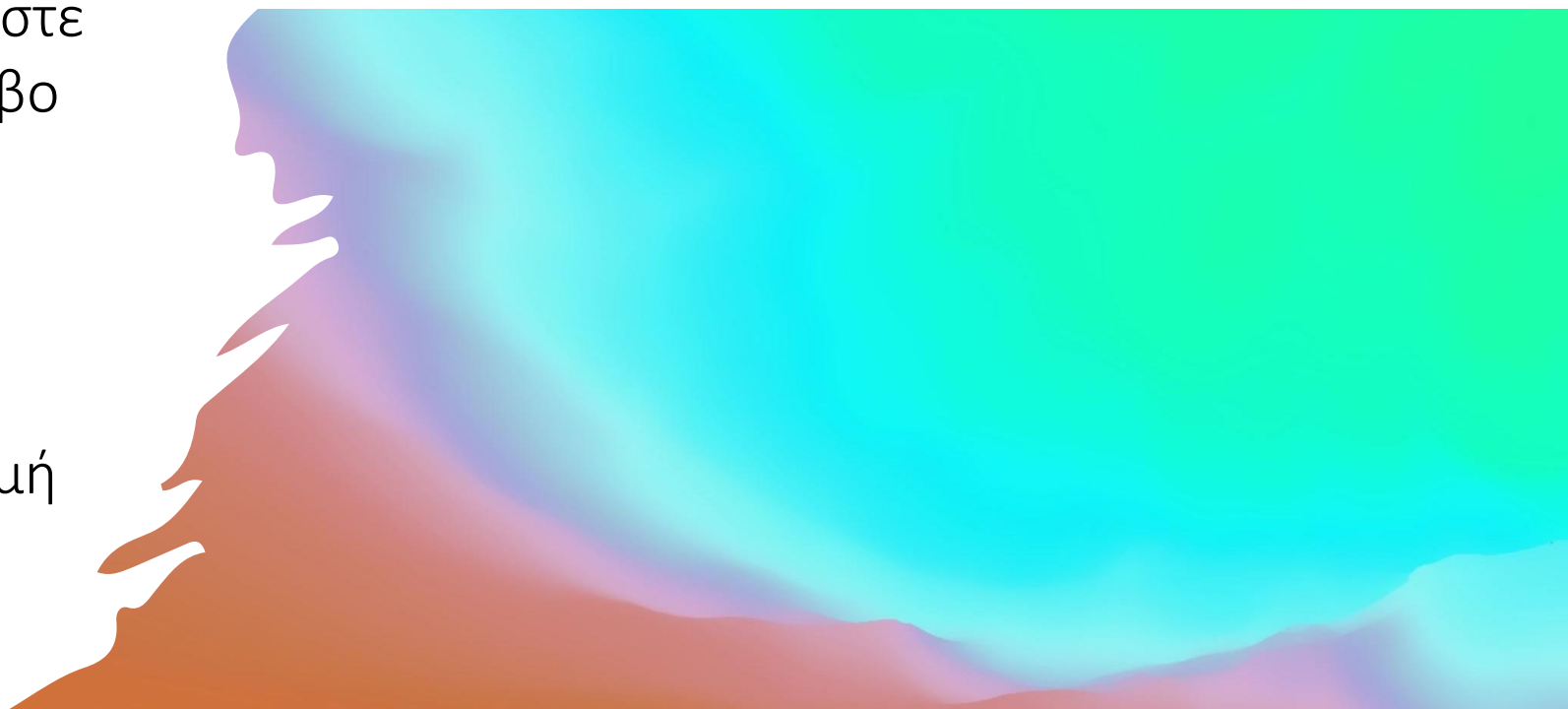
Αντιμετώπιση

- Μελέτη από τηλεφωνική γραμμή για την αυτοκτονία πρότεινε συγκεκριμένες τεχνικές διαχείρισής τους
 - περιορισμός αριθμού και διάρκειας κλήσεων
 - να ζητούν από τους καλούντες να είναι συγκεκριμένοι



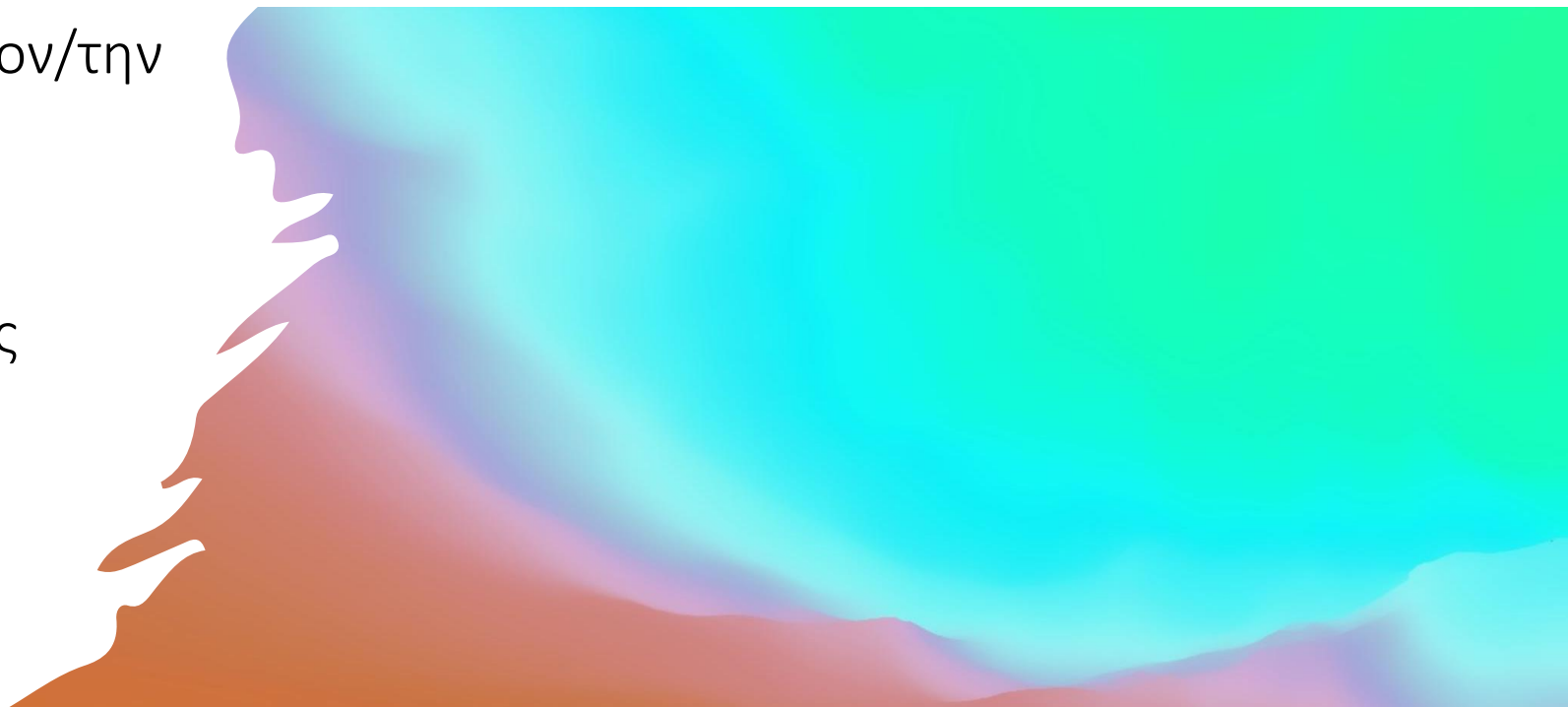
Συζήτηση

- Χτυπάει το τηλέφωνο, πρέπει να απαντήσω
- Καταγράφονται ως αναπάντητες κλήσεις, θα έχω πρόβλημα με τη δουλειά μου
- Στις πόσες φορές αντιλαμβανόμαστε ότι ακολουθεί συγκεκριμένο μοτίβο
- Περιορισμός του χρόνου
- Διατύπωση συγκεκριμένου αιτήματος
- Ξεχωριστή συσκευή για την γραμμή



Άσκηση

- Επιλέξτε έναν/μια/ένα από τους/τις/τα τακτικούς/ές/ά καλούντες/σες/α και καταγράψτε σε χαρτί πώς τον/την φαντάζεστε
- Εξωτερικά χαρακτηριστικά
- Χαρακτηριστικά προσωπικότητας
- Συναισθήματα



Βιβλιογραφία

Lester D (2002) Crisis intervention and counselling by telephone. In: Lester D (ed) Counselling by Telephone: An Overview. Second edition. Springfield, IL: Charles C Thomas

Coman G, Burrows G, Evans B () Telephone counselling in Australia: Applications and considerations for use. British Journal of Guidance and Counselling. 2001; 29:247–258

Pirkis, J., Middleton, A., Bassilios, B. et al. Frequent callers to telephone helplines: new evidence and a new service model. Int J Ment Health Syst 2016; 10: 43

Middleton A, Gunn J, Bassilios B, Pirkis J. Systematic review of research into frequent callers to crisis helplines. Journal of Telemedicine and Telecare. 2014; 20:89-98

Spittal MJ, Fedyszyn I, Middleton A, et al. Frequent callers to crisis helplines: Who are they and why do they call? Australian & New Zealand Journal of Psychiatry. 2015; 49: 54-64

MiddletonA, Woodward A, Gunn J, Bassilios B, Pirkis J. How do frequent users of crisis helplines differ from other users regarding their reasons for calling? Results from a survey with callers to Lifeline, Australia's national crisis helpline service. Health and Social Care in the community. 2016; 25:1041-1049

Mishara B, Côté L-Ph, Dargis L. Systematic Review of Research and Interventions With Frequent Callers to Suicide Prevention Helplines and Crisis Centers. Crisis. 2022; 44:85-174

Barmann B. Therapeutic management of chronic callers to a suicide prevention center. Journal of Community Psychology. 1980; 8:45-48



**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ
ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ
ΣΑΣ**

