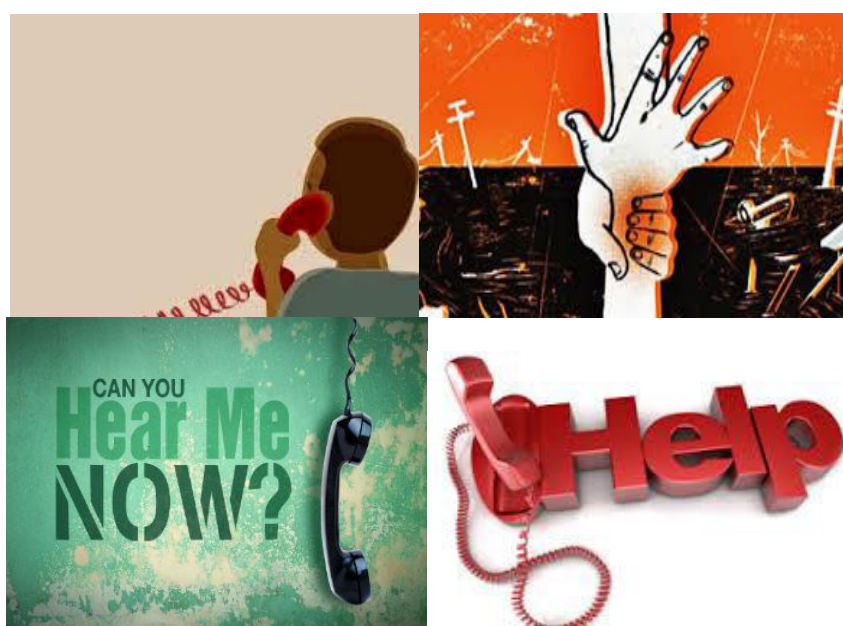


# ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

Σχολή Επαγγελματιών Υγείας & Πρόνοιας

Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας

## Κοινωνική Εργασία και Τηλεφωνική Συμβουλευτική: Μία ποιοτική μελέτη διερεύνησης κρίσιμων πτυχών για τη στήριξη από το τηλέφωνο



των

Καραντζένη Χριστίνα

Σισμανίδη Ελισάβετ Μαρία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Κασσέρη Ζαχαρούλα

ΑΘΗΝΑ, 2018

## Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT.....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΜΕΡΟΣ Α: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ.....	10
A.1 Το πλαίσιο της Τηλεφωνικής Συμβουλευτικής.....	11
1.1 Στόχοι που εκπληρώνονται μέσα από την τηλεφωνική στήριξη.....	11
1.2 Δομή κι Οργάνωση Τηλεφωνικής Υποστηρικτικής Κλήσης.....	13
1.3 Πλεονεκτήματα άσκησης συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου.....	28
1.4 Περιορισμοί στην Τηλεφωνική Συμβουλευτική.....	33
1.5 Στοιχεία αναπτυσσόμενης σχέσης μεταξύ εξυπηρετούμενου και τηλεφωνικού συμβούλου.....	43
1.6 Χαρακτηριστικά του αποτελεσματικού επαγγελματία.....	48
ΜΕΡΟΣ Β: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	60
B.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα της εμπειρικής έρευνας.....	61
B.2 Συμμετέχοντες στην έρευνα.....	62
B.3 Τόπος και Χρόνος διεξαγωγής της έρευνας.....	62
B.4 Μετεγγραφή των συνεντεύξεων.....	62
B.5 Μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων της εμπειρικής έρευνας.....	62
Η ημιδομημένη συνέντευξη ως μέσο διεξαγωγής της εμπειρικής έρευνας.....	62
B.6 Ηθική και Δεοντολογία στην ποιοτική Έρευνα.....	65
6.1. Εγκαθίδρυση σχέσης εμπιστοσύνης.....	66
6.2. Ενημέρωση - Συγκατάθεση των συμμετεχόντων.....	67
6.3. Ανωνυμία – Εμπιστευτικότητα – Προστασία προσωπικών δεδομένων.....	69

6.4. Προστασία από ενδεχόμενη βλάβη.....	70
6.5. Διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια και ευάλωτες ομάδες.....	71
<b>ΜΕΡΟΣ Γ: ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ</b>	
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟ ΛΟΓΟ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ .....</b>	<b>73</b>
Γ.1 Στόχοι τηλεφωνικής συμβουλευτικής .....	74
Γ.2 Η διαδικασία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής .....	76
Γ.3 Τα «δυνατά» και τα «αδύνατα» σημεία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής .....	82
Γ.4 Οι απαιτούμενες δεξιότητες των επαγγελματιών .....	92
Γ.5 Τα ζητούμενα στην επικοινωνία επαγγελματιών-συμβουλευμένων .....	98
Γ.6 Διαφορές της τηλεφωνικής με τη δια ζώσης συμβουλευτική .....	104
Γ.7 Τηλεφωνική συμβουλευτική και παρέμβαση σε κρίση.....	110
Γ.8 Ειδικές πτυχές της τηλεφωνικής συμβουλευτικής με γονείς, παιδιά & εφήβους .....	114
Γ.9 Προκλήσεις και μελλοντικές προτάσεις για τη βελτίωση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής .....	120
<b>ΜΕΡΟΣ Δ: ΣΥΝΟΨΗ &amp; ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	
<b>127</b>	
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	
<b>137</b>	
Ελληνική .....	137
Ξενόγλωσση.....	138
Μεταφρασμένη .....	143
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>	
<b>144</b>	
Συμβόλαιο Συνέντευξης.....	144
Οδηγός Συνέντευξης.....	145

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα θέλαμε να εκφράσουμε τις θερμές ευχαριστίες μας στην επιβλέπουσα καθηγήτριά μας κα. Ζαχαρούλα Κασσέρη, η οποία με την καθοδήγηση και τη συμπαράστασή της μας βοήθησε να φτάσουμε στην ολοκλήρωση της παρούσας μελέτης.

Ακόμη, οφείλουμε να ευχαριστήσουμε πολύ τους επαγγελματίες που δέχτηκαν να συμμετέχουν στην έρευνα και οι οποίοι μας παραχώρησαν τις συνεντεύξεις που χρησιμοποιήθηκαν στην ανάλυση και στην εξαγωγή των συμπερασμάτων. Τους ευχαριστούμε θερμά για τον πολύτιμο χρόνο που μας διέθεσαν και την προθυμία τους να συμμετέχουν και να μοιραστούν μαζί μας τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους στον τομέα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία αποτελεί μία ποιοτική μελέτη που πραγματεύεται τις κρίσιμες πτυχές της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Στηριζόμενη σε βασικές έννοιες της κοινωνικής εργασίας (ενσυναίσθηση, αποδοχή, μη κριτική στάση, ενδυνάμωση), η μελέτη αυτή στοχεύει στην ανάδειξη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της στήριξης από το τηλέφωνο, καθώς και στις μεθόδους και πρακτικές που ακολουθούν οι επαγγελματίες που την πραγματοποιούν. Επιχειρεί να αναλύσει τους στόχους και να περιγράψει τη διαδικασία τέλεσης της μεθόδου, ενώ παράλληλα επικεντρώνεται στις δυσκολίες, στα προτερήματα και στην αναπτυσσόμενη σχέση μεταξύ συμβούλου και καλούντος. Η παρούσα μελέτη στοχεύει, ακόμη, στην ανάδειξη των ηθικών ζητημάτων που προκύπτουν, των προκλήσεων που συναντούν οι επαγγελματίες και των προτάσεών τους για τη μελλοντική βελτίωση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Η εργασία αυτή βασίζεται σε ποιοτική έρευνα στην οποία συμμετείχαν 9 επαγγελματίες (στην πλειοψηφία τους κοινωνικοί λειτουργοί) που εργάζονται σε φορείς οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες τηλεφωνικής συμβουλευτικής στην Αθήνα. Το υλικό της έρευνας αποτελείται από ισάριθμες ημι-δομημένες συνεντεύξεις, οι οποίες αναλύθηκαν βάσει της μεθόδου της *θεματικής ανάλυσης*. Στα εμπειρικά δεδομένα η τηλεφωνική συμβουλευτική περιγράφεται ως μία απαιτητική και πολυδιάστατη πρακτική, διαθέτει συγκεκριμένη δομή και στοχεύει κυρίως στην άμεση παρέμβαση στην κρίση του ατόμου στο «εδώ και τώρα», για αυτό συνήθως είναι βραχυπρόθεσμη. Αποσκοπεί, επίσης, στην ενδυνάμωσή των ανθρώπων που αποζητούν βοήθεια, ενώ παράλληλα, συμβάλλει, μέσω ορισμένων φορέων, ενεργά στη διεκπεραίωση ανώνυμων ή επώνυμων καταγγελιών. Αποτελεί μία σύγχρονη μέθοδο παροχής στήριξης, που συμβαδίζει με τις εξελίξεις της τεχνολογίας και η οποία απαιτεί μόνο τη χρήση της συσκευής του τηλεφώνου. Οι δεξιότητες που ορίζονται στο εμπειρικό υλικό ως απαιτούμενες για την αποτελεσματικότητα του επαγγελματία είναι μεταξύ άλλων η ενσυναίσθηση, η συγκέντρωση και η προσεκτική ακρόαση. Ο περιορισμένος χρόνος και ο μεγάλος όγκος των κλήσεων, η έλλειψη ανατροφοδότησης, η συχνά ελλιπής στελέχωση των γραμμών και η μη συστηματική εποπτεία αποτελούν σημεία προβληματισμού στο λόγο των επαγγελματιών που συμμετείχαν στην έρευνα.

Λέξεις κλειδιά: τηλεφωνική συμβουλευτική, κρίσιμες πτυχές

## ABSTRACT

This paper constitutes a qualitative research that discusses the critical aspects of telephone counseling. As the theoretical frame that this paper was based on consists of the report of basic elements of social work (empathy, embrace, non-judgmental behavior, empowerment), it aims to highlight the special characteristics of telephone counseling, as well as the methods used by practitioners that work on this field. It also attempts to elaborate and describe the procedure and the purposes of this practice, while it focuses on the advantages and disadvantages of telephone counseling, as well as on the evolving relationship between the counselor and the caller. This paper also aims to point out the ethical issues that occur, the challenges that the practitioners encounter, as well as their suggestions for future improvement of telephone counseling.

As for the research frame, 9 practitioners that work on the field of telephone consultancy, in Athens, participated in a qualitative research that was conducted. The material of the research consists of 9 semi structured interviews. These interviews were analyzed with the method of thematic analysis. In the empiric data telephone counseling is described as a pretentious and multidimensional practice, which consists of a particular structure and mainly aims to a prompt intervention towards the crisis that people confront. Telephone counseling mostly provides short-term services, as it struggles against the problems of here and now. It also intends to empowerment people in need of support, while it actively contributes to processing anonymous or eponymous accusations, through certain organisations. This practice constitutes a modern method of support provision, which conforms to technological advances and requires only the usage of a telephone device. The skills that a practitioner must have to be productive working in telephone counseling, as it was defined in the empiric material, are, among others, empathy, concentration and attentive listening. Restricted time of confabulation, as well as the extreme number of calls, lack of feedback, deficient staffing and infrequently supervision are points of concern for the practitioners who participated in this research.

Key-words: telephone counseling, critical aspects

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για να καταφέρουμε να διερευνήσουμε τις κρίσιμες πτυχές της συμβουλευτικής υποστήριξης από το τηλέφωνο είναι σημαντικό πρώτα να ορίσουμε την τηλεφωνική συμβουλευτική. Ωστόσο, όπως διαπιστώθηκε από τη βιβλιογραφική έρευνα ο όρος αυτός δεν τυγχάνει ενός ευρέως αποδεκτού ορισμού μέχρι σήμερα, γεγονός που εν μέρει οφείλεται στο σύντομο παρελθόν εφαρμογής της μεθόδου της τηλεφωνικής συμβουλευτικής σε διεθνές επίπεδο.

Ο Rosenfield (1997) ορίζει την «τηλεφωνική συμβουλευτική» ως μια μέθοδο κατά την οποία ένας κατάλληλα εκπαιδευμένος σύμβουλος εργάζεται με έναν εξυπηρετούμενο ή μία ομάδα εξυπηρετούμενων, μέσω του τηλεφώνου. Κύριος σκοπός αυτής της παροχής υπηρεσιών είναι η ενδυνάμωση των εξυπηρετούμενων, ώστε να καταστούν ικανοί να αφογκραστούν τα προσωπικά τους προβλήματα ή κρίσεις στη ζωή τους στηριζόμενοι σε μία βραχυπρόθεσμη ή ακόμα σε μία μακροπρόθεσμη θεραπευτική σχέση με το σύμβουλο. Επιπλέον, βασικά χαρακτηριστικά αυτής της μεθόδου αποτελούν η ενεργός ακρόαση και η υποστήριξη του καλούντα.

Συμπληρωματικά κι επιβεβαιώνοντας τα παραπάνω οι Γιωτάκος κ.ά. (2006) αναφέρουν ότι η τηλεφωνική συμβουλευτική συνιστά μία σύγχρονη μέθοδο υποστήριξης εξυπηρετούμενων κι ατόμων που αναζητούν βοήθεια, ψυχολογικής κυρίως φύσεως. Είναι μία μέθοδος που συμβαδίζει με την εξέλιξη της τεχνολογίας και αποτελεί καινοτόμο δράση στην εποχή μας. Η αποτελεσματικότητά της εξελίσσεται στα περισσότερα πεδία και σημειώνει άνθιση, εφόσον παρατηρείται η ίδρυση όλο και περισσότερων γραμμών τηλεφωνικής στήριξης ανά περιοχή και πληθυσμό-στόχο.

Η φύση αυτή του αντικειμένου της παρούσας μελέτης, δηλαδή η καινοτομία που συνιστά η τηλεφωνική συμβουλευτική και η επίδρασή της, η χρήση της οποίας αυξάνεται ραγδαία και στη χώρα μας τις τελευταίες δεκαετίες, ήταν ένα βασικό κίνητρο και παράγοντας προβληματισμού, ο οποίος μας οδήγησε στην επιλογή αυτού του θέματος για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας.

Πιο αναλυτικά, τα τελευταία χρόνια, στα πλαίσια της συμβουλευτικής υποστήριξης παρατηρούμε αυξανόμενη δημιουργία και δράση γραμμών τηλεφωνικής συμβουλευτικής, οι οποίες προβάλλονται σε μεγάλο βαθμό από τα ΜΜΕ σε διεθνές αλλά και εθνικό επίπεδο. Δεν αποτελεί, άλλωστε, τυχαίο γεγονός το ότι πλέον, αποδεδειγμένα, η τηλεφωνική συμβουλευτική ασκείται αντιμετωπίζοντας μία ευρεία γκάμα ψυχοκοινωνικών παθογενειών και περιστατικών, η οποία εκτείνεται από την κατάθλιψη (Lynch, Tamburrino & Nagel, 1997) μέχρι την αγοραφοβία (Tutty, Simon & Ludman, 2000). Παράλληλα, αξίζει να αναφερθεί πως μέσα από πλήθος ερευνών έχει αποδειχθεί ότι τόσο οι ασθενείς που πάσχουν από καρκίνο, όσο και το στενό υποστηρικτικό τους περιβάλλον επωφελούνται αποτελεσματικά και σε μεγάλο βαθμό από την τηλεφωνική στήριξη που παρέχουν νοσοκομεία κι άλλοι φορείς. (Badger κ.ά., 2005).

Η τηλεφωνική συμβουλευτική προσφέρει ποικίλα πλεονεκτήματα και δυνατότητες έναντι της πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτικής διαδικασίας και για αυτό δεν άργησε, επάξια, να ανελιχθεί σε μία από τις κυριότερες μεθόδους κοινωνικής παρέμβασης. Το γεγονός αυτό μάλιστα, κατά τους Barnett & Scheetz (2003), αποδεικνύεται πλέον και μέσα από έρευνες που πραγματοποιήθηκαν, τα αποτελέσματα των οποίων καταλήγουν στο ότι όλο και περισσότεροι εξυπηρετούμενοι επιλέγουν το τηλέφωνο για να αναζητήσουν ψυχολογική στήριξη από τους ειδικούς. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με έρευνα των δύο τελευταίων δεκαετιών που πραγματοποιήθηκε σε άτομα, τα οποία είχαν τεθεί τόσο σε πρόσωπο με πρόσωπο, όσο και σε τηλεφωνική συμβουλευτική, παραπάνω από τους μισούς εξυπηρετούμενους που έλαβαν μέρος σε αυτή, ποσοστό 58%, έδειξαν να προτιμούν τη μέθοδο της συμβουλευτικής μέσω του τηλεφώνου. (Reese, Conoley & Brossart, 2006).

Από την άλλη πλευρά, δε λείπουν κι εκείνοι που εξισώνουν την τηλεφωνική με τη διαζώσης συμβουλευτική, καθώς θεωρούν ότι η σχέση τους με το θεραπευτή αναπτύσσεται στον ίδιο βαθμό. (Reese, Conoley & Brossart, 2002).

Η, σχετικά, νέα αυτή μέθοδος συμβουλευτικής στη χώρα μας, η τηλεφωνική συμβουλευτική, η οποία τα τελευταία χρόνια τείνει να γίνεται ολοένα και δημοφιλέστερη και να διευρύνεται με τη δημιουργία πλήθους τηλεφωνικών υποστηρικτικών γραμμών, εξυπηρετώντας πολλές πτυχές των κοινωνικών



προβλημάτων που αναπτύσσονται στη ζωή των ανθρώπων, μας κέντρισε το ενδιαφέρον να διερευνήσουμε τις κρίσιμες πτυχές της, τον τρόπο που λειτουργεί, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που προκύπτουν κατά την εφαρμογή της, καθώς και τις δυσκολίες που αναπτύσσονται σε αυτό το είδος της συμβουλευτικής. Επίσης και το ιδανικό προφίλ ενός καταρτισμένου επαγγελματία που εργάζεται σε μια τέτοια δομή.

## ΜΕΡΟΣ Α: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

## A.1 Το πλαίσιο της Τηλεφωνικής Συμβουλευτικής

### 1.1 Στόχοι που εκπληρώνονται μέσα από την τηλεφωνική στήριξη

Η τηλεφωνική στήριξη στην Ελλάδα ασκείται στις μέρες μας, ως επί το πλείστον, μέσω των γραμμών άμεσης εξυπηρέτησης των καλούντων, οι οποίες παρέχονται από διάφορους φορείς, οργανισμούς ή και φιλανθρωπικές οργανώσεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η υποστήριξη που παρέχεται είναι άμεση, βραχυπρόθεσμη και λαμβάνει χώρα με το συγκεκριμένο επαγγελματία που απαντά στην κλήση. Από την άλλη πλευρά ωστόσο, η τηλεφωνική στήριξη μπορεί να συνιστά και μία σταθερή υπηρεσία, που παρέχεται από κάποιο συγκεκριμένο ιδιώτη σύμβουλο ο οποίος ασκεί το επάγγελμά του μέσω τηλεφώνου, ακριβώς όπως σε μία σειρά δια ζώσης συνεδριών. Αξίζει, βέβαια, να αναφερθεί το γεγονός πως στις περισσότερες γραμμές υποστήριξης, οι κλήσεις δεν πραγματοποιούνται με σκοπό τη διαμόρφωση μιας μακροπρόθεσμης και σταθερής σχέσης με το σύμβουλο, αλλά την άμεση παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ανάλογα πάντοτε με το αίτημα του καλούντα.

Σε μία σχετικά πρόσφατη έρευνα που πραγματοποίησαν το 2000 οι VandenBos&Williams, σε 596 ενεργούς ψυχολόγους, βρέθηκε ότι χρησιμοποιούσαν το τηλέφωνο για να παρέχουν μία ευρεία γκάμα υπηρεσιών. Χαρακτηριστικά οι Barnett&Scheetz (2003) παραθέτουν τα στοιχεία από τα οποία προκύπτει ότι το 79% αφορούσαν θέματα έκτακτης ανάγκης, το 71% υπηρεσίες πληροφόρησης κι εκπαίδευσης, το 69% ατομική ψυχοθεραπεία, ενώ το 58% κλινική παρακολούθηση.

Η Wang (2000) κάνει αναφορά σε τέσσερεις ξεχωριστούς τύπους τηλεφωνικής συμβουλευτικής, οι οποίοι ονομαστικά είναι οι ακόλουθοι: α) παρέμβαση σε καταστάσεις κρίσης, β) υπηρεσίες πληροφόρησης και παραπομπής, γ) κλειστού τύπου συμβουλευτική θεραπεία, δ) βοηθητική συμβουλευτική θεραπεία. Επισημαίνει, μάλιστα, ότι η τηλεφωνική συμβουλευτική διαχωρίζεται σε δύο κατηγορίες πρόληψης (παρέμβαση σε καταστάσεις κρίσεις & υπηρεσίες πληροφόρησης/παραπομπής) και μία κατηγορία θεραπείας (βοηθητική συμβουλευτική θεραπεία).

Αναφορικά με την πρώτη κατηγορία, πολλά κοινοτικά πλαίσια, νοσοκομεία και ψυχολογικές οργανώσεις προσφέρουν υπηρεσίες τηλεφωνικής συμβουλευτικής σε

καταστάσεις κρίσης. (Lester & Brockopp, 1973). Αυτές οι υποστηρικτικές γραμμές, οι γραμμές για αυτοκτονικά περιστατικά κι οι γραμμές παροχής υπηρεσιών σε καταστάσεις κρίσης προσφέρουν μη κατευθυνόμενη συμβουλευτική, καθώς και υπηρεσίες πληροφόρησης των καλούντων. Οι Lester&Brockopp (1973) διαχωρίζουν τις τηλεφωνικές γραμμές παροχής βοήθειας από τις γραμμές παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης. Οι μεν πρώτες, αρχικά, προσφέρουν βοήθεια σε επείγουσες κλήσεις εξυπηρετούμενων, επιτρέποντάς τους να διατηρήσουν την ανωνυμία τους. Οι καλούντες δηλαδή, σε αυτές τις γραμμές δε ρωτούνται τυπικά, λεπτομερώς για τις προσωπικές τους πληροφορίες, σε αντίθεση με άλλους εξυπηρετούμενους σε γραμμές οι οποίοι υπόκεινται σε διαδικασία συγκατάθεσης για την αναφορά των προσωπικών τους στοιχείων. Σε αυτή μάλιστα την περίπτωση, λόγου του ότι η σχέση μεταξύ του συμβούλου και του καλούντα δεν εδραιώνεται με επίσημα στοιχεία, τα δικαιώματα του ατόμου που καλεί είναι πιθανό να μην μπορούν να οριστούν ξεκάθαρα. Οι δε γραμμές παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης συχνά καταλήγουν σε παραπομπή του εξυπηρετούμενου που καλεί σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας ή ακόμη και σε υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας.

Όσο αφορά το δεύτερο τύπο τηλεφωνικής συμβουλευτικής, σύμφωνα με το διαχωρισμό της Wang (2000), δεν είναι λίγοι οι επαγγελματίες παροχής φροντίδας υγείας, όσο κι οι καταναλωτές αυτής που χρησιμοποιούν το τηλέφωνο προκειμένου να αποκομίσουν γενικές πληροφορίες για υπηρεσίες, ειδικές διαδικασίες, θέματα, τομείς αλλά και τιμές θεραπείας. Ειδικότερα, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ιστορικά, υπηρεσίες παροχής συμβουλευτικής έχουν χρησιμοποιήσει το συγκεκριμένο τύπο τηλεφωνικών υπηρεσιών, επωφελούμενες από τον ψυχο-εκπαιδευτικό του στόχο, με το να παρέχει άμεσα, ακίνδυνες για την υγεία πληροφορίες, όσο και παραπομπές. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η τηλεφωνική πρόσβαση σε τέτοιες πληροφορίες παρέχεται ανώνυμα κι εύκολα χωρίς τη μεσολάβηση διαδικασίας αίτησης. Πράγματι, μέσα από έρευνες επιβεβαιώνεται ότι αυτός ο τύπος συμβουλευτικών υπηρεσιών, λόγω της δομής του, είναι αποτελεσματικός στο να ενθαρρύνει διστακτικά και φοβισμένα άτομα που αναζητούν κάποιου είδους βοήθεια. (Anderson κ.ά., 1992; Mermelstein & Holland 1991; Shepherd 1987).

Από την άλλη πλευρά, οι Γιωτάκος κ.ά., (2006) αναφέρουν ότι οι στόχοι που είναι δυνατό να εκπληρωθούν κατά την τηλεφωνική κλήση ποικίλλουν πέραν αυτού της συμβουλευτικής. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους ίδιους, οι πιο συνηθισμένοι από τους στόχους αυτούς είναι η πληροφόρηση, η υποστήριξη, η συνηγορία, η παροχή συμβουλών και η φιλική προσέγγιση.

## 1.2 Δομή κι Οργάνωση Τηλεφωνικής Υποστηρικτικής Κλήσης

Όλες οι κλήσεις που απευθύνονται σε γραμμές τηλεφωνικής συμβουλευτικής συνίσταται να έχουν μια συγκεκριμένη δομή, ανεξάρτητα από τη διάρκειά τους. Το επιθυμητό μοτίβο διεξαγωγής των κλήσεων αποτελείται από αρχή, μέση, τέλος και διακρίνεται σε έξι στάδια, ωστόσο το συγκεκριμένο μοντέλο δεν συνδέεται άρρηκτα με όλες τις κλήσεις που διεξάγονται. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Ως προς το είδος των γραμμών τηλεφωνικής συμβουλευτικής, η πλειοψηφία τους είναι μη κατευθυντικές, ωστόσο κάποιες αποτελούν ιατρικές γραμμές οι οποίες με προκαθορισμένα πρωτόκολλα στοχεύουν σε μια κλινική διάγνωση, ενώ άλλες περιορίζονται μόνο στην παροχή πληροφοριών. Οι γραμμές αυτές δεν σχετίζονται με τα στάδια 1 και 2, από αυτά που θα αναλυθούν παρακάτω, με τον ίδιο τρόπο που προσεγγίζονται από γραμμές άλλου τύπου. Αξίζει όμως να σημειωθεί ότι ακόμα και στις περιπτώσεις των ιατρικών γραμμών ή αυτών της παροχής πληροφοριών, στο σχηματισμό των πρωτοκόλλων που χρησιμοποιούν, πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν όλα τα στάδια της κλήσης, όπως αναλύονται παρακάτω. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

### **Στάδιο 1<sup>ο</sup>: Εγκαθίδρυση της σχέσης**

Με βάση τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), σημαντικό ρόλο για την επιτυχή διεξαγωγή της κλήσης αποτελεί το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται η γραμμή. Πιο συγκεκριμένα, ο χώρος όπου λαμβάνει τις κλήσεις ο σύμβουλος, θα πρέπει να του επιτρέπει να εστιάζει πλήρως στο λόγο του καλούντα. Απαιτείται συνεπώς ένα περιβάλλον στο οποίο θα επικρατεί ησυχία, η οποία δε θα διαταράσσεται από καμία πιθανή απόσπαση, όπως για παράδειγμα κάποιο θόρυβο στο βάθος του χώρου. Έχοντας εξασφαλίσει αυτήν τη σημαντική προϋπόθεση, θα ήταν χρήσιμο για το σύμβουλο να αφήσει το τηλέφωνο να χτυπήσει 2 ή 3 φορές, με σκοπό να επικεντρώσει την προσοχή του στον καλούντα και παράλληλα να του δώσει τον

απαραίτητο χρόνο για να προετοιμαστεί. Η προεργασία αυτή δεν είναι καθόλου ασήμαντη ή περιττή για την εξέλιξη και την ποιότητα της κλήσης, καθώς για πολλούς καλούντες ο τρόπος που θα απαντηθεί η κλήση τους θα ορίσει και το αν θα συνεχίσουν την επαφή τους με τη γραμμή. Συνεπώς και σύμφωνα με όσα προαναφέρθηκαν, μία βιαστική ή ασαφής απάντηση του τηλεφωνήματος από το σύμβουλο, θα δημιουργούσε μια κακή πρώτη εντύπωση στον καλούντα. Δίνοντας βάση λοιπόν στη συγκέντρωση του συμβούλου στο τηλεφώνημα πριν την απάντησή του, εξίσου σημαντικός είναι και ο χαιρετισμός που θα χρησιμοποιήσει, ο οποίος πρέπει να είναι σύμφωνος με την πολιτική της γραμμής. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Ο χαιρετισμός του συμβούλου κατά την απάντηση της κλήσης κατέχει σημαντικό ρόλο στην εγκαθίδρυση της σχέσης μεταξύ εκείνου και του καλούντα. Ο τρόπος με τον οποίο θα απαντήσει ο σύμβουλος μεταφέρει στην άλλη άκρη της γραμμής την πρώτη ένδειξη υποστήριξης από εκείνον, την οποία ο καλών επιθυμεί τόσο πολύ τη δεδομένη στιγμή. (Chisinau, 2008). Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Chisinau (2008) είναι πολύ σημαντικό ο χαιρετισμός του συμβούλου στην έναρξη της συνομιλίας να είναι σαφής, ξεκάθαρος και παράλληλα να εμπνέει στο συνομιλητή του την επιθυμία της επικοινωνίας. Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί ότι ο καλών στα πρώτα δευτερόλεπτα της κλήσης δεν είναι ακόμα εξοικειωμένος με τη φωνή του συμβούλου, με αποτέλεσμα να χρειάζεται λίγο χρόνο (δύο με τρία δευτερόλεπτα), ώστε να προσαρμοστεί στο κλίμα της συζήτησης. Συνεπώς, ο σύμβουλος εκείνη τη στιγμή οφείλει να παρέχει τον απαραίτητο αυτό χρόνο στον καλούντα κάνοντας μία σύντομη αναφορά στο όνομα του οργανισμού ή στο όνομα της γραμμής ή και των δύο. (Chisinau, 2008).

Βασικό ρόλο στην εγκαθίδρυση της σχέσης σύμφωνα με τον Chisinau (2008) έχει η στάση του συμβούλου απέναντι στην τάση του καλούντα προς διάλογο. Ο σύμβουλος θα πρέπει οπωσδήποτε από την αρχή της συνομιλίας να εκφράσει το ενδιαφέρον του απέναντι στον καλούντα ως προσωπικότητα, καθώς και στο πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει. Ακόμη, ο σύμβουλος οφείλει να δημιουργήσει ένα κλίμα ειλικρίνειας και εμπιστοσύνης, προσφωνώντας τον καλούντα με το όνομά του, στην περίπτωση δε που ο καλών έχει συστηθεί εξ' αρχής από κάποιον του αυτό αποτελεί ένα επιπλέον σημάδι δεκτικότητας από τον ίδιο. Επίσης, ο επαγγελματίας δε θα πρέπει να διστάσει να συστηθεί στον καλούντα με το «χαϊδευτικό» του όνομα, καθώς αυτή η κίνηση θα

βοηθήσει στο να προστεθεί μία υψηλότερη δόση εμπιστοσύνης στο διάλογο. (Chisinau, 2008).

Στην περίπτωση που οι εργαζόμενοι δεχθούν κλήσεις από καλούντες οι οποίοι τους γνωρίζουν από άλλα πλαίσια, είναι πιθανή η δημιουργία αμφοτέρης αναστάτωσής τους. Ωστόσο, ακολουθώντας την πολιτική της γραμμής, οι σύμβουλοι θα πρέπει να αντιμετωπίσουν την πιθανή σύγχυση ενδιαφέροντος που μπορεί να προκληθεί. Το γεγονός αυτό μπορεί να αποτελέσει ιδιαίτερο ζήτημα για τις γραμμές που δραστηριοποιούνται σε μικρές ή κλειστές κοινωνίες, όπως τα πανεπιστήμια. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Ανάλογα την πολιτική της εκάστοτε γραμμής, ο σύμβουλος μπορεί να δίνει το όνομά του στους καλούντες, ωστόσο αυτό δεν είναι πάντοτε ορθό. Ορισμένες γραμμές διαχειρίζονται την κατάσταση χρησιμοποιώντας εναλλακτικά ονόματα και συχνά οι σύμβουλοι εξηγούν στον καλούντα το λόγο για τον οποίο δεν έχει νόημα να δοθεί το όνομά τους. Εξηγείται, λοιπόν, στον καλούντα ότι στα πλαίσια της μη αποκλειστικότητας της σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ τους, δεν υπάρχει λόγος να γνωρίζει το όνομα του συμβούλου, μιας και στην περίπτωση που ξανακαλούσε στο μέλλον θα ήταν πιθανό να μιλούσε με οποιονδήποτε άλλο συνάδελφο. Παράλληλα, ούτε το όνομα του καλούντα είναι απαραίτητο να δοθεί, στα πλαίσια της αμοιβαιότητας της σχέσης μεταξύ τους. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Για την επίτευξη της εγκαθίδρυσης μιας σχέσης εμπιστοσύνης, βασικό σημείο αναφοράς είναι η κατανόηση των αναγκών του καλούντα από το σύμβουλο, ωστόσο, δεν διασαφηνίζουν όλοι οι καλούντες τις ανάγκες τους εξ' αρχής. Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις που ο σύμβουλος λαμβάνει ένα τηλεφώνημα στο οποίο ακούγεται μόνο ο ήχος της αναπνοής του καλούντα, το κλάμα του ή ακόμα και ένα τελείως σιωπηλό τηλεφώνημα. Παράλληλα, ο σύμβουλος μπορεί να έρθει αντιμέτωπος με κλήσεις υβριστικού και προσβλητικού περιεχομένου ή ακόμα και να υποστεί φάρσες ή τηλεφωνήματα ελέγχου. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), οι σύμβουλοι οφείλουν να αντιμετωπίζουν όλους τους καλούντες με σεβασμό. Η σιωπηλή στάση, η χρήση προσβλητικών και υβριστικών φράσεων, καθώς και η αισχρολογία, πιθανών να είναι ο μοναδικός τρόπος

προσέγγισης ή «ελέγχου» της γραμμής από εκείνους τη δεδομένη στιγμή. Για την ομαλή λειτουργία της υποστηρικτικής γραμμής, ο σύμβουλος οφείλει να είναι ενημερωμένος για την πολιτική της σχετικά με τέτοιου είδους τηλεφωνήματα και να απαντά με βάση αυτή, στηριζόμενος στην εκπαίδευσή του και τα προσωπικά του όρια. Ο τρόπος με τον οποίο θα απαντήσει ο σύμβουλος σε αυτές τις κλήσεις θα πρέπει να αποτελεί το κατάλληλο ερέθισμα προς τον καλούντα, το οποίο θα συμβάλλει στο μόνιμο τερματισμό των ανεπιθύμητων κλήσεων. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, η απάντηση του συμβούλου θα πρέπει να είναι επεξεργασμένη λεπτομερώς. Αξίζει, λοιπόν, να σημειωθεί ότι την ευθύνη της αντιμετώπισης αυτών των κλήσεων αναλαμβάνει το σύνολο των εργαζομένων της γραμμής. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

### **Στάδιο 2<sup>ο</sup>: Διερεύνηση του περιεχομένου, του πλαισίου της κλήσης και των συναισθημάτων του καλούντος**

Μετά τη διαδικασία εγκαθίδρυσης της σχέσης, ακολουθεί το δεύτερο στάδιο, το οποίο σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006) συνήθως καλύπτει το κύριο μέρος της κλήσης. Οι βασικοί άξονες αυτού του σταδίου είναι η διερεύνηση του περιεχομένου και του πλαισίου της κλήσης, καθώς και των συναισθημάτων του καλούντος. Αρχικά, τα ζητήματα εμπιστευτικότητας ανάμεσα στο σύμβουλο και τον καλούντα θα πρέπει να αποσαφηνίζονται στην έναρξη της κλήσης. Ωστόσο, παρατηρείται ότι πολλοί καλούντες, την ώρα που επιχειρούν να προσεγγίσουν τη γραμμή, δεν έχουν ακόμη συγκροτήσει τις σκέψεις τους σχετικά με το τί θέλουν να πουν. Συνεπώς, ο σύμβουλος οφείλει να είναι αρκετά προσεκτικός απέναντι στον καλούντα, ώστε να μην τον καθοδηγεί ή να τον κατευθύνει. Αντιθέτως, θα πρέπει να «ακολουθεί» ο ίδιος τον καλούντα στην εξέλιξη του τηλεφωνήματος, καθώς και να τον βοηθά να διακρίνει τί του συμβαίνει και τι ακριβώς αποζητά από τη γραμμή, μέσω μιας ενεργητικής και προσεκτικής ακρόασης. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Πιο συγκεκριμένα, στη βασική εκπαίδευση των συμβούλων που εργάζονται σε τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης θα πρέπει να περιλαμβάνεται τόσο η καλλιέργεια δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης, όσο και η ανάπτυξη δεξιοτήτων χειρισμού του λόγου, με στόχο την επαρκή ανταπόκριση στις ανάγκες του καλούντος. Με βάση λοιπόν την απουσία της οπτικής επαφής κατά τη διάρκεια της κλήσης, ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στον τρόπο που χειρίζεται το λόγο, τις



παύσεις, καθώς και τις σιωπές του καλούντος. Παράλληλα, οφείλει να εξελίξει τις δεξιότητές του ώστε να είναι σε θέση να διαχειριστεί και να ανταπεξέλθει επαρκώς στις ανάγκες του κάθε καλούντος. Ακόμη, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), θα πρέπει καθ' όλη τη διάρκεια της κλήσης να ακούει και να ανταποκρίνεται με ένα τρόπο ο οποίος να βοηθά τον καλούντα να ξεκαθαρίσει τις ανάγκες του και να προσδιορίσει την κατάστασή του, καθώς και τα συναισθήματά του για αυτή.

Ο σύμβουλος οφείλει να γνωρίζει ότι στην περίπτωση που συχνά ο ίδιος σιωπά ή κάνει εκτενείς παύσεις, ο καλών μπορεί να υποθέσει ότι ο σύμβουλος δεν τον παρακολουθεί ή ότι το πρόβλημά του δεν τον ενδιαφέρει, με αποτέλεσμα να αποδυναμωθεί η εμπιστοσύνη που χαρακτηρίζει τη συζήτηση. Συνεπώς, με τη χρήση συγκεκριμένων, απλών λεκτικών επιβεβαιώσεων, όπως «ναι» «φυσικά» κ.α. ο σύμβουλος μπορεί να ενθαρρύνει τον συνομιλητή του να συνεχίσουν το διάλογο. (Chisinau, 2008).

Παράλληλα, οφείλει να εκφράζει την ενσυναίσθησή του απέναντι στον καλούντα, δηλαδή την πρόθεσή του να δει τα πράγματα από τη δική του οπτική και να τον διαβεβαιώνει για τη συναισθηματική υποστήριξη που θα του προσφέρει στη δυσκολία που αντιμετωπίζει. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Ωστόσο, η έλλειψη του οπτικού παράγοντα και της εξωλεκτικής επικοινωνίας στην τηλεφωνική συμβουλευτική συνιστά τροχοπέδη για την κατανόηση του θέματος της συζήτησης από το σύμβουλο. Συνεπώς, ο τελευταίος θα πρέπει να επικεντρωθεί αποκλειστικά στη λεκτική επικοινωνία, ώστε να κατανοήσει βαθύτερα το πρόβλημα που βιώνει ο καλών. (Chisinau, 2008). Ο σύμβουλος, λοιπόν, σύμφωνα με τον Chisinau (2008), οφείλει να εμπνέει σιγουριά και ασφάλεια τον καλούντα, χρησιμοποιώντας κατάλληλα τη φωνή του και βεβαιώνοντάς τον ότι τον ακούει προσεκτικά. Στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής η φωνή του συμβούλου θα πρέπει να είναι πιο εκφραστική συγκριτικά με τη διαζώσης συνεδρία. Σε γενικές γραμμές αξίζει να σημειωθεί ότι οι τηλεφωνικές συζητήσεις μπορούν να επηρεαστούν από τον τόνο της φωνής, την άρθρωση, το συντονισμό της φωνής, τις ενθαρρυντικές εκφράσεις που δηλώνουν αποδοχή, καθώς και ο ρυθμός της ομιλίας. (Chisinau, 2008).

Καθ' όλη τη διάρκεια της κλήσης, ο σύμβουλος, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), θα πρέπει να είναι σε ετοιμότητα ώστε να ελέγχει μαζί με τον καλούντα εάν έχει εκτιμήσει σωστά την κατάστασή του. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός ο σύμβουλος οφείλει να ελέγχει διαρκώς τις υποθέσεις του σχετικά με όσα λέει ο καλών, καθώς και να ακούει με προσοχή τις αντιδράσεις του. Με σκοπό την ομαλή επικοινωνία μεταξύ τους, συστήνεται ο σύμβουλος να μην προσπαθεί να ερμηνεύσει τα λόγια του καλούντα, αλλά να αντανακλά επ' ακριβώς το περιεχόμενό τους. Μέσω αυτής της τακτικής, διαβεβαιώνει τον καλούντα ότι κατανοεί πλήρως τα όσα λέει, αποφεύγονται οι παρερμηνείες και παράλληλα ο καλών δέχεται την απαραίτητη για την επικοινωνία τους ανατροφοδότηση.

Κατά τη διάρκεια διάγνωσης του προβλήματος ο σύμβουλος αναλύει τις προσωπικές και περιβαλλοντικές πηγές βοήθειας του καλούντα, καθώς και τους περιορισμούς του, ωστόσο ο χρονικός παράγοντας είναι πιο περιορισμένος στην περίπτωση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής σε σύγκριση με τη δια ζώσης συνεδρία. Ο παράγοντας αυτός θα μπορούσε να επιλυθεί με τη χρήση της επικεντρωμένης σε στόχους συμβουλευτικής και κάποιων καθοδηγητικών ερωτήσεων. Πιο συγκεκριμένα, ο σύμβουλος θα πρέπει να προχωρήσει διαδοχικά σε ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις και παράλληλα να αποφύγει τις υπαινικτικές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις αυτές θα μπορέσουν να παρακινήσουν θετικά τους καλούντες που δείχνουν αβέβαιοι, διστακτικοί ή αόριστοι σχετικά με τη συζήτηση. Συνήθως, οι καλούντες αρχίζουν να μιλούν περισσότερο για τον εαυτό τους καθώς αναπτύσσουν εμπιστοσύνη απέναντι στο σύμβουλο και την υπηρεσία. (Chisinau, 2008).

Κάθε τύπος ερώτησης του συμβούλου μπορεί να γίνει αντιληπτός και να εξετασθεί από διαφορετική οπτική ο καθένας. Οι παρακάτω ερωτήσεις ταξινομούνται ανάλογα με τον σκοπό που εξυπηρετούν. Αρχικά, οι κλειστές ερωτήσεις διατυπώνονται με τέτοιο τρόπο ώστε οι πιθανές απαντήσεις που μπορούν να δοθούν να περιορίζονται απλά σε «ναι» και «όχι». Οι ερωτήσεις αυτές επιτρέπουν στο σύμβουλο να έχει τον έλεγχο της συζήτησης. Οι απαντήσεις τους, ωστόσο, είναι προβλέψιμες, καθώς με τη χρήση των κλειστών ερωτήσεων ο σύμβουλος θα μπορούσε να «περιορίσει» το λόγο των ομιλητικών καλούντων αλλά και να ωθήσει τους πιο ανασφαλείς να πραγματοποιήσουν δεσμεύσεις στα πλαίσια της συμβουλευτικής και της παρέμβασης. (Chisinau, 2008).

Οι ανοιχτές ερωτήσεις, από την άλλη, σύμφωνα με τον Chisinau (2008), προσφέρουν την άνεση στον καλούντα να απαντήσει με όποιο τρόπο εκείνος επιθυμεί. Με αυτόν τον τρόπο ο επαγγελματίας μπορεί να αποκαλύψει την ουσία της συζήτησης και να κάνει τους αβέβαιους και διστακτικούς καλούντες να κινητοποιηθούν.

Στην περίπτωση που ο σύμβουλος κάνει εναλλακτικές ερωτήσεις, οι απαντήσεις που μπορεί να δώσει ο καλών είναι κατά κανόνα περιορισμένες σε δύο επιλογές. Τέτοιου τύπου ερωτήσεις τοποθετούν τον καλούντα σε μία κατάσταση κατά την οποία οφείλει να πάρει συγκεκριμένη θέση πάνω σε αυτό που του έχει ερωτηθεί. Οι εναλλακτικές αυτές ερωτήσεις έχουν τη δυνατότητα να οδηγήσουν τη συζήτηση σε πιο επαρκείς και λεπτομερείς διευκρινίσεις από την πλευρά του καλούντα, καθώς και να τον βοηθήσουν να πάρει σωστότερες αποφάσεις. (Chisinau, 2008).

Οι καθοδηγητικές ερωτήσεις, από την άλλη, χρησιμοποιούνται από τον σύμβουλο με σκοπό να επιδράσουν στη γνώμη του καλούντα. Στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής ο επαγγελματίας μπορεί να θέτει σποραδικά τέτοιες ερωτήσεις, ώστε σκόπιμα να προκαλέσει τον καλούντα να αντικρούσει ή να επιβεβαιώσει τη στάση του. Ακόμη, οι ερωτήσεις επαλήθευσης εξυπηρετούν τον επαγγελματία να επιβεβαιώσει αν έχει καταλάβει σωστά όσα έχουν ειπωθεί. Σε αυτό το σημείο της συζήτησης μπορούν να ανακεφαλαιωθούν όλα όσα προαναφέρθηκαν και στη συνέχεια να επεκταθούν από κοινού στα επόμενα ζητήματα. Ωστόσο, τέτοιου είδους ερωτήσεις θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν με στρατηγική πρόθεση, εφόσον αναφέρονται στις εξειδικευμένες ενέργειες επίλυσης του προβλήματος όπως τις έχει βιώσει ο καλών ή στα συγκεκριμένα στάδια που θα μπορούσαν να διευκολύνουν τη διαδικασία επίλυσής του. (Chisinau, 2008).

Σύμφωνα με τον Chisinau (2008), οι ερωτήσεις πληροφόρησης επιτρέπουν στο σύμβουλο να ανακαλύψει το βαθμό πληροφοριών που απαιτείται για να συνεχιστεί η συζήτηση (στοιχεία, δεδομένα κ.α.). Κατά κανόνα αυτές οι ερωτήσεις απαιτούν σύντομες και απλές απαντήσεις. Από την άλλη, με τη χρήση βαθμιαίων ερωτήσεων ο σύμβουλος μπορεί να συνοψίσει την τρέχουσα κατάσταση της συζήτησης, εξετάζοντας παράλληλα το πεδίο με σκοπό να περάσει στο επόμενο επίπεδο, όπου προκύπτουν νέα θέματα για ανάλυση.

Οι ερωτήσεις που αφορούν τον εκάστοτε στόχο του καλούντα, εξυπηρετούν στο να οπτικοποιηθεί και να περιγραφεί το επιθυμητό αποτέλεσμα ή αυτό που ευελπιστεί ο καλών να γίνει. Οι ερωτήσεις αυτές αναφέρονται στο μέλλον και παρέχουν στον καλούντα κίνητρο, μέσα από την υποθετική προσδοκία των αναγκών του, όπως τις βιώνει ο ίδιος. Παράλληλα, επιτρέπουν στο σύμβουλο να επιβεβαιώσει την πορεία και τη φύση της συζήτησης. (Chisinau, 2008).

Ο σύμβουλος έχει τη δυνατότητα να κρατά σημειώσεις κατά τη διάρκεια της κλήσης, με στόχο τη διευκόλυνσή του στη διαχείριση των πληροφοριών που λαμβάνει από τον καλούντα, έχοντας όμως υπ' όψιν του την πολιτική της γραμμής σχετικά με την εμπιστευτικότητα. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Ακόμη, μεγάλη σημασία για τη σωστή διαχείριση του τηλεφωνήματος διαθέτει η αυτογνωσία του συμβούλου, ως προς το είδος της υποστήριξης που πρέπει να παρέχει ή ως προς τη δυνατότητά του να βοηθήσει τον καλούντα ή όχι. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσει εάν ο καλών έχει ανάγκη από μια πιο ουσιαστική συναισθηματική στήριξη, σε σχέση με εκείνη που του παρέχεται ήδη. Για παράδειγμα, κάποιιοι καλούντες είναι πιο ευάλωτοι ή ανασφαλείς και είναι πιθανό να νομίσουν ότι ο σύμβουλος δεν τους ακούει πραγματικά αν ακούσουν τον ήχο του πληκτρολογίου στο βάθος. Σε κάθε περίπτωση, ο σύμβουλος οφείλει να αναγνωρίζει και να κατανοεί τις ιδιαίτερες ανάγκες του καλούντα, αλλά και τα δικά του προσωπικά όρια καθώς και εκείνα της γραμμής, ώστε να διακρίνει αν είναι σε θέση να τον βοηθήσει ή αν πρέπει να τον παραπέμψει σε κάποιον άλλο εντός ή εκτός της γραμμής. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

### **Στάδιο 3<sup>ο</sup>: Ξεκαθάρισμα των βασικών θεμάτων του τηλεφωνήματος**

Το στάδιο αυτό δεν κρίνεται πάντα αναγκαίο, ωστόσο θα μπορούσε να αποβεί το πιο σημαντικό, ιδιαίτερα εάν η συναισθηματική υποστήριξη αποτελεί έναν από τους βασικούς άξονες της γραμμής. Αναλυτικότερα, οι σύμβουλοι, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), θα πρέπει να βρίσκονται σε διαρκή ετοιμότητα να διαχειριστούν τις αντιδράσεις και τις συναισθηματικές διακυμάνσεις των καλούντων. Ακόμη, να είναι πολύ ευαισθητοποιημένοι απέναντί τους, ώστε να μπορούν να αντιληφθούν προς ποια κατεύθυνση πρέπει να κινηθούν και παράλληλα να «διαβάζουν» τα

συναισθήματά τους, ώστε να μην τους πιάσουν να ξεπεράσουν το σημείο που αντέχουν τη δεδομένη στιγμή. Παράλληλα, να γνωρίζουν την πιθανότητα ύπαρξης θεμάτων και δεδομένων σχετικά με τους καλούντες, τα οποία εκείνοι δεν έχουν εκθέσει μέχρι τώρα, με σκοπό να τους βοηθήσουν να τα αναγνωρίσουν και οι ίδιοι, αν αυτό είναι δυνατό. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Οι δεξιότητες του συμβούλου να αποσαφηνίζει και να συνοψίζει το νόημα των λεγόμενων του καλούντα είναι πάρα πολύ σημαντικές για το στάδιο της διάγνωσης του προβλήματος. Σύμφωνα με τον Chisinau (2008), για να επιτευχθεί η αναγνώριση του ζητήματος από τον σύμβουλο προτείνεται, κατά τη διάρκεια της συζήτησης με τον καλούντα, να ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

1. Να ακούει προσεκτικά όσα λέει ο καλών.
2. Να ανταποκρίνεται στα γεγονότα που παραθέτει ο καλών, καθώς και στα συναισθήματα και τις αξίες που εκφράζει.
3. Να κατανοεί τις επιθυμίες και τα προβλήματα του καλούντα και να κάνει ερωτήσεις, χρησιμοποιώντας την τεχνική της παράφρασης και αναδιατύπωσης του ζητήματος.
4. Να εξετάζει πολυάριθμους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης του προβλήματος, αξιοποιώντας εσωτερικές και εξωτερικές πηγές βοήθειας.
5. Να σέβεται την τελική απόφαση, η οποία είναι στην κρίση του καλούντος.

Όπως ακριβώς και στη δια ζώσης συνεδρία, έτσι και στην τηλεφωνική συμβουλευτική η σιωπή του καλούντα είναι δεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν κρατάει για πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα. Ωστόσο, είναι αρκετά δύσκολο να οριοθετηθεί χρονικά η διάρκεια μιας σιωπής που οφείλεται στα δυσάρεστα και ανυπόφορα συναισθήματα που βιώνει ο καλών τη δεδομένη στιγμή. Παρόλο αυτά ο σύμβουλος δε θα πρέπει να ξεχνάει ότι το «μήνυμα» που μεταφέρει κάθε σιωπή του καλούντος είναι εξαιρετικά σημαντικό. Ανάλογα, λοιπόν, την κάθε περίπτωση θα πρέπει να εφαρμοσθεί και η αντίστοιχη μέθοδος παρέμβασης. Για παράδειγμα, σε μια τέτοια περίπτωση σιωπής του καλούντος, η ομιλία του συμβούλου με υψηλό τόνο φωνής μπορεί να ερμηνευθεί από τον πρώτο ως επίθεση και συνεπώς να εγείρει ανησυχία και έλλειψη εμπιστοσύνης. Από την άλλη, ο γρήγορος ρυθμός της ομιλίας του συμβούλου μπορεί να ασκήσει πίεση στο συνομιλητή του, με αποτέλεσμα να του δημιουργηθεί άγχος. (Chisinau, 2008).

Στην περίπτωση μίας γραμμής που παρέχει βαθύτερη συναισθηματική υποστήριξη, οι σύμβουλοι οφείλουν να είναι πρόθυμοι να επικοινωνήσουν περισσότερο με καλούντες που βιώνουν απελπισία, οδύνη, παραίτηση, άρνηση και παρόμοια δύσκολα συναισθήματα με αυτά. Σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), θα πρέπει να είναι σε θέση να τους παρέχουν το «χώρο» που χρειάζονται, για να μπορέσουν να εκφράσουν και να διαχειριστούν όσα νιώθουν, στα πλαίσια ενός ασφαλούς και υποστηρικτικού περιβάλλοντος. Στην πορεία, είναι πολύ σημαντικό να βοηθήσουν τους καλούντες να αναγνωρίσουν και να συνειδητοποιήσουν το είδος της βοήθειας που έχουν ανάγκη, τις πληροφορίες που χρειάζονται και τον τρόπο χειρισμού που πραγματικά επιζητούν. Παράλληλα, οφείλουν να παραθέσουν στους καλούντες τις δυνατότητες αλλά και τα όρια της γραμμής, χωρίς όμως να παίρνουν το ρόλο ενός απλού μεταφορέα γνώσεων.

#### **Στάδιο 4<sup>ο</sup>: Η βοήθεια στους καλούντες να αναγνωρίσουν το επόμενο στάδιο**

Σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), το τέταρτο στάδιο της υποστηρικτικής κλήσης το συναντάμε στα περισσότερα τηλεφωνήματα, είναι εκείνο στο οποίο γίνονται αξιόλογες παραπομπές του καλούντος εάν αυτό κρίνεται αναγκαίο και συνήθως λαμβάνει χώρα στο τέλος της κλήσης. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να είναι υποψιασμένοι και προετοιμασμένοι να αντιμετωπίσουν την «παγίδα» του να δώσουν άμεσα τη λύση της παραπομπής, με στόχο να προστατευθούν οι ίδιοι από τα συναισθήματα των καλούντων ή να αποφύγουν τα δικά τους (απογοήτευση, οργή κτλ.). Για την επίτευξη αυτού του σκοπού οφείλουν να γνωρίζουν όσο καλύτερα γίνεται την πολιτική της γραμμής καθώς και των πηγών πληροφόρησης που έχουν στη διάθεσή τους. Ωστόσο, η αλληλεπίδραση μεταξύ ενός συμβούλου και ενός καλούντα μπορεί να μην είναι πάντα επιτυχημένη, ακόμα κι αν οι ρόλοι τους είναι ξεκάθαροι και προσδιορισμένοι. Ο σύμβουλος πρέπει να είναι σε θέση να αποδεχθεί τα προβλήματα που ενδέχεται να προκύψουν στην επικοινωνία, καθώς και το γεγονός να χαρακτηριστεί η κλήση ως ανεπιτυχής. Η αναγνώριση αυτής της διάστασης μπορεί να ενισχύσει την ειλικρινή αντιμετώπιση του καλούντα από τον σύμβουλο και κατ' επέκταση να μεταβάλει θετικά την έκβαση της επικοινωνίας τους. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στην περίπτωση που ο σύμβουλος αισθανθεί ότι ο καλών δεν καταφέρνει να συνεχίσει το διάλογο οφείλει να τον ρωτήσει τι σκέφτεται. Εάν αναγνωρίζει ότι ο καλών έχει χάσει τη συγκέντρωσή του τότε μπορεί να τον επαναφέρει στο θέμα κάνοντας ένα σύντομο σχόλιο, όπως «νωρίτερα αναφέρατε ότι...». Συνήθως, οι

κλήσεις που ξεκινούν με σιωπή από την πλευρά του καλούντος δίνουν την εντύπωση ότι πρόκειται για άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα στην επικοινωνία με άγνωστους ανθρώπους. Τέτοιου είδους καλούντες χρειάζονται υποστήριξη και αποδοχή. Εάν παρόλο αυτά η σιωπή του καλούντος συνεχιστεί ο σύμβουλος μπορεί να ενθαρρύνει τον συνομιλητή του να επανέλθει καλώντας κάποια άλλη στιγμή, όταν εκείνος θα νιώθει έτοιμος να προβεί σε συζήτηση. (Chisinau, 2008).

Στα πλαίσια αυτού του σταδίου ο σύμβουλος οφείλει να είναι πολύ προσεκτικός και να ελέγχει διαρκώς ότι δεν κατευθύνει τους καλούντες προς μια συγκεκριμένη κατεύθυνση, ειδικά εάν η επικοινωνία τους περιορίζεται στην παροχή πληροφοριών. Εξάιρεση σε αυτήν την αρχή αποτελεί η περίπτωση που η καθοδήγηση των καλούντων προς μία συγκεκριμένη κατεύθυνση είναι σαφής πολιτική της γραμμής, την οποία γνωρίζουν και οι ίδιοι οι καλούντες. Παρόλο που το όριο μεταξύ πληροφόρησης και συμβουλής δεν είναι σαφές, εάν χρειάζεται να δοθούν πληροφορίες από το σύμβουλο, αυτό θα πρέπει να γίνει αποστασιοποιημένα και χωρίς συστάσεις. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), οι πληροφορίες θα πρέπει να δίνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να καθιστούν τους καλούντες ικανούς να λάβουν τις δικές τους αποφάσεις και όχι σαν καθοδήγηση των συμβούλων για το τι θα κάνουν στη συνέχεια. Σε όλες τις περιπτώσεις, ο σύμβουλος πρέπει να είναι ενήμερος για την πολιτική της γραμμής και να δρα πάντοτε σύμφωνα με αυτή.

Αν σύμφωνα με την πολιτική της γραμμής επιτρέπονται οι εξερχόμενες κλήσεις στους καλούντες, να τους καλούν δηλαδή οι σύμβουλοι κάποια άλλη στιγμή, είναι πολύ σημαντικό να διαπραγματευτούν τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να πραγματοποιηθεί. Οι σύμβουλοι οφείλουν να συζητήσουν με τους καλούντες για τις συνθήκες κάτω από τις οποίες είναι εφικτό, καθώς και το πώς μπορεί να επηρεάσει την εμπιστευτικότητα της γραμμής ή οποιαδήποτε άλλη πολιτική της. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

### **Στάδιο 5<sup>ο</sup>: Κλείσιμο**

Όλα τα τηλεφωνήματα στη γραμμή είναι επόμενο κάποια στιγμή να φτάσουν στο τέλος τους. Συχνά, ο τρόπος που θα δοθεί αυτό το τέλος, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), θα καθορίσει το εάν ο καλών θα νιώσει ασφαλής να χρησιμοποιήσει τις

πληροφορίες που του δόθηκαν και να αξιοποιήσει την υποστήριξη που έλαβε. Ακόμη, είναι πιθανό να επηρεάσει και τα συναισθήματά του, σχετικά με το αν θα καλέσει ξανά στη γραμμή.

Σύμφωνα με τον Chisinau (2008), είναι αρκετά δύσκολο να υπολογίσει κανείς πόσο χρόνο θα πάρει μία κλήση, στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Στην περίπτωση που ο καλών αναμένει μία συγκεκριμένη απάντηση σε μία μόνο ερώτηση, τότε η συζήτηση θα μπορεί να ολοκληρωθεί σύντομα, πιθανόν σε μερικά λεπτά. Ωστόσο, υπάρχουν κάποιοι καλούντες που είναι διστακτικοί ή έχουν ορισμένους φόβους και συνεπώς χρειάζονται χρόνο για να παραθέσουν τις ερωτήσεις και τους προβληματισμούς τους. Οι καλούντες, μερικές φορές, τείνουν να «κρύβονται» πίσω από μία απλή παράκληση, πράγμα που υποδηλώνει ένα πραγματικά συναισθηματικό πρόβλημα ή απλά την ανάγκη τους να ακουστούν, ενώ η συζήτηση συνεχίζεται για είκοσι ή τριάντα λεπτά, ή και παραπάνω. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο σύμβουλος θα πρέπει να μεταβεί στην ενεργητική ακρόαση, την ενθάρρυνση και την υποστήριξη του καλούντα. Ωστόσο, με σκοπό την αποφυγή ατέρμωνων κλήσεων, είναι πολύ σημαντικό να τίθενται συγκεκριμένα χρονικά όρια. Με βάση το δεδομένο κατά το οποίο η περίοδος της μέγιστης συγκέντρωσης στη συζήτηση ανέρχεται σε πενήντα με εξήντα λεπτά, η τηλεφωνική συζήτηση δε θα πρέπει ποτέ να κρατάει παραπάνω. Έχοντας αυτό κατά νου, ο σύμβουλος οφείλει να ολοκληρώσει τη συζήτηση λέγοντας: «Έχετε περαιτέρω ερωτήσεις; Εάν ναι καλέστε ξανά όποτε επιθυμείτε.» (Chisinau, 2008).

Μία αξιόλογη λήξη της επικοινωνίας μπορεί να αποτελείται από μία ανακεφαλαίωση της κλήσης. Η περίληψη αυτή μπορεί να περιλαμβάνει μια ανασκόπηση κάθε πληροφορίας που έχει δοθεί, τη δήλωση της αποδοχής και αναγνώρισης των συναισθημάτων του καλούντος από το σύμβουλο, καθώς και την επιβεβαίωση ότι ο καλών διαθέτει λεπτομέρειες για την παραπομπή του σε άλλα εξίσου βοηθητικά πλαίσια. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στα πλαίσια της λήξης του τηλεφωνήματος, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), είναι πολύ σημαντικό να έχουν κατανοήσει οι καλούντες ότι μπορούν να ξανακαλέσουν εάν χρειαστεί και να γνωρίζουν ότι αυτό δεν εξαρτάται από τη



βελτίωσή τους ή από το αν έχουν πραγματοποιήσει κάτι από όσα ειπώθηκαν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους.

Ανεξάρτητα από τη διάρκεια της συζήτησης, σύμφωνα με τον Chisinau (2008), στη λήξη της ο σύμβουλος οφείλει να προχωρήσει στα επακόλουθα στάδια:

1. Συνοψίζοντας τη συζήτηση.
2. Επιζητώντας ανατροφοδότηση από τον καλούντα.
3. Προτείνοντας στον καλούντα να επανέλθει σε μελλοντική κλήση με οποιαδήποτε ερώτηση έχει και όσες φορές είναι αναγκαίο.

Αξίζει να σημειωθεί ότι αν η γραμμή χρειάζεται επίσημες πληροφορίες που να αφορούν τους καλούντες για οποιουσδήποτε δικούς της σκοπούς, εκείνες θα πρέπει να ληφθούν στο τέλος της κλήσης και αφού έχει προηγηθεί η ουσιαστική δουλειά του συμβούλου. Σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), θα πρέπει επίσης να γίνει σαφές στον καλούντα ότι σε καμία περίπτωση δεν είναι υποχρεωμένος να παρέχει αυτές τις πληροφορίες. Οι σύμβουλοι οφείλουν να γνωρίζουν ότι η Αρχή Προσωπικών Δεδομένων (DataProtectionAct) απαγορεύει να χρησιμοποιηθούν για κάποιο άλλο σκοπό πληροφορίες που αρχικά συλλέχθηκαν για ένα συγκεκριμένο στόχο. Συνοψίζοντας, εάν πρόκειται να χρησιμοποιηθεί από τη γραμμή μια αναγνωρίσιμη πληροφορία για συγκεκριμένο σκοπό (π.χ. επίτευξη χορηγίας), κρίνεται απαραίτητη η συγκατάθεση των καλούντων. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

### **Στάδιο 6<sup>ο</sup>: Μετά το τηλεφώνημα**

Το τελευταίο στάδιο που περιλαμβάνει η συνολική δομή της υποστηρικτικής κλήσης αφορά την περίοδο που ακολουθεί το τηλεφώνημα. Η περίοδος αυτή αποτελεί, σύμφωνα με τους Γιωτάκο, κ.ά. (2006), ένα σημαντικό μέρος της κλήσης, εξίσου σημαντικό με το διάστημα της πραγματικής επαφής με τον καλούντα. Σε αυτή τη φάση ο σύμβουλος θα χρειαστεί χρόνο για να ανακαλέσει και να επεξεργαστεί το χειρισμό του τηλεφωνήματος, εξετάζοντας παράλληλα αν έχει βελτιωθεί η ικανότητα ακρόασής του και παράλληλα η ανταπόκρισή του στις ανάγκες του καλούντα. Η προθυμία του συμβούλου για διαρκή βελτίωσή του, για συνεχή εξέταση της πρακτικής του, καθώς και για υποστήριξη και ανατροφοδότηση από τους συναδέλφους του, θα τον οδηγήσει στη μελλοντική εξέλιξη της αποτελεσματικότητάς του. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στο χρόνο που ακολουθεί μετά τη λήξη της επικοινωνίας, ο σύμβουλος θα είναι καλό να δώσει χρόνο στον εαυτό του για να «συνέλθει» πριν περάσει στον επόμενο καλούντα, αλλά και να εξετάσει όσο είναι δυνατόν το τελευταίο τηλεφώνημα. Τη διαδικασία αυτή διευκολύνει, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), μια συζήτηση του συμβούλου με κάποιο συνάδελφό του ή ακόμη και η «εσωτερική εποπτεία» από τον ίδιο το σύμβουλο. Ακόμη, ο εργαζόμενος δεν πρέπει να νιώθει ποτέ υποχρεωμένος να προχωρήσει στην επόμενη κλήση, ιδιαίτερα στην περίπτωση κατά την οποία είναι ακόμα υπό την επιρροή της προηγούμενης ή τον απασχολούν ακόμα τα συναισθήματά του σχετικά με τον προηγούμενο καλούντα. Ωστόσο, συστήνεται να ολοκληρώνει σε σύντομο χρονικό διάστημα τη γραφική δουλειά που σχετίζεται με το τηλεφώνημα, διότι όσο τη μεταθέτει για αργότερα, τόσο πιο δύσκολο θα είναι να ανακαλέσει λεπτομερώς τις πληροφορίες και τα ερεθίσματα που εξέλαβε από αυτό. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Αξίζει να σημειωθεί ότι η διαθέσιμη προς αναζήτηση βιβλιογραφία που αφορά τη δομή και την αποτελεσματικότητα των τεχνικών που χρησιμοποιούνται στα πλαίσια της τηλεφωνικής υποστηρικτικής κλήσης, είναι περιορισμένη. Στα πλαίσια μιας ανθρωπιστικής προσέγγισης για την επίλυση των προβλημάτων του καλούντα, εφαρμόζεται το ακόλουθο μοντέλο δομής της κλήσης, σύμφωνα με τον Taylor (2003), όπως αναφέρουν οι Ee&Lowe (2005):

1. Αρχικά, ο σύμβουλος στοχεύει στο να επιτευχθεί μια σχέση μεταξύ εκείνου και του καλούντα δίνοντάς του την απαιτούμενη προσοχή, αντανακλώντας τα συναισθήματα και το νόημα των λεγόμενων του, καθώς και χρησιμοποιώντας την τεχνική της παράφρασης των δεδομένων που του παραθέτει. Σκοπός του επαγγελματία είναι η εγκαθίδρυση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε εκείνον και τον καλούντα, αλλά και η διατήρηση μιας ανοιχτής επικοινωνίας.
2. Ακολουθεί ο συνορισμός του προβλήματος από τον επαγγελματία με σκοπό την εξεύρεση τρόπων επίλυσής του, αφού αποσαφηνισθεί σε ποιο θέμα ακριβώς επιθυμεί ο καλών να επικεντρωθεί. Σε αυτή τη διαδικασία πραγματοποιούνται οι τεχνικές της ερμηνείας, της αντιπαράθεσης, αλλά και της διερεύνησης του προβλήματος από την πλευρά του συμβούλου.
3. Τέλος, ο επαγγελματίας παρακινεί τον καλούντα να δράσει εξετάζοντας τις διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις του και αναζητώντας το πρώτο του βήμα προς τη λήψη μίας απόφασης. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει την παροχή

βοήθειας στον καλούντα να θέσει στόχους, ενθαρρύνοντάς τον να σκεφτεί εναλλακτικούς τρόπους συμπεριφοράς.

Παράλληλα, στα πλαίσια της αποσαφήνισης του προβλήματος και εξέτασης των υπαρχουσών επιλογών του καλούντα, το ακόλουθο μοντέλο που μας συστήνεται από τον Cox (1999), χρησιμοποιείται συχνά στο χώρο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, όπως αναφέρουν οι Ee & Lowe (2005) και πιο συγκεκριμένα, στη δομή της τηλεφωνικής υποστηρικτικής κλήσης. Το μοντέλο που ακολουθεί είναι αρκετά εκτεταμένο σε σύγκριση με αυτό που προαναφέρθηκε:

1. Ορισμός του προβλήματος και διαπίστωση ότι ο καλών επιθυμεί να δουλέψει πάνω σε αυτό.
2. Διαχωρισμός των διαφορετικών προβλημάτων του καλούντα.
3. Επιλογή του προβλήματος που ο καλών έθεσε ως προτεραιότητα και προσδιορισμός των ενεργειών επίλυσης που ο ίδιος έχει ήδη δοκιμάσει.
4. Επαναπροσδιορισμός του προβλήματος ανακεφαλαιώνοντας και συζητώντας ξανά οτιδήποτε έχει αναφερθεί μέχρι τώρα.
5. Πρόκληση καταγισμού ιδεών στον καλούντα.
6. Αποσαφήνιση με τον καλούντα εάν η απόφαση που έλαβε βρίσκεται υπό τον δικό του έλεγχο.
7. Προσδιορίζοντας με τον καλούντα τις πιθανές συνέπειες της απόφασης που έλαβε.
8. Επεξεργασία και των υπόλοιπων πιθανών τρόπων επίλυσης του προβλήματος μέσα από τα βήματα 6 και 7.
9. Παροχή βοήθειας στον καλούντα να διαχωρίσει τις απαιτούμενες διεργασίες πραγματοποίησης των προτεινόμενων τρόπων επίλυσης, κάνοντας μικρά βήματα.
10. Καθορισμός με τον καλούντα της κατάλληλης στιγμής να ξεκινήσουν οι ενέργειες που αποφασίστηκαν.
11. Ορισμός του τρόπου με τον οποίο ο καλών θα αντιληφθεί ότι οι αποφάσεις που έλαβε λειτουργούν.
12. Ανακεφαλαίωση όσων έχουν προκύψει μέχρι τώρα.

### 1.3 Πλεονεκτήματα άσκησης συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου

Διανύοντας μία εποχή όπου η άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες και φορείς είναι εξαιρετικά πολύτιμη για τους ανθρώπους, η τηλεφωνική συμβουλευτική, ενάντια σε όσους την αμφισβητούν, δεν μπορεί παρά να αποτελεί μία, ζωτικής σημασίας, μέθοδο άσκησης της συμβουλευτικής θεραπείας. (Wang, 2000).

Αξιοσημείωτο είναι πως η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου, αν κι ουσιαστικά βασίζεται στη χρήση ενός και μόνο αισθητηρίου, αυτού της ακοής, παρουσιάζει πολλά θετικά στοιχεία, ικανά να την καταστήσουν πλεονεκτικότερη έναντι της πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτικής θεραπείας. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Αρχικά, ένας κύριος και κοινά αποδεκτός από πολλούς μελετητές, παράγοντας που υπερτερεί η τηλεφωνική συμβουλευτική είναι το γεγονός, πως αποτελεί ένα οικονομικά πιο προσιτό μέσο θεραπείας από την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική. (Barnett&Scheetz, 2003; Car&Sheikh, 2003; Reese, Conoley & Brossart, 2002; Rosenfield 2002). Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις όπου η κλήση είτε είναι δωρεάν για τον καλούντα, είτε μπορεί να χρεώνεται για την κλήση, χωρίς όμως να πληρώνει για το σύμβουλο. (Reese, Conoley & Brossart, 2002).

Εξίσου σημαντικό επίσης είναι και το γεγονός ότι το τηλέφωνο καταργεί τα γεωγραφικά όρια, δίνοντας τη δυνατότητα ακόμα και σε άτομα που βρίσκονται σε αγροτικές, απομακρυσμένες ή και δυσπρόσιτες περιοχές να έχουν πρόσβαση στη συμβουλευτική θεραπεία. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Άλλωστε, όπως έχει αποδειχθεί από μελέτες, σύμφωνα με τους Reese, Conoley & Brossart (2002), τόσο τα άτομα που ανήκουν σε χαμηλό κοινωνικοοικονομικό στάτους, όσο κι εκείνα που μένουν σε δυσπρόσιτες περιοχές, είναι αυτά που αντιμετωπίζουν περισσότερους ψυχολογικά στρεσογόνους παράγοντες και την ίδια στιγμή βρίσκονται στο περιθώριο του ψυχικού συστήματος υγείας. (Mays&Albee, 1992).

Όπως αναφέρεται από τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), ένα άλλο πλεονέκτημα είναι ότι επιτρέπει τόσο στο σύμβουλο όσο και στον εξυπηρετούμενο να αλληλεπιδρούν από τον προσωπικό τους χώρο, χωρίς να είναι αναγκασμένοι να διανύουν αποστάσεις, χρόνο και χρήματα για να συναντηθούν. Ειδικότερα, από την πλευρά του

εξυπηρετούμενου, η τηλεφωνική συμβουλευτική μειώνει την επίδραση μιας σειράς γνωστών εμποδίων, όπως ο χρόνος της μετακίνησης και οι αλληλοσυγκρουόμενες ευθύνες, όπως η επαγγελματική απασχόληση ή η φύλαξη των παιδιών, τα οποία δυσχεραίνουν ή και καθιστούν πολλές φορές αδύνατη την επίσκεψη σε κάποιον ειδικό σύμβουλο. (McKellar κ.ά., 2012). Το συγκεκριμένο πλεονέκτημα ισχυροποιείται, εάν ληφθεί υπόψη η επισήμανση των Bertera&Bertera (1981), πως σύμφωνα με τη θεωρία της κοινωνικής μάθησης, η εκπαίδευση μίας συμπεριφοράς έχει καλύτερα αποτελέσματα όταν μαθαίνεται στο χώρο που αυτή λαμβάνει χώρα. Κατά συνέπεια, η τηλεφωνική συμβουλευτική είναι δυνατό να έχει μεγαλύτερο συμπεριφορικό αντίκτυπο στον καλούντα από την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική. (Bertera&Bertera, 1981).

Παράλληλα, ο σύμβουλος απαλλάσσεται από την υποχρέωση να δέχεται ξένους στο γραφείο ή και στο σπίτι του. Ακόμη, η μέθοδος αυτή συμβάλλει στην μείωση των ατμοσφαιρικών ρύπων του περιβάλλοντος που θα προκαλούνταν σε άλλη περίπτωση από τις μετακινήσεις, γεγονός που την καθιστά αυτόματα και πιο οικολογική. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Το παραπάνω μάλιστα πλεονέκτημα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι ιδιαίτερος εξυπηρετικό για τον καλούντα, αφού δύναται εύκολα κι άμεσα να λάβει υπηρεσίες παροχής πληροφοριών και συμβουλευτικής σε καταστάσεις κρίσης, είτε από το σπίτι, τη δουλειά ή οποιοδήποτε άλλο μέρος μπορεί ο ίδιος να έχει πρόσβαση σε τηλέφωνο. (Ee&Lowe, 2005). Ακόμη, όπως επιβεβαιώνουν και οι συγγραφείς Haas, Benedict&Kobos (1996) το τηλέφωνο ως μέσο συχνά χρησιμοποιείται για παρέμβαση και πληροφόρηση των καλούντων σε καταστάσεις κρίσης, καθώς παρέχει τους άμεση κι εύκολη πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες. (Barnett&Scheetz, 2003). Ειδικότερα, στη παρούσα - σύγχρονη εποχή, με την αυξανόμενη διαθεσιμότητα των κινητών τηλεφώνων, μία τηλεφωνική συνεδρία μπορεί να επιτευχθεί σχεδόν οπουδήποτε. (Wang, 2000).

Επιπλέον, πρακτικά, για να πραγματοποιηθεί η τηλεφωνική συμβουλευτική είναι παραδεκτό ότι δε χρειάζεται να είναι σωματικά ικανοί ο σύμβουλος κι ο εξυπηρετούμενος, παράγοντας που καθιστά αυτή τη μέθοδο προσιτή ακόμα και για άτομα με κινητικές δυσκολίες ή και σωματικές αναπηρίες. Βέβαια, εκτός των

κινητικών προβλημάτων, η δυνατότητα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών με ένα τηλεφώνημα αναιρεί και την προϋπόθεση του να είναι και οι δύο μέτοχοι απαραίτητα εντελώς εύρωστοι για να πραγματοποιηθεί η διαδικασία. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Η δυνατότητα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών από το τηλέφωνο δίνει την ευκαιρία στους εξυπηρετούμενους να επιλέξουν εκούσια το σύμβουλο της προτίμησής τους, ο οποίος μπορεί να εξειδικεύεται σε συγκεκριμένα θέματα που αφορούν τον ίδιο τον εξυπηρετούμενο, είτε να χρησιμοποιεί κάποια συγκεκριμένη μέθοδο θεραπείας, ή ακόμη να προέρχεται ο ίδιος από μία συγκεκριμένη κοινότητα, φέροντας συγκεκριμένο πολιτιστικό, θρησκευτικό και κοινωνικό υπόβαθρο. (Rosenfield, 2002). Τα στοιχεία αυτά μπορεί να είναι για κάποιους εξυπηρετούμενους πολύ βασικές προϋποθέσεις, προκειμένου να εμπιστευτούν και να απευθυνθούν σε κάποιο σύμβουλο. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Σύμφωνα μάλιστα με την ίδια πηγή, η τηλεφωνική συμβουλευτική επίσης παρέχει το πλεονέκτημα μιας πιο ισότιμης σχέσης μεταξύ συμβούλου κι εξυπηρετούμενου, καθώς απουσιάζει η οπτική επαφή κι η σχέση εξελίσσεται αποκλειστικά και μόνο μέσω του ακουστικού τηλεφώνου. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Ο McLeod (2005) συμπληρώνει ότι η απουσία της οπτικής επαφής συμβάλλει, ακόμη, και στην ανάπτυξη μεγαλύτερης οικειότητας μεταξύ συμβούλου κι εξυπηρετούμενου, καθώς η τηλεφωνική επικοινωνία δημιουργεί πιο έντονα την αίσθηση της ιδιωτικότητας στον εξυπηρετούμενο, ενώ την ίδια στιγμή το στόμα του ομιλητή απέχει ελάχιστα από το αυτί του ακροατή. Επιπρόσθετα, η αίσθηση της ιδιωτικότητας που δημιουργείται στο άτομο που καλεί, λόγω της έλλειψης οπτικής επαφής με το σύμβουλο, απορρέει κι από το γεγονός ότι ο πρώτος έχει τη δυνατότητα να συνομιλεί με τον επαγγελματία χωρίς να τον δει κανείς μέσα ή έξω από το γραφείο του κατά την προσέλευση ή την αποχώρησή του. (Wang, 2000).

Παράλληλα, όπως έχει διατυπωθεί από τη Rosenfield (2002), στη συμβουλευτική μέσω του τηλεφώνου, κι αφού ο σύμβουλος παραμένει απρόσωπος, ο εξυπηρετούμενος μπορεί να τον πλάσει στη φαντασία του όπως ο ίδιος το επιθυμεί ή το έχει ανάγκη. Το γεγονός αυτό, του ότι ο σύμβουλος μπορεί να παρασταθεί στη φαντασία του κάθε εξυπηρετούμενου ως «ιδανικός», αυξάνει σημαντικά τη «θετική μεταβίβαση» που νιώθει ο καλών. (McLeod, 2005).

Εξαιρετικά σημαντικά, θετικά στοιχεία, όσον αφορά τον εξυπηρετούμενο επίσης, κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική και τα οποία επισημαίνονται από πλήθος ερευνητών, είναι η δυνατότητα διατήρησης της ανωνυμίας του, αλλά κι η αίσθηση του ελέγχου της κατάστασης που του δίνεται. (Barnett&Scheetz, 2003; Ee&Lowe, 2005; Reese, Conoley & Brossart, 2002). Ο ίδιος είναι ικανός κι ελεύθερος να αρχίσει και να τερματίσει τη θεραπεία ή την υποστήριξη όποτε εκείνος το επιθυμεί, κλείνοντας μόνο το τηλέφωνο, διαδικασία πολύ πιο εύκολη από το να αποχωρήσει από το γραφείο ενός συμβούλου. (Anderson κ.ά., 1992; Conman, Burrows&Evans, 2001; Evans κ.ά., 1986; Rosenfield, 2002; Wang, 2000). Όπως μάλιστα υποστηρίζει η Rosenfield (2002), στην συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου ο εξυπηρετούμενος είναι αυτός που κατέχει κατά κύριο λόγο τον έλεγχο της σχέσης μεταξύ αυτού και του συμβούλου. Σημειώνεται, δε, από τον Tolmach (1985) πως αυτή η αίσθηση ελέγχου ενδυναμώνεται όσο μικρότερη ψυχολογική οικειότητα αναπτύσσεται κατά τη διάρκεια μιας τηλεφωνικής συνδιαλλαγής του εξυπηρετούμενου με τον επαγγελματία. Το πλεονέκτημα της ανωνυμίας που δίνεται στο άτομο που καλεί μέσω του τηλεφώνου, μπορεί να αποτελέσει σοβαρό λόγο επιλογής αυτής της μεθόδου, από ανθρώπους που σε άλλη περίπτωση μπορεί να μην είχαν το θάρρος για διάφορους λόγους να απευθυνθούν σε κάποιο σύμβουλο. (McLeod, 2005 ; Reese, Conoley & Brossart, 2002).

Επίσης, ένα στοιχείο που βρίσκει σύμφωνους πολλούς ερευνητές είναι το γεγονός ότι στα πλαίσια της ανωνυμίας ο εξυπηρετούμενος νιώθει πιο ασφαλής κι είναι πιο πρόθυμος έτσι, να μιλήσει ελεύθερα, με ειλικρίνεια και να αναφερθεί σε προσωπικές του εμπειρίες, συναισθήματα και θέματα που τον απασχολούν, γεγονός ικανό να επιταχύνει την πρόοδο της συμβουλευτικής διαδικασίας. (Ee&Lowe, 2005; McLeod, 2005; Rosenfield, 2002; Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Κατά το McLeod (2005), συγκριτικά με την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική θεραπεία που σε αρκετές περιπτώσεις πραγματοποιείται σε ομαδικό επίπεδο, η δια του τηλεφώνου συμβουλευτική είναι ατομική, δίνοντας τη δυνατότητα στον σύμβουλο να εστιάσει και να εμβαθύνει στις συγκεκριμένες ανάγκες του εκάστοτε εξυπηρετούμενου.

Σε άλλες πάλι περιπτώσεις, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου συνιστά μονόδρομο, καθώς η προσέλευση σε

κάποιον ειδικό μπορεί να αποτελεί εμπόδιο, λόγω διάφορων ιδιαιτεροτήτων των εξυπηρετούμενων, όπως αυτές που έχουν για παράδειγμα οι παρανοϊκοί ασθενείς, οι ασθενείς με κοινωνική φοβία ή κι εκείνοι που φοβούνται τις προκαταλήψεις των συνανθρώπων τους. (Wang, 2000).

Ένας ακόμη παράγοντας που καθιστά την τηλεφωνική συμβουλευτική πλεονεκτικότερη σε σχέση με την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική, είναι ότι εφόσον δεν υφίσταται άμεση επαφή μεταξύ συμβούλου κι εξυπηρετούμενου υπάρχουν λιγότερες πιθανότητες να προκύψει μία ακατάλληλη κοινωνική ή σεξουαλική σχέση μεταξύ των δύο. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Παράλληλα, η μέθοδος αυτή καταργεί το στερεοτυπικό δεδομένο, πως η συμβουλευτική παρέχεται αποκλειστικά με τους όρους του συμβούλου. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Ο McLeod (2005) αναφέρει σχετικά ότι η ύπαρξη πρωτοκόλλου ή κάποιου κατάλληλου εγχειριδίου για τη διεξαγωγή της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου αποτελεί ικανό τρόπο εξασφάλισης της αποτελεσματικότητας του συμβούλου, αλλά και της ποιότητας των υπηρεσιών που αυτός παρέχει.

Εξίσου θετικό στοιχείο είναι και το γεγονός ότι μέσω του τηλεφώνου ο σύμβουλος είναι ικανός να αναλαμβάνει περισσότερες πρωτοβουλίες, ασκώντας πιο ενεργητική συμβουλευτική. Πιο συγκεκριμένα, ο σύμβουλος μπορεί από το τηλέφωνο να κλείσει ραντεβού στον εξυπηρετούμενο για τις ακόλουθες επαφές τους και να επιμένει καλώντας τον στην προγραμματισμένη τους ώρα. Μία τέτοια ενέργεια αφενός ευνοεί την ανάληψη ευθύνης του εξυπηρετούμενου κι αφετέρου συμβάλλει σημαντικά στη μείωση του ποσοστού εγκατάλειψης από τη μεριά του. (McLeod, 2005).

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί, πως μέσα από τεκμηριωμένα στοιχεία, πλέον, έχει αποδειχθεί, ότι η τηλεφωνική συμβουλευτική παρέχει μεγαλύτερο με διαφορά όγκο υπηρεσιών, σε σχέση με τα άλλα είδη συμβουλευτικής. (Barnett&Scheetz, 2003). Κάτι τέτοιο είναι δυνατό να επιτευχθεί, αφού το τηλέφωνο επιτρέπει την πιο γρήγορη κι άμεση διαδικασία εναλλαγής των εξυπηρετούμενων, χωρίς να υπάρχουν καθυστερήσεις προσέλευσης στα ραντεβού ή ακόμη κι άσκοπα χρονικά κενά μεταξύ αυτών. (McLeod, 2005).



Συμπερασματικά, η τηλεφωνική συμβουλευτική συνιστά μία μέθοδο οικουμενική και προσβάσιμη σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού συγκριτικά με την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική. Επιπλέον, για τους εξυπηρετούμενους η μέθοδος αυτή αποτελεί μία πρακτική κι οικονομικά προσιτή δίοδο στη χρήση των υπηρεσιών συμβουλευτικής. Πιο συγκεκριμένα, όσοι είναι ασθενείς, σωματικά δυσλειτουργικοί, γεωγραφικά απομονωμένοι, είτε οικονομικά περιορισμένοι δεν αποκλείονται από την πρόσβαση στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου, σε αντίθεση με τη δια ζώσης συμβουλευτική θεραπεία. (Rosenfield, 2002). Όπως έχει επισημανθεί κι από τον Acton (1975), η απόσταση κι ο χρόνος αντιπροσωπεύουν το κόστος, κι όσο αυτό αυξάνεται, οι εξυπηρετούμενοι είναι λιγότερο πιθανό να έχουν πρόσβαση στη συμβουλευτική. (McKellar κ.ά., 2012). Όλα τα παραπάνω, καθιστούν την υπό μελέτη αυτή μέθοδο συμβουλευτικής κοινώς αποδεκτή από τον πληθυσμό των εξυπηρετούμενων, οι οποίοι, μάλιστα, όπως διατυπώνεται στη βιβλιογραφία, εκφράζουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την άσκησή της. (Car&Sheikh, 2003).

#### 1.4 Περιορισμοί στην Τηλεφωνική Συμβουλευτική

Όπως σε όλες τις μεθόδους συμβουλευτικής, έτσι και στα πλαίσια της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου, παρουσιάζονται κάποιες δυσκολίες. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), ο επαγγελματίας έχει να αντιμετωπίσει τις συνθήκες της απόστασης από τον εξυπηρετούμενο, την απουσία της οπτικής επαφής, το πιθανό απρόσμενο κλείσιμο του τηλεφώνου από το συνομιλητή, ακόμα και την ακραία πιθανότητα αυτοϊκανοποίησης του εξυπηρετούμενου κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.

Στην τηλεφωνική στήριξη, ο σύμβουλος, σύμφωνα με τον Chisinau (2008), αδυνατεί να παρατηρήσει καθώς και να αποκτήσει πρόσβαση σε γενικές πληροφορίες που αφορούν τον καλούντα.

Οι δυσκολίες συχνά αφορούν και τις ικανότητες των επαγγελματιών-εθελοντών που στελεχώνουν τις γραμμές τηλεφωνικής υποστήριξης, καθώς και την εκπαίδευσή τους. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα που στελεχώνουν τους περισσότερους φορείς συμβουλευτικής, είναι εθελοντές μερικής απασχόλησης, οι οποίοι δεν έχουν λάβει επαρκή εκπαίδευση, καθώς και εποπτεία. Παρατηρείται, ωστόσο, να αυξάνεται ο αριθμός τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας που λειτουργούν εμπορικά ή στο πλαίσιο προγραμμάτων βοήθειας εργαζομένων. Ένας περιορισμός λοιπόν που παρουσιάζεται, από την πλευρά του συμβούλου, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), αφορά στην κατάρτισή του, στις γνώσεις, στις δυνατότητες, στην αποτελεσματικότητά του, στην εμπειρία και κυρίως στην εποπτεία που θα έχει. Ωστόσο, ανεξάρτητα από την εκπαίδευση, καθοριστική σημασία έχει η επαρκής και ουσιαστική συμβουλευτική-υποστήριξη, καθώς και η τήρηση του επαγγελματισμού, των ορίων που πρέπει να τεθούν μεταξύ συμβούλου-συμβουλευόμενου, όπως επίσης και η αποφυγή κακομεταχείρισης κάποιου περιστατικού, λόγω απειρίας ή έλλειψης εποπτείας. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι οι ατομικές αρετές του συμβούλου, όπως και η παρουσία του επόπτη έχουν μεγαλύτερη σημασία στην τηλεφωνική εργασία από ότι οι τεχνικές δεξιότητες. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Η φύση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, στην οποία ο σύμβουλος δεν έχει οπτική επαφή με τον συμβουλευόμενο, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006) μπορεί να οδηγήσει σε ιδιαίτερες δυσκολίες τον επαγγελματία-εθελοντή. Αρχικά, ο ρόλος των τεχνικών συσκευών στην τηλεφωνική λειτουργεί ως μεσολαβητής για την επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και καλούντα και συνεπώς την καθιστούν απρόσωπη. (Chisinau, 2008). Ωστόσο, πέρα από τη φύση της επικοινωνίας, στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι πιθανό να πραγματοποιηθούν φάρσες, ροζ τηλεφωνήματα, να ειπωθούν ψευδή γεγονότα, ή ακόμα και να τεθεί ο σύμβουλος αυτήκοος μάρτυρας μιας αυτοκτονίας, την οποία μπορεί να μην είναι σε θέση να αποτρέψει άμεσα. Συνεπώς, αντιλαμβανόμαστε τις ιδιαίτερες δυσκολίες που παρουσιάζονται στην τηλεφωνική υποστήριξη, οι οποίες σπάνια λαμβάνουν χώρα στη συμβουλευτική ενώπιος ενωπίω. Ο σύμβουλος, επομένως, οφείλει να είναι διορατικός, ευέλικτος, να εργάζεται ταχύτατα αλλά και να μπορεί να διαχειριστεί τη σιωπή, με σκοπό να εισέλθει στον προσωπικό κόσμο των συμβουλευόμενων, που βρίσκονται στο επίκεντρο της κρίσης και όπως είναι φυσικό, θα εκτεθούν σε έντονα συναισθήματα. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Ο τύπος εργασίας της τηλεφωνικής υποστήριξης είναι εξαιρετικά απαιτητικός και ο σύμβουλος ενδέχεται συχνά να αντιμετωπίσει σκληρές και τρομακτικές καταστάσεις. Ωστόσο, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), μια ακόμη δυσκολία που αντιμετωπίζει, είναι η λιγότερο πιθανή ανατροφοδότηση που μπορεί να δεχθεί για τα αποτελέσματα της δικής του προσπάθειας. Ο σύμβουλος μετά τη συνομιλία δε θα ξέρει αν το άτομο που κάλεσε όντως αυτοκτόνησε ή αν κατάφερε να ξεφύγει από το κακοποιητικό περιβάλλον του.

Ωστόσο, πέρα από τις πληροφορίες που αφορούν την κατάσταση του καλούντα μετά το τέλος της κλήσης, ο σύμβουλος λαμβάνει περιορισμένα στοιχεία ανατροφοδότησης και κατά τη διάρκειά της. Πιο συγκεκριμένα, απουσιάζει η εξωλεκτική επικοινωνία, η οπτική επαφή, οι κινήσεις του καλούντα, η εικόνα της στάσης του σώματός του, ακόμα και ο τρόπος ενδυμασίας του. (Chisinau, 2008).

Παράλληλα, η έκταση των εξωλεκτικών στοιχείων (ο τόνος, ο ρυθμός, ο συντονισμός της φωνής και η άρθρωση) περιορίζεται και εξαρτάται από τεχνικές προϋποθέσεις και την ευαισθησία του ακουστικού του τηλεφώνου. (Chisinau, 2008).

Να σημειωθεί ότι αρκετοί σύμβουλοι, ακόμα και με σημαντική εμπειρία σε αυτόν τον τομέα, πολλές φορές αναζητούν ασυναίσθητα ανατροφοδότηση από τον καλούντα, ασκώντας του έτσι έμμεσα πίεση. Αυτό αποτελεί την ανάγκη του συμβούλου να αναγνωριστεί η αξία του, καθώς και η σημασία του έργου του. Ωστόσο, η απάντηση του καλούντα δεν μπορεί να αποτελεί μέτρο αποτελεσματικότητας του συμβούλου, εφόσον ακούγοντας αυτά τα λόγια, θα δώσει θετική απάντηση, ικανοποιώντας έτσι την προσωπική ανάγκη του συμβούλου, χωρίς ο τελευταίος να γνωρίζει αν όντως τον βοήθησε ουσιαστικά. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Σε γενικές γραμμές, ένα αντικειμενικό μειονέκτημα που ανακύπτει από τη δράση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι ο εκμηχανισμός της ανθρώπινης επικοινωνίας. Ο βασικός κίνδυνος, που διακρίνεται να συνοδεύει τον ερχομό των υπολογιστών στη συμβουλευτική και την παροχή στήριξης, όπως αναφέρει ο Watts (1996), βρίσκεται στο γεγονός ότι οι νέες τεχνολογίες είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν για να μηχανοποιηθεί η ανθρώπινη αλληλεπίδραση. (Tait, 1999).

Αυτός ο κίνδυνος αποτελείται από πολλούς παράγοντες. Αρχικά, όταν η υποστηριζόμενη από τον υπολογιστή ή το τηλέφωνο συμβουλευτική αντικαθιστά την παραδοσιακή δια ζώσης συνεδρία, τότε τα στοιχεία που προκύπτουν από την εξωλεκτική επικοινωνία απουσιάζουν. Για παράδειγμα, το κοκκίνισμα στα μάγουλα, το πείραγμα των χεριών μεταξύ τους, η στάση του σώματος, ο τόνος της φωνής, δηλαδή όλα αυτά τα χαρακτηριστικά που σύμφωνα με τον Tait (1999) μπορούν να δώσουν στον επαγγελματία μία βαθύτερη εικόνα στη δυναμική των συναισθημάτων του καλούντα. Η συμβολή του σκεπτικισμού, της ζεστασιάς και του χιούμορ στη συμβουλευτική και την παροχή στήριξης δεν μπορεί να εντοπισθεί πουθενά αλλού παρά στην κατά πρόσωπο αλληλεπίδραση. (Tait, 1999).

Τα παραπάνω επιχειρήματα είναι πειστικά, αν και προσδίδουν ένα άριστο επίπεδο στη δια ζώσης συμβουλευτική που δεν είναι ενιαία διακριτό. Ο Watts συνοψίζοντάς τα με βάση το γεγονός ότι όσο πιο συναισθηματικές και βαθιά προσωπικές διαστάσεις λήψης αποφάσεων καλείται να πραγματοποιήσει ο καλός, τόσο αυτές δεν μπορούν να εκφραστούν ικανοποιητικά μέσω του τηλεφώνου. Αυτό το βασίζει στην πεποίθηση ότι λόγω της φύσης της συμβουλευτικής, στη διαδικασία παροχής στήριξης το άτομο μπορεί να βοηθηθεί καλύτερα δουλεύοντας με ένα άλλο άνθρωπο που θα παρέχει και στους δύο την αντανάκλαση της ανθρωπιάς τους. (Tait, 1999).

Η θέση αυτή συνιστά κατά κύριο λόγο μία σημαντική αξίωση, η οποία βρίσκεται κάτω από συνεχή διερεύνηση, στο χώρο της εκπαίδευσης αλλά και σε πεδία άλλων τομέων. Χρειάζεται ωστόσο να εξετασθεί στα πλαίσια της συμβουλευτικής και παροχής στήριξης, με σκοπό να ελεγχθούν όχι μόνο οι τρόποι με τους οποίους πραγματοποιείται στο παρόν, αλλά και αν είναι σε θέση να παρέχει σημαντική κατανόηση του μέλλοντος, όσο οι νέες εξελίξεις στην ηλεκτρονική επικοινωνία κάνουν ταχύτατα την εμφάνισή τους στον τομέα. (Tait, 1999).

Η συγκεκριμένη όμως θέση είναι ευάλωτη, αρχικά, στο ότι περιορίζεται σε πρακτικές που βασίζονται στο τρέχων λογισμικό των τεχνικών μέσων, ενώ μπορεί να χρειάζεται τακτική επανεξέταση, καθώς οι νέες εξελίξεις της τεχνολογίας καθιστούν ξεπερασμένες τις προηγούμενες. Και κατά δεύτερον, σύμφωνα με τον Tait (1999), χαρακτηρίζεται ευάλωτη απέναντι σε απερίσκεπτες κριτικές στάσεις που αφορούν την αξία της γνωστής μεθόδου της δια ζώσης συνεδρίας απέναντι στον

συμβουλευόμενο, και που πηγάζουν από την τεκμηριωμένη πρακτική των επαγγελματιών συμβούλων.

Ο Offer (1993) προκαλεί σε αντιπαράθεση παρόμοιες απόψεις, αντίθετες με την άποψη του εκμηχανισμού της ανθρώπινης επικοινωνίας, λέγοντας ότι: *«Δεν είναι αρκετό να πει κανείς πως οι συμβουλευόμενοι επιθυμούν «προσωπική επαφή».* Αντιθέτως, υποστηρίζει ότι θα πρέπει να βρεθεί και να αποδειχθεί τι είναι αυτό που προσφέρει η προσωπική επαφή στην έκβαση της παροχής στήριξης, που δε θα μπορούσε να δοθεί με τη βοήθεια ενός τεχνικού μέσου. (Tait, 1999).

Πέρα από τη σύγκριση των δύο τύπων συμβουλευτικής, μία ακόμη δυσκολία που παρουσιάζεται στα πλαίσια της τηλεφωνικής στήριξης, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), είναι η ανάγκη της διάκρισης των καλούντων από τους συμβούλους, με βάση τον τρόπο που αντιμετωπίζουν οι πρώτοι την υπηρεσία. Υπάρχουν άτομα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία, είτε συστηματικά είτε όχι, αλλά με σκοπό να εκθέσουν το πρόβλημά τους και να ζητήσουν βοήθεια για αυτό. Από την άλλη, υπάρχουν καλούντες που κατά κάποιο τρόπο κάνουν κατάχρηση της υπηρεσίας, η οποία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και ως «κακοποίηση» της. Είναι σαφές πως όλοι οι οργανισμοί πρέπει να οριοθετούν τη σωστή και μη χρήση τους και κατ' επέκταση να δρουν αναλόγως στις κλήσεις που δέχονται. Αυτό λοιπόν απαιτεί την κατάλληλη εκπαίδευση των συμβούλων για την αποτροπή και καταπολέμηση αυτών των φαινομένων. Ο βασικός τρόπος να διακριθούν οι «κατάλληλοι» από τους «ακατάλληλους» καλούντες, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), είναι η διερώτηση για το ποιον έχει σκοπό να βοηθήσει η συγκεκριμένη υπηρεσία, με ποιο τρόπο και γιατί. Συνεπώς, για ποιον θεωρείται ακατάλληλη η υπηρεσία και γιατί. Η ιδιαίτερη αυτή ανάγκη της εξειδικευμένης εκπαίδευσης των συμβούλων, με στόχο να διαχειρίζονται σωστά τους καλούντες και να «φιλτράρουν» κατά κάποιο τρόπο τον σκοπό της κλήσης τους στην υπηρεσία, δημιουργεί ένα φυσικό περιορισμό, καθώς, όπως προαναφέρθηκε, αρκετές φορές οι υπηρεσίες στελεχώνονται με εθελοντές που τυγχάνει να μην έχουν λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση ή εποπτεία. Το αποτέλεσμα των παραπάνω είναι η δυσκολία διαχείρισης των καλούντων, συνεπώς και της αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας, εφόσον ο στόχος είναι να δίνεται χρόνος σε όσους έχουν πραγματικά ανάγκη για βοήθεια και όχι σε άτομα που μπορεί να κάνουν

κάποια φάρσα για παράδειγμα, ή να «κακοποιούν» την υπηρεσία με άλλο τρόπο. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Παρατηρούνται ωστόσο και άλλα χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, που μπορεί να έχουν αρνητική επίδραση στην έκβαση της αλληλεπίδρασης με τον καλούντα, σε ατομικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, εάν ο σύμβουλος δεν τα λάβει υπόψη του. Ένα από αυτά τα γνωρίσματα, το οποίο θα πρέπει να υπολογίζουν οι σύμβουλοι που εργάζονται στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, είναι η υποβίβαση της εξωλεκτικής επικοινωνίας. (Coman, 2001). Σύμφωνα με τον Hines (1994), στην τηλεφωνική στήριξη δεν δίνεται η δυνατότητα, ούτε στον καλούντα αλλά ούτε και στον σύμβουλο, να αξιολογήσει και να ανταποκριθεί ο ένας, στη γλώσσα του σώματος και στις εκφράσεις του προσώπου, του άλλου. Αντιθέτως, το μόνο μέσο επικοινωνίας είναι η φωνή, επομένως, σύμφωνα με τον Coman (1996, 1997) οι τηλεφωνικοί σύμβουλοι θα πρέπει να εξαιρετικά συντονισμένοι σε κάθε ήχο, κάθε σιωπή, σε κάθε διακύμανση και χαρακτηριστικό της ομιλίας, συμπεριλαμβανομένου του τόνου, της έντασης και της ταχύτητας. (Christogiorgos, 2010; Coman, 2001).

Στα πλαίσια μίας τέτοιου είδους μείωσης της εξωλεκτικής επικοινωνίας, οι καλούντες που δεν είναι εξοικειωμένοι με το τηλέφωνο ως μέσο παροχής συμβουλευτικής και στήριξης, ενδέχεται να χρειάζονται μεγαλύτερο διάστημα προσαρμογής. Η καθοδήγηση που παρέχει ο σύμβουλος, σε συνδυασμό με την επεξήγηση των κανόνων της διαδικασίας, θα διευκολύνουν την προσαρμογή των συμβουλευόμενων που η τηλεφωνική συμβουλευτική ως μέσο στήριξης δεν είναι οικεία για εκείνους. (Coman, 2001).

Η έλλειψη της φυσικής παρουσίας και επαφής με τους συμβουλευόμενους αποτελεί ένα χαρακτηριστικό που μπορεί να μειώσει την αποτελεσματικότητα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Η χρήση του τηλεφώνου για την παροχή στήριξης περιορίζει τον αριθμό δραστηριοτήτων που θα μπορούσαν να εφαρμοσθούν από τον σύμβουλο κατά τη διάρκεια μίας συμβουλευτικής συνεδρίας. Απλές δραστηριότητες, όπως η αναφορά στην εικονογράφηση κάποιου βιβλίου ή σε ένα τμήμα ενός κειμένου, η χρήση ενός πίνακα για να αποτυπωθεί και να επεξηγηθεί ένα νόημα, δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής.

Παράλληλα, σύμφωνα με τον Shaw (1976), και άλλα πιο επίσημα μέσα ακουστικής και οπτικής επικοινωνίας, όπως οι προβολές βίντεο και διαφανειών με τη χρήση προτζέκτορα, δεν μπορούν επίσης να αξιοποιηθούν. (Coman, 2001).

Στα πλαίσια της οργάνωσης και του σχεδιασμού των τηλεφωνικών συνεδριών, ο επαγγελματίας θα πρέπει να υπολογίσει αυτόν τον περιορισμό της χρήσης οπτικοακουστικών βοηθημάτων. Η προετοιμασία των συνεδριών, ενσωματώνοντας δραστηριότητες και τεχνικές που προάγουν την επικοινωνία μεταξύ του συμβούλου και του καλούντα, θα ελαχιστοποιήσουν την απουσία των οπτικοακουστικών μέσων που προαναφέρθηκαν. Ο σύμβουλος θα μπορούσε να ταχυδρομεί γραπτό υλικό στους καλούντες πριν από τις τηλεφωνικές συνεδρίες ή να χρησιμοποιεί ακουστικά βοηθήματα, όπως ηχογραφημένες κασέτες ή ψηφιακούς δίσκους, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας. (Coman, 2001).

Βλέποντας την τηλεφωνική συμβουλευτική με μία πιο κοντινή ματιά, θα συνειδητοποιήσουμε ότι στα πλαίσια των δυσκολιών που ανακύπτουν είναι και οι λεγόμενες «δύσκολες κλήσεις». Όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), αυτές αφορούν περιστάσεις κατά τις οποίες ο καλών, βρίσκεται σε κάποια συγκεκριμένη κατάσταση ή βιώνει ένα συνονθύλευμα συναισθημάτων, μέσω των οποίων δυσκολεύει τη διαδικασία της συμβουλευτικής που επιθυμεί να λάβει. Οι κλήσεις αυτές είναι δυνατό να επηρεάζουν αρνητικά τόσο τον ειδικό που απαντάει, όσο και ολόκληρη την υπηρεσία. Σε αυτήν την περίπτωση, κατά την οποία ο σύμβουλος αντιλαμβάνεται και συνειδητοποιεί ότι επηρεάζεται αρνητικά από τον καλούντα, οφείλει να ζητήσει υποστήριξη, εποπτεία και πιθανόν επιπλέον εκπαίδευση. Είναι επίσης δυνατό να αναζητηθούν εξωτερικοί σύμβουλοι για εποπτεία και συμβουλευτική του προσωπικού. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Με μία πιο προσεκτική ματιά στις αποκαλούμενες «δύσκολες κλήσεις», συναντάμε τις εξής κατηγορίες: α) κλήσεις που χαρακτηρίζονται από πολύ θυμό, β) κλήσεις από άτομα που απειλούν με αυτοκτονία, γ) κλήσεις ανάρμοστες με σεξουαλικό περιεχόμενο, δ) φάρσες, ε) κλήσεις ατόμων μεθυσμένων ή με θέματα που αφορούν τη σεξουαλική ταυτότητα, στ) απειλητικές ή επανειλημμένες κλήσεις.

## **A. Θυμός**

Ο θυμός περιλαμβάνει την εκδήλωση συναισθημάτων που κυμαίνονται από την έχθρα ως την οργή. Ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίσει και να αποδεχθεί ανοιχτά το θυμό του καλούντα, καθώς και να του επιτρέψει να αποφορτιστεί.

## **B. Αυτοκτονικότητα**

Σε αυτήν την περίπτωση ο καλών προσπαθεί να αυτοκτονήσει ή αυτοκτονεί, σκέφτεται ή έχει ήδη επιχειρήσει να βάλει τέλος στη ζωή του. Ο σύμβουλος οφείλει να δώσει στον καλούντα όλο το χρόνο που χρειάζεται για να ακουστεί και να επιχειρήσει να αφουγκραστεί προσεκτικά τα συναισθήματά του. Έχει πολύ μεγάλη σημασία να καταφέρει ο σύμβουλος να κρατήσει τον καλούντα στη γραμμή. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

## **Γ. Ανάρμοστες κλήσεις σεξουαλικού περιεχομένου**

Ο καλών σε αυτές του είδους τις κλήσεις αποζητά σεξουαλική διέγερση μέσω του τηλεφωνήματος. Η αντίδραση του συμβούλου θα πρέπει, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), να είναι άμεση, μη κατηγορηματική και παράλληλα επαγγελματική ως προς τον τόνο της φωνής και την επιλογή των λέξεων.

## **Δ. Φάρσες**

Υπάρχουν αρκετές περιπτώσεις κατά τις οποίες οι κλήσεις γίνονται χωρίς ουσιαστικό λόγο αλλά με σκοπό την κακή χρήση της γραμμής, όπως για παράδειγμα την επιχείρηση φάρσας προς το σύμβουλο. Ο καλών που προσπαθεί να κάνει φάρσα συχνά θα χρησιμοποιήσει ψευδείς πληροφορίες, ιστορίες που έχει επινοήσει, κωμικές και προσβλητικές εκφράσεις ή θα παραμένει σιωπηλός κατά το τηλεφώνημα.

## **E. Χρήση αλκοόλ – Θέματα που αφορούν τη σεξουαλική ταυτότητα**

Η κατανάλωση αλκοόλ από τον καλούντα καταδεικνύεται, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), από την κακή άρθρωση του λόγου, το κλάμα, το ξέσπασμα οργής, το μουνμούρισμα, τις ανάρμοστες αντιδράσεις και τις ενδείξεις αυτοκτονικότητας. Ο σύμβουλος οφείλει να μην τερματίσει την κλήση πριν δώσει στον καλούντα τη δυνατότητα για μία παραγωγική συνομιλία, ωστόσο, θα πρέπει να θέσει όρια και να μη δώσει απεριόριστο χρόνο στον καλούντα για συνομιλία. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).



Το άτομο που καλεί μπορεί να μην είναι σίγουρο για το σεξουαλικό του προσανατολισμό ή να τον απασχολεί ποια εικόνα δίνει στους άλλους η ομοφοβία. Ακόμη, μπορεί να αισθάνεται φοβισμένος και μπερδεμένος ή υπερήφανος και ενθουσιασμένος σχετικά με τη σεξουαλική του προτίμηση.

#### **ΣΤ. Απειλητική στάση – Επανειλημμένες κλήσεις**

Στην περίπτωση που ο σύμβουλος έρθει αντιμέτωπος με μια απειλητική συμπεριφορά από την πλευρά του καλούντος, τότε θα πρέπει να δράσει ανάλογα με την πολιτική της γραμμής, πάντα με τρόπο ψύχραιμο, επαγγελματικό και αν είναι αναγκαίο με τη βοήθεια και εποπτεία από αρμόδιους συνεργάτες της γραμμής. Την ίδια στάση οφείλει να κρατήσει και στην περίπτωση των επανειλημμένων κλήσεων. Σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να είναι αναγκαία η εμπλοκή της αστυνομίας ή άλλης υπηρεσίας. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Ένας ακόμη περιορισμός που παρουσιάζεται στην τηλεφωνική συμβουλευτική, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), είναι ότι το τηλέφωνο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μέσω εκμετάλλευσης και απόσπασης χρημάτων. Υπάρχουν άτομα και υπηρεσίες που δεν τηρούν τους κανόνες δεοντολογίας, καθώς έχει συμβεί υποτιθέμενες υπηρεσίες συμβουλευτικής να καλύπτουν παράνομες δραστηριότητες. Παράλληλα, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), έχουν δημιουργηθεί και διαφημιστεί υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης με εξαιρετικά υψηλές χρεώσεις. Για τους παραπάνω λόγους, είναι σκόπιμο να είναι εύκολα αναγνωρίσιμη από τους πολίτες η εγκυρότητα των γραμμών, των συμβουλευτικών οργανισμών και των ανεξάρτητων επαγγελματικών συμβούλων. Ακόμη, είναι αναγκαίο να λειτουργούν μηχανισμοί που να αποτρέπουν και να απομονώνουν τις τηλεφωνικές γραμμές που δεν λειτουργούν βάσει του κώδικα δεοντολογίας και εκμεταλλεύονται ευάλωτα άτομα για δικό τους όφελος. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής ο επαγγελματίας συχνά έρχεται αντιμέτωπος με ορισμένες «παγίδες» για τις οποίες οφείλει να είναι ενημερωμένος και σε ετοιμότητα να τις αντιμετωπίσει. Αρχικά, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας, υπάρχει ο κίνδυνος ο σύμβουλος να σπεύσει αυθόρμητα να εκφράσει μια ιδέα επίλυσης του προβλήματος του καλούντα. Ο

επαγγελματίας, ωστόσο, θα πρέπει να θυμάται ότι δε χρειάζεται να προβεί σε διάγνωση, αλλά να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες με σκοπό να βοηθήσει τον καλούντα να πάρει αποφάσεις που αφορούν τα προβλήματα και τον τρόπο ζωής του. (Chisinau, 2008).

Μία άλλη «παγίδα», για την οποία ο σύμβουλος οφείλει να γνωρίζει, είναι η περίπτωση κατά την οποία ο καλών μιλάει αναλυτικά για τα προβλήματά του, δίνοντας όμως έναν ανεξάρτητο τόνο στη συζήτηση, σε συνδυασμό με μία καλή δόση χιούμορ. Η εντύπωση που δίνεται είναι ότι θα μπορούσε να συνεχίσει αδιάκοπα, δημιουργώντας τη λανθασμένη εικόνα της εις βάθος επικοινωνίας, ενώ στην πραγματικότητα δε σημειώνει καμία πρόοδο προς την κατανόηση των προβλημάτων του. Κάτω από αυτές τις συνθήκες, ο σύμβουλος οφείλει να οδηγήσει τον καλούντα στο κλείσιμο της συζήτησης. (Chisinau, 2008).

Ο σύμβουλος, ακόμη, μπορεί να παρασυρθεί και να επιχειρήσει να «μαντέψει» το λόγο για τον οποίο έχει καλέσει ο συμβουλευόμενος. Πιο συγκεκριμένα, αυτό συμβαίνει όταν στα πρώτα λεπτά της κλήσης, ο επαγγελματίας ακούγοντας μία οικεία φωνή για εκείνον και συνειδητοποιώντας ότι δεν είναι η πρώτη φορά που συνομιλεί μαζί του. Για την ακρίβεια, αντιλαμβάνεται ότι πρόκειται για ένα σταθερό καλούντα στη γραμμή συμβουλευτικής. Μοιραία, λοιπόν, ο σύμβουλος αποκτά μία θέση εξουσίας στα μάτια του καλούντα. Αυτό προκύπτει σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καλών δε λαμβάνει την προσοχή που έχει ανάγκη από τους ανθρώπους γύρω του. Ο επαγγελματίας εδώ δε θα πρέπει να επιχειρήσει να «απαλλαχθεί» από τον καλούντα, παρότι πιστεύει πως δεν είναι η πρώτη φορά που καλεί και παρόλο που ο καλών το αρνείται. Αντιθέτως, ο σύμβουλος οφείλει να συνεχίσει να παρέχει όλες τις πληροφορίες που αφορούν την αρμοδιότητά της γραμμής, χωρίς να προσπαθήσει να κάνει τον καλούντα να αναγνωρίσει ότι έχει ξανακαλέσει και έχει λάβει αυτές τις πληροφορίες στο παρελθόν. (Chisinau, 2008).

Μία ακόμη «παγίδα» την οποία ο σύμβουλος πρέπει να αποφύγει είναι η ανάγκη του καλούντα να μάθει τι θα έκανε ο επαγγελματίας αν βρισκόταν στη δική του θέση. Ο συμβουλευόμενος, δηλαδή, συχνά μπαίνει στη διαδικασία να ρωτήσει ευθέως τον σύμβουλο τι ακριβώς πρέπει να κάνει ή τι θα έκανε εκείνος σε αντίστοιχη κατάσταση. Εάν ο επαγγελματίας προχωρήσει συμβαδίσει με την ερώτηση αυτή και δώσει μία

σαφή συμβουλή, τότε το πιο πιθανό στη συνέχεια είναι να κατηγορηθεί από τον καλούντα, ότι τον ώθησε να κάνει κάτι συγκεκριμένο, το οποίο δεν πέτυχε. Συνεπώς, ο επαγγελματίας θα πρέπει να απέχει από το να δίνει συμβουλές και απλά να βοηθάει τον καλούντα να λαμβάνει την απόφαση με δική του ευθύνη. (Chisinau, 2008).

Τέλος, ένα είδος κλήσης για το οποίο ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι προετοιμασμένος είναι αυτό της σιωπηλής κλήσης. Μία τέτοια κλήση θα πρέπει να αντιμετωπιστεί από τον επαγγελματία σαν ο καλών να συγκεντρώνει δυνάμεις να ξεκινήσει μία συζήτηση. Σε καμία περίπτωση δε θα πρέπει να αντιμετωπίσει μία τέτοια κλήση σαν φάρσα, ούτε να κλείσει τη γραμμή πριν από τον καλούντα. Αντιθέτως, οφείλει να τον παρακινήσει λέγοντάς: «Αν επιλέξετε να επικοινωνήσετε, παρακαλώ καλέστε μας, θα σας προσφέρουμε τη βοήθεια και τις πληροφορίες που επιθυμείτε να λάβετε». Είναι πολύ σημαντικό ο σύμβουλος να διασφαλίσει την τήρηση αυτού του κανόνα, καθώς δεν είναι απλά ένας εργαζόμενος στο πεδίο των υπηρεσιών, θα πρέπει να εξελιχθεί σε ένα κοντινό για τον καλούντα πρόσωπο. (Chisinau, 2008).

Σε κάθε περίπτωση, παρόλα τα μειονεκτήματα που συναντάμε στην τηλεφωνική συμβουλευτική, η άνεση και η γρήγορη πρόσβαση που προσφέρει το τηλέφωνο την καθιστούν το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο μέσο, που συμβάλει στη στήριξη των καλούντων να λαμβάνουν σημαντικές αποφάσεις για τη ζωή τους. (Chisinau, 2008).

#### 1.5 Στοιχεία αναπτυσσόμενης σχέσης μεταξύ εξυπηρετούμενου και τηλεφωνικού συμβούλου

Ήδη από την εποχή του Φρόυντ και του Ρότζερς, η θεραπευτική συμμαχία κατείχε σημαντικό ρόλο στις ψυχοθεραπευτικές θεωρίες. Παρά τη διαφωνία τόσο για τη λειτουργία, όσο και για την έννοια της θεραπευτικής συμμαχίας, οι μελετητές έχουν βρει ότι αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο της θεραπευτικής διαδικασίας. (Martin, Garske&Davis, 2000). Μάλιστα, όπως σημειώνουν οι Reese, Conoley & Brossart (2002), οι σύγχρονες έρευνες προτείνουν πως η θεραπευτική συμμαχία θα έπρεπε να θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι όλων των θεραπευτικών προσεγγίσεων, συμπεριλαμβανομένης και της τηλεφωνικής συμβουλευτικής.

Επιπρόσθετα, στην ίδια τους δημοσίευση οι συγγραφείς κάνουν αναφορά και στην κοινωνική επιρροή που θα έπρεπε να έχει ο σύμβουλος σχετικά με τον εξυπηρετούμενό του, προκειμένου η διαδικασία της συμβουλευτικής να λειτουργεί θεραπευτικά. Ειδικότερα για το σύμβουλο μέσω του τηλεφώνου, η κοινωνική επιρροή μοιάζει να είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς, αφού απουσιάζει η δυνατότητα οπτικής επαφής, δεν υπάρχει κανένα στοιχείο για την άποψη που έχει ο καλών για την κοινωνική επιρροή του συμβούλου. Ακόμη, η άσκηση μιας τόσο σύντομης θεραπευτικής διαδικασίας είναι φυσικό να μη δίνει πάντα στο σύμβουλο το χρόνο να δημιουργήσει μια ισχυρή βάση για επιρροή στον εξυπηρετούμενο. (Reese, Conoley & Brossart, 2002).

Σε έρευνα που πραγματοποίησαν οι παραπάνω μελετητές με εξυπηρετούμενους που δέχτηκαν τηλεφωνική συμβουλευτική, διαπιστώθηκε πως τα πιο επιτυχημένα αποτελέσματα τηλεφωνικής συμβουλευτικής συνδέονταν με υψηλότερες εκτιμήσεις τόσο για την κοινωνική επιρροή του συμβούλου, όσο και για το δεσμό της συμβουλευτικής σχέσης μεταξύ τους. (Reese, Conoley & Brossart, 2002).

Σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), η τηλεφωνική συμβουλευτική αποτελεί μία ενδιαφέρουσα πρόκληση για το σύμβουλο που την ασκεί, ενισχύοντας ταυτόχρονα τις πνευματικές και συλλογιστικές του ικανότητες. Ακόμη, αν και δεν υπάρχει τυπικά συγκεκριμένος αριθμός ατόμων που μπορεί να εξυπηρετήσει ημερησίως ένας σύμβουλος από το τηλέφωνο, προτείνεται να περιορίζεται στα τέσσερα άτομα, προκειμένου να έχει, μετά το τέλος των συνομιλιών, τον απαιτούμενο χρόνο να καταγράψει επαρκώς τις πληροφορίες για τον κάθε εξυπηρετούμενο. Η τακτική αυτή μάλιστα καθιστά το σύμβουλο πιο ικανό κι αποτελεσματικό, καθώς παραμένει ενεργητικά παρών στην όλη συμβουλευτική διαδικασία, δίνοντας την προσοχή που αναλογεί στον κάθε εξυπηρετούμενο ξεχωριστά. Μία μέθοδος, επίσης, για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του συμβούλου είναι η ύπαρξη διαλειμμάτων ενδιάμεσα από τις κλήσεις, ώστε να εκτονώνεται η ένταση από κάθε περιστατικό. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Όπως αναφέρει η Wang (2000), η τηλεφωνική συμβουλευτική, γενικά, αποτελεί μία διαδικασία που επικεντρώνεται στο να εμπλέξει τους εξυπηρετούμενους να διερευνήσουν τα θέματα που τους επηρεάζουν άμεσα. Επειδή είναι πιθανό οι

σύμβουλοι κι οι εξυπηρετούμενοι να έχουν διαφορετική οπτική σχετικά με το σκοπό και τη φύση της συμβουλευτικής, είναι απαραίτητο οι σύμβουλοι να συζητήσουν με τους εξυπηρετούμενους τα θέματα που αφορούν τη δομή της συμβουλευτικής διαδικασίας. Για παράδειγμα, οι εξυπηρετούμενοι που ενδεχομένως δε γνωρίζουν τι να προσδοκούν από τη συμβουλευτική ή πώς θα έπρεπε να αντιδράσουν, είναι πιθανό να νιώσουν ανασφάλεια και συστολή κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής συνεδρίας. Σε περίπτωση, ωστόσο, που ο σύμβουλος προνοήσει προλαμβάνοντας κάτι τέτοιο, αυτό θα βοηθήσει σημαντικά στην αποσαφήνιση της σχέσης μεταξύ των δύο μετόχων, ενώ παράλληλα θα προσδιορίσει την κατεύθυνση, θα προστατεύσει τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους ρόλους και των δύο πλευρών, διασφαλίζοντας έτσι την επιτυχή έκβαση της συμβουλευτικής διαδικασίας. (Wang, 2000).

Η εγκαθίδρυση της σχέσης ανάμεσα στον επαγγελματία και τον εξυπηρετούμενο αποτελεί το πρώτο και πολύ βασικό στάδιο σε κάθε συμβουλευτική και θεραπευτική σχέση που αναπτύσσεται στον τομέα της ψυχικής υγείας. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Η τηλεφωνική συμβουλευτική δεν θα μπορούσε να αποτελεί εξαίρεση σε αυτόν τον κανόνα. Μάλιστα, λόγω της ιδιαιτερότητάς της, της απουσίας, δηλαδή, οπτικής επαφής, η σχέση που αναπτύσσεται κάθε φορά στηρίζεται αποκλειστικά και μόνο στα λεκτικά κι ακουστικά ερεθίσματα που αναπτύσσονται ανάμεσα στους μετόχους της τηλεφωνικής κλήσης. Εξαιτίας αυτού του χαρακτηριστικού κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η σημασία που δίνεται στα λεκτικά μηνύματα, αλλά και στη διαχείριση της σιωπής ανάμεσα στο σύμβουλο και τον καλούντα. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Ελλείψει των οπτικών ερεθισμάτων η διαδικασία αυτή, εγκαθίδρυσης μίας ισορροπημένης, σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ του συμβούλου και του εξυπηρετούμενου καθιστά την τηλεφωνική συμβουλευτική μία μέθοδο απαιτητική και συναρπαστική ταυτόχρονα. (Rosenfield, 2002).

Σε αυτά τα πλαίσια, ο τρόπος απάντησης του συμβούλου σε κάθε κλήση είναι καθοριστικής σημασίας για την ανάπτυξη ή όχι μιας σχέσης εμπιστοσύνης, κατά τη διάρκεια της κλήσης, ανάμεσα σε αυτόν και τον καλούντα. Πιο συγκεκριμένα, οι ίδιοι ερευνητές επισημαίνουν πως ο τόνος κι η ένταση της φωνής του συμβούλου κατά την απάντηση της κλήσης, το ενδιαφέρον και η προσοχή που θα δείξει στον καλούντα είναι τα πρώτα αλλά ιδιαίτερα κρίσιμα στοιχεία που θα καθορίσουν την ποιότητα της τηλεφωνικής τους σχέσης. Εξαιρετικό ενδιαφέρον μάλιστα παρουσιάζει το γεγονός,

πως για πολλούς εξυπηρετούμενους ο τρόπος που θα απαντηθεί η κλήση τους, επηρεάζει κατά πολύ το αν θα συνεχίσουν τη συνομιλία. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στη συνέχεια, και προκειμένου να διατηρηθεί η ομαλότητα της σχέσης τους, ο εκάστοτε σύμβουλος καλείται να δίνει ιδιαίτερη προσοχή στον τόνο της φωνής του, στις λέξεις που επιλέγει να χρησιμοποιεί και στις παύσεις που κάνει ανάλογα με το άτομο που τον έχει καλέσει και την κατάσταση στην οποία αυτό βρίσκεται. Ακόμη, ο σύμβουλος κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική είναι ιδιαίτερα ωφέλιμο να κάνει χρήση των διάφορων κατάλληλων δεξιοτήτων του, όπως είναι η ενθάρρυνση, η ενεργός ακρόαση του καλούντα, η επανατοποθέτηση των λεγομένων του, η αυτογνωσία και η αντίληψη. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση οι σύμβουλοι καλούνται να απαντάνε και να χειρίζονται τα περιστατικά που προκύπτουν σύμφωνα με την πολιτική και το πρωτόκολλο της γραμμής τους. (Γιωτάκος κ.ά. 2006).

Πέραν όμως των λεκτικών ή μη λεκτικών τεχνικών που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο σύμβουλος, οι Γιωτάκος κ.ά. (2006) σημειώνουν, ότι εξίσου σημαντικός είναι και ο ρόλος των εξωτερικών παραγόντων που μπορεί να επηρεάσουν τη συμβουλευτική κλήση. Τέτοιος είναι ο παράγοντας του ευρύτερου περιβάλλοντος της γραμμής των συνομιλούντων. Σε ιδανικές συνθήκες ο καλών θα πρέπει να βρίσκεται σε ένα ασφαλές κι άνετο περιβάλλον, ώστε να μπορεί να εκφραστεί ελεύθερα και χωρίς κανένα φόβο. Από την άλλη πλευρά, ο σύμβουλος είναι απαραίτητο να μπορεί να εξασφαλίσει ένα ήσυχο, μη θορυβώδες περιβάλλον, όσο το δυνατόν απαλλαγμένο από εξωτερικές παρεμβολές, που δεν θα του αποσπά την προσοχή και θα του επιτρέπει να εστιάσει το ενδιαφέρον του στον εξυπηρετούμενο. Για το σκοπό αυτό ο σύμβουλος μπορεί ακόμη να αφήσει το τηλέφωνο να χτυπήσει 2-3 φορές, αλλά και για να δώσει το χρόνο σε αυτόν που καλεί να προετοιμαστεί. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Ένα άλλο θέμα που προκύπτει στον τρόπο που επηρεάζεται η σχέση συμβούλου-εξυπηρετούμενου στην τηλεφωνική συμβουλευτική σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), είναι αυτό της ταυτότητας του συμβούλου. Συνήθως προτείνεται να μη δίνει ο σύμβουλος το όνομά του στους καλούντες, αν και μερικές γραμμές προκειμένου να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα αυτό, ακολουθούν την επιλογή της χρήσης εναλλακτικών ονομάτων. Άλλες πάλι φορές εξηγείται στον καλούντα ότι δεν υπάρχει ουσιαστικά λόγος να γνωρίζει το όνομα του συμβούλου, αφού εάν ξανακαλέσει θα

μπορεί πιθανά να μιλήσει με κάποιον άλλο συνάδελφό του κι όχι με τον ίδιο. Επίσης, γίνεται ξεκάθαρο στον εξυπηρετούμενο πως στα πλαίσια της αμοιβαιότητας δε χρειάζεται ούτε κι ο ίδιος να αποκαλύψει το όνομά του στο σύμβουλο. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Λόγω της φύσης της τηλεφωνικής συμβουλευτικής υπάρχουν αρκετές κλήσεις όπου οι εξυπηρετούμενοι δεν καθιστούν εξ αρχής σαφή το λόγο που κάλεσαν. Έτσι, μπορεί ο σύμβουλος να λάβει ένα σιωπηλό τηλεφώνημα, είτε με αρκετές παύσεις ή ακόμα τηλεφώνημα στο οποίο ακούγεται μόνο το κλάμα ή η αναπνοή. Βέβαια, δε λείπουν και οι περιπτώσεις φάρσας, υβριστικών, προσβλητικών ή ακόμη και ακατάλληλου περιεχόμενου κλήσεων. Όποιου είδους τηλεφώνημα και να λάβει, ο σύμβουλος οφείλει να αντιμετωπίζει τους καλούντες με σεβασμό, καθώς ίσως αυτός να είναι ο μόνος τρόπος που μπορούν να επικοινωνήσουν οι εξυπηρετούμενοι στη φάση την οποία βρίσκονται. Και σε αυτές τις περιπτώσεις, επίσης, ο σύμβουλος πρέπει να γνωρίζει την πολιτική που ακολουθεί η γραμμή, στην οποία εργάζεται, για τέτοιου είδους περιστατικά και να ενεργεί ανάλογα. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Όπως έχει αναφερθεί και σε πρότερα κεφάλαια, οι σύμβουλοι αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες όταν οι καλούντες εκφράζουν θυμό είτε θετικές εκδηλώσεις προς αυτούς. Κανένας σύμβουλος - επαγγελματίας δεν αρέσκεται να αναλάβει έναν θυμωμένο και με εχθρικές διαθέσεις εξυπηρετούμενο απέναντι του. Ειδικά οι τηλεφωνικοί σύμβουλοι επιθυμούν να βλέπουν τους εαυτούς τους ως βοηθούς και με φιλικές διαθέσεις, καθώς επιθυμούν να είναι αρεστοί στους εξυπηρετούμενους που αναλαμβάνουν. Ωστόσο, οι σύμβουλοι οφείλουν να γνωρίζουν ότι ο θυμός από τη μεριά του καλούντα μπορεί να μην αποτελεί απαραίτητα κάτι εντελώς αρνητικό. Επιπλέον, ο θυμός απέναντι στο σύμβουλο συνιστά συχνά μία ώθηση για τους εξυπηρετούμενους, προκειμένου να επεξεργαστούν τελικά τα πραγματικά προβλήματά τους. Από την άλλη, οι σύμβουλοι είναι πιθανό να νιώσουν ανήμποροι κι εκτός ελέγχου κατά τη διάρκεια της θεραπευτικής επικοινωνίας, όταν οι καλούντες γίνονται προσβλητικοί και χειριστικοί προς αυτούς. Για τέτοιες περιπτώσεις, η εκμάθηση στρατηγικών διαχείρισης του θυμού μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα αποτελεσματική. (Walfish, 1993).

Όπως σε κάθε είδους συμβουλευτική έτσι και στην τηλεφωνική κύρια και πρωταρχική μέριμνα του συμβούλου οφείλει να είναι το συμφέρον του καλούντα. Για την εξασφάλιση αυτού, η κάθε γραμμή θα πρέπει να λειτουργεί με βάση τις αρχές της και στηριζόμενη στο εσωτερικό πρωτόκολλό της να υπερασπίζεται το δικαίωμα των εξυπηρετούμενων στην εχεμύθεια των προσωπικών τους πληροφοριών και στις ίσες ευκαιρίες πρόσβασης όλων στην εκάστοτε τηλεφωνική γραμμή, καθώς και να σέβεται και να τηρεί τον κώδικα ηθικής και δεοντολογίας. (Γιωτάκος, κ.ά., 2006).

#### 1.6 Χαρακτηριστικά του αποτελεσματικού επαγγελματία

Στον τομέα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, οι δεξιότητες καθώς και η πρακτική επάρκεια του συμβούλου, αλλά και ολόκληρου του φορέα, συνιστούν παράγοντες εξαιρετικής σημασίας και είναι προαπαιτούμενα για την εγγύηση παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και αποτελεσματικότητας. Βασικές δεξιότητες στις οποίες οφείλουμε να επικεντρωθούμε είναι εκείνες που σχετίζονται με την ιδιαίτερη φύση του μέσου που παρέχει την υπηρεσία, όπως για παράδειγμα ο έλεγχος της φωνής, η ρύθμιση του τόνου και της έντασής της. (Γιωτάκος κ.ά., 2006; Christogiorgos, 2010). Ωστόσο, πριν προχωρήσουμε στην ανάλυση των παραπάνω χαρακτηριστικών, ας επισημάνουμε κάποια στοιχειώδη γνωρίσματα που πρέπει να πληροί ένας επαγγελματίας τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Ένας μελλοντικός σύμβουλος, λοιπόν, σύμφωνα με τον Chisinau (2008), θα πρέπει να κατέχει τα απαραίτητα χαρακτηριστικά και ικανότητες, καθώς και να πληροί ορισμένες προϋποθέσεις. Οι επιθυμητές αυτές προϋποθέσεις προσδιορίζονται ως εξής:

1. Η ηλικία του συμβούλου – όχι μικρότερη από 20 ετών.
2. Ανώτερες σπουδές (ολοκληρωμένες/ημιτελείς).
3. Γνώση ξένων γλωσσών.
4. Εξοικείωση με τους υπολογιστές και τις νέες τεχνολογίες.

Αρχικά, ένα χαρακτηριστικό που καθιστά αποτελεσματικό έναν επαγγελματία, είναι η δυνατότητα κατανόησης και σωστής αποκωδικοποίησης όσων λέει ο καλών. Σύμφωνα με τον Rosenfield (1997), μέσω του τηλεφώνου και ελλείψει οπτικής επαφής, τίθενται προς αμφισβήτηση βασικά στοιχεία που παρέχονται από τον καλούντα, τα οποία θα θεωρούνταν δεδομένα σε μία δια ζώσης συνεδρία. Με βάση



την απουσία οπτικής επαφής και την έλλειψη επεξεργασίας της εξω-λεκτικής συμπεριφοράς του καλούντα, υπάρχει ο κίνδυνος να εκλάβει ο σύμβουλος ως αληθείς όλες τις πληροφορίες που του παρέχει ο καλών. (Rosenfield, 1997). Ο εντοπισμός, η διαπίστωση και η κατανόηση του πότε ένα στοιχείο που λαμβάνει είναι ανυπόστατο, αποτελεί μία πολύ δύσκολη διαδικασία. Συνεπώς, η εκμάθηση της τεχνικής αναγνώρισης μη πραγματικών πληροφοριών είναι αναγκαία για την καθημερινή πρακτική του συμβούλου και απαιτεί έναν ιδιαίτερο και λεπτό χειρισμό. (Γιωτάκος, κ.ά. 2006).

Ένας άλλος βασικός παράγοντας που χαρακτηρίζει την αποτελεσματικότητα του επαγγελματία τηλεφωνικής συμβουλευτικής, αποτελεί η δεξιότητά του στο λόγο. Σύμφωνα με τον Chisinau (2008), μέσα στις προτεινόμενα επιθυμητά χαρακτηριστικά του αποτελεσματικού συμβούλου περιλαμβάνονται οι επικοινωνιακές δεξιότητες, όπως η ικανότητα να δημιουργεί εύκολα σχέσεις με άλλα άτομα. Ακόμη, σημαντικό ρόλο στο λόγο του συμβούλου διαθέτουν οι ρητορικές του δεξιότητες, δηλαδή η δυνατότητα να μιλάει καθαρά και με ευφράδεια, χωρίς να έχει δυσκολίες στην ομιλία, αλλά και τη σαφήνεια έκφρασης των σκέψεών του. (Chisinau 2008). Βασικός στόχος του συμβούλου είναι η εγκαθίδρυση του συναισθήματος εγγύτητας μεταξύ εκείνου και του καλούντα. Η συναισθηματική εγγύτητα είναι παραδόξως εντονότερη στις τηλεφωνικές συνεδρίες από ότι στις δια ζώσης. Σύμφωνα με τον Rosenfield (1997), αυτό συμβαίνει διότι αυξάνεται η ένταση της επαφής λόγω της επικέντρωσης στη λεκτική επικοινωνία και στον αποκλεισμό του εξω-λεκτικού παράγοντα. Αξίζει να σημειωθεί ότι σημαντικές δεξιότητές που συμβάλουν στην εγκαθίδρυση της συναισθηματικής εγγύτητας αποτελούν εκείνες που σχετίζονται με την ενεργητική ακρόαση. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Εξαιρετική σημασία κατέχει και σύμφωνα με τον Chisinau (2008), η ικανότητα του συμβούλου να ακούει προσεκτικά τον καλούντα και να προσεγγίζει με ευαισθησία όσα λέει.

Ο σύμβουλος, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), καλείται να μη μένει στην επιφάνεια των πληροφοριών που λαμβάνει από τον καλούντα, αλλά να επεξεργάζεται ενεργά το δεύτερο επίπεδο των μηνυμάτων και της επικοινωνίας, να εντοπίζει τις υποβόσκουσες πληροφορίες, με σκοπό να ενισχύσει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της θεραπευτικής διαδικασίας. Συνεπώς, υψηλή προσοχή οφείλει να δίδεται στο λόγο του καλούντος. Αξίζει εδώ να σημειωθεί ότι ο

αποτελεσματικός σύμβουλος οφείλει να διαθέτει ένα υψηλό επίπεδο συγκέντρωσης και σταθερότητας, δηλαδή τη δυνατότητα να μένει συγκεντρωμένος σε κάτι χωρίς να διασπάται η προσοχή του. (Chisinau, 2008).

Στη συνέχεια, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), χαρακτηριστικό ενός αποτελεσματικού επαγγελματία αποτελεί η ικανότητά του να δημιουργεί ένα κλίμα ασφάλειας ανάμεσα σε εκείνον και τον καλούντα, καθώς και η δημιουργία της αίσθησης ότι τον αντιμετωπίζει σα μοναδική προσωπικότητα, αναπτύσσοντας έτσι τη θεραπευτική σχέση. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Στην επίτευξη αυτού του στόχου θα συμβάλλουν τα χαρακτηριστικά του λογικού τρόπου σκέψης αλλά και της ανεπτυγμένης φαντασίας του συμβούλου. (Chisinau, 2008).

Παρατηρείται, λοιπόν, ότι η προσεκτική και ενεργητική ακρόαση αποτελούν δεξιότητες υψηλής σημασίας στην τηλεφωνική συμβουλευτική, μιας και λόγω της έλλειψης οπτικής επαφής ο σύμβουλος καλείται να αναπτύξει δεόντως τις ακουστικές του δεξιότητες. Υπάρχουν ωστόσο και κάποιες άλλες δεξιότητες που συστήνεται η τέλεσή τους κατά τη θεραπευτική διαδικασία, όπως η παράφραση, η αντανάκλαση, η περίληψη και ανακεφαλαίωση, καθώς και η διατύπωση ανοιχτών ερωτήσεων. (Bobeski, 1997).

Όλες οι παραπάνω δεξιότητες, εφόσον τελούνται ορθά, συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα της διαδικασίας και συνεπώς συνιστούν τα επιθυμητά χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού επαγγελματία. Συμπεραίνουμε, λοιπόν, ότι βασικός παράγοντας των απαραίτητων δεξιοτήτων του σωστού επαγγελματία είναι η ορθή κατανομή της προσοχής του, η ικανότητά του δηλαδή να διαχειρίζεται έναν αριθμό διαφορετικών δραστηριοτήτων την ίδια στιγμή. (Chisinau, 2008). Παράλληλα, όπως αναφέρει ο Rosenfield (1997), στα πλαίσια της ορθής χρήσης του λόγου, ο αποτελεσματικός επαγγελματίας τείνει να χρησιμοποιεί σύντομες λεκτικές επιβεβαιώσεις κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, ως επιβεβαίωση της παρουσίας του στη γραμμή. Ακόμη, οφείλει να διαχειρίζεται και να αξιοποιεί σωστά το χρόνο, ώστε να παρέχει στον καλούντα τη δυνατότητα να εκφράσει ολοκληρωμένα και χωρίς διακοπή τις σκέψεις του. Τέλος, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), ο σύμβουλος οφείλει να διαχειρίζεται ορθά τις σιωπές του καλούντος, ερμηνεύοντάς τις βάσει των λεχθέντων πληροφοριών και διακρίνοντας τις αιτίες τους.

Ωστόσο, η διαχείριση της σιωπής, σύμφωνα με τον Rosenfield (2006), αποτελεί δύσκολο έργο για τον εργαζόμενο στη γραμμή, καθώς κατά την τηλεφωνική συνδιάλεξη μια σιωπή μερικών δευτερολέπτων μπορεί να βιώνεται ως μεγαλύτερης διάρκειας, λόγω της απουσίας οπτικής επαφής και εξω-λεκτικής επικοινωνίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι τον κυριότερο σύμβουλο για τη διαχείριση των σιωπών αποτελεί η εμπειρία, καθώς δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες επί του θέματος. Συχνά, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), στους νέους συμβούλους παρατηρείται η προσπάθεια διακοπής της σιωπής και η κάλυψη του λεκτικού κενού με κάποιο σχόλιο ή ερώτηση. Σε γενικές γραμμές, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), η διάρκεια των σιωπών διαφέρει ανάλογα τον καλούντα, το θεραπευτικό προφίλ του συμβούλου αλλά και το είδος της θεραπευτικής σχέσης.

Η σιωπή, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), μπορεί να συνιστά την αντίδραση του καλούντος σε κάποια ενέργεια του συμβούλου. Ο κατάλληλος τρόπος χειρισμού της από το σύμβουλο μπορεί να οδηγήσει την εξέλιξη της σχέσης με τον καλούντα. Σε ορισμένες προσεγγίσεις με αναλυτικό υπόβαθρό, ο σύμβουλος συστήνεται να βασίζεται στον καλούντα για τη διακοπή της παύσης. Ωστόσο, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος, στην τηλεφωνική συμβουλευτική η τεχνική αυτή δεν είναι η ενδεδειγμένη. Αυτό συμβαίνει διότι η ύπαρξη αποσυντονιστικών παραγόντων για τον καλούντα, όπως οι σκέψεις του για το σύμβουλο και κατ' επέκταση οι υποθέσεις που του γεννούνται, επιτείνουν αισθητά το άγχος του. (Christogiorgos, 2010).

Όπως αναφέρει ο Rosenfield (1997), ποικίλες καταστάσεις μπορούν να οδηγήσουν στη σιωπή του καλούντος. Για παράδειγμα, συχνά ακολουθεί σιωπή μετά από μια αποκάλυψη του καλούντος. Πιο συγκεκριμένα, ο καλών στην προσπάθειά του να «διαβάσει» τις σκέψεις του συμβούλου και να αποκωδικοποιήσει την αντίδρασή του, αναμένει σιωπηλός. Από την άλλη, η σιωπή είναι πιθανό να συνιστά τον τρόπο έκφρασης του θυμού του καλούντος σχετικά με κάποια δράση ή πρόκληση του συμβούλου. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, στην επεξεργασία των πληροφοριών που είναι πιθανό να προκάλεσαν τη σιωπή, χρήσιμη μπορεί να φανεί η αντανάκλαση, καθώς και η εξέταση των σχολίων, τόσο του καλούντα όσο και του συμβούλου, που προηγήθηκαν της σιωπής. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Σε πιο γενικά πλαίσια, ένας αποτελεσματικός επαγγελματίας, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), οφείλει να προσέχει τον τρόπο που χειρίζεται και επιλέγει τις λέξεις, τον τρόπο που συνδέει τις φράσεις, καθώς και τα λαϊκά ιδιώματα, τις προφορές και τις ασυνήθεις λέξεις που πιθανώς χρησιμοποιεί. Η επαφή και η επικοινωνία με άτομα που προέρχονται από απομακρυσμένες περιοχές συνιστά το βασικό πλεονέκτημα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, ωστόσο μπορεί να μεταβληθεί σε μειονέκτημα όταν χρησιμοποιούνται ιδιώματα στο λόγο. Για την επίτευξη της αποτελεσματικής θεραπευτικής διαδικασίας, συστήνεται να εκφράζονται πιθανές απορίες, είτε από το σύμβουλο είτε από τον καλούντα, προς αποφυγή παρερμηνείας όσων λέγονται. (Rosenfield, 1997). Τα ιδιότυπα αυτά στοιχεία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), συχνά οδηγούν στη δημιουργία μη πραγματικών εικόνων τόσο από την πλευρά του καλούντος όσο και από την πλευρά του συμβούλου. Με βάση αυτό το δεδομένο, είναι σημαντικό οι αντιδράσεις του συμβούλου να βασίζονται σε όσα συμβαίνουν στην πραγματικότητα και κατ' επέκταση να χρησιμοποιούνται από εκείνον τεχνικές όπως αυτές της διατύπωσης διευκρινίσεων και της διερεύνησης κάθε υπόθεσης που εξετάζεται. (Bobeski, 1997; Γιωτάκος κ.ά., 2006). Για την επίτευξη του στόχου αυτού, σύμφωνα με τον Chisinau (2008), ο επαγγελματίας θα πρέπει να εξασκήσει τις μνημονικές του ικανότητες, τη δυνατότητα δηλαδή να αναπτύσσει τη μακρόχρονη και βραχύχρονη μνήμη του, καθώς και την ακουστική και ευρηματική του μνήμη. Ο σύμβουλος, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), οφείλει να φροντίζει ώστε η θεραπευτική διαδικασία να μην επηρεάζεται σε καμία περίπτωση από πιθανές εικασίες ή απεραντολογίες. Καλείται, λοιπόν, ο σύμβουλος να συμβάλει στη διατήρηση της συνοχής της συνεδρίας, όπως επίσης και των λεγόμενων του καλούντα. Όταν, επομένως, εκείνος αφαιρείται, επαναλαμβάνει κάποιες ιδέες του ή φλυαρεί, ο σύμβουλος οφείλει να τον διακόψει με τη βοήθεια μιας τεχνικής, όπως για παράδειγμα, σιωπώντας, αποφεύγοντας τις αντιδράσεις στα λεγόμενά του ή μιλώντας παράλληλα με εκείνον. Με αυτόν τον τρόπο ο καλών αργά η γρήγορα θα διακόψει τη ροή του λόγου του, αναζητώντας άμεσα ή έμμεσα ενίσχυση για να συνεχίσει. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στην περίπτωση όμως που η συνοχή της επικοινωνίας διασπαστεί από κάποιο εξωτερικό θόρυβο, τότε, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), ο σύμβουλος θα πρέπει να αναφερθεί σε αυτόν. Χρησιμοποιώντας μια ερώτηση κλειστού τύπου θα

βοηθήσει τον καλούντα να απαντήσει άμεσα, όπως για παράδειγμα: «Άκουσα τον ήχο μιας πόρτας που ανοίγει. Είναι εντάξει αυτό για εσάς, μπορούμε να προχωρήσουμε ελεύθερα;». Ομοίως, αν ο θόρυβος προέρθει από το χώρο που βρίσκεται ο σύμβουλος, εκείνος οφείλει να διαβεβαιώσει τον καλούντα ότι έχει την αμέριστη προσοχή του και ότι δεν τον ακούει κανένας άλλος εκτός από τον ίδιο. (Christogiorgos, 2010; Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Ακόμη, ο σύμβουλος καλείται να διασαφηνίζει τη διάρκεια κάθε τηλεφωνικής συνεδρίας. Σε μία βραχυπρόθεσμη συμβουλευτική συνεδρία θα πρέπει να τίθεται ένα σαφές και αντικειμενικό χρονικό όριο. Ο σύμβουλος, για παράδειγμα, οφείλει να αναφέρει στον καλούντα ότι εφόσον διακρίνει πως υπάρχουν πολλά θέματα για συζήτηση, μπορούν μέσα στα επόμενα 20 λεπτά να συζητήσουν για αυτά και να αναζητήσουν τις πιθανές εναλλακτικές λύσεις που υπάρχουν. Αντίθετα, στη μακροπρόθεσμη συμβουλευτική συνεδρία η διάρκεια συνιστά ένα στοιχείο που πρέπει να διασαφηνίζεται στο συμφωνηθέν θεραπευτικό συμβόλαιο. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Καμία από όσες τεχνικές προαναφέρθηκαν δεν είναι εύκολα εφαρμόσιμη και ειδικά, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), η ενσυναίσθηση, όμως σε μερικές περιπτώσεις οι τεχνικές αυτές αποδεικνύονται οι πιο αποδοτικές.

Ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό, λοιπόν, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), που διακρίνει τον αποτελεσματικό επαγγελματία, είναι εκείνο της δεξιοτήτας της ενσυναίσθησης, δηλαδή της αναγνώρισης και αντανάκλασης των συναισθημάτων του καλούντα. Συχνά ο καλών θα εκφράζει και εξω-λεκτικά τα συναισθήματά του, είτε με αναστεναγμούς, με παύσεις, με την εκδήλωση στοιχείων που υποδηλώνουν δυσάρεστα συναισθήματα, με ασάφειες, την επιτακτική αλλαγή θέματος, το δισταγμό ή τη βιασύνη στο λόγο, τις κοφτές φράσεις ή και την αλλαγή του τόνου της φωνής του. Ο σύμβουλος πρέπει να βρίσκεται σε ετοιμότητα ώστε να αναγνωρίζει και να αντανακλά όλα αυτά τα διαφορετικά συναισθήματα του καλούντα. Ο καλών είναι πιθανό να αποστασιοποιείται από το πρόβλημα, κάνοντας χρήση τρίτου προσώπου αντί πρώτου. Σε αυτήν την περίπτωση ο σύμβουλος καλείται να εστιάζει στον ίδιο τον καλούντα, χρησιμοποιώντας ερωτήματα που τον αφορούν προσωπικά, ώστε να διερευνήσει τα συναισθήματά του σε βάθος. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στην τηλεφωνική συμβουλευτική, σύμφωνα με τον Rosenfield (1997), ο πελάτης έχει τον απόλυτο έλεγχο κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής συνεδρίας, γεγονός που δεν υφίσταται στις δια ζώσης συνεδρίες. Η φύση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής συνιστά πρόκληση για την παραδοσιακή σχέση μεταξύ του συμβούλου και του εξυπηρετούμενου. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στα πλαίσια, λοιπόν, της τηλεφωνικής υποστήριξης ο σύμβουλος οφείλει να εργασθεί χωρίς να έχει στη διάθεσή του οποιαδήποτε οπτικά δεδομένα που αφορούν τον καλούντα. Κάποιοι σύμβουλοι κρίνουν αποτελεσματική για την αποδοτικότητά τους την άσκηση επιπλέον ακουστικών δεξιοτήτων και συμπεραίνουν ότι έτσι απολαμβάνουν την τηλεφωνική εργασία και παράλληλα βελτιώνουν την απόδοσή τους στις δια ζώσης συνεδρίες. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Υπάρχει ωστόσο και η πιθανότητα που ο σύμβουλος και ο καλών δε θα είναι σε θέση να επικοινωνήσουν επαρκώς και αποτελεσματικά. Αυτό οφείλεται, σύμφωνα με τον Rosenfield (1997), στη γενική αβεβαιότητα που χαρακτηρίζει τη φύση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, η οποία καθιστά για ορισμένους συμβούλους ανεπαρκή τη χρήση του τηλεφώνου ως μέσο επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο. Σε αυτήν την περίπτωση ο σύμβουλος οφείλει να αναζητήσει εναλλακτικές πηγές στήριξης για τον καλούντα. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Στο συνολικό πλαίσιο της εκπαίδευσης των συμβούλων θα πρέπει να ορίζονται κάποιες συγκεκριμένες αρχές και τρόποι αντιμετώπισης των πιθανών «ανεπιθύμητων συμπεριφορών» που παρουσιάζουν οι καλούντες. Οι συμπεριφορές αυτές των καλούντων, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), συνιστούν ποικίλες αντιδράσεις όπως προσβλητική φρασεολογία, ρατσιστικά σχόλια ή και προσπάθειες προσέγγισης ερωτικού τύπου. Ο σύμβουλος ωστόσο οφείλει να διασαφηνίζει και σε ατομικό επίπεδο στον καλούντα ποιες είδους συμπεριφορές αποτελούν τη δική του «γκρίζα ζώνη», δηλαδή το σημείο απαρésκειάς του. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Μία πολύ σημαντική δεξιότητα, που οφείλει να διαθέτει και να καλλιεργεί ένας αποτελεσματικός σύμβουλος είναι, όπως προαναφέρθηκε, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), η αναγνώριση και η αντανάκλαση των συναισθημάτων του καλούντα. Παρατηρούνται διάφοροι τρόποι με τους οποίους ο καλών εκφράζει στο σύμβουλο τα

συναισθήματά του. Κάποιοι από αυτούς μπορεί να είναι οι παύσεις, ο δισταγμός, η ύπαρξη ασαφειών, οι αναστεναγμοί, η επίμονη αλλαγή θέματος, η αλλαγή του τόνου της φωνής, οι κοφτές εκφράσεις ή αντιθέτως η πολύ βιαστική ομιλία και γενικά δεδομένα που υποδηλώνουν δυσάρεστα συναισθήματα. Με σκοπό να αποστασιοποιηθεί από την κατάσταση, ο καλών είναι πιθανό να χρησιμοποιεί τρίτο πρόσωπο στα λεγόμενά του και όχι πρώτο. Από την πλευρά του ο σύμβουλος, σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), θα πρέπει να επιχειρήσει να τον βοηθήσει να διερευνήσει βαθύτερα τα συναισθήματά του, χρησιμοποιώντας ερωτήσεις που αφορούν τον ίδιο προσωπικά. Από την άλλη, διαφορετική αντιμετώπιση θα χρειαστεί να έχει ο σύμβουλος απέναντι στον καλούντα που εκφράζει ξεκάθαρα τα αρνητικά συναισθήματα που βιώνει. Ο σύμβουλος σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να μην τον διακόψει, αλλά να τον αφήσει να βιώσει το συναίσθημά του και παράλληλα να τον διαβεβαιώσει για την ενεργή παρουσία του στο χώρο. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Βασικό γνώρισμα, λοιπόν, του αποτελεσματικού επαγγελματία, σύμφωνα με τον Rosenfield (1997), αποτελεί η ικανότητα του να δώσει στον καλούντα τη δυνατότητα να εκφράσει τα συναισθήματά του, να ξεσπάσει στην περίπτωση που εκείνος κλαίει, βεβαιώνοντάς τον πως μπορεί να εκφραστεί ελεύθερα και πως θα είναι μαζί του, δηλώνοντας την ενεργή παρουσία του στο χώρο. Υπάρχουν ωστόσο περιπτώσεις που ο καλών νιώθει δυσάρεστα με την εκδήλωση των συναισθημάτων του, καθώς παρουσιάζει ενοχική συμπεριφορά και έχει την ανάγκη να απολογηθεί για αυτό. Σε αυτήν την περίπτωση, ο σύμβουλος οφείλει να τον καθησυχάσει, να τον οδηγήσει στην έκφραση του προβλήματός του και στη σταδιακή αποφόρτιση, τουλάχιστον ενός μέρους των καταπιεσμένων συναισθημάτων του. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Συχνά παρατηρείται, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), ως αποτέλεσμα της έκφρασης των συναισθημάτων του καλούντα, η πιθανότητα μεταπτώσεων συναισθηματικών καταστάσεων, όπως για παράδειγμα ανάμεσα στο κλάμα και στο θυμό. Ο σύμβουλος καλείται να ακολουθεί τον καλούντα σε αυτές τις εναλλαγές του και να του επιτρέπει να εκφράζει τα συναισθήματά του με όποιο τρόπο επιθυμεί, μέχρι να αποφορτιστεί. Ακόμη, είναι πιθανό, ο σύμβουλος να γίνει ο στόχος του θυμού του καλούντα. Σε αυτήν την περίπτωση, για την αποτελεσματική θεραπευτική διαδικασία, ο σύμβουλος οφείλει να διακρίνει τα μεταβιβαστικά συναισθήματα του

καλούντος αλλά και τα αντίστοιχα δικά του αντιμεταβιβαστικά, ώστε να έχει τον έλεγχο της συνεδρίας. (Γιωτάκος κ.ά., 2006).

Σημαντική δεξιότητα του αποτελεσματικού συμβούλου, σύμφωνα με τον Rosenfield (1997), αποτελεί εκείνη της οριοθέτησης του καλούντα. Η τελευταία είναι απαραίτητη όταν ο καλών είναι προσβλητικός, επιθετικός, βίαιος και αυτοκαταστροφικός και μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω ενός ρητού θεραπευτικού συμβολαίου, το οποίο θα περιλαμβάνει τις αποδεκτές και τις μη αποδεκτές συμπεριφορές. Παράλληλα, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), κατέχει βασικό ρόλο η εμπειρία του συμβούλου στο να διακρίνει και να επεξεργάζεται μεγάλο εύρος συναισθημάτων, καθώς και η ειδική εκπαίδευσή του, έχοντας ενταχθεί και ο ίδιος σε ομάδες αυτογνωσίας. Ο σύμβουλος οφείλει να ελέγχει τα προσωπικά συναισθήματα που του δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας του με τον καλούντα. (Chisinau, 2008).

Συνοψίζοντας, ο επαγγελματισμός του συμβούλου γίνεται αισθητός μέσω των προσωπικών του ικανοτήτων και χαρακτηριστικών. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά που απαιτείται να διαθέτει ένας σύμβουλος στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι τα παρακάτω: α) Υπευθυνότητα, β) Κοινωνικός – φιλικός χαρακτήρας, γ) Υπομονή – αποδοχή, δ) Σεβασμός στα άλλα άτομα, ε) Πρωτοτυπία ιδεών, στ) Δυναμισμός – επιμονή, ζ) Διαίσθηση, η) Διαχείριση εμπιστευτικών πληροφοριών – εχεμύθεια, θ) Ενσυναίσθηση, ι) Συναισθηματική ισορροπία, κ) Αντοχή σε καταστάσεις πίεσης. (Chisinau, 2008).

Αντιθέτως, τα μη συμβατά χαρακτηριστικά ενός επαγγελματία τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι τα εξής: α) Νοητική και συναισθηματική ανισορροπία, β) Επιθετικότητα, γ) Απόκρυψη – εσωστρέφεια, δ) Προσωπική δυσπιστία, ε) Αδυναμία εργασίας με άτομα – έλλειψη ενσυναίσθησης, στ) Άκαμπτη λογική (αδυναμία προσαρμοσής των μεθόδων επίλυσης προβλημάτων στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον), ζ) Περιορισμένη αντίληψη. (Chisinau, 2008).



### 1.6.1 Ενεργός Ακρόαση

Τόσο η ενεργητική ακρόαση, όσο και η ενσυναίσθηση, που θα αναπτυχθεί παρακάτω, αποτελούν από κοινού τα κυριότερα χαρακτηριστικά κατά τη διαδικασία παροχής τηλεφωνικής συμβουλευτικής από τους επαγγελματίες στις γραμμές στήριξης. Η αιτία αυτής της σημαντικότητας που κατέχουν οι συγκεκριμένες δεξιότητες εντοπίζεται στην ιδιαιτερότητα της φύσης της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, όπου απουσιάζει το στοιχείο της οπτικής επαφής. Συνεπώς, ιδιαίτερα σε αυτή τη μέθοδο άσκησης της συμβουλευτικής κρίνεται εξαιρετικά σημαντικό ο εξυπηρετούμενος να νιώθει ότι έχει την αμέριστη προσοχή του συμβούλου, ο οποίος οφείλει περισσότερο από κάθε άλλη φορά να κάνει χρήση των ακουστικών του δεξιοτήτων.

Σύμφωνα με τους Γιωτάκο, κ.ά. (2006), προκειμένου ο επαγγελματίας να δηλώνει την παρουσία του ανά τακτά χρονικά διαστήματα κατά την τηλεφωνική κλήση με τον εξυπηρετούμενο είναι δυνατό να χρησιμοποιεί, χωρίς υπερβολή, λεκτικές επιβεβαιώσεις ή κι ενθαρρυντικές φράσεις προς τον τελευταίο, όπως «ναι», «καταλαβαίνω», «συνεχίστε», κι άλλες αντίστοιχες.

Συγκεκριμένα, η ενεργός ακρόαση αφορά την κατανόηση των όσων γίνονται γνωστά στο σύμβουλο από τον εξυπηρετούμενο. Η κατανόηση «απευθύνεται στην ικανότητα αποκωδικοποίησης ενός μηνύματος, προσδίδοντας σωστά νόημα σ' αυτό». (Verderber, 1998).

Η ενεργητική ακρόαση απαιτεί μια λεκτική αλληλεπίδραση του συμβούλου με τον εξυπηρετούμενο, βασισμένη στην προσεκτική παρακολούθηση των όσων εκείνος λέει. Ακόμη, περιλαμβάνει συγκεκριμένες τεχνικές οι οποίες διαβεβαιώνουν τον ομιλητή ότι έχουν γίνει κατανοητά και σαφή τα όσα είπε. Δύο τέτοιες τεχνικές είναι η παράφραση και η αντανάκλαση συναισθημάτων.

Κατά την παράφραση, ο σύμβουλος επαναδιατυπώνει και ανατροφοδοτεί τον εξυπηρετούμενο αξιοποιώντας την ουσία των λεγομένων του τελευταίου. Προκειμένου να είναι αποτελεσματική η παράφραση ωστόσο, ο σύμβουλος οφείλει να δίνει ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην επαναλαμβάνει απλά τα όσα έχει πει ο

καλών, αλλά να εντοπίζει την ουσία αυτών και να την επαναδιατυπώνει με άλλα λόγια.

Από την άλλη πλευρά, η αντανάκλαση συναισθήματος σε αντίθεση με την παράφραση, η οποία, όπως αναφέρθηκε, «επιστρατεύεται» για να αποδώσει στο άτομο το περιεχόμενο των όσων είπε, χρησιμοποιείται για να «καθρεπτίσει» τα συναισθηματικά στοιχεία που ενυπάρχουν στις εκφράσεις του εξυπηρετούμενου. (Μαλικιώση – Λοΐζου, 1998). Πιο συγκεκριμένα, στην αντανάκλαση συναισθήματος επιχειρείται αρχικά να εντοπισθεί το συναίσθημα, το οποίο ελλοχεύει πίσω από τα λόγια αυτού που μιλά. Έπειτα, ο σύμβουλος αντανακλάμε σαφή τρόπο στο άτομο την ποιότητα του συναισθήματος που εκπέμπουν τα λόγια του.

Ωστόσο, ορισμένες φορές ο επαγγελματίας καλείται να οριοθετήσει το λόγο του καλούντα, όπως σε περιπτώσεις όπου ο εξυπηρετούμενος πλατειάζει επαναλαμβάνοντας τα ίδια του τα λεγόμενα, είτε μιλά ακατάπαυστα. Κρίνεται τότε αναγκαίο από τον επαγγελματία να διακόψει ή να επαναφέρει τον ομιλητή στο θέμα που τον απασχολεί κάνοντας χρήση κάποιων τεχνικών, όπως μένοντας σιωπηλός και μην αντιδρώντας στα λεγόμενά του ή μιλώντας ταυτόχρονα με τον εξυπηρετούμενο αναγκάζοντάς τον έμμεσα με αυτόν τον τρόπο να σταματήσει. (Γιωτάκος, κ.ά., 2006). Επιπλέον, όπως επισημαίνεται από τους Γιωτάκο, κ.ά. (2006), σε περιπτώσεις όπου μπορεί να παρεμβάλλονται εξωτερικοί ήχοι από τη μεριά του εξυπηρετούμενου, ο σύμβουλος παραθέτοντας μία ερώτηση κλειστού τύπου μπορεί να εκμαιεύσει μία ξεκάθαρη απάντηση από τον πρώτο. Στην περίπτωση, δε, που κάποιος εξωτερικός ήχος προκύψει από την πλευρά του επαγγελματία, είναι ιδιαίτερα σημαντικό ο ίδιος να διαβεβαιώσει άμεσα τον καλούντα ότι το γεγονός αυτό δεν θα επηρεάσει την αποκλειστικότητα της προσοχής του, καθώς και την έκβαση της συνομιλίας τους.

### **1.6.2 Ενσυναίσθηση**

Ο όρος «ενσυναίσθηση» αναφέρεται στη βιβλιογραφία κι ως συναισθηματική ταύτιση κι αναφέρεται στην ικανότητα του συμβούλου να κατανοεί τις σκέψεις, τα

συναισθήματα και τις εμπειρίες του εξυπηρετούμενου, καθώς επίσης και την κατάσταση την οποία βιώνει, βάζοντας πρακτικά τον εαυτό του στη θέση του άλλου. Ο Carl Rogers, ως εμπνευστής της προσωποκεντρικής προσέγγισης, αναφέρει τρεις στάσεις συμπεριφοράς, τις οποίες πρέπει να διαθέτει ο σύμβουλος, ώστε να μπορεί να εισέρχεται στον υποκειμενικό κόσμο του εξυπηρετούμενου: την αυθεντικότητα, την άνευ όρων αποδοχή και την ενσυναίσθηση. Η ενσυναίσθηση, σύμφωνα με τον Rogers (1959), αναφέρεται στην ικανότητα «να αντιλαμβάνεται κανείς το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς κάποιου άλλου με ακρίβεια, με τα συναισθηματικά στοιχεία και νοήματα που ενυπάρχουν σε αυτό, σαν να ήταν εκείνος ο άλλος άνθρωπος, χωρίς όμως να χάνεται το ‘σαν’». (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2001).

Η τελευταία αυτή φράση είναι ιδιαίτερος σημαντική, αφού αναφέρεται στην ικανότητα του συμβούλου να ταυτίζεται μεν με το άτομο, αλλά όχι με τρόπο που να ξεπερνάει τα όρια του λογικού. Μάλιστα, στη μέθοδο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής τα παραπάνω αποκτούν ακόμη πιο βαρύνουσα σημασία, αφού ελλείψει οπτικής επαφής ο σύμβουλος οφείλει να είναι απόλυτα συγκεντρωμένος στον ομιλητή και στα όσα αυτός αναφέρει και μάλιστα σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Στα πλαίσια της ενσυναίσθησης μια δυσκολία που είναι πιθανό να προκύψει για τον επαγγελματία, όπως και σε άλλα είδη συμβουλευτικής θεραπείας κι υποστήριξης είναι οι «ανεπιθύμητες συμπεριφορές», όπως αναφέρονται από τους Γιωτάκο, κ.ά. (2006), στις οποίες μπορεί να προβεί κάποιος εξυπηρετούμενος. Αυτές είναι πιθανό να περιλαμβάνουν από ρατσιστικά μέχρι σεξιστικά σχόλια, τα οποία ενδέχεται να φέρουν σε αμήχανη και δύσκολη θέση κάποιο σύμβουλο που θα κληθεί να τα αντιμετωπίσει.

## ΜΕΡΟΣ Β: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

## B.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα της εμπειρικής έρευνας

Σκοπός της συγκεκριμένης μελέτης είναι η διερεύνηση σημαντικότερων πτυχών που συνδέονται με τη στήριξη από το τηλέφωνο και το ρόλο που επιτελούν οι κοινωνικοί λειτουργοί σε αυτό τον σχετικά πρόσφατο, για την χώρα μας, τύπο υποστηρικτικών-συμβουλευτικών υπηρεσιών. Ειδικότερα τα ερευνητικά ερωτήματα αυτής της μελέτης επικεντρώνονται στα εξής θέματα:

- Στην διερεύνηση των πλεονεκτημάτων κατά την άσκηση της μεθόδου της συμβουλευτικής από το τηλέφωνο.
- Στην διερεύνηση των μειονεκτημάτων και των δυσκολιών που ανακύπτουν κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική.
- Στην αποσαφήνιση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που απαιτούνται για την αποτελεσματικότητα ενός συμβούλου-επαγγελματία στο τηλέφωνο.
- Στην καταγραφή των απαραίτητων τεχνικών και δεξιοτήτων που πρέπει να διαθέτουν οι σύμβουλοι που εργάζονται σε πλαίσια συμβουλευτικής από το τηλέφωνο.
- Στον καθορισμό της σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ του συμβούλου και του εξυπηρετούμενου κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική.
- Στην καταγραφή των συνηθέστερων περιστατικών στα οποία καλούνται οι κοινωνικοί λειτουργοί να παράσχουν τηλεφωνική συμβουλευτική.
- Ποια είναι η σημασία των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων στην τηλεφωνική συμβουλευτική σύμφωνα με τους επαγγελματίες που την ασκούν;
- Είναι τα πλεονεκτήματα περισσότερα από τα μειονεκτήματα στη μέθοδο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής;
- Ποιες είναι οι κύριες μέθοδοι διαχείρισης των περιστατικών από τους επαγγελματίες στην τηλεφωνική συμβουλευτική;
- Είναι επαρκείς οι μέθοδοι διαχείρισης των περιστατικών που καλούν στις γραμμές τηλεφωνικής στήριξης από τους επαγγελματίες;

Για την αποσαφήνιση και διερεύνηση των παραπάνω ερωτημάτων επιλέχθηκε η μέθοδος της ποιοτικής έρευνας.

## B.2 Συμμετέχοντες στην έρευνα

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν συνολικά εννέα επαγγελματίες που εργάζονται στις δομές «Μαζί για το Παιδί», «Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης-Τμήμα Τηλεφωνικής Γραμμής Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας» & «Χαμόγελο του Παιδιού», εκ των οποίων ορισμένοι ήταν κοινωνικοί λειτουργοί κι οι άλλοι ψυχολόγοι. Οι ερευνήτριες πραγματοποίησαν μία συνέντευξη με κάθε επαγγελματία. Η διάρκεια των συνεντεύξεων κυμάνθηκε από μία έως δύο ώρες περίπου.

## B.3 Τόπος και Χρόνος διεξαγωγής της έρευνας

Οι συνεντεύξεις έλαβαν χώρα σε δύο φορείς Παιδικής Προστασίας («Μαζί για το Παιδί» & «Χαμόγελο του Παιδιού») και σε ένα φορέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης («Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης- Τμήμα Τηλεφωνικής Γραμμής Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας») στην περιοχή της Αττικής, το καλοκαίρι του 2017.

## B.4 Μετεγγραφή των συνεντεύξεων

Η μετεγγραφή των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε από τις ίδιες τις ερευνήτριες αμέσως μετά τη συλλογή τους.

## B.5 Μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων της εμπειρικής έρευνας

Η ημιδομημένη συνέντευξη ως μέσο διεξαγωγής της εμπειρικής έρευνας

Η παρούσα έρευνα επεδίωξε να μελετήσει κρίσιμες πτυχές που αφορούν στην τηλεφωνική συμβουλευτική. Η αναζήτηση εμπειρικού υλικού για το συγκεκριμένο θέμα πραγματοποιήθηκε μέσω της ποιοτικής μεθοδολογίας. Συγκεκριμένα, ως μέσο άντλησης ποιοτικών δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η συνέντευξη και πιο συγκεκριμένα ημιδομημένη συνέντευξη, η οποία πραγματοποιήθηκε με επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε γραμμές τηλεφωνικής συμβουλευτικής στην Ελλάδα.

Βασικότερο χαρακτηριστικό γνώρισμα της ημιδομημένης συνέντευξης, έναντι και των άλλων τύπων συνέντευξης στην ποιοτική έρευνα, αποτελεί η ευελιξία που τη

διέπει. Ειδικότερα, η ημιδομημένη συνέντευξη επιτρέπει την ευελιξία στη σειρά με την οποία θα τεθούν οι ερωτήσεις, αλλά και στην προσθαφαίρεση τόσο αυτών, όσο και γενικότερα των θεμάτων που τίθενται προς συζήτηση. Ακόμη, κατά τη διάρκεια μιας ημιδομημένης συνέντευξης ευελιξία μπορεί να παρέχεται και ως προς τη διαφοροποίηση και προσαρμογή του προκαθορισμένου περιεχομένου των ερωτήσεων, ανάλογα με τον εκάστοτε συμμετέχοντα. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Πιο αναλυτικά, και σύμφωνα με τους Patton (1990) και Robson (1993), ενώ στη συγκεκριμένη μέθοδο συνέντευξης απαιτείται ο προκαθορισμός των γενικών θεματικών ενοτήτων κι αξόνων από τον ερευνητή, ο ίδιος κατά τη διάρκεια της συνέντευξης προωθεί την ελεύθερη έκφραση του ερωτώμενου μέσα από μη προκαθορισμένες και κατευθυνόμενες ερωτήσεις. Σε μια ημιδομημένη, δηλαδή, συνέντευξη παρέχεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να απαντήσει εστιάζοντας στα σημεία που κρίνει ο ίδιος πιο σημαντικά, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι ο ερευνητής θα επιτρέψει να μείνουν αναπάντητα κάποια ζητήματα από αυτά που έχει στο πλάνο του. Ακόμη, ένα από τα σημαντικά πλεονεκτήματα αυτού του τύπου συνέντευξης είναι ότι οδηγεί στη συγκέντρωση περισσότερων, λεπτομερέστερων και πιο ουσιαστικών πληροφοριών, ενώ παράλληλα δίνεται η ευκαιρία να τεθούν άμεσα διευκρινιστικές ερωτήσεις από τον ερευνητή.

Επίσης, όπως αναφέρει ο May (1993) ποιοτικά δεδομένα που αφορούν στο θέμα της συνέντευξης μπορούν να καταγραφούν από τον ερευνητή, ο οποίος δύναται αργότερα να αναζητήσει επιπλέον επεξηγήσεις στις απαντήσεις που του έχουν ήδη δοθεί. Το γεγονός αυτό δίνει στον τελευταίο τη δυνατότητα να διερευνήσει εκτενέστερα ένα θέμα και πέρα από την αρχική απάντηση του συμμετέχοντα.

Επιπλέον, οι ημιδομημένες συνεντεύξεις παρέχουν το πλεονέκτημα επέκτασης της εκάστοτε συνέντευξης και σε θέματα που προκύπτουν κατά τη διάρκειά της, χωρίς απαραίτητα να έχουν προβλεφθεί ή σχεδιαστεί από τον ερευνητή. Εξ αιτίας αυτού, το συγκεκριμένο είδος συνεντεύξεων επιτρέπει στους συνεντευξιαζόμενους να δίνουν πιο ελεύθερες κι εκτενείς, με δικούς τους όρους, απαντήσεις σε σχέση με μία τυποποιημένη συνέντευξη. (Robson, 1993).

Ακόμη, λόγω της δομής που τις διακρίνει, οι ημιδομημένες συνεντεύξεις δίνουν τη δυνατότητα ευκολότερης σύγκρισης των απαντήσεων σε σχέση με άλλους τύπους συνεντεύξεων. Από την άλλη πλευρά, όπως σε όλες τις μεθόδους συνεντεύξεων, έτσι

και στην ημιδομημένη, οι ερευνητές πρέπει να ενδιαφέρονται όχι μόνο για το περιεχόμενο της συνέντευξης, αλλά και για το πώς θα καταγράψουν τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της και επίσης τον τρόπο με τον οποίο θα θέσουν τις ερωτήσεις. Ωστόσο, αυτό που διακρίνει την ημιδομημένη από τη δομημένη συνέντευξη είναι ότι στην πρώτη η έμφαση δίνεται στο περιεχόμενο. (May, 1993).

Το πεδίο μελέτης της παρούσας έρευνας είναι οι φορείς που παρέχουν υπηρεσίες τηλεφωνικής συμβουλευτικής και στήριξης στην Ελλάδα. Για τις ανάγκες της έρευνας επιχειρήθηκε η προσέγγιση επαγγελματιών που εργάζονται σε γραμμές τηλεφωνικής υποστήριξης στην περιοχή της Αθήνας. Η επιλογή του δείγματος για τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν έγινε με κριτήριο τη δυνατότητα πρόσβασης στους συμμετέχοντες κοινωνικούς λειτουργούς (δειγματοληψία ευκολίας ή διαθεσιμότητας), που στελεχώνουν τις τηλεφωνικές γραμμές συμβουλευτικής, η οποία εξαρτήθηκε από τη δεκτικότητα, τόσο των ίδιων, όσο και των φορέων στους οποίους απασχολούνται, να μας παραχωρήσουν τις συνεντεύξεις.

Σε δεύτερο χρόνο, η ανάλυση των δεδομένων, που συλλέχθηκαν από τις συνεντεύξεις, πραγματοποιήθηκε μέσω της μεθόδου της *θεματικής ανάλυσης*. Ο λόγος επιλογής της συγκεκριμένης μεθόδου ανάλυσης έγκειται στην επάρκειά της για την παρούσα έρευνα. Μεταξύ άλλων, η θεματική ανάλυση αποτελεί μία από τις συνηθέστερες μεθόδους ανάλυσης στην ποιοτική έρευνα. (Guest, 2012).

Όπως αναφέρεται από τους Braun & Clarke (2006), η θεματική ανάλυση αποτελεί μία ποιοτική μέθοδο ανάλυσης για τον εντοπισμό, την ανάλυση και την αναφορά πρότυπων θεμάτων που βρίσκονται στα δεδομένα. Επίσης, αν και ελάχιστα δίνει τη δυνατότητα οργάνωσης και περιγραφής των δεδομένων με πλούσιες λεπτομέρειες, συχνά προχωρά πέρα από την απλή αναφορά φράσεων ή λέξεων, ερμηνεύοντας διάφορες πτυχές των θεμάτων που αναλύονται. (Guest & MacQueen, 2012). Τα θέματα αυτά αποτελούν τις κατηγορίες της ανάλυσης, σύμφωνα με τους Fereday & Elimear (2006).

Η παρουσίαση της θεματικής ανάλυσης γίνεται μέσα από τη διαδικασία της κωδικοποίησης, η οποία είναι η κύρια διαδικασία για την ανάπτυξη των θεμάτων που προκύπτουν από τα δεδομένα της ποιοτικής έρευνας. (Boyatzis, 1998). Η διαδικασία της κωδικοποίησης περιλαμβάνει, κατά κοινή ομολογία, έξι βασικά στάδια, ώστε



μέσα από αυτά να δημιουργηθούν και να «παραχθούν» οι πιο ουσιώδεις θεματικές ενότητες της έρευνας. Συγκεκριμένα, αυτά τα έξι στάδια περιλαμβάνουν: 1) την εξοικείωση με τα δεδομένα, 2) τη δημιουργία αρχικών κωδικοποιήσεων, 3) την αναζήτηση θεμάτων μεταξύ των κωδικοποιημένων δεδομένων, 4) την αναθεώρηση των θεμάτων που εξάχθηκαν, 5) τον καθορισμό και τη ονομασία των θεμάτων και 6) την παραγωγή της τελικής έκθεσης. (Braun & Clarke, 2006). Ενδιαφέρον παρουσιάζει, ακόμη, το γεγονός που επισημαίνεται από το Guest (2012), ότι οι περισσότεροι ερευνητές θεωρούν τη θεματική ανάλυση μια πολύ χρήσιμη μέθοδο για την κατανόηση περίπλοκων νοημάτων μέσα από ένα σύνολο δεδομένων.

## B.6 Ηθική και Δεοντολογία στην ποιοτική Έρευνα

Η έννοια της «ηθικής» στην έρευνα βασίζεται σε ένα σύστημα κανόνων συμπεριφοράς το οποίο περιλαμβάνει την ορθότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα, ιδιότητες με τις οποίες πρέπει να διέπονται οι ενέργειες του ερευνητή. (Καλλινικάκη, 2010). Η δεοντολογία της έρευνας σχηματίζεται στη βάση των κανόνων της ηθικής, ορίζει δηλαδή τις επιτρεπόμενες μεθόδους άσκησης του έργου του ερευνητή. (Καλλινικάκη, 2010). Σύμφωνα με τον Howitt (2010), οι αρχές δεοντολογίας που διέπουν την ποιοτική έρευνα διαφοροποιούνται μερικώς από αυτές της ποσοτικής, λόγω της ιδιαίτερης φύσης της πρώτης. Ωστόσο, οι κύριες αρχές δεοντολογίας που διέπουν και τους δύο τύπους έρευνας είναι οι ίδιες. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Η φύση της ποιοτικής έρευνας διαθέτει ευελιξία αλλαγής και διαφοροποίησης του σχεδιασμού της, ανάλογα με τις πληροφορίες που προκύπτουν, στην πορεία της τέλεσής της. Βάσει αυτού του δεδομένου, ο σχεδιασμός των ζητημάτων δεοντολογίας δεν είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί εξ' ολοκλήρου από την αρχή. Είναι πιθανό στην πορεία της έρευνας να προκύψουν νέες προκλήσεις και ηθικά διλήμματα, τα οποία ο ερευνητής οφείλει να είναι προετοιμασμένος να αντιμετωπίσει. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Εξετάζοντας όμως τις ιδιαίτερες πτυχές που αφορούν την ποιοτική έρευνα, παρατηρούνται τα παρακάτω χαρακτηριστικά της, τα οποία συνιστούν σημαντική πρόκληση για τα ζητήματα δεοντολογίας. Αρχικά, οι συμμετέχοντες στην ποιοτική

έρευνα αντιμετωπίζονται ως ολοκληρωμένες προσωπικότητες και οι ιδιαίτερες εκφάνσεις της ψυχосύνθεσής τους δεν εξετάζονται ως διακριτοί παράγοντες. Οι συνεντευξιαζόμενοι, κατά τον Howitt (2010), δεν αντιμετωπίζονται σαν «αντικείμενα» ή «υποκείμενα», από τα οποία συγκεντρώνουμε χρήσιμα δεδομένα, μέσω των κατάλληλων τεχνικών. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

#### 6.1. Εγκαθίδρυση σχέσης εμπιστοσύνης

Ένα βασικό ζήτημα που προκύπτει στην ποιοτική έρευνα και σχετίζεται με τη δεοντολογία, είναι η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του ερευνητή και των συμμετεχόντων. Η επαφή ανάμεσά τους είναι άμεση και ο ερευνητής εμπλέκεται ενεργά στην κοινωνική ζωή των συμμετεχόντων, έτσι είναι πιθανό να κληθεί να αντιμετωπίσει πληροφορίες και δεδομένα για τα οποία δεν είναι έτοιμος και δεν είναι σε θέση να διαχειριστεί. Σύμφωνα με τον Willig (2008), στα πλαίσια της ποιοτικής έρευνας και μιας συνέντευξης σε βάθος η σχέση του συμμετέχοντα με τον ερευνητή μπορεί να χαρακτηριστεί φιλική ή ακόμα και θεραπευτική. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Παράλληλα, δεδομένης της φύσης της ποιοτικής έρευνας, η οποία κρίνεται διερευνητική και στοχεύει να αναδείξει τη βιωμένη εμπειρία του συμμετέχοντα και να της δώσει προσωπικό νόημα, οι πληροφορίες που εξετάζονται είναι σαφείς, λεπτομερείς, καθώς και πολύ προσωπικές. Με βάση, λοιπόν, το είδος των δεδομένων αυτών η προστασία της ταυτότητας των συμμετεχόντων γίνεται δυσκολότερη. (Mason, 2009; Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Βασικός παράγοντας δεοντολογίας όλων των ερευνών και ακόμη περισσότερο της ποιοτικής έρευνας, που σχετίζεται με την επιτυχή τέλεσή της, είναι η εγκαθίδρυση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στον ερευνητή και στους συμμετέχοντες. Συνεπώς, για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός, σύμφωνα με τον Howitt (2010), ο ερευνητής οφείλει να μην αποκρύπτει από τους συμμετέχοντες τις πραγματικές προθέσεις του, πληροφορίες που αφορούν την έρευνα, καθώς και να μη χρησιμοποιεί πρακτικές εξαπάτησής τους. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Επομένως, βασικό σημείο της ποιοτικής έρευνας είναι η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ του ερευνητή και των συμμετεχόντων σε αυτήν. Σύμφωνα με τον Willig

(2008), ο ερευνητής ευθύνεται για το είδος της σχέσης που θα αναπτυχθεί, με σκοπό να μην εξελιχθεί σε φιλική ή θεραπευτική. Να σημειωθεί και σύμφωνα με την Καλλινικάκη (2010), ότι μετά την ολοκλήρωση της έρευνας η σχέση αυτή τερματίζεται και ο ερευνητής οφείλει να μεριμνήσει ώστε η διακοπή να γίνει με τον πλέον ήπιο τρόπο. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, τα όρια της σχέσης ανάμεσα στον ερευνητή και τους συμμετέχοντες θα πρέπει να προσδιορίζονται όσο γίνεται καλύτερα από την έναρξη της έρευνας. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

## 6.2. Ενημέρωση - Συγκατάθεση των συμμετεχόντων

Εξετάζοντας τις βασικές αρχές δεοντολογίας που διέπουν την ερευνητική διαδικασία, συναντάμε μία από τις σημαντικότερες δεοντολογικές αρχές, σύμφωνα με τον Ιωσηφίδη (2008), την υποχρέωση του ερευνητή να παρέχει στους συμμετέχοντες όλα τα δεδομένα που σχετίζονται με την έρευνα. Η αρχή αυτή βασίζεται στο αναπόσπαστο δικαίωμα αυτονομίας του ανθρώπου. (Traianou, 2014). Συνεπώς, τα άτομα πρέπει να συμμετέχουν στην έρευνα με τη δική τους ελεύθερη επιλογή, επειδή το επιθυμούν και όχι μέσω δόλου ή καταναγκασμού. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Σύμφωνα με την Καλλινικάκη (2010), ο ερευνητής θα πρέπει να ενημερώσει τους υποψήφιους συμμετέχοντες, προφορικά και γραπτά, για όλα όσα σχετίζονται με την έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, οφείλει να τους ενημερώσει για τους λόγους που διεξάγεται η έρευνα, τους στόχους της, τις διαδικασίες που θα ακολουθηθούν, αλλά και τα πιθανά οφέλη και τους κινδύνους που μπορεί να προκύψουν με τη συμμετοχή τους στην έρευνα. Ακόμη, ο ερευνητής πρέπει να τονίσει στους υποψήφιους συμμετέχοντες το δικαίωμά τους να αποσυρθούν από την έρευνα, σε οποιοδήποτε στάδιο βρίσκεται, ή να ζητήσουν να μη χρησιμοποιηθούν δεδομένα προερχόμενα από εκείνους, χωρίς την ύπαρξη κόστους. Η ενημέρωση αυτή θα πρέπει να γίνει με απλή και κατανοητή από το συμμετέχοντα γλώσσα, όπως επίσης δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται επαγγελματική ορολογία. Τέλος, ο ερευνητής οφείλει να επιβεβαιώσει ότι έχει γίνει απολύτως κατανοητός, να επεξηγήσει πληροφορίες που δεν έγιναν αντιληπτές από τους συμμετέχοντες, καθώς και να λύσει πιθανές παρανοήσεις. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Παράλληλα, ο ερευνητής οφείλει να αποφύγει την προσφορά αμοιβής στους συμμετέχοντες, ως κίνητρο συμμετοχής τους στην έρευνα, καθώς έτσι υπάρχει ο κίνδυνος να επηρεαστεί η αυτόβουλη και συνειδητή απόφασή τους. Σύμφωνα με τον Howitt (2010), σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση οι ανταμοιβές θα πρέπει να ορίζονται από την αρχή. Ιδιαίτερης σημασίας αποτελούν οι περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτείται η συγκατάθεση τρίτων προσώπων για τη συμμετοχή ορισμένων ατόμων στην έρευνα. Σε αυτές τις περιπτώσεις τα τρίτα πρόσωπα είναι συνήθως υπεύθυνοι των συμμετεχόντων ή έχουν κάποια εξουσία στα πλαίσια μιας ομάδας, οι λεγόμενοι «θυροφύλακες» (gatekeepers). Η πιθανότητα να υπάρξει η ανάγκη συγκατάθεσης τρίτων προσώπων προκύπτει όταν η έρευνα πραγματοποιείται σε εταιρεία, οργανισμό, ίδρυμα, σε άτομα ευάλωτων πληθυσμών ή πολιτισμών όπου δεν έχουν όλα τα μέλη ίση δυνατότητα επιλογής. Ωστόσο, σύμφωνα με τους Frost (2011), και Traianou (2014), σε οποιαδήποτε από αυτές τις περιπτώσεις ο ερευνητής πρέπει να βεβαιωθεί για το πόσο οι ίδιοι οι συμμετέχοντες έχουν κατανοήσει το αντικείμενο της έρευνας, καθώς και τον τρόπο τέλεσής της και αν θέλουν ουσιαστικά να συμμετάσχουν σε αυτή. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015). Μεγάλη σημασία αποτελεί η διασφάλιση της ανωνυμίας αλλά και η προστασία της ταυτότητας του συμμετέχοντα, σε οποιαδήποτε περίπτωση, σύμφωνα με τους Howitt (2010), Traianou (2014), (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Όπως προαναφέρθηκε, στην ποιοτική έρευνα δεν είναι εφικτό για τον ερευνητή να ενημερώσει από την αρχή διεξοδικά και με λεπτομέρειες τους συμμετέχοντες σχετικά με το περιεχόμενο της έρευνας, εφόσον ούτε ο ίδιος το γνωρίζει πλήρως εξ' αρχής σύμφωνα με τον Hopf (2004). Το γεγονός αυτό οφείλεται στη φύση της ποιοτικής έρευνας, η οποία διαθέτει ευέλικτο ερευνητικό σχεδιασμό που μεταβάλλεται κατά τη διάρκεια της έρευνας. Συνεπώς και με βάση τα παραπάνω, η συγκατάθεση των συμμετεχόντων μετά την πλήρη πληροφόρησή τους περιπλέκεται στην περίπτωση της ποιοτικής έρευνας. Σύμφωνα με τον Τσιώλη (2014), στα πλαίσια της ποιοτικής έρευνας η πληροφόρηση των συμμετεχόντων από τον ερευνητή, καθώς και η συγκατάθεση εκ μέρους των συμμετεχόντων ορίζεται ως «αμοιβαία διαπραγματεύσιμη διαδικασία που βρίσκεται σε εξέλιξη καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας». (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Να σημειωθεί, ότι στην περίπτωση που η έρευνα εφαρμόζεται από παραπάνω από έναν ερευνητή, η συγκατάθεση των συμμετεχόντων για την πρόσληψη και επεξεργασία των δεδομένων θα πρέπει να δοθεί σε όλους ξεχωριστά. (Nolas, 2011; Ίσσαρη & Πούρκος, 2015).

### 6.3. Ανωνυμία – Εμπιστευτικότητα – Προστασία προσωπικών δεδομένων

Σύμφωνα με τις αρχές δεοντολογίας της έρευνας, σημαντικό ρόλο κατέχει η ανωνυμία των συμμετεχόντων και το κλίμα εμπιστοσύνης ανάμεσα στον ερευνητή και στους συμμετέχοντες. Αρχικά, ο ερευνητής θα πρέπει να σέβεται το δικαίωμα των συμμετεχόντων να μην αποκαλύπτονται προσωπικά τους δεδομένα ή στοιχεία που προσδιορίζουν την ταυτότητά τους. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός, ορθή είναι η χρήση ψευδωνύμων και η απόκρυψη στοιχείων που θα πρόδιδαν την ταυτότητα του συμμετέχοντα και θα αναιρούσαν την ανωνυμία του. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα προσωπικά τους δεδομένα πρέπει να διατηρηθούν ανώνυμα όχι μόνο κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, αλλά και κατά τη διάρκεια ανάλυσης και δημοσίευσης των ευρημάτων. (Τραϊανου, 2014; Ίσσαρη & Πούρκος, 2015).

Το πλαίσιο στο οποίο κινούνται και δρουν οι συμμετέχοντες κατέχει σημαντικό ρόλο στην τέλεση της έρευνας, καθώς μπορεί να την επηρεάσουν ποικιλοτρόπως, μέσω απρόοπτων γεγονότων και καταστάσεων που μπορεί να λαμβάνουν χώρα τη δεδομένη στιγμή. Συνεπώς, το περιβάλλον των συμμετεχόντων στο οποίο θα τελεστεί η έρευνα και η ανάλυση των δεδομένων, είναι ένα ακόμη στοιχείο που μπορεί να διακινδυνεύσει την ανωνυμία των συμμετεχόντων. (Τραϊανου, 2014; Ίσσαρη & Πούρκος, 2015).

Οι πληροφορίες που συλλέγονται από τους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια της έρευνας υπάγονται στη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Συνεπώς, η χρήση τους θα πρέπει να γίνεται με προσοχή και να αποθηκεύονται με ασφαλή τρόπο, είτε ηλεκτρονικά είτε χειρόγραφα. Ακόμη, σύμφωνα με τον Howitt (2010), θα πρέπει να καθορίζονται εξ' αρχής τα άτομα που θα έχουν πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα, κατά τη διάρκεια της έρευνας αλλά και μετά από αυτή. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να έχουν ενημερωθεί για το ποιοι θα έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που θα προκύψουν από τους ίδιους και να έχουν συμφωνήσει πριν τη

διεξαγωγή της έρευνας. Οι συμμετέχοντες έχουν επίσης το δικαίωμα να πληροφορηθούν για τα αποτελέσματα της έρευνας ή και να ζητήσουν αντίτυπο της δημοσίευσης. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Ωστόσο, η εξ' ολοκλήρου διασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων δεν είναι πάντα δυνατή στην ποιοτική έρευνα σύμφωνα με τον Hopf (2004). Οι πληροφορίες που συλλέγονται είναι λεπτομερείς και προσωπικές, με αποτέλεσμα να δυσκολεύει η δυνατότητα τροποποίησής τους, με σκοπό την προστασία της ταυτότητας του συμμετέχοντα. Παράλληλα, δεδομένα τα οποία αφορούν το πλαίσιο που λειτουργούν οι συμμετέχοντες δεν γίνεται να παραλείπονται πάντα, καθώς είναι εκείνα που έχουν καθοριστικό ρόλο στην κατανόηση και επεξεργασία των ευρημάτων. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

#### 6.4. Προστασία από ενδεχόμενη βλάβη

Άλλος ένας παράγοντας δεοντολογικής αρχής που διέπει την έρευνα είναι η λήψη μέτρων για την προστασία του συμμετέχοντα από ενδεχόμενη βλάβη ή οποιοδήποτε πιθανό κίνδυνο. Τέτοιοι κίνδυνοι μπορεί να είναι σωματικοί, όπως ένα ατύχημα, ή ψυχολογικοί, όπως η αρνητική επίδραση στην αυτοεκτίμηση του ατόμου, η πρόκληση έντονου στρες ή το αρνητικό αντίκτυπο στις διαπροσωπικές του σχέσεις, καθώς και προβλήματα στην εργασία. (Traianou, 2014). Οι πιθανοί κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν του ερευνητή και να αντιμετωπίζονται από το σχεδιασμό της έρευνας. Ωστόσο, ο ερευνητής οφείλει να είναι προετοιμασμένος για οτιδήποτε προκύψει κατά τη διεξαγωγή της. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Στα πλαίσια της ποιοτικής έρευνας, οι πληροφορίες που προκύπτουν είναι συχνά πολύ προσωπικές και συναισθηματικά φορτισμένες, με αποτέλεσμα την πρόκληση έντονων συναισθημάτων στους συμμετέχοντες που τις αποκαλύπτουν. Είναι πιθανό να νιώσουν θλίψη, θυμό, ενοχή ή και γενικευμένη αναστάτωση. Με βάση τον Willig (2008), είναι δυνατό να προκληθεί συναισθηματική αναστάτωση σε άτομα που έχουν συμμετάσχει σε κάποια έρευνα και τα οποία θεωρούν ότι η δική τους οπτική των γεγονότων δε συμβαδίζει με εκείνη που δόθηκε από τους ερευνητές. Σε αυτήν την περίπτωση οι ερευνητές οφείλουν να πληροφορήσουν τους συμμετέχοντες για τα

ευρήματα της έρευνας πριν τη δημοσίευσή τους. Ακόμη, σύμφωνα με τους Horf (2004) και Howitt (2010), η ενημέρωση των ατόμων μετά την ολοκλήρωση της έρευνας είναι δυνατό να συμβάλει αφενός στην πρόληψη της συναισθηματικής βλάβης των συμμετεχόντων και αφετέρου στην από κοινού επεξήγηση των ευρημάτων, με σκοπό τη διόρθωση πιθανών παρερμηνειών και τη βελτίωση της ποιότητάς τους. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Για την αντιμετώπιση αυτών των περιπτώσεων, ο ερευνητής θα πρέπει να έχει ενημερώσει τους συμμετέχοντες για την πιθανή ανάδυση τέτοιων συναισθημάτων, όσο αυτά μπορούν να προβλεφθούν. Στην περίπτωση που κατά τη διάρκεια της έρευνας οι συμμετέχοντες παρουσιάσουν σημαντικές ανησυχίες ή προβληματισμούς, ο ερευνητής θα πρέπει να τερματίσει τη διαδικασία και να προτρέψει τα άτομα να λάβουν υποστήριξη από αρμόδιους ειδικούς. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι και ο ίδιος ο ερευνητής ενδέχεται να είναι ευάλωτος στη βλάβη, διότι μέσω της ενσυναίσθησης που επιδεικνύει για τα επώδυνα συναισθήματα του συμμετέχοντα, ανασύρει δικές του οδυνηρές εμπειρίες. (Καλλινικάκη, 2010).

#### 6.5. Διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια και ευάλωτες ομάδες

Ιδιαίτερα ζητήματα δεοντολογίας συναντούν οι ερευνητές όταν η έρευνα αφορά πολιτισμούς διαφορετικούς από το δικό τους. Αρχικά, βασική δυσκολία αποτελεί η διαφορά γλώσσας ανάμεσα στον ερευνητή και τους συμμετέχοντες. Για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος συχνά χρησιμοποιούνται διερμηνείς οι οποίοι γνωρίζουν αρκετά καλά και τις δύο γλώσσες, με σκοπό να μην αλλοιώνεται το νόημα όσων έχουν ειπωθεί. Οι διερμηνείς που επιλέγονται συνήθως ανήκουν στην ίδια κοινότητα ή πολιτισμική ομάδα που μελετάται. Ωστόσο, σύμφωνα με τον Ιωσηφίδη (2008), στην περίπτωση που ο διερμηνέας διαθέτει κυρίαρχη θέση μέσα στην ομάδα, ο ερευνητής οφείλει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή στον τρόπο με τον οποίο μεταβάλλει με βάση τις δικές του πεποιθήσεις τα λεγόμενα των συμμετεχόντων, πριν τα μεταφέρουν σε εκείνον. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Στην περίπτωση κατά την οποία οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες ή στερούνται βασικά δικαιώματα (πρόσφυγες, παιδιά, άστεγοι, άτομα με νοητική υστέρηση ή ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, άτομα με αναπηρία, φυλακισμένοι, ηλικιωμένοι κ.α.), θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στη διαφορά ισχύος που αναπτύσσεται ανάμεσα στον ερευνητή και στους συμμετέχοντες. Ο ερευνητής και σε αυτήν την περίπτωση οφείλει να είναι προετοιμασμένος να τηρήσει όλες τις αρχές δεοντολογίας που αναφέρθηκαν και ιδιαίτερα την αρχή της προστασίας των ατόμων από πιθανή βλάβη. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, σύμφωνα με τον Robson (2007), ο ερευνητής μπορεί να χρειαστεί να ζητήσει τη βοήθεια ειδικών επιτροπών δεοντολογίας, έτσι ώστε να διαπιστώσει εάν οι συγκεκριμένοι συμμετέχοντες είναι σε θέση να παρέχουν πληροφορημένη συγκατάθεση για την έρευνα αυτοβούλως, λογικά και συνειδητά.

Στην περίπτωση που οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι παιδιά, είναι απαραίτητη η συγκατάθεση των γονέων ή των κηδεμόνων τους. Στην διεξαγωγή της έρευνας, ο ερευνητής θα πρέπει να ρωτήσει και το ίδιο το παιδί αν επιθυμεί να συμμετάσχει στην έρευνα, καθώς και να του εξηγήσει με κατανοητό τρόπο την όλη διαδικασία. Ακόμη, σύμφωνα με τον Kirby (2004), ο ερευνητής οφείλει να φροντίσει ώστε η μεταχείριση του παιδιού να συμβαδίζει με την ηλικία, τις ανάγκες, το αναπτυξιακό του επίπεδο, καθώς και με τις ικανότητες και τα ενδιαφέροντά του. (Ισσαρη & Πούρκος, 2015).

Συνοψίζοντας, η τήρηση των αρχών δεοντολογίας συνιστά ένα πολύπλοκο και δύσκολο έργο. Ιδιαίτερα όταν αφορά την ποιοτική έρευνα, η οποία αποτελεί μία ευέλικτη και απρόβλεπτη ερευνητική διαδικασία, λόγω της άμεσης και στενής σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ του ερευνητή και των συμμετεχόντων. Η εφαρμογή των κανόνων δεοντολογίας δεν αποτελεί μία απλή και εύκολη υπόθεση. Η περιπλοκότητα που χαρακτηρίζει την ερευνητική διαδικασία θέτει τον ερευνητή σε διαρκή διερώτηση σχετικά με την επάρκεια και τη δεοντολογική συμβατότητα της μεθόδου και των τεχνικών που αξιοποιεί. (Καλλινικάκη, 2010).



ΜΕΡΟΣ Γ: ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΤΗΣ  
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟ  
ΛΟΓΟ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ

Όπως αναφέρθηκε και στο Μεθοδολογικό Μέρος της παρούσας εργασίας, η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε με επαγγελματίες συμβούλους ψυχικής υγείας, οι οποίοι εργάζονται σε 3 διαφορετικούς κοινωνικούς φορείς που διαθέτουν γραμμές τηλεφωνικής συμβουλευτικής στην περιοχή της Αθήνας. Οι ερευνήτριες επιχείρησαν να συλλέξουν ερευνητικά δεδομένα για τον τρόπο λειτουργίας των εν λόγω τηλεφωνικών γραμμών, τις ιδιαίτερες πτυχές καθώς και τα ζητήματα που προκύπτουν στο συγκεκριμένο είδος συμβουλευτικής.

### Γ.1 Στόχοι τηλεφωνικής συμβουλευτικής

Στην Ελλάδα η υποστήριξη που λαμβάνει χώρα μέσω των τηλεφωνικών γραμμών είναι κατά κύριο λόγο προσανατολισμένη στη συμβουλευτική κι όχι στην ψυχοθεραπευτική παρέμβαση. Η επαγγελματίας στο απόσπασμα που ακολουθεί αναδεικνύει αυτή τη διάσταση:

*Άρα λοιπόν η γραμμή έχει αυτό το στόχο. Να δώσει στον άνθρωπο.. να ρίξει το φως των προβολέων στο ζήτημα που τον απασχολεί και ανάλογα να τον πληροφορήσει τί μπορεί να κάνει. Η συγκεκριμένη γραμμή είναι αυτός ο στόχος της, είναι η άμεση παρέμβαση. Δε θα μπει λοιπόν σε βαθιά ψυχοθεραπευτική σχέση και δε θα μω να κάνω ανάλυση, μπορεί να αντιλαμβάνομαι, μπορεί να χρησιμοποιώ τις διάφορες σχολές για να αντιληφθώ τί είναι αυτό που μου λέει, αλλά δε θα πω στον άνθρωπο από το τηλέφωνο ότι «Φαίνεται ότι δεν έχετε λύσει το Οιδιπόδειό σας». Αυτό δε θα μπει να το πεις. (Συν. Αρ. 4)*

Βασικός στόχος του συμβούλου που απαντά σε κλήσεις στην εκάστοτε γραμμή είναι να αποσαφηνίσει αρχικά το αίτημα του εξυπηρετούμενου, το λόγο δηλαδή που τον ώθησε στο να καλέσει τη δεδομένη στιγμή, ώστε να μπορέσει πάνω σε αυτόν ο σύμβουλος να δομήσει το πλάνο της παρέμβασής του. Το γεγονός αυτό δεν αποτελεί πάντα μία εύκολη διαδικασία, αφού δε λείπουν οι περιπτώσεις όπου ο εξυπηρετούμενος αναφέρεται στις αφορμές που τον οδήγησαν στο να καλέσει κι όχι για το πραγματικό του πρόβλημα, το οποίο ίσως κι ο ίδιος να μην έχει συνειδητοποιήσει ακόμη. Χαρακτηριστικά προς αυτή την κατεύθυνση είναι τα αποσπάσματα που ακολουθούν:

*Να μπορέσει και ο.. ειδικά ο σύμβουλος να καταλάβει για ποιο λόγο έχει καλέσει ουσιαστικά αυτός που έχει σηκώσει το τηλέφωνο. Γιατί πάρα πολλές φορές σηκώνει το*

*τηλέφωνο κι αναφέρει ένα πρόβλημα το οποίο είναι η αφορμή. Το οποίο πολλές φορές δεν το έχει συνειδητοποιήσει κι ο ίδιος που καλεί. (Συν. Αρ. 2)*

*Χρειάζεται να καταλάβω.. υπάρχει ένα αίτημα, ποιο είναι το αίτημα. Πολύ σημαντικό είναι πάντα να 'χω αίτημα. «Για ποιο λόγο έχετε καλέσει;», «Για ποιο λόγο καλέσατε σήμερα;», έτσι; Να ξέρω, να ξέρουμε πάνω σε τί πατάμε και τί πάμε να καλύψουμε. (Συν. Αρ. 6)*

Ο σύμβουλος καλείται επίσης να αξιολογήσει τους λόγους που καθιστούν το πρόβλημα που αναφέρει ο εξυπηρετούμενος σημαντικό στο «εδώ και τώρα». Στο λόγο του επαγγελματία στο παρακάτω απόσπασμα αναδεικνύεται αυτή η παράμετρος:

*Κατ' αρχήν τι είναι αυτό για το οποίο μας κάλεσε, τι ήταν αυτό που το έκανε επείγον και μας κάλεσε σήμερα και δε μας κάλεσε πριν 6 μήνες που είχε πάλι το ίδιο ζήτημα ή πριν 1 χρόνο. Τι ήταν αυτό δηλαδή που δημιούργησε την ανάγκη σήμερα να γίνει η κλήση κι όχι πριν, όσο διάστημα κρατούσε το πρόβλημα. (Συν. Αρ. 4)*

Ακόμη, ο επαγγελματίας φροντίζει να καταστήσει σαφή, στα άτομα που καλούν, το ρόλο αλλά και τα όριά του στη γραμμή. Εξηγεί δηλαδή, ότι η τηλεφωνική γραμμή προσφέρεται για μία άμεση παρέμβαση, παρέχοντας κάποιες κατευθύνσεις στον καλούντα στο εδώ και το τώρα που τον απασχολεί, ενώ δεν ενδείκνυται για πιο μακρόχρονη θεραπεία. Γίνεται προσπάθεια από την πλευρά του επαγγελματία να βοηθήσει τον άνθρωπο που καλεί να διαμορφώσει το αίτημά του, ιεραρχώντας αυτά που τον απασχολούν, προκειμένου να ξεκινήσει η παρέμβαση από το θέμα που έχει μεγαλύτερη σημασία για το άτομο τη δεδομένη στιγμή που καλεί. Στα παρακάτω αποσπάσματα αναδεικνύεται αυτή η διάσταση:

*Αλλά νομίζω ότι το πολύ-πολύ σημαντικό για έναν άνθρωπο που είναι σύμβουλος, ακριβώς επειδή ο άνθρωπος που παίρνει έχει κάποιο θέμα και καλεί άρα είναι δεδομένο ότι δεν ξέρει τί του συμβαίνει, άρα είναι δεδομένο ότι θα φύγει, θα χαθεί, θα πάει σε πάρα πολλά πράγματα. Ε αυτός ο άνθρωπος έχει πάρει τηλέφωνο για να τον εστιάσεις εσύ, άρα είναι πολύ σημαντικό αυτό, η εστίαση στο εδώ και τώρα τί συμβαίνει, τί γίνεται. (Συν. Αρ. 6)*

*Πολλές φορές ρωτάνε αν μπορούν να μας ξαναβρούν... δεν είναι βοηθητικό. Δεν είναι βοηθητικό το να παίρνεις τηλέφωνο γιατί μένεις εκεί, δεν το προχωράς παραπάνω. Το να πάρεις πάλι δύο και τρεις και τέσσερις φορές και να μηρυκάσεις τα ίδια και τα ίδια... δεν προχωράς. (Συν. Αρ. 2)*

Από την άλλη, ο στόχος των ατόμων που καλούν στις γραμμές στήριξης ποικίλλει ανάλογα με την περίπτωση, το πρόβλημα ή τη δυσκολία που αντιμετωπίζουν, καθώς και με τη δεκτικότητα και το κοινωνικομορφωτικό τους επίπεδο. Αρκετά συχνό, ωστόσο, όπως αναδεικνύεται και στη βιβλιογραφία (Young, 2009), είναι το φαινόμενο να καλούν οι εξυπηρετούμενοι απλά και μόνο για να ακουστούν, να μοιραστούν αυτό που τους προβληματίζει με κάποιον άλλον άνθρωπο, αλλά και να εκφράσουν τα συναισθήματα τους σε κάποιον που δείχνει κατανόηση κι ενσυναίσθηση. Τα παρακάτω αποσπάσματα είναι χαρακτηριστικά προς αυτή την κατεύθυνση:

*Πιασ' του την κουβέντα εφόσον σε πήρε τηλέφωνο έχει ανάγκη να μιλήσει, να καταπραΰνει αυτό το οποίο αισθάνεται, μίλησέ του. (Συν. Αρ. 2)*

*Δηλαδή θα πάρει κάποιες πληροφορίες... Που σημαίνει ότι ένας άνθρωπος που θα καλέσει στην γραμμή, εννοείται πως εγώ θα του δώσω πληροφορίες για το ποια είναι η διαδικασία, ποια είναι τα δικαιώματά του που μπορεί να απευθυνθεί για την καταγγελία άμα είναι γονιός, σε σχέση με την εισαγγελία...Είναι ανάλογα με το αίτημα, αλλά σίγουρα θα πάρουν μία... μία έτσι πλαισίωση από εμάς. Απλώς σε πρώτη φάση θα έχουν πάρει τα... και ο ίδιος θα έχει συνειδητοποιήσει λίγο καλύτερα, αν όχι συνειδητοποιήσει, τουλάχιστον αναγνωρίσει τι τον δυσκολεύει και λίγο να ξεχωρίσει... (Συν. Αρ. 3)*

*Ένας από τους στόχους μπορεί να είναι αυτό, μια πρώτη επαφή προκειμένου κάποιου είδους επεξεργασία να γίνει, προκειμένου κάποια πράγματα να γίνουν αντιληπτά στο γονιό και να ζητήσει μια παραπάνω βοήθεια στο μέλλον ας πούμε, αντιλαμβανόμενος κάποια πράγματα. (Συν. Αρ. 5)*

*Βέβαια αυτό εξαρτάται κι από την περίπτωση, απ' τη δεκτικότητα του ανθρώπου, από το κοινωνικομορφωτικό του επίπεδο... (Συν. Αρ. 6)*

Στη συνέχεια, περιγράφονται τα χαρακτηριστικά, καθώς και οι ιδιαιτερότητες που ανακύπτουν κατά την άσκηση της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου.

## Γ.2 Η διαδικασία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής

Δεδομένου ότι κατά τη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου, αφενός ο χρόνος είναι περιορισμένος κι αφετέρου το άτομο που καλεί βρίσκεται ήδη σε μια έκρυθμη κατάσταση (Young, 2009), ο σύμβουλος αρχικά του απευθύνει ορισμένες εισαγωγικές ερωτήσεις, οι οποίες θα το ηρεμήσουν σε ένα βαθμό. Ταυτόχρονα, μέσω

αυτών, ο επαγγελματίας θα πάρει μία πρώτη, αν και σύντομη εικόνα για το άτομο που κάλεσε και το περιβάλλον στο οποίο αυτό ζει, επηρεάζει κι επηρεάζεται. Αυτές οι πρώτες διερευνητικές ερωτήσεις θα αποτελέσουν το συνδυαστικό κρίκο που θα οδηγήσει τον εξυπηρετούμενο να ανοιχτεί και να μιλήσει, σε χαμηλότερους πιθανά τόνους για αυτό που τον ώθησε στο να καλέσει. Η διαδικασία αυτή περιγράφεται στα ακόλουθα αποσπάσματα ως εξής:

*Απ' τις βασικές πληροφορίες, που τις χρειαζόμαστε κι εμείς για να δούμε πώς κινείται η γραμμή είναι από πού μας παίρνει ο άνθρωπος, από πού ενημερώθηκε, πόσο χρονών είναι, αν μας έχει ξανακαλέσει. Αυτά λοιπόν συνήθως είναι οι ερωτήσεις που προσπαθούμε να τις κάνουμε στην αρχή. Γιατί; Για να ξε-αγχωθεί και ο άνθρωπος γιατί δεν.. – ξαναλέω – δεν είναι εύκολο να σηκώσεις ένα τηλέφωνο και να πεις ότι «Ψάχνω βοήθεια..» από πού; Από κάπου που δεν τον βλέπω, που δεν τον ξέρω, μου δημιουργεί βέβαια την ασφάλεια αλλά μου δημιουργεί και την ανασφάλεια του απρόσωπου. Για να γεφυρώσουμε λοιπόν το όποιο χάσμα αυτό και να ξε-αγχωθεί ο άνθρωπος και να νιώσει πιο ήρεμος ξεκινάμε μ' αυτές τις ερωτήσεις. Από 'κει και πέρα ρωτάμε για το λόγο που μας κάλεσε. Ψάχνουμε να κάνουμε μια καλή διερεύνηση του κοινωνικού ιστορικού, τα στοιχεία του, την οικογένειά του. (Συν. Αρ. 4)*

*Σίγουρα αφήνω κάποιο χρόνο προκειμένου να μιλήσει ο άλλος, να πει αυτόν το λόγο που καλεί εε και λίγο να διερευνήσω το οικογενειακό περιβάλλον. Δηλαδή να μη μείνω ακριβώς στο σύμπτωμα, στο «ένα παιδί θέλει να γίνει το δικό του». Εε θα ρωτήσω ή θα αφήσω να ειπωθούν πράγματα σχετικά με το ποιος μένει στο σπίτι, πώς είναι οι σχέσεις, αν υπάρχουν αδέρφια. Εε πώς είναι έτσι λίγο αδρά το σκηνικό και τα δυναμικά στην οικογένεια. Εεμ γιατί είναι... είναι αλλιώς να είναι ένα μοναχοπαιδί που έχει μάθει να γίνεται το δικό του και τα λοιπά... Είναι αλλιώς ένα παιδί που διεκδικεί να γίνει το δικό του, επειδή ζηλεύει τον αδελφό του ή την αδελφή του κι αλλιώς αντιμετωπίζεται. Οπότε ναι σε πρώτη φάση λίγο να ακούσω τη μεγάλη εικόνα έτσι... (Συν. Αρ. 5)*

Πιο συγκεκριμένα, στις περιπτώσεις όπου πρόκειται για γραμμές υποστήριξης και προστασίας ανηλίκων, και είναι δυνατό να καλέσουν οι γονείς, αλλά κι όποιος σχετίζεται με τους ανήλικους, οι πρώτες ερωτήσεις περιλαμβάνουν τυπικά την αναζήτηση πληροφοριών, όπως αυτές για την ηλικία του παιδιού, προκειμένου να καταστεί σαφές ότι ο γονιός έχει απευθυνθεί στην κατάλληλη για το παιδί του γραμμή, εφόσον αυτό είναι ακόμη ανήλικο. Επιπλέον, θα πρέπει να είναι από την αρχή ξεκάθαρο ότι ο γονιός έχει καλέσει για να μιλήσει για θέμα που σχετίζεται με το παιδί του κι όχι αποκλειστικά με τον ίδιο. Στο απόσπασμα που ακολουθεί, η επαγγελματίας αναδεικνύει χαρακτηριστικά αυτή τη διάσταση:

*Οι πρώτες ερωτήσεις που χρειάζεσαι να κάνεις είναι «γεια σας, γραμμή... , παρακαλώ;», «ναι γεια σας, είμαι η τάδε...», «για το παιδί σας θέλετε να μιλήσετε;»... γιατί μπορεί να θέλει να μιλήσει για τον εαυ... για... για θέμα δικό του... ή να σου πει, που συμβαίνει, «ναι για το παιδί μου». Δεύτερη ερώτηση, «πόσων χρονών είναι το παιδί σας;»... «35»... «θα μιλήσετε με το 197» της λες που είναι η γραμμή για ενήλικες. «Μα... τι... παιδί μου σας λέω είναι», «ναι αλλά είναι ενήλικας». Άρα ρωτάς επομένως. Πόσο χρονών είναι το παιδί. (Συν. Αρ. 3)*

Σημαντικό σημείο στο ξεκίνημα μιας τηλεφωνικής επικοινωνίας αποτελεί όμως και η ενημέρωση του καλούντα από το σύμβουλο για την ανωνυμία της κλήσης. Γίνεται σαφές δηλαδή, στον άνθρωπο που καλεί ότι δεν υποχρεούται να δώσει τα προσωπικά του στοιχεία. Ωστόσο, η ανωνυμία από πλευράς επαγγελματία φαίνεται πως διαφέρει από γραμμή σε γραμμή, ανάλογα με την τακτική που επιλέγει να ακολουθεί ο εκάστοτε φορέας. Τα παραπάνω στοιχεία περιγράφονται στα αποσπάσματα των επαγγελματιών που ακολουθούν:

*Εμείς δε ζητάμε... δεν το ξέρουν όλοι βέβαια. Δεν το ξέρουν γιατί πολλές φορές ο άλλος ξεκινάει και μπορεί... έχουν τύχει πάρα πολλά τηλέφωνα που αυτός ο οποίος παίρνει ξεκινάει κι αρχίζει και συστήνεται «Είμαι ο τάδε...» κλπ. Και του γίνεται από την αρχή η ενημέρωση ότι «Κοίτα να δεις, η γραμμή μας είναι ανώνυμη, δε χρειαζόμαστε στοιχεία. Μπορούμε να μιλήσουμε στο πλαίσιο της ανωνυμίας». (Συν. Αρ. 2)*

*Η γραμμή είναι ανώνυμη και για αυτόν που καλεί και για μας και το λέμε στους ανθρώπους. Και για να υπάρχει μια ισοτιμία είναι ένθεν κακείθεν ανώνυμη. (Συν. Αρ. 4)*

*Εγώ δίνω το όνομά μου σε όλες τις συνομιλίες δίνω το όνομά μου ούτως ή άλλως... αλλά όμως εγώ θα το πω, ότι «ξέρετε τι; Ονομάζομαι... Ναι εμείς το λέμε. (Συν. Αρ. 3)*

Στη συνέχεια, ο επαγγελματίας περνά σε ερωτήσεις που σκοπό έχουν να επικεντρωθεί ο εξυπηρετούμενος σταδιακά στο λόγο που κάλεσε, διερευνώντας τα αίτια και τα χαρακτηριστικά του ενδεχόμενου προβλήματος, αλλά και ωθώντας τον να αναφερθεί σε πιθανούς τρόπους αντιμετώπισής του που δοκίμασε πριν καλέσει στη γραμμή. Χαρακτηριστικά προς αυτή την κατεύθυνση είναι τα παρακάτω αποσπάσματα:

*Τι είναι αυτό που τον δυσκολεύει τώρα, πού είναι εκείνος σε όλο αυτό τι έχει δοκιμάσει, πώς το διαχειρίζεται αυτό που εκείνος ορίζει ως πρόβλημα. Τι κινήσεις έχει κάνει που φαίνεται εκείνος λέει ότι δεν λειτουργούν άρα «Έλα να δούμε μαζί» στην ουσία αυτό είναι το μήνυμα ότι «έχετε δοκιμάσει λοιπόν αυτά τα οποία φαίνεται ή λέτε ότι δεν λειτουργούν επομένως ελάτε λίγο να δούμε μαζί πως αλλιώς θα μπορούσαμε να...»... «για να δούμε λίγο εσείς τι σκέφτεστε ότι θα μπορούσατε να έχετε κάνει διαφορετικά;*

*Τώρα. Που έχετε πάρει μία απόσταση που εδώ τα συζητάμε..» τέλος πάντων... «Σκέφτεστε ότι θα μπορούσε κάπως να λειτουργήσει διαφορετικά αυτό το πράγμα; ο σύζυγος τι λέει για αυτό;» βάζω λίγο και τον άντρα να δω τι έχει κάνει... (Συν. Αρ. 3)  
Ψάχνουμε να βρούμε τί τρόπους χρησιμοποίησε για να δώσει λύση, τί μέσα χρησιμοποίησε, με ποιον το 'χει συζητήσει, να δούμε το υποστηρικτικό του δίκτυο, να δούμε σε ποιες υπηρεσίες έχει απευθυνθεί κι επίσης το τί βοήθεια θα ήθελε από μας. Πώς θα έβλεπε τη δική μας συνδρομή; Τί είχε στο νου του όταν μας κάλεσε; (Συν. Αρ. 4)*

Εφόσον έχει τεθεί υπό συζήτηση, λοιπόν, το θέμα που απασχολεί τον εξυπηρετούμενο, ο σύμβουλος αρχίζει να δομεί στο μυαλό του τον τρόπο με τον οποίο θα παρέμβει στο εν λόγω περιστατικό, προκειμένου να είναι βοηθητικός προς το άτομο που κάλεσε. Αρκετοί σύμβουλοι δηλώνουν πως η συστημική παρέμβαση είναι μία ιδανική μέθοδος που χρησιμοποιείται για πληθώρα περιστατικών που συνήθως απασχολούν τις γραμμές, δεδομένου ότι ο μεγαλύτερος όγκος κλήσεων, σύμφωνα με τους ερωτώμενους, αφορά στις διαπροσωπικές σχέσεις των ανθρώπων και στις δυσκολίες που προκύπτουν σε αυτές. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, οι θεραπευτές που βασίζονται στη συστημική παρέμβαση εξετάζουν τα άτομα μέσα στο πλαίσιο των σχέσεων και των συστημάτων που αυτά αλληλεπιδρούν. (Skyttner, 2001).

*Εε εμένα εντάζει η εκπαίδευσή μου είναι η συστημική... οπότε με αυτή τη συστημική ματιά τα αντιμετωπίζω... αντιμετωπίζω και τα περιστατικά. Το βασικό της συστημικής είναι ότι το πρόβλημα δεν είναι το πρόβλημα. Δηλαδή, συνήθως οι γονείς παίρνουν και λένε ότι το παιδί μου έχει πρόβλημα. Εε εγώ από την πλευρά της συστημικής αμέσως φεύγω από αυτό και διερευνώ τις σχέσεις που υπάρχουν και το περιβάλλον που υπάρχει. Εε και βγάζω το πρόβλημα από το άτομο και το τοποθετώ σε μια άλλη βάση που έχει να κάνει με τις διαπροσωπικές σχέσεις των ανθρώπων. Ας πούμε, ένα παιδί μπορεί να έχει σχολικές δυσκολίες, μαθησιακές δυσκολίες, που είναι ένα πολύ συνηθισμένο θέμα. Μπορεί να έχει κακή επίδοση στο σχολείο, από τα απλούστερα δηλαδή που μπορεί να καλέσει κάποιος γονιός. Εε αν διερευνήσουμε τη σχέση στην οικογένεια, βλέπουμε ότι μπορεί να υπάρχουν συγκρούσεις ή να υπάρχει ένα διαζύγιο ή διάφορα τέτοια ζητήματα και... όλη η προσοχή φεύγει από αυτά τα ζητήματα και στρέφεται στις δυσκολίες του παιδιού, οπότε το παιδί συντηρεί αυτή την κατάσταση, για να γλιτώσει τα άλλα θέματα. Εε να μην αντιμετωπιστούν δηλαδή τα βασικά θέματα και να ασχολούμαστε συνέχεια με το παιδί που δε διαβάζει, ένα παράδειγμα απλό. Οπότε διερευνώ πολύ αυτά τα κομμάτια. Τη σχέση, το συναίσθημα και την επικοινωνία. Με αυτή την οπτική αντιμετωπίζω εγώ τα περιστατικά. (Συν. Αρ. 1)*

Ωστόσο, όλοι οι επαγγελματίες συγκλίνουν στο γεγονός πως δεν υπάρχει μία ή περισσότερες δεδομένες τεχνικές που μπορούν να ανασύρονται άκριτα κάθε φορά

από το σύμβουλο, προκειμένου να διαχειριστεί ένα περιστατικό. Η φύση της κάθε περίπτωσης, καθώς και η ιδιοσυγκρασία, η συναισθηματική ευαλωτότητα, η ψυχική κατάσταση και το κοινωνικό περιβάλλον του κάθε ανθρώπου που θα καλέσει στη γραμμή αποτελούν μερικούς από τους πολλούς αστάθμητους παράγοντες που μπορεί να προκύψουν σε κάθε κλήση. Συνεπώς, ο σύμβουλος οφείλει να αντιμετωπίζει το κάθε περιστατικό σε μία μεμονωμένη και ξεχωριστή περίπτωση, χωρίς να το συγκρίνει ή να το παρομοιάζει με άλλες, αφού ο εκάστοτε εξυπηρετούμενος δύναται να βιώνει εντελώς διαφορετικά μία όμοια κατάσταση από κάποιον άλλο. Στα παρακάτω αποσπάσματα αναδεικνύεται αυτή η διάσταση:

*Τώρα, η γραμμή έχει αυτό το ιδιαίζον χαρακτηριστικό ότι έχει πάρα πολύ διαφορετικές περιπτώσεις. Οπότε θα πρέπει ανάλογα με την περίπτωση να... είναι και η τεχνική παρέμβαση θα λέγαμε. Δεν υπάρχει μία, αν θέλετε, δεδομένη τεχνική ή κάποιες δεδομένες τεχνικές τις οποίες να θα πούμε μπορούμε να τις εφαρμόσουμε κατά τη δική μου προσωπική άποψη. Θα πρέπει ανάλογα με την επικοινωνία, το αίτημα κλπ... (Συν. Αρ. 8)*

*Δεν έχουμε μια κατεύθυνση, ότι εμείς δουλεύουμε σύμφωνα με αυτό το μοντέλο.... Εε η μοναδικότητα της κάθε περίπτωσης για μένα είναι η βάση. Να την δούμε, να την τονίσουμε και μέσα σε αυτή τη μοναδικότητα να δούμε τι μπορεί να γίνει. Εε το πώς ακούγεται αυτό στον άλλον εε και το τι γίνεται με το δικό του παιδί, πρέπει να το δούμε ξεχωριστά. Είναι μία φορά. Είναι μία η Μαρία κι ένας ο γιος της ο Κωνσταντίνος και πρέπει να δούμε τη γίνεται με τον Κωνσταντίνο. Όταν η Μαρία του το λέει αυτό, πώς του το λέει η Μαρία και τι συμβαίνει σε εκείνη. (Συν. Αρ. 9)*

Η παραπομπή είτε σε πιο εξειδικευμένες, αναλόγως με το αίτημα, γραμμές, είτε στο να ακολουθήσει ο καλών μία θεραπευτική διαδικασία δια ζώσης είναι ένα στοιχείο που ενυπάρχει στην τηλεφωνική συμβουλευτική. Συχνά, οι εξυπηρετούμενοι ερχόμενοι αντιμέτωποι με μια δυσκολία καλούν σε μία γραμμή σε κατάσταση πανικού, απογοήτευσης ή απελπισίας, προκειμένου να αναζητήσουν βοήθεια για το πρόβλημά τους. Ωστόσο, στις μέρες μας έχουν συσταθεί ποικίλες γραμμές, οι οποίες εξειδικεύονται σε συγκεκριμένα θέματα και πιθανά ο καλών να μην τις γνωρίζει. Ο σύμβουλος σε αυτές τις περιπτώσεις οφείλει να παραπέμψει το άτομο και να το πληροφορήσει για την ύπαρξή τους, προκειμένου να υποστηριχθεί κατάλληλα από εκεί. Από την άλλη πλευρά, δεν λείπουν οι φορές, όπου κατά τη διάρκεια μιας κλήσης ο επαγγελματίας διαπιστώνει ότι το θέμα που απασχολεί τον καλούντα χρήζει περισσότερης εμβάθυνσης κι ανάλυσης και του προτείνει να ακολουθήσει μία σειρά συνεδριών, ώστε να βοηθηθεί επαρκώς, κάτι που οι τηλεφωνικές γραμμές αδυνατούν



να παράσχουν, λόγω του περιορισμένου χρόνου. Τα παραπάνω περιγράφονται στα αποσπάσματα των επαγγελματιών που ακολουθούν:

*Δηλαδή αν θα μας πάρει κάποιος για θέμα χρήσης, τη στιγμή που υπάρχουν... ή θέμα εξάρτησης από τζόγο, τη στιγμή που υπάρχουν πιο εξειδικευμένες γραμμές... κατ' αρχήν ξε-φοβίζουμε τον άνθρωπο, γιατί είναι πάρα πολύ δύσκολο κάποιος να κάνει την πρώτη προσπάθεια, να πάρει τηλέφωνο. Σημαίνει ότι έχει κάνει το πρώτο βήμα, ότι έχει αναγνωρίσει ότι υπάρχει ένα ζήτημα το οποίο θα πρέπει να το δει. Αυτό λοιπόν το ενισχύουμε και τον συμβουλεύουμε.. λειτουργούμε βοηθητικά ώστε να πάρει στην πιο εξειδικευμένη γραμμή ή να απευθυνθεί από κοντά. (Συν. Αρ. 4)*

*Δεν είναι βοηθητικό το να παίρνεις τηλέφωνο γιατί μένεις εκεί, δεν το προχωράς παραπάνω. Το να πάρεις πάλι δύο και τρεις και τέσσερις φορές και να μηρυκάζεις τα ίδια και τα ίδια... δεν προχωράς... από 'κει και πέρα εμείς δεν μπορούμε να βοηθήσουμε περισσότερο, θα πρέπει να απευθυνθείς κάπου». (Συν. Αρ. 2)*

*Ας πούμε εντάζει ένα περιστατικό που όντως ήταν πολύ έτσι άγριο με ένα γιό που έκανε λίγο ό,τι θέλει, που απειλούσε ας πούμε «θα σε σφάζω, θα σε κάνω, θα σου δείξω» εε μίλησα 5-6 φορές ας πούμε με τη μαμά, όπου εντάζει κατάφερε να πει κι αυτή ότι όταν ήταν μικρός, τον χτυπούσα εγώ πολύ εε και τον αδελφό του και τώρα είναι σα να παίρνει την εκδίκησή του και λίγο να το ακούσει κι η μαμά και να καμφθούν και κάποιες αντιστάσεις που είχε και η μαμά κι ο σύζυγός της εε του να πάνε και να δούνε κάποιον ας πούμε, να κάνουν μια συμβουλευτική από κοντά. Εε εκεί τελικά ας πούμε αυτό. (Συν. Αρ. 1)*

Τέλος, όσον αφορά στη διάρκεια της κλήσης, κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική, σύμφωνα με τους επαγγελματίες αυτή δεν είναι ποτέ σταθερή, δεν έχει συγκεκριμένο χρονικό όριο ούτε ορίζεται από το φορέα. Ο χρόνος της κάθε κλήσης ποικίλει ανάλογα με τον εκάστοτε σύμβουλο και τη μέθοδο διαχείρισης που ακολουθεί, ανάλογα με το περιστατικό που καλείται να αντιμετωπίσει, αλλά και με τον άνθρωπο που έχει καλέσει και συνομιλεί μαζί του. Υπάρχουν, δηλαδή, περιπτώσεις όπου ο εξυπηρετούμενος καλεί στη γραμμή ζητώντας μια απλή, τυπική-διαδικαστική πληροφορία, οπότε και η διάρκεια της κλήσης είναι, αναπόφευκτα, μικρή. Την ίδια στιγμή, πολλοί καλούν θέλοντας να μιλήσουν για κάποιο σοβαρό πρόβλημα που τους απασχολεί κι αναζητώντας βοήθεια για την επίλυσή του. Σε αυτές τις περιπτώσεις, κι αναλόγως με το πόσο ομιλητικός είναι ο εξυπηρετούμενος ή έχει τη διάθεση να ανοιχτεί στο σύμβουλο, η κλήση μπορεί να διαρκέσει από 20 έως 50 λεπτά τις περισσότερες φορές. Αυτή η παράμετρος αναδεικνύεται στο λόγο των επαγγελματιών στα ακόλουθα αποσπάσματα:

*Εξαρτάται κι από το σύμβουλο. Υπάρχουν αρκετά τηλέφωνα που είναι πολύ ξεκάθαρα και μπορεί να είναι για 5 λεπτά. Μπορεί να είναι κάποιος που δεν έχει διάθεση και να ανοιχτεί, οπότε σε 5 λεπτά θα ακούσει ότι έχεις να του πεις και θα κλείσει. Εε για να γίνει μια σχετικά έτσι επαρκής συνομιλία χρειάζεται νομίζω ένα μισάωρο. Εε για να μπορέσει έτσι να πάρει και μια εικόνα ο σύμβουλος και να πει και κάποια πράγματα που ίσως να πιάσουνε τόπο. (Συν. Αρ. 5)*

*Όχι, χρόνο δεν έχει, προσπαθούμε κι εκεί να είμαστε περιορισμένοι, αυτό πάλι θα εξαρτηθεί από την περίπτωση. Διότι είναι άλλο το να καταλάβουμε ότι μπορούμε να το διαχειριστούμε σε πολύ λίγο χρονικό διάστημα, παράδειγμα μας ζητά κάποιος μια πληροφορία για ένα.. πού βρίσκεται ένα Κ.Κ.Σ., ένα Κέντρο Ψυχικής Υγείας μάλλον στην Αττική ή στην επαρχία, αυτό είναι μια συγκεκριμένη πληροφορία. Απ' τον κατάλόγο μας τον ενημερώνουμε.. να είναι 2 λεπτά – 3 λεπτά. Υπάρχουν όμως περιπτώσεις οι οποίες μπορεί να χρειαστεί και 15 και 20 λεπτά – 25 λεπτά, ανάλογα. Αυτό αξιολογείται, αν θέλετε, ανάλογα με την περίπτωση, με την κλήση. Αλλά το σύνθηες είναι εκεί γύρω στο 10λεπτο, να μπορέσουμε να καλύψουμε τον εξυπηρετούμενο. Γιατί μετά υπερβαίνουμε και τα όρια. (Συν. Αρ. 8)*

### Γ.3 Τα «δυνατά» και τα «αδύνατα» σημεία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής

Η στήριξη από το τηλέφωνο συνιστά μία σύγχρονη μέθοδο συμβουλευτικής, στην οποία συναντώνται τόσο «δυνατά», όσο και «αδύνατα» σημεία. Οι επαγγελματίες σύμβουλοι αλλά και οι εθελοντές των τηλεφωνικών γραμμών στις οποίες διεξήχθη η παρούσα έρευνα, τοποθετήθηκαν αναλυτικά για τα πλεονεκτήματα αλλά και τους περιορισμούς που ενυπάρχουν στην τηλεφωνική συμβουλευτική.

Η τηλεφωνική συμβουλευτική διαθέτει αρκετά «δυνατά» σημεία τα οποία την καθιστούν αποτελεσματική για τους εξυπηρετούμενους που την προσεγγίζουν, αλλά και για όλους τους πολίτες. Ένας βασικός παράγοντας τον οποίο ανέφεραν οι επαγγελματίες είναι αυτός της προσβασιμότητας. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν βοήθεια από έναν ειδικό, να εκφράσουν το πρόβλημά τους ή να καταγγείλουν ένα περιστατικό, σηκώνοντας απλά το ακουστικό που βρίσκεται δίπλα τους. από οπουδήποτε βρίσκονται και σε οποιαδήποτε κατάσταση είναι. Όπως αναφέρουν οι McKellar κ.ά. (2012), η τηλεφωνική συμβουλευτική δίνει τη δυνατότητα τόσο στο σύμβουλο όσο και στον καλούντα να επικοινωνούν από τον προσωπικό τους χώρο, χωρίς να χρειάζεται κάποια προετοιμασία και χωρίς να αναγκάζονται να διανύουν αποστάσεις, χρόνο και χρήματα για να συναντηθούν. Οι εξυπηρετούμενοι κάνοντας χρήση αυτής της μεθόδου διευκολύνονται αισθητά,

εφόσον έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το σύμβουλο τη στιγμή που το επιθυμούν εφόσον δε χρειάζεται να κλείσουν ραντεβού και να αναμένουν μία συγκεκριμένη ημερομηνία. Τα παραπάνω διακρίνονται στα ακόλουθα αποσπάσματα:

*Είναι πιο δύσκολο να αποφασίσει κάποιος να πάει προσωπικά να βρει κάποιον. Κι αν δεν είναι έτοιμος, να βρίσκεται σε κρίση και χρειάζεται και συνειδητοποιεί ότι χρειάζεται βοήθεια, είναι πιο εύκολο να σηκώσεις το τηλέφωνο που είναι εκεί δίπλα σου και να πάρεις σε μία γραμμή και να πεις «έχω αυτό, μπορείτε να με βοηθήσετε;» Και ναι είναι μία πρώτη... και για αυτό θεωρώ ότι είναι σημαντικό που υπάρχουν όλες αυτές οι γραμμές. Και για κόσμο που θα έκανε λίγο πίσω ή θα φοβόταν να πάει, θα ντρεπόταν ή οτιδήποτε μπορεί να συμβαίνει... ή δεν έχει τη δυνατότητα της μετακίνησης για οποιοδήποτε λόγο. (Συν. Αρ. 1)*

*Ο πολίτης δε θα χρειαστεί να ετοιμαστεί, να κλείσει ραντεβού, να πάει σε μία υπηρεσία, να περιμένει το ραντεβού του, να δει τον ειδικό κλπ.. αυτά όλα καταργούνται, μπορεί απ' τον κήπο του σπιτιού του να καλέσει. (Συν. Αρ. 8)*

Όπως επίσης τόνισαν οι επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα, οι εξυπηρετούμενοι μπορούν να έρθουν σε επαφή με τους ειδικούς από οποιαδήποτε περιοχή της Ελλάδας, ανθρώπους που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές και δεν έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν στήριξη από κάποιον ειδικό, καθώς η κοντινότερη υπηρεσία βρίσκεται ίσως πολύ μακριά από τον τόπο που κατοικούν. Το γεγονός ότι η συμβουλευτική δια τηλεφώνου αποτελεί για εκείνους το μοναδικό τρόπο να ζητήσουν βοήθεια, συνιστά ένα πολύ ισχυρό πλεονέκτημά της. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Ιδιαίτερα γιατί έχει αποδειχθεί σε μελέτες σύμφωνα με τους Reese, Conoley & Brossart (2002) ότι τόσο τα άτομα που ανήκουν σε χαμηλό κοινωνικοοικονομικό επίπεδο, αλλά κι εκείνα που μένουν σε δυσπρόσιτες περιοχές, είναι αυτά που αντιμετωπίζουν περισσότερες ψυχοπαιστικές καταστάσεις και παράλληλα βρίσκονται στο περιθώριο του ψυχικού συστήματος υγείας. (Mays&Albee, 1992). Η άποψη αυτή τονίζεται στα παρακάτω αποσπάσματα:

*Αυτό είναι το νούμερο 1. Γιατί σκεφτείτε ότι η γραμμή είναι το μόνο εργαλείο αυτή τη στιγμή που υπάρχει για ανθρώπους που είναι στην παραμεθόριο. Δεν υπάρχει τίποτα άλλο. Το μόνο εργαλείο που έχουν αυτοί οι άνθρωποι στη διάθεσή τους, σε μία φάση που είναι προβληματισμένοι, είναι το να σηκώσουν το τηλέφωνο. Γιατί δεν υπάρχει τίποτα άλλο ίσως εκεί στην περιοχή τους. Καταλάβετε; (Συν. Αρ. 3)*

*Σίγουρα σε μία μέσω τηλεφώνου μπορείς να παρέχεις βοήθεια σε πολύ περισσότερο κόσμο. Μπορείς να παρέχεις βοήθεια σε κόσμο ο οποίος δυσκολεύεται να έχει πρόσβαση, δηλαδή αν θα καλέσουν από απομακρυσμένες περιοχές που δεν υπάρχουν*

*υπηρεσίες.. ναι, είσαι εσύ – φτάνεις εσύ μόνο, φτάνει η τηλεφωνική γραμμή. (Συν. Αρ. 4)*

Ένα ακόμη ουσιαστικό προτέρημα σύμφωνα με τους επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα είναι η καθημερινή και 24ωρη λειτουργία των γραμμών, ειδικά για τις περιπτώσεις που οι εξυπηρετούμενοι δε διαθέτουν τον απαιτούμενο χρόνο την ημέρα ή όπου οι κρίσεις προκύπτουν αιφνίδια κατά τη διάρκεια της νύχτας. Παράλληλα, καθοριστικό είναι και το μηδενικό κόστος των γραμμών. Οι κλήσεις είτε είναι δωρεάν για τον καλούντα, είτε μπορούν να χρεώνονται για την κλήση, χωρίς όμως να πληρώνουν για το σύμβουλο. (Reese, Conoley & Brossart, 2002). Το οικονομικό ζήτημα είναι πολύ βασικό στις μέρες μας και είναι γεγονός και κοινά αποδεκτό από πολλούς μελετητές ότι η τηλεφωνική συμβουλευτική αποτελεί ένα οικονομικά πιο προσιτό μέσο θεραπείας από τη δια ζώσης συμβουλευτική. (Barnett&Scheetz, 2003; Car&Sheikh, 2003; Reese, Conoley & Brossart, 2002; Rosenfield 2002). Το στοιχείο αυτό λειτουργεί θετικά και στο επίπεδο των καταγγελιών, όπως ανέφεραν οι επαγγελματίες, μιας και οι πολίτες που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να καλέσουν σε μία γραμμή δεν στερούνται της δυνατότητας να καταγγείλουν ένα περιστατικό βοηθώντας έτσι κάποιο συμπολίτη τους. Ακολουθούν τα χαρακτηριστικά αποσπάσματα:

*Σίγουρα, το ότι είτε το 24ωρο το ανά πάσα στιγμή, «Τώρα γύρισα από τη δουλειά, έβαλα.. τακτοποίησα, μαγείρεψα, καθάρισα το σπίτι, έβαλα τα παιδιά για ύπνο. Έκανα ένα μπάνιο και τώρα έκατσα να χαλαρώσω κι είναι 12 η ώρα, έχω αυτό το πρόβλημα, ας πάρω να το συζητήσω τώρα που είμαι.. έχω το χρόνο».*  
*Και το ότι είναι δωρεάν, κι αυτό είναι ένα μεγάλο πλεονέκτημα... (Συν. Αρ. 2)*

*Το συν της γραμμής το μεγάλο είναι η ευρύτητα και το ότι μπορεί να την αξιοποιήσουν και δη εν προκειμένω απ' τη δική μας γραμμή και χωρίς χρέωση, δηλαδή μας παίρνουν άνθρωποι που ήταν στο δρόμο απ' τα κινητά τους. Δεν είχαν μονάδες αλλά μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε μας γιατί είναι δωρεάν η γραμμή, σε μία υπηρεσία όμως δεν έχει, ακόμη και αυτό δεν το είχε γιατί είναι αστική η χρέωση, άρα λοιπόν αυτό είναι ένα μεγάλο πλεονέκτημα της γραμμής. (Συν. Αρ. 4)*

Για τους καλούντες των γραμμών έχει πολύ μεγάλη σημασία, σύμφωνα με τα λεγόμενα των συμβούλων, η δυνατότητα να διατηρούν την ανωνυμία τους, ιδιαίτερα για εκείνους που προέρχονται από κλειστές κοινωνίες, καθώς όπως τονίζουν οι επαγγελματίες, σε εκείνες τις περιοχές είναι έντονο το αίσθημα της μυστικοπάθειας και του φόβου για την κατακραυγή. Όπως επιβεβαιώνεται και βιβλιογραφικά η

ανωνυμία του καλούντος μπορεί να είναι η ουσιαστική αιτία επιλογής αυτής της μεθόδου συμβουλευτικής, ιδιαίτερα από ανθρώπους που σε άλλη περίπτωση μπορεί να μην είχαν το θάρρος να απευθυνθούν από κοντά σε κάποιο σύμβουλο, φοβούμενοι την επίκριση ή την έκθεσή τους. (McLeod, 2005 ; Reese, Conoley & Brossart, 2002). Το γεγονός ότι στα πλαίσια της ανωνυμίας ο εξυπηρετούμενος νιώθει πιο ασφαλής και είναι πιο πρόθυμος να μιλήσει ελεύθερα, με ειλικρίνεια, αλλά και να θίξει ευαίσθητα προσωπικά του θέματα, βρίσκει σύμφωνους πολλούς ερευνητές. (Ee&Lowe, 2005; McLeod, 2005; Rosenfield, 2002; Γιωτάκος κ.ά., 2006). Το πλεονέκτημα αυτό εντοπίζεται στο εξής απόσπασμα:

*Είναι.. είναι κάθε νόμισμα έχει δύο όψεις. Δηλαδή στην τηλεφωνική το κομμάτι του ότι δε σε γνωρίζει και δε σε βλέπει από κοντά είπαμε ότι έχει το μείον, έχει όμως και το συν ότι ίσως να νιώθει λιγότερο κρινόμενος και να 'ναι πιο ελεύθερος να μιλήσει κάποιος, απ' ότι θα ήταν σε μία συνάντηση από κοντά. Πολλοί άνθρωποι μας το λένε αυτό. Δηλαδή όταν τους λέμε «Πώς και απευθυνθήκατε σε μία τηλεφωνική γραμμή και δεν ψάξατε από κοντά;».. «Ναι αλλά δεν ξέρω και τί θα μου πουν και πώς θα με κρίνει..». Δηλαδή το ίδιο χαρακτηριστικό της απόστασης έχει θετική και αρνητική ανάγνωση. Εσύ λοιπόν καλείσαι να ενισχύεις τη θετική και να την αξιοποιήσεις. (Συν. Αρ. 4)*

Όπως αναφέρθηκε ακόμα από τους επαγγελματίες, η ανωνυμία των καλούντων συμβάλει στο να αποφευχθεί η πιθανή εξάρτησή τους από το σύμβουλο, γιατί μέσω της απρόσωπης επικοινωνίας δε δημιουργείται η σχέση εξάρτησης στην οποία ο καλών νιώθει την ανάγκη σε οποιαδήποτε δυσκολία του να έρθει σε επαφή με έναν συγκεκριμένο σύμβουλο. Στο παρακάτω απόσπασμα αναδεικνύεται η παραπάνω διάσταση:

*Συν το ότι αυτή.. η ανωνυμία, γιατί διατηρούμε την ανωνυμία μας τόσο εμείς όσο και οι άνθρωποι που καλούν, βοηθάει στο να αποφευχθεί η ενδεχόμενη εξάρτηση απ' το σύμβουλο. Εννοείται ότι πάντα είμαστε διαθέσιμοι να μιλήσουμε και να ξαναμιλήσουμε για μία περίπτωση αλλά επειδή είναι πολύ εύκολο να μπει στη διαδικασία του ότι «Πήρα μία φορά, μου έδωσε την απάντηση» και ειδικά εγώ αν έχω και μέσα μου μία αίσθηση ανεπάρκειας ότι δεν μπορώ να τα καταφέρω κι ότι κάποιος άλλος μου είπε τί να κάνω δημιουργεί την τάση να ξαναπάρω τηλέφωνο και να ξαναπάρω τηλέφωνο και να ξαναπάρω τηλέφωνο, άρα να μην αυτονομηθώ ποτέ. Οπότε αυτή η ανωνυμία, ότι δεν κρατάμε τα στοιχεία κανενός και δε δίνουμε τα δικά μας, δε δημιουργεί και μία σχέση που «Οποιαδήποτε στιγμή σ' οποιαδήποτε δυσκολία που εγώ πελαγώνω θα σε πάρω τηλέφωνο για να μου πεις τί να κάνω». Αυτό το θεωρώ θετικό. Και κρατάει και μία απόσταση που χρειάζεται να υπάρχει κάποιες φορές, όταν μιλάμε για συμβουλευτική, που πραγματικά ναι έχουμε περιπτώσεις που καλούν συστηματικά... (Συν. Αρ. 6)*

Επιπρόσθετα, οι επαγγελματίες που μετείχαν στην έρευνα ανέφεραν ότι στο θέμα των καταγγελιών κατέχει σημαντικό ρόλο και η ανωνυμία των καλούντων. Αυτό συμβαίνει διότι οι γραμμές οι οποίες δέχονται ανώνυμες καταγγελίες δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες που δεν επιθυμούν να εκτεθούν ονομαστικά να βοηθήσουν ένα συνάνθρωπό τους που χρειάζεται βοήθεια. Ο φόβος της έκθεσης είναι συχνά ανασταλτικός παράγοντας για έναν πολίτη που θέλει να καταγγείλει ένα συμβάν, με αποτέλεσμα να μη δίνεται η δυνατότητα στις αρμόδιες αρχές να επεμβαίνει και να στηρίζει το άτομο που έχει ανάγκη. Η άποψη αυτή διατυπώνεται στο εξής απόσπασμα:

*Πιστεύετε ότι έχει κάποια προτερήματα η τηλεφωνική που δεν υπάρχουν στη δια ζώσης; Κάποια χαρακτηριστικά;*

*Ναι, ναι υπάρχουν. Είναι η ανωνυμία κυρίως. Δηλαδή το γεγονός ότι μπορεί ο άλλος με ευκολία να πει κάποια πράγματα. Αυτό είναι πολύ σημαντικό, δηλαδή ενώ όταν υπάρχει αμεσότητα εκεί μπορεί να προβληματιστεί, να φοβηθεί ενδεχομένως. Δηλαδή εύκολα δε θα πάει να καταγγείλει κάποιος. Δηλαδή στον εισαγγελέα δε θα πάει γιατί φοβούνται οι περισσότεροι. Υπάρχει ο παράγων του φόβου που λειτουργεί αποτρεπτικά. Και οι περισσότεροι για αυτό.. είναι πολύ λίγα τα περιστατικά τα οποία θέλουν να διατηρήσουν την επωνυμία τους. Στις περισσότερες των περιπτώσεων αναφέρουν «Είναι επώνυμη η καταγγελία;». Αν είναι επώνυμη δε θέλουν συνομιλία. Οπότε αυτό είναι ένα πλεονέκτημα της γραμμής, το γεγονός ότι η επικοινωνία μπορεί να είναι πιο άνετη, όσον αφορά για το κομμάτι των καταγγελιών πάντα. (Συν. Αρ. 8)*

Όπως παρατηρήθηκε ακόμη από τα λεγόμενα των επαγγελματιών, η τηλεφωνική συμβουλευτική δίνει μία αίσθηση ελέγχου στους εξυπηρετούμενους, ενισχύοντας το αίσθημα της ασφάλειας και της ανεξαρτησίας τους, γεγονός που αποτελεί ένα ακόμη ισχυρό πλεονέκτημα της στήριξης από το τηλέφωνο. Τα άτομα κατέχουν ουσιαστικά τον έλεγχο των συνομιλιών εφόσον ορίζουν το χρόνο και το χώρο από τον οποίο θα καλέσουν και ακόμη έχουν τη δυνατότητα να τερματίσουν την κλήση όποτε εκείνοι επιθυμούν. (Anderson κ.ά., 1992; Conman, Burrows&Evans, 2001; Evans κ.ά., 1986; Rosenfield, 2002; Wang, 2000). Το χαρακτηριστικό αυτό αναδεικνύεται στο παρακάτω απόσπασμα:

*Ένα ερώτημα που μου δημιουργήθηκε τώρα και μέσα από τη βιβλιογραφία που έχουμε μελετήσει, σχετικά με το κατά πόσο έχει τον... νιώθει ότι έχει τον έλεγχο στην τηλεφωνική συμβουλευτική ο εξυπηρετούμενος;*

*Ε τον έχει. Τον έχει. Όπως είπαμε, γιατί έχει ορίσει πού είναι, πότε θα πάρει... Μα ήδη πολλοί θα... δεν θα τους αρέσει όταν θα τους πούμε ότι «θα καλέσουμε το συντομότερο» και δεν θα μιλήσει με εκείνον. Παίρνω και λένε «λοιπόν, έχω ένα παιδί» με ακόμα περισσότερο έλεγχο από ότι μπορούν τελικά να έχουν. Ορίζει το πλαίσιο.*

*Ορίζει για τι πράγμα θα μιλήσει, ποια κομμάτια, εντάζει το ποια κομμάτια του θα εκθέσει το ορίζει έτσι κι αλλιώς και κανείς από κοντά. Αλλά ορίζει το χρόνο, ορίζει το χώρο του, ορίζει τη θεματολογία του, αυτό ισχύει και για τις δύο περιπτώσεις... Το ότι όποτε θέλω το κλείνω, νομίζω ότι αυτό είναι η μεγαλύτερη ασφάλεια που μπορεί να νιώθει κανείς όταν πάρει. Και τα στοιχεία του. (Συν. Αρ. 9)*

Τέλος, οι επαγγελματίες ανέφεραν πως η σύντομη χρονικά θεραπευτική διαδικασία μέσω τηλεφώνου δίνει τη δυνατότητα στο σύμβουλο να εστιάσει στο ζήτημα το οποίο θέτει ο εξυπηρετούμενος, να προσαρμόσει τη συμβουλευτική του στα απαιτούμενα χρονικά πλαίσια, τα οποία είναι περιορισμένα και σύμφωνα με τον McLeod (2005) να εμβαθύνει στις συγκεκριμένες ανάγκες του ατόμου. Οι ειδικοί επισήμαναν ακόμη ότι, λόγω της σύντομης συμβουλευτικής διαδικασίας βοηθούν περισσότερο τον καλούντα να εστιάζει κι εκείνος στο ζήτημά του και τον οριοθετούν όταν πλατειάζει ή θίγει πολλά διαφορετικά θέματα συγχρόνως. Η δυνατότητα αυτή του συμβούλου από τη μία επιταχύνει τη διαδικασία, ενώ παράλληλα ενισχύει την αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής, καθιστώντας την πιο ουσιαστική και εστιασμένη. Η διάσταση αυτή περιγράφεται στο ακόλουθο απόσπασμα:

*Από την άλλη, ακριβώς επειδή το τηλεφωνικό έχει αυτή την ιδιαιτερότητα, ότι πρέπει να κλείσεις, βοηθάει στην εστίαση. Ενώ στη διαζώσης θεραπεία μπορεί λίγο να... μπορεί λίγο να ξεφύγεις, να έχεις στο μυαλό σου ότι θα τον ξαναδείς αυτό τον άνθρωπο, οπότε ανοίγεις θέματα. Το ένα δηλαδή είναι σαν ένα δέντρο που μεγαλώνει και το άλλο σαν ένα που στενεύει, ας πούμε. Κάπως έτσι, πρέπει να το κλείσεις, ενώ στο άλλο ανοίγεις, ανοίγεις για να κλείσεις κάποια στιγμή όταν θα ολοκληρωθούν οι συνεδρίες. (Συν. Αρ. 1)*

Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας ζητήθηκαν, όπως προαναφέρθηκε, οι απόψεις των ειδικών και για τα μειονεκτήματα της τηλεφωνικής στήριξης. Ως βασική δυσκολία της οι επαγγελματίες όρισαν την έλλειψη εξωλεκτικής επικοινωνίας, καθώς αποτελεί βασική πηγή παρατήρησης και συλλογής γενικών πληροφοριών που αφορούν το συνομιλητή, όπως επιβεβαιώνει ο Chisinau (2008), αλλά και ουσιαστική προϋπόθεση για τη σύνδεση και τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ συμβούλου και καλούντος. Η απουσία των εξωλεκτικών μέσων έκφρασης καθιστά απρόσωπη την επικοινωνία, δυσχεραίνει την αλληλεπίδραση ανάμεσα στους δύο συνομιλητές, προξενώντας σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006) έντονες δυσκολίες στο έργο του συμβούλου και αποκρύπτει από το σύμβουλο τη σαφή εικόνα των συναισθημάτων του καλούντος τη δεδομένη στιγμή. Σύμφωνα με τον Tait (1999) η ύπαρξη των εξωλεκτικών στοιχείων επικοινωνίας μπορεί να δώσει στο σύμβουλο μια

ουσιαστικότερη εικόνα για τη δυναμική των συναισθημάτων του καλούντος, ενώ ο Chisinau (2008) επισημαίνει την αρνητική επίδραση των τεχνικών μέσων επικοινωνίας στη συμβουλευτική διαδικασία καθώς την καθιστούν απρόσωπη. Η παραπάνω διάσταση αναδεικνύεται στο λόγο των επαγγελματιών στα εξής αποσπάσματα:

*Δηλαδή, στη δια ζώσης συμβουλευτική, μπορείς να αντλήσεις πολύ περισσότερες πληροφορίες οι οποίες δεν είναι εφικτό να τις αντλήσεις στο τηλέφωνο, όπως είναι όλη η εξωλεκτική επικοινωνία, το βλέμμα, η στάση του σώματος, πώς μιλάει, πώς συμπεριφέρεται, πράγματα που το τηλέφωνο.. μαθαίνεις και εξασκείσαι να παίρνεις πληροφορίες ακόμα κι από τη φωνή, τις οποίες πάντα επιβεβαιώνουμε αν ισχύουν, έτσι; Είναι πολύ σημαντικό το ότι εγώ αντιλαμβάνομαι ότι αυτό σημαίνει κάτι.. θα το δώσω πίσω για να δω αν όντως συμβαίνει. Ωστόσο, στη δια ζώσης συμβουλευτική παίρνεις πολλές πληροφορίες που δεν μπορείς να τις πάρεις από το τηλέφωνο, τόσο της εξωλεκτικής επικοινωνίας όσο και για το ιστορικό της κάθε περίπτωσης. (Συν. Αρ. 6)*

*Κοιτάζτε, μέσα από το τηλέφωνο υπάρχουν περιορισμοί. Προφανώς δεν υπάρχει κι επαφή, δεν υπάρχει επικοινωνία μέσα από το σώμα, μη λεκτική τέλος πάντων... Οπότε χρειάζεται, όλα αυτά τα κενά που αφήνει η απουσία της οπτικής επαφής, κάπως να καλυφθούν με έναν τρόπο. (Συν. Αρ. 9)*

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας δυσκολίας, όπως τόνισαν στις συνεντεύξεις οι επαγγελματίες, είναι ο χρόνος. Ο συνδυασμός της πίεσης του χρόνου, του περιορισμένου αριθμού δυνατών συνεδριών από τον ίδιο καλούντα, αλλά και της απρόσωπης επικοινωνίας και σχέσης μεταξύ των δύο συνομιλητών δυσχεραίνουν σύμφωνα με τους ειδικούς την θεραπευτική διαδικασία. Οι σύμβουλοι καλούνται να «καλύψουν» κατά τη διάρκεια μιας κλήσης το ζήτημα του εξυπηρετούμενου, παρέχοντάς του μία επαρκή συμβουλευτική παρέμβαση, μέσα σε λίγο χρονικό διάστημα. Όπως αναφέρουν και οι Reese, Conoley & Brossart (2002) είναι λογικό η άσκηση μιας τόσο σύντομης θεραπευτικής διαδικασίας να μην παρέχει πάντοτε στο σύμβουλο το χρόνο να εγκαθιδρύσει τα θεμέλια μιας ισχυρής βάσης επιρροής στον καλούντα. Τα ζητήματα αυτά υπογραμμίζονται στα ακόλουθα λεγόμενα των επαγγελματιών:

*Το βασικό, στη γραμμή έχεις μόνο το τηλέφωνο, έχεις πιο περιορισμένο χρόνο, στο δια ζώσης έχεις και τα εξωλεκτικά. Και συνήθως στη συνεργασία δια ζώσης έχεις απέναντί σου έναν άνθρωπο ίσως λίγο πιο αποφασισμένο γιατί έχει πάει από κοντά σε μία υπηρεσία. Τί σημαίνει αυτό; Έχει, ας το πούμε μέσα σε εισαγωγικά, «εκτεθεί», δηλαδή έχει δώσει ονοματεπώνυμο, έχει δώσει.. ίσως είναι λίγο πιο κινητοποιημένος από τον άνθρωπο που καλεί. Στο τηλέφωνο έχεις αυτό και είναι πάντα στο νου σου ότι «Έχω*



*αυτήν την ευκαιρία, ίσως να μην έχω άλλη». Στο δια ζώσης αν μια συνεδρία μπορεί να μην πάει τόσο καλά ή να πάει μέτρια έχεις την ευκαιρία σου και στην επόμενη. Στο τηλέφωνο δεν το 'χεις. Έχει αυτήν την πίεση δηλαδή. (Συν. Αρ. 4)*

*Τα πράγματα που μπορείς να κάνεις είναι πολύ συγκεκριμένα σ' ένα μικρό χρονικό διάστημα μιας κλήσης. Και τις περισσότερες φορές δεν υπάρχει συνέχεια αυτής της κλήσης εκτός κι αν αυτό απαιτείται λόγω του περιεχομένου της κλήσης. Δηλαδή γενικότερα η γραμμή είναι για να δοθούν κατευθύνσεις για μία φορά. (Συν. Αρ. 7)*

Ορισμένοι επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα αυτή τοποθέτησαν στις απαντήσεις τους τη δυνατότητα των καλούντων να λάβουν υπηρεσίες παροχής πληροφοριών και συμβουλευτικής από οποιοδήποτε μέρος μπορούν να έχουν πρόσβαση σε τηλέφωνο ως «δυνατό» αλλά και ως «αδύνατο» σημείο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Αυτό ισχύει για τις περιπτώσεις όπου τα άτομα καλούν στη γραμμή ενώ βρίσκονται στο χώρο εργασίας τους, είτε πραγματοποιούν οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα ενώ συνομιλούν με τον ειδικό, διακόπτοντας συνεχώς τη συνομιλία. Οι καλούντες αδυνατούν να συγκεντρωθούν στη διαδικασία, όπως αναφέρουν οι ειδικοί, ενώ παράλληλα δυσχεραίνουν το έργο του συμβούλου, ο οποίος προσπαθεί κάτω από αντίξοες συνθήκες να οριοθετήσει τον εξυπηρετούμενο και τη συζήτηση. Χαρακτηριστικά είναι τα παρακάτω αποσπάσματα:

*Είναι να σε καλούν από μέρος που έχει πολλή φασαρία ή ξέρω εγώ από τη δουλειά τους, οπότε να υπάρχουν συνεχείς διακοπές. Αυτό είναι πάρα πολύ δύσκολο. Ή εμένα μου είχε τύχει, με είχε καλέσει ένας πατέρας και διέκοψε 3-4 φορές και μίλαγε με τη μαμά για το τι πρέπει να πάρουμε από τη λαϊκή, ας πούμε. Το χάνει κι εκείνος, το χάνεις κι εσύ. Είναι και θέμα σεβασμού στη διαδικασία, δηλαδή βλέπεις ότι ο άλλος δεν έχει... δεν έχει κι όριο. Παίρνει κι ό,τι να ναι. Κι ο ίδιος δεν το παίρνει σοβαρά δηλαδή, ούτε το θέμα, ούτε τη διαδικασία. (Συν. Αρ. 1)*

*Παίζει ρόλο και το πόσο προετοιμασμένος ίσως είναι, γιατί από το τηλέφωνο ίσως και να μην είναι έτοιμος, ας πούμε δηλαδή μπορεί να σου μιλάει, να στο πω διαφορετικά, μπορεί να σου μιλάει και παράλληλα να πλένει τα πιάτα... να σου λέει «μισό λεπτάκι, γιατί είμαι στη δουλειά μου» και να τον ακούς να σου λέει «μισό λεπτό, ναι τα εισιτήρια είναι στο δεύτερο ράφι δεξιά, ναι με ακούτε;» Δηλαδή, και να σου λέει ότι είμαι στη δουλειά μου. (Συν. Αρ. 3)*

Υπάρχουν ακόμη πολλές περιπτώσεις, σύμφωνα με όσα ανέφεραν οι επαγγελματίες, όπου οι εξυπηρετούμενοι απαιτούν από το σύμβουλο να τους παρέχει μία «έτοιμη» λύση στο πρόβλημά τους, γίνονται πιεστικοί και επιζητούν μία συγκεκριμένη κατεύθυνση για το τί ακριβώς πρέπει να κάνουν, ενώ παράλληλα δεν επιθυμούν να εντοπίσουν τη δική τους θέση στο πρόβλημα. Στις περιπτώσεις αυτές, όπως

αναφέρουν οι Γιωτάκος κ.ά. (2006), είναι πιθανό οι καλούντες να απορρίπτουν όλες τις προσπάθειες να βρουν οι ίδιοι μια λύση στο πρόβλημά τους, δηλώνοντας, στον εκάστοτε σύμβουλο που συνομιλούν, ότι έχουν δοκιμάσει όλες τις ανάλογες υπηρεσίες χωρίς επιτυχία και θεωρώντας κάθε μία από τις υπηρεσίες αυτές μέρος του προβλήματός τους, εξακολουθώντας ωστόσο να καλούν. Οι σύμβουλοι ωστόσο δε θα πρέπει να πέσουν στην παγίδα να δώσουν στον εξυπηρετούμενο τις «έτοιμες» λύσεις που ζητούν σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), αλλά να τους ενεργοποιήσουν ώστε να αναζητήσουν πού βρίσκονται οι ίδιοι σε σχέση με το πρόβλημα και να κινητοποιηθούν για την επίλυσή του. Το γεγονός αυτό διατυπώνεται στα εξής αποσπάσματα:

*Για μένα η κυριότερη δυσκολία, αυτό που βλέπω είναι ότι πολλές φορές καλούν κάποιους με απαίτηση να τους δώσεις μια λύση εδώ και τώρα. Σε πράγματα τα οποία είναι πολύπλοκα και θα χρειαζόντουσαν ίσως και μια έτσι μακροχρόνια... Αυτό, η απαίτηση. Η απαίτηση ότι θέλω λύση τώρα και πείτε μου τι να κάνω τώρα. Και πολλές φορές δεν υπάρχει ένας τρόπος ή μία λύση κι εξηγώ δε δίνουμε και συνταγές, δηλαδή... και δεν υπάρχουν και συνταγές... Και συνήθως είναι αυτοί οι άνθρωποι, που είναι η δεύτερη δυσκολία, συνήθως αυτοί που έχουν την απαίτηση, είναι κι αυτοί που δεν ακούν. Που δεν είναι διατεθειμένοι να ακούσουν ότι υπάρχει κι ένας διαφορετικός τρόπος να δουν τα πράγματα, μία διαφορετική... Σου λένε «όχι, τα πράγματα είναι έτσι κι εγώ θέλω μία λύση τώρα». «Γιατί αυτό είναι το πρόβλημα» και δεν μπορούν να ακούσουν, δεν αφήνουν χώρο... (Συν. Αρ. 1)*

*Κατά πόσο οι καλούντες θα λέγατε ότι κατευθύνουν ας πούμε τη συμβουλευτική που θέλουν να τους παρέχεται; Δηλαδή το να αποζητήσουν κάτι έτοιμο σαν οδηγία; Αυτοί πολύ το κάνουν. Αυτοί το ζητάνε κατά κόρον. Δηλαδή, θα πούνε «πείτε μου, για αυτό σας πήρα. και τι να κάνω;». Κι εκεί είναι νομίζω και οι δεξιότητες του συμβούλου, που όμως, που το βλέπω κιόλας έτσι ότι στην αρχή και τους καινούριους εθελοντές τους δυσκολεύει και μπαίνουν σε αυτή τη διαδικασία «αφού μου ζητάει, πρέπει κι εγώ να πω, πρέπει να απαντήσω». (Συν. Αρ. 9)*

Η πλειοψηφία των επαγγελματιών τόνισαν στις απαντήσεις τους ότι η έλλειψη ανατροφοδότησης για τη μετέπειτα εξέλιξη των κλήσεων, η οποία είναι είτε πολύ περιορισμένη είτε τις περισσότερες φορές εκλείπει εντελώς, αποτελεί μεγάλο μειονέκτημα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Το γεγονός αυτό βασίζεται στο ότι η ανατροφοδότηση παίζει ενεργό ρόλο στην αυτοκριτική της ποιότητας των τεχνικών και δεξιοτήτων στήριξης και παρέμβασης του συμβούλου, στην ενίσχυση του αισθήματος ότι κάνει σωστά τη δουλειά του αλλά και στη συνεχή βελτίωση των ικανοτήτων του. Αρκετοί σύμβουλοι, όπως ανέφεραν οι επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα, την αποζητούν ασυναίσθητα, λόγω της έμμεσης ανάγκης

τους να αναγνωριστεί η αξία και η σημασία του έργου τους. Ωστόσο, βιβλιογραφικά διατυπώνεται ότι η απόκριση του καλούντος στην αναζήτηση ανατροφοδότησης του συμβούλου δεν αποτελεί μέτρο της αποτελεσματικότητάς του, διότι το πιο πιθανό είναι το άτομο να δώσει θετική απάντηση στην ερώτηση που θα του γίνει, ικανοποιώντας την προσωπική ανάγκη του συμβούλου, χωρίς απαραίτητα εκείνος να τον έχει βοηθήσει ουσιαστικά. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Η άποψη αυτή τονίζεται στο παρακάτω απόσπασμα:

*Η ανατροφοδότηση είναι πολύ σημαντική, αλλά τώρα σε αυτή την περίπτωση δεν μπορεί να υπάρξει. Αν και μπορεί να υπάρξει, εγώ κλείνοντας, κι άλλοι συνάδελφοι το κάνουν, αλλά εγώ το θεωρώ πολύ σημαντικό, λέω «πώς τα ακούσατε όλα αυτά που είπαμε, πώς είστε τώρα, πώς νιώθετε;». Οπότε, αυτό είναι μια μορφή ανατροφοδότησης. Και το ότι δίνεις το όνομα, κι αφήνεις το περιθώριο να ξανακαλέσει ο άλλος. Αυτή είναι η μόνη ανατροφοδότηση που μπορεί να υπάρξει σε αυτό το μικρό χρονικό διάστημα. Αλλά για μένα είναι σημαντικό. Κι αυτό δηλαδή το λίγο να ξέρω. Το καταλαβαίνεις βέβαια κι από τη χροιά της φωνής, τον τρόπο που σου μιλάει. Απλά το τηλέφωνο έχει κι αυτό τον περιορισμό. Πόσο feedback να πάρεις; Δεν... Είναι πολύ πιο περιορισμένο ούτως ή άλλως. (Συν. Αρ. 1)*

Σε μεγάλο αριθμό των επαγγελματιών που συμμετείχαν στην έρευνα, αναφέρθηκε στις απαντήσεις τους, σχετικά με τις δυσκολίες που συναντούν, σε περιπτώσεις όπου οι καλούντες είναι επιθετικοί, πειστικοί, καλούν επανειλημμένα ή απευθύνονται με ανάρμοστο τρόπο σεξουαλικού ή υβριστικού περιεχομένου. Οι κλήσεις αυτές δυσκολεύουν το έργο των συμβούλων και των εθελοντών αλλά παράλληλα καταναλώνουν πολύτιμο χρόνο από σοβαρές περιπτώσεις που βρίσκονται στην αναμονή της γραμμής. Όπως ανέφεραν οι επαγγελματίες, οι σύμβουλοι στις περιπτώσεις αυτές δρουν ψύχραιμα, με επαγγελματισμό και σεβασμό ενώ παράλληλα εξηγούν το ρόλο της γραμμής και ότι δεν μπορούν να είναι βοηθητικοί κάτω από αυτές τις συνθήκες. Στις έντονες περιπτώσεις κατάχρησης του τηλεφώνου, όπως τη χαρακτηρίζουν οι ειδικοί, από την πλευρά του καλούντος, οι σύμβουλοι έχουν το δικαίωμα διακοπής της επικοινωνίας. Η διάσταση αυτή αναπτύσσεται στα παρακάτω αποσπάσματα από τα λεγόμενα των επαγγελματιών:

*Να πούμε επίσης ότι εμείς δεχόμαστε και πάρα πολλά – όπως κι όλες οι γραμμές – τηλέφωνα από κακόβουλες φάρσες. Πυροβολισμούς ερωτικού περιεχομένου και σεξουαλικού, άνθρωπος που μπορεί να ‘ναι σε έτσι οξύ ψυχιατρικό επεισόδιο και μπορεί να πάρει να σε βρίσει. Ας σκεφτούμε λοιπόν ότι είναι ένας άνθρωπος, ένας σύμβουλος, ο οποίος έχει κλείσει το τηλέφωνο από ένα δύσκολο ζήτημα, σηκώνει το τηλέφωνο 15 φορές – γιατί μπορεί να σου κάνει 15 κλήσεις – και είναι μια κακόβουλη*

*φάρσα. Και στο επόμενο είναι μία κακοποίηση. Πώς θα ξαναμπει; Του έχουν σπάσει λίγο τα νεύρα του, έτσι; Στα 15 τηλέφωνα... (Συν. Αρ. 4)*

*Όταν λοιπόν αντιληφθεί ο συνάδελφος ότι γίνεται μία κατάχρηση από πλευράς τηλεφώνου – καλούντος θα πρέπει να διακόπτουμε με αυστηρό τρόπο την επικοινωνία. Αν όμως υπάρχουν κάποια τηλέφωνα τα οποία επαναλαμβάνονται και πολλές φορές δεν έχουν να πουν κάτι, αν θέλετε ουσιαστικό, σ' αυτήν την περίπτωση πρέπει να γίνεται ένα φιλτράρισμα και αυτά τα τηλέφωνα με κάποιο τρόπο ας πούμε να εκτρέπονται. (Συν. Αρ. 8)*

Ακόμη, οι επαγγελματίες ανέφεραν πως οι επανειλημμένες κλήσεις είναι πιθανό να οδηγήσουν στην εξάρτηση του καλούντος από την τηλεφωνική συμβουλευτική, στην ανασφάλεια προσωπικής λήψης απόφασης και στη συνεχή αναζήτηση κατευθύνσεων από τους συμβούλους. Στις περιπτώσεις αυτές οι σύμβουλοι εξηγούν στους καλούντες ότι δε λαμβάνουν ουσιαστική βοήθεια με αυτόν τον τρόπο προσέγγισης της συμβουλευτικής, καθώς μένουν στάσιμη στο αρχικό στάδιο αντιμετώπισης των ζητημάτων τους, ενώ παράλληλα τους προτρέπουν να αναζητήσουν συνεργασία με κάποιον ειδικό, όπως αναφέρουν, πιθανόν σε κάποια δομή ψυχικής υγείας. Ακολουθούν τα χαρακτηριστικά αποσπάσματα:

*Πολλές φορές ρωτάνε αν μπορούν να μας ξαναβρούν... δεν είναι βοηθητικό. Δεν είναι βοηθητικό το να παίρνεις τηλέφωνο γιατί μένεις εκεί, δεν το προχωράς παραπάνω. Το να πάρεις πάλι δύο και τρεις και τέσσερις φορές και να μηρυκάσεις τα ίδια και τα ίδια... δεν προχωράς. (Συν. Αρ. 2)*

*Τυχαίνει βέβαια να καλέσουν κάποιοι επαναλαμβανόμενα, εάν εκεί μπορεί να προστεθεί κάποια περαιτέρω βοήθεια συνεχίζεται αυτή η κλήση. Υπάρχουν όμως άτομα που μπορεί να καλούν επανειλημμένα και να συζητάνε ακριβώς το ίδιο και το ίδιο και να θέλουν να μιλήσουν με έναν συνάδελφο και με άλλο συνάδελφο, οπότε εξηγούμε ότι όλο αυτό είναι αντιεπαγγελματικό κι ότι δε βοηθάει ουσιαστικά τον εξυπηρετούμενο κι αυτό δηλώνει ότι εφόσον έχουν δοθεί κάποιες κατευθύνσεις και δεν μπορεί είτε να τις ακολουθήσει ο εξυπηρετούμενος είτε ζητάει κάτι παραπάνω από αυτό θα πρέπει να έχει μία συνεργασία, έτσι; Σε κάποιο ίσως κέντρο ψυχικής υγείας με κάποιον ειδικό περαιτέρω. (Συν. Αρ. 7)*

#### Γ.4 Οι απαιτούμενες δεξιότητες των επαγγελματιών

Οι τοποθετήσεις των επαγγελματιών σχετικά με τις απαιτούμενες δεξιότητες που πρέπει να διαθέτουν οι επαγγελματίες των γραμμών περιλαμβάνουν τις βασικές γνώσεις τους σε θεωρητικό επίπεδο, τις ιδιαίτερες γνώσεις που αφορούν την στήριξη

από το τηλέφωνο, τις τεχνικές της συμβουλευτικής διαδικασίας, αλλά και την πιθανή ειδική εκπαίδευση που μπορεί να λάβουν όσοι επαγγελματίες παρέχουν συμβουλευτική σε γραμμές τηλεφωνικής στήριξης.

Οι εξειδικευμένες απαιτήσεις της τηλεφωνικής συμβουλευτικής θέλουν, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ειδικών, τον επαγγελματία να είναι εστιασμένος, συγκεντρωμένος και να διαθέτει ταχύτητα, με σκοπό να εκμαιεύει σε σύντομο χρονικό διάστημα το αίτημα του καλούντος, να το επεξεργάζεται και να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά. Δεδομένου ότι η πλειοψηφία των εξυπηρετούμενων καλεί μόνο μία φορά, ο σύμβουλος πρέπει να αντιλαμβάνεται γρήγορα το αίτημα της κλήσης και όπως αναφέρουν οι ειδικοί να το καλύπτει και να το διαχειρίζεται επαρκώς, ενώ παράλληλα να βοηθά τον καλούντα να εστιάζει κι ο ίδιος στο ζήτημά του. Στα ακόλουθα αποσπάσματα από το λόγο των επαγγελματιών αναδεικνύεται η παραπάνω διάσταση:

*Δεν είναι όπως στην προσωπική, δεν έχεις την προσωπική σχέση που δημιουργείται και θα υπάρξει μία συνέχεια. Μπορεί να ξανακαλέσει αυτός ο άνθρωπος μπορεί και να μην ξανακαλέσει. Οπότε πρέπει να έχεις την ικανότητα να κλείσεις μέσα σε αυτό το τηλεφώνημα όλο το ζήτημα με κάποιο τρόπο, να μη μείνει κάτι ανοιχτό, για να είναι καλυμμένος ο άνθρωπος που καλεί. Αυτές τις ιδιαιτερότητες εγώ έχω δει από την εμπειρία μου. (Συν. Αρ. 1)*

*Οπότε χρειάζεται ταχύτητα κι εστίαση. Αυτό είναι πολύ σημαντικό, η εστίαση, να μπορείς να εστιάζεις από όλη την πληροφορία σε ένα θέμα και να δουλέψεις γύρω από αυτό. Σα να λέμε να ψαρέψεις δηλαδή... Ο άνθρωπος που παίρνει τηλέφωνο έχει μια αγωνία, έχει ένα τόνο, οπότε αρχίζει και σε κατακλύζει με πληροφορίες και πρέπει να εστιάζεις σε κάτι, να τον βοηθήσεις κι αυτόν να εστιάσει, να μπορέσει να κλείσει το ζήτημα και να πάρει μια βοήθεια. Συγκέντρωση κι εστίαση κι η ικανότητα να ακούει. (Συν. Αρ. 1)*

Οι επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα επεσήμαναν επίσης πως οι κλήσεις που λαμβάνουν στην στήριξη από το τηλέφωνο συχνά αφορούν διαφορετικά περιστατικά κάθε φορά με αποτέλεσμα το κάθε ένα να απαιτεί εξ' ολοκλήρου διαφορετικό χειρισμό από τον ειδικό. Για αυτό οι σύμβουλοι οφείλουν, όπως τονίστηκε από τους επαγγελματίες στις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν, να βρίσκονται πάντα σε ετοιμότητα, ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν οποιοδήποτε περιστατικό προκύψει. Για να το επιτύχουν αυτό οφείλουν να διαθέτουν ενισχυμένη τη δεξιότητα της κριτικής σκέψης, ώστε να επιλέγουν την κατάλληλη

μέθοδο με την οποία θα διαχειριστούν κάθε φορά τα διαφορετικά αιτήματα των καλούντων. Χαρακτηριστικά είναι τα εξής αποσπάσματα:

*Όταν θα χτυπήσει το τηλέφωνο δεν ξέρεις τί έχεις να συναντήσεις, πρέπει να 'σαι πάντοτε σε ετοιμότητα. (Συν. Αρ. 2)*

*Κάθε τηλέφωνο είναι τελείως διαφορετικό και κάθε φορά που χτυπάει δεν ξέρεις τί μπορεί να είναι. Και το ένα τηλέφωνο με το άλλο τεράστια διαφορά. Δηλαδή από 'κει που μπορείς να μιλάς με κακοποίηση, μπορείς να μιλήσεις με κάποιον ο οποίος έχει κάνει απόπειρα εκείνη τη στιγμή. (Συν. Αρ. 2)*

*...ο σύμβουλος πρέπει να είναι σε θέση να μπορεί να διαχειριστεί την όποια κρίση προκύπτει στο τηλέφωνο. (Συν. Αρ. 4)*

Αναλυτικότερα, ο σύμβουλος, σύμφωνα με τα λεγόμενα των επαγγελματιών, οφείλει να μην έχει κριτική στάση απέναντι στους καλούντες, διότι ο ρόλος του δεν είναι να κρίνει, να χαρακτηρίζει ή να ενοχοποιεί τους εξυπηρετούμενους για τις πράξεις ή τα λεγόμενά τους. Η κριτική στάση εναντιώνεται στις αρχές και στη δεοντολογία ενός συμβούλου και όπως τόνισαν οι σύμβουλοι, δεν αρμόζει στη θεραπευτική διαδικασία καθώς δεν ενισχύει καθόλου τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στους συνομιλούντες. Όπως αναφέρεται στις απαντήσεις των ερωτηθέντων, ο ειδικός δε θα πρέπει να είναι παρεμβατικός απέναντι στον εξυπηρετούμενο. Για να το επιτύχει αυτό θα πρέπει να μπορεί να διαχωρίζει την προσωπικότητά του από την επαγγελματική του ιδιότητα, καθώς και να μην ταυτίζει τα αιτήματα των καλούντων με προσωπικές του εμπειρίες. (Chisinau, 2008). Η άποψη αυτή τονίζεται στο παρακάτω απόσπασμα:

*Άρα ένας σύμβουλος που θα μπει σε μία διαδικασία να πει «ααα με συγχωρείτε αλλά αυτό που μου λέτε τώρα, είναι λάθος» Πώς θα ήταν βοηθητικό; Δεν θα ήταν... Και δεν ξέρω αν είμαστε εμείς εκείνοι που θα κρίνουμε το τι είναι σωστό και λάθος, αν σκεφτείς ότι η κάθε οικογένεια έχει τους δικούς της κανόνες, τους δικούς της μηχανισμούς, δε νομίζω ότι ο δικός μας ο ρόλος είναι παρεμβατικός. (Συν. Αρ. 3)*

Παράλληλα, οι επαγγελματίες έθεσαν ως απαιτούμενες για την αποτελεσματικότητα των συμβούλων κάποιες πολύ βασικές δεξιότητες, οι οποίες είναι η ικανότητα της προσεκτικής και ενεργητικής ακρόασης, της ενσυναίσθησης και της παράφρασης. Οι επαγγελματίες τόνισαν μέσα από τις απαντήσεις τους πως οι σύμβουλοι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να ακούν πολύ προσεκτικά τα λεγόμενα του καλούντος για να αναγνωρίζουν και στη συνέχεια να αντανακλούν επιτυχώς τα συναισθήματά του. Το

στοιχείο αυτό αναφέρεται στα ακόλουθα αποσπάσματα από το λόγο των επαγγελματιών:

*Χρειάζεται να είναι πάρα πολύ εξοικειωμένος με τη δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης και πραγματικά λίγο να μπορέσει λίγο κάπως να... να ξεδιαλύνει λίγο τι ακούει εκείνη τη στιγμή, τι μου λέει εμένα αυτή τη στιγμή ο γονιός. Αυτό είναι το Α και το Ω σε μια τηλεφωνική γραμμή. Νομίζω ότι είναι πιο σημαντικό αυτό από το... από τη συνέχεια. Σε πρώτη φάση χρειάζεται... γιατί αν ακούσεις τι είναι αυτό που λέει και μπορέσεις αυτό να το... να το περάσεις πίσω σε εκείνον, να του το γυρίσεις, να το καταλάβει κι εκείνος, έχει γίνει η μισή δουλειά. (Συν. Αρ. 3)*

*Κατ' αρχήν καλή πληροφόρηση – δυνατότητα να ακούει. Είναι εκ των ων ουκ άνευ στην τηλεφωνική συμβουλευτική, περισσότερο απ' οτιδήποτε άλλο, διότι δεν έχεις τα εξωλεκτικά. Έχεις μόνο αυτό που ακούς. Άρα έχει σημασία να είσαι συγκεντρωμένος σ' αυτό που σου λέει ο άνθρωπος, να προσέχεις ακόμη και τον τρόπο, την έντασή του, τη συναισθηματική του κατάσταση. (Συν. Αρ. 4)*

Η ενσυναίσθηση, δηλαδή η αναγνώριση και η αντανάκλαση των συναισθημάτων του καλούντος συνιστά μία δεξιότητα καθοριστικής σημασίας για την ποιότητα της συμβουλευτικής του ειδικού. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Όπως αναφέρεται και στη βιβλιογραφία, βασικό γνώρισμα του αποτελεσματικού συμβούλου είναι αυτή ακριβώς η ικανότητά του να δίνει τη δυνατότητα στον καλούντα να εκφράζει τα συναισθήματά του. (Rosenfield, 1997). Ο σύμβουλος, λοιπόν, θα πρέπει να είναι σε θέση να εμπνεύσει εμπιστοσύνη στον εξυπηρετούμενο και να τον βοηθήσει να διερευνήσει τα συναισθήματά του σε βάθος. Τα στοιχεία αυτά εντοπίζονται στα ακόλουθα αποσπάσματα:

*Εγώ στην ουσία προσπαθώ λίγο να τον ακούσω, κάπως να συνδεθώ μαζί του, λίγο να καταλάβω πού είναι εκείνος σε όλο αυτό, να μπω λίγο στον κόσμο του, πώς το φιλτράρει, πώς το βλέπει, να προσπαθήσω να τον καταλάβω, θα του το δώσω κιόλας αυτό να το πάρει «ότι μπορεί... καταλαβαίνω ότι αυτή η περίοδος είναι... έτσι όπως την περιγράφετε είναι πάρα πολύ έντονη για σας... (Συν. Αρ. 3)*

*Να μπορεί να αντιληφθεί τις δυσκολίες του καλούντα, να υπάρχει ενσυναίσθηση και υπομονή, να δίνει χρόνο που χρειάζεται ο καλών για να μπορέσει να διαχειριστεί τη δυσκολία που έχει και να ανοιχτεί και να εμπνεύσει εμπιστοσύνη. (Συν. Αρ. 7)*

Στην τεχνική της παράφρασης οι σύμβουλοι, όπως αναφέρουν και οι επαγγελματίες, επιστρέφουν στον καλούντα με το δικό τους τρόπο τις πληροφορίες που έχουν λάβει από αυτόν, ειπωμένες διαφορετικά, με σκοπό να του δείξουν ότι τον συναισθάνονται,

τον κατανοούν αλλά και να τον βοηθήσουν να εντοπίσει τη δική του θέση στο ζήτημα. Η τεχνική αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για το έργο του συμβούλου, όπως τονίζουν οι επαγγελματίες, καθώς ενεργοποιούν τον εξυπηρετούμενο να αναγνωρίσει τη θέση του στο πρόβλημα. Η θέση αυτή τονίζεται στο εξής απόσπασμα:

*Εκείνος θα σου πει κάτι... αλλά θα στο πει συνήθως με ένα πολύ διαφορετικό τρόπο. Αν λοιπόν εσύ πιάσεις το νόημα αυτό που λες και του το παραφράσεις με κάποιο τρόπο και του το γυρίσεις πίσω, να του περιγράψεις λίγο... ότι «ακούω, καταλαβαίνω ότι είστε θυμωμένος αυτή τη στιγμή που..., κάπως έτσι είναι;» Εκείνη την ώρα λοιπόν εκείνος μπαίνει στη διαδικασία λίγο αυτό να αναγνωρίσει λίγο κι εκείνος που είναι σε όλο αυτό. Αυτό είναι βασικό. Είναι η μισή δουλειά της γραμμής αυτό. (Συν. Αρ. 3)*

Ως σημαντικό χαρακτηριστικό όρισαν οι επαγγελματίες στις συνεντεύξεις, τη δυνατότητα του συμβούλου να μένει ανεπηρέαστος από έναν κατευθυντικό καλούντα και παράλληλα να μην είναι ποτέ ο ίδιος κατευθυντικός, αλλά να παρέχει τη συμβουλευτική του σεβόμενος πάντα τις αξίες της επιστήμης του. Αξίζει να σημειωθεί ότι συχνά οι καλούντες που, όπως αναφέρουν οι ειδικοί, δεν έχουν ακόμη συγκροτήσει τις σκέψεις τους σχετικά με το τί θέλουν να πουν όταν καλούν σε κάποια συμβουλευτική γραμμή. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι σύμβουλοι οφείλουν να είναι αρκετά προσεκτικοί απέναντί τους ώστε να μην τους καθοδηγούν ή τους κατευθύνουν. Αντιθέτως θα πρέπει να τους βοηθούν να διακρίνουν τί ακριβώς τους συμβαίνει και τί είναι αυτό που πραγματικά αποζητούν από τη γραμμή. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Οι θέσεις αυτές επισημαίνονται στο λόγο των επαγγελματιών στα ακόλουθα αποσπάσματα:

*Να μην είναι επικριτικός, το οποίο είπαμε, δεν κατευθύνει με την έννοια του «Αυτό θα πρέπει να κάνεις», συμβουλεύεις. Αν μπορέσεις να τον πείσεις, αν πειστεί ότι αυτό το οποίο του λες είναι καλό για αυτόν είναι πολύ σημαντικό. (Συν. Αρ. 2)*

*Η μη κατευθυντική συμβουλευτική. Δεν μπορεί να είσαι κατευθυντικός. Πολλές φορές οι άνθρωποι έχουν τις απαντήσεις. Αυτό που εσύ οφείλεις να κάνεις είναι να τους βοηθήσεις να τις βγάλουν στην επιφάνεια, αντιλαμβανόμενος ότι έχεις λίγο χρόνο. (Συν. Αρ. 4)*

*...όταν ο άλλος κάθεται απέναντί σου με οποιοδήποτε τρόπο και σου καταθέτει την ψυχή του ή σου καταθέτει πράγματα για εκείνον θέλει μια εκπαίδευση ώστε να μπορείς αυτό να το διαχειριστείς σωστά, να μη φεύγει η συζήτηση, να μπορείς να τον επαναπροσδιορίζεις, να μπορείς να κάνεις μία στοχοθεσία μαζί του και να μην του δίνεις απαντήσεις. Δυστυχώς ή ευτυχώς οι άνθρωποι καλώντας σε μία γραμμή θέλουν*



*μία απάντηση, μία εύκολη.. «Τί να κάνω;», «Πώς να το κάνω;», «Βρες μου μία λύση».*  
(Συν. Αρ. 6)

Ο σύμβουλος ακόμη πρέπει να είναι ενθαρρυντικός απέναντι στον εξυπηρετούμενο και να επιδιώκει την ενεργοποίησή του ως προς την κινητοποίησή του να επιλύσει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Βιβλιογραφικά αποτυπώνεται ότι οι τηλεφωνικές συζητήσεις μπορούν να επηρεαστούν σημαντικά από τις ενθαρρυντικές εκφράσεις του συμβούλου που δηλώνουν αποδοχή. (Chisinau, 2008). Όπως τόνισαν οι επαγγελματίες στις απαντήσεις τους, ένας αποτελεσματικός σύμβουλος πρέπει να δηλώνει την αμέριστη αποδοχή του προς τον εξυπηρετούμενο, να λαμβάνει υπόψη του το δικαίωμα της αυτοδιάθεσης του ατόμου, να σέβεται τον καλούντα και προ πάντων να μην τον χαρακτηρίζει η διάθεση διάκρισης απέναντί του. Ο σύμβουλος οφείλει να είναι αντικειμενικός και η επαγγελματική του ιδιότητα δε θα πρέπει να επηρεάζεται από τις προσωπικές του απόψεις ή προκαταλήψεις. Ακολουθούν τα σχετικά αποσπάσματα:

*...συνεπώς όταν κάποιος πλατειάζει θα πρέπει να τον οριοθετήσεις, να κάνεις «focus» στο ζήτημα για το οποίο καλεί και να του δώσεις σωστή ενημέρωση και ενθάρρυνση, για να πάει το επόμενο βήμα παρακάτω, αν χρειάζεται. Να πάει δηλαδή από κοντά σε μία υπηρεσία. (Συν. Αρ. 4)*

*...λαμβάνουμε υπόψη το δικαίωμα για την αυτοδιάθεση του ατόμου, δε γινόμαστε αγενείς, δε λέμε κάτι παραπάνω στο οποίο μπορούμε να εκθέσουμε το άτομο, δε λειτουργούμε με αυταρχισμό κλπ και με διάθεση διάκρισης. Σεβόμαστε ακριβώς το ίδιο και προσωπικά εκτιμούμε και σεβόμαστε χωρίς καμία διάκριση όλους τους καλούντες. Δε διακρίνουμε κανέναν για κανένα λόγο. Όλοι έχουν για μας το ίδιο επίπεδο και την ίδια θέση. (Συν. Αρ. 8)*

Μία ακόμη βασική δεξιότητα του συμβούλου, βάσει των απαντήσεων των επαγγελματιών, είναι αυτή της δυνατότητας οριοθέτησης και επαναπροσδιορισμού του καλούντος, ειδικά όταν αυτός πλατειάζει, καθώς ο χρόνος μιας κλήσης είναι περιορισμένος και πρέπει μέσα σε αυτόν να επιτευχθεί η όλη διαχείριση του ζητήματος από το σύμβουλο. Συνεπώς ο σύμβουλος θα πρέπει να αναπτύσσει την ικανότητά του να συντονίζει τη συζήτηση, διατηρώντας τη συνοχή της, με σκοπό την αρτιότερη έκβαση της κλήσης. Όπως αναφέρει και ο Rosenfield (1997), ένας αποτελεσματικός σύμβουλος πρέπει να έχει ανεπτυγμένη τη δεξιότητα της σωστής διαχείρισης και αξιοποίησης του διαθέσιμου χρόνου, με σκοπό να παρέχει στον

καλούντα τη δυνατότητα να εκφράσει τις σκέψεις του ολοκληρωμένα και χωρίς διακοπή. Η άποψη αυτή διακρίνεται στο παρακάτω απόσπασμα:

*Ναι, να τον οριοθετεί γιατί υπάρχουν περιπτώσεις όπου μπορεί κάποιος που καλεί είτε να πλατειάζει είτε να εμμένει σ' ένα πολύ συγκεκριμένο θέμα χωρίς να μπορεί αυτό να δώσει μία περαιτέρω βοήθεια ή να θέλει να ανοιχθεί σε πάρα πολύ, ας πούμε, θέματα παρελθοντικά τα οποία δε βοηθούν γιατί η γραμμή βοηθάει στο εδώ και τώρα. (Συν. Αρ. 7)*

Τέλος, απαιτούμενη δεξιότητα του συμβούλου είναι, όπως τονίζουν οι επαγγελματίες, η δυνατότητα να μπορεί να συγκεντρώνεται ουσιαστικά σε ένα περιβάλλον στο οποίο υπάρχει φασαρία και πραγματοποιούνται κι άλλες πολλές τηλεφωνικές συνεδρίες στον ίδιο χώρο, την ίδια στιγμή. Επισημαίνεται μάλιστα και βιβλιογραφικά πως ένας αποτελεσματικός σύμβουλος οφείλει να έχει ενισχυμένες τις δεξιότητες της συγκέντρωσης και της σταθερότητας, να μπορεί δηλαδή να μένει συγκεντρωμένος σε κάτι χωρίς να διασπάται η προσοχή του. (Chisinau, 2008). Στις αποκρίσεις των επαγγελματιών τονίζεται η παραπάνω διάσταση στο ακόλουθο απόσπασμα:

*Θεωρώ ότι η γραμμή δεν είναι για όλους. Και το έχω δει έτσι κι από ανθρώπους που έρχονται και φεύγουν, εθελοντές... Χρειάζεται... το πιο απλό είναι να μπορείς να συγκεντρωθείς. Γιατί είμαστε σε ένα... δεν κλείνουν οι πόρτες κι είμαι εγώ κι ο πελάτης μου. Οπότε το να μιλάς και δίπλα να μιλάει κάποιος άλλος και να έρθει κάποιος που κάτι θέλει να ρωτή... Όλο αυτό είναι ένα δύσκολο περιβάλλον, είναι απαιτητικό. Οπότε χρειάζεται να είναι κανείς καλός στο να μπορεί να τα βάλει όλα αυτά στην άκρη και να συγκεντρωθεί σε κάτι που δε βλέπει καν, μόνο το ακούει. (Συν. Αρ. 9)*

## Γ.5 Τα ζητούμενα στην επικοινωνία επαγγελματιών-συμβουλευμένων

Η άσκηση της συμβουλευτικής δια μέσου των τηλεφωνικών συσκευών, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω είναι μία ιδιάζουσα μορφή συμβουλευτικής της εποχής μας, η οποία παρουσιάζει κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα. Όπως είναι, επομένως φυσικό, η ιδιότυπη αυτή φύση της δεν θα μπορούσε να αφήνει ανεπηρέαστη σε ένα βαθμό και τη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του συμβούλου της γραμμής και του ατόμου που παίρνει για να υποστηριχθεί.

Κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική υπάρχει έλλειψη οπτικής επαφής, συνεπώς η μη λεκτική επικοινωνία απουσιάζει μεταξύ των ατόμων που βρίσκονται σε επικοινωνία. Τα στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας, που είναι λόγου χάρη η στάση του σώματος, οι μορφασμοί του προσώπου, οι διάφορες κινήσεις κατά την ομιλία, αποτελούν βασική πηγή χρήσιμων πληροφοριών για το σύμβουλο, προκειμένου να διαμορφώσει μια εικόνα για τον εξυπηρετούμενο. Λαμβάνοντας, λοιπόν, ο επαγγελματίας ως δεδομένο ότι το τηλέφωνο περιορίζει τη βλεμματική επαφή, χρειάζεται να καλύψει αυτές τις ελλείψεις με άλλα μέσα. Ο τρόπος που ανταποκρίνεται εκείνος κατά τη διάρκεια που μιλά ο εξυπηρετούμενος, καθώς και η χροιά της φωνής του είναι μερικά από αυτά.

*Κοιτάζτε, μέσα από το τηλέφωνο υπάρχουν περιορισμοί. Εε προφανώς δεν υπάρχει κι επαφή, δεν υπάρχει επικοινωνία μέσα από το σώμα, μη λεκτική τέλος πάντων... Οπότε χρειάζεται, όλα αυτά τα κενά που αφήνει η απουσία της οπτικής επαφής, κάπως να καλυφθούν με έναν τρόπο. Εε κι εκεί εγώ εεμ κι από την εμπειρία μου βλέπω ότι είναι πολλά εε από τη χροιά της φωνής, από τον τρόπο που θα ανταποκριθείς και με ένα χμ χμ ας πούμε, για να καταλάβει ο άλλος ότι «είμαι εδώ και σε ακούω». Εε από τη δικιά σου ηρεμία, τη δικιά σου σταθερότητα... Αυτά τώρα σας λέω είναι πράγματα που παίρνω κι από αυτούς ότι «αχ με ηρεμήσατε τώρα, τώρα νιώθω...». Εε οπότε μοιάζει να χρειάζεται μια... όχι φλατ, αλλά μια σταθερότητα και μια ηρεμία στον τρόπο που ακούς αυτό που σου θέτει ο άλλος. (Συν. Αρ. 9)*

Όπως τόνισαν οι επαγγελματίες που έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα, βασική προϋπόθεση για να δομηθεί μία επιτυχημένη επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και καλούντα είναι η δημιουργία μίας σχέσης, αν και σύντομης, μεταξύ των δύο. Η συμβουλευτική αυτή σχέση χρειάζεται ιδανικά, χρόνο για να αναπτυχθεί, κι ακόμα κι αν εδραιωθεί, υπάρχει η πιθανότητα να καταστραφεί, ιδιαιτέρως όταν πρόκειται για απαιτητικούς εξυπηρετούμενους. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο επαγγελματίας μπορεί να αντιληφθεί τις λεπτές ισορροπίες που υπάρχουν στο να φέρνει τον καλούντα στην αμήχανη θέση να μιλήσει για τα προβλήματα και τα συναισθήματά του. (Young, 2009). Στο λόγο των επαγγελματιών στα παρακάτω αποσπάσματα επισημαίνονται αυτά τα στοιχεία:

*Εε τώρα αυτό είναι ένα... ένα ζήτημα. Δηλαδή πόση σχέση, κι εμένα με απασχολεί, πόση σχέση μπορεί να δημιουργηθεί μέσα στα 15-20 λεπτά ενός τηλεφωνήματος... (Συν. Αρ. 1)*

*Αρχικά, το δύσκολο κομμάτι, αλλά είναι προϋπόθεση για να μπορέσει να πάει παρακάτω αυτή η επικοινωνία, είναι να δημιουργηθεί μία σχέση. Το οποίο φυσικά όταν έχεις μία τελείως απρόσωπη επικοινωνία, είναι τα πρώτα 5 λεπτά που ο άλλος καλείται να σου εκθέσει ένα πρόβλημα, ίσως κι ένα πολύ έντονο συναίσθημα, βασική προϋπόθεση λοιπόν είναι η σχέση και βασική προϋπόθεση για μένα είναι η συγκέντρωση των πληροφοριών σε σύντομο χρονικό διάστημα. (Συν. Αρ. 6)*

Μάλιστα είναι ιδιαίτερος κρίσιμος για τη σχέση, εφόσον έχει μόλις λίγα λεπτά να αναπτυχθεί, αυτή να χαρακτηρίζεται από τα σημαντικότερα στοιχεία που διέπουν μια υγιή, θεραπευτική σχέση. Αυτά είναι, σύμφωνα με την έρευνα, η εμπιστοσύνη, ο σεβασμός, η ειλικρίνεια, η ενεργητική ακρόαση, η ενσυναίσθηση, η κατανόηση και η μη κριτική στάση. Ο σύμβουλος οφείλει, δηλαδή, να δημιουργήσει με τη στάση και τα λόγια του τις κατάλληλες συνθήκες, ώστε ο καλών να νιώσει την ασφάλεια που χρειάζεται, για να μπορέσει να ανοιχτεί και να εκθέσει αυτό που τον προβληματίζει και τον εξώθησε στο να καλέσει στη γραμμή. Όπως αναφέρεται κι από τους Chowdhary κ.ά. (2013), εάν ο σύμβουλος καταφέρει να αποδείξει στον εξυπηρετούμενο ότι μπορεί να τον εμπιστευτεί, ότι θα του δείξει αμέριστη προσοχή όσο εκείνος μιλάει, ότι θα τον σεβαστεί ό,τι κι αν πει, ότι θα δείξει κατανόηση στα προβλήματα, τους φόβους τις ανησυχίες του κι ότι θα τον βοηθήσει να αναζητήσει λύση στα ζητήματα που τον απασχολούν, για αυτά τα οποία και κάλεσε, ο καλών μπορεί τότε να είναι θετικά διακείμενος προς τον επαγγελματία. Κατά συνέπεια, σε αυτή την περίπτωση υπάρχουν σοβαρές πιθανότητες να αναπτυχθεί η απαιτούμενη ιδανικά μεταξύ τους σχέση, η οποία θα ενισχύσει σημαντικά και την αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής διαδικασίας. Χαρακτηριστικά προς αυτή την κατεύθυνση είναι τα αποσπάσματα που ακολουθούν:

*Νομίζω ότι το σημαντικότερο, η πιο σημαντική προϋπόθεση είναι η ικανότητα να... να τον ακούσεις τον άλλο και να νιώσει κι εκείνος ότι ακούγεται κι ότι υπάρχει κάποιος που τον καταλαβαίνει επιτέλους κι ότι μπορεί να τον βοηθήσει. Αυτό. Εε... Ακρόαση, ενεργητική ακρόαση, δηλαδή αυτό. Με κάποιο τρόπο οι ερωτήσεις να είναι τέτοιες που πάλι να του περνάμε το μήνυμα ότι είμαστε δίπλα του και καταλαβαίνουμε την ανησυχία του, την αγωνία του κι ότι ξέρουμε πώς να τον βοηθήσουμε. Αυτό. Να νιώσει τη σιγουριά ότι κάποιος θα τον βοηθήσει... και θα τον ακούσει. Αν και νομίζω ότι το να τον ακούσουμε είναι το πιο σημαντικό. Αυτό, η ενεργητική ακρόαση. Τελικά εγώ αυτό καταλαβαίνω ότι όσοι παίρνουν τηλέφωνο έχουν την ανάγκη καταρχήν κάποιος να τους ακούσει. Αυτό. Χωρίς να τους κρίνει. Αυτό. Ναι, αυτό νομίζω είναι κι η προϋπόθεση για να δημιουργηθεί μία εμπιστοσύνη, όσο μπορεί να δημιουργηθεί σε αυτό το πάρα πολύ μικρό χρονικό διάστημα. (Συν. Αρ. 1)*

*Να μπορέσει να αισθανθεί άνετα να μιλήσει. Το καλό στη γραμμή μας είναι ότι δεν κρίνουμε, δεν επικρίνουμε, δεν κατευθύνουμε, ακούμε και συμβουλευόμαστε. Αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό γιατί αν ο άλλος πάρει και ακούσει να τον επικρίνουν ή να τον κρίνουν θα «μαγκωθεί», δε θα μπορέσει να μιλήσει. Είναι πάρα πολύ σημαντικό να μπορέσεις να πετύχεις τον άλλον να ανοιχτεί, γιατί παρόλο που έχει σηκώσει το ακουστικό να πάρει ένα τηλέφωνο δεν είναι σίγουρος άμα θέλει να μιλήσει. (Συν. Αρ. 2)*

*Επειδή η γραμμή έχει το ιδίωμα ότι δεν μπορείς να είσαι από κοντά και να μιλήσεις διαζώσης έτσι με κάποιον αυτό σημαίνει λοιπόν ότι η στάση του συμβούλου θα πρέπει να δημιουργήσει εμπιστοσύνη στον καλούντα, ώστε να μπορεί να δημιουργηθεί μία σχέση σ' αυτό το επίπεδο που ο καλών νιώθει την άνεση να μιλήσει και άρα χρειάζονται κάποιες τεχνικές ώστε να τον κάνει να νιώσει άνετα γιατί παίρνει σ' έναν άγνωστο, έτσι; Σε μία γραμμή γιατί βρίσκεται σε μία άσχημη φάση στη ζωή του. Και χρειάζεται εκείνη τη στιγμή κάποιες κατευθύνσεις. Ή μπορεί να μη θέλει καν να μιλήσεις, να θέλει απλά να τον ακούσεις. Πρέπει λοιπόν ο σύμβουλος να έχει ενεργή ακρόαση, έτσι; Να μπορεί να αντιληφθεί τις δυσκολίες του καλούντα, να υπάρχει ενσυναίσθηση και υπομονή, να δίνει χρόνο που χρειάζεται ο καλών για να μπορέσει να διαχειριστεί τη δυσκολία που έχει και να ανοιχτεί και να εμπνεύσει εμπιστοσύνη. (Συν. Αρ. 7)*

Το χαρακτηριστικό της ανωνυμίας που υπάρχει στις γραμμές τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι ακόμη ένας κύριος παράγοντας, ο οποίος επηρεάζει σημαντικά την ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ συμβούλου κι εξυπηρετούμενου. Μάλιστα, όπως τόνισαν οι επαγγελματίες, μέσα από την εμπειρία τους, έχουν διαπιστώσει ότι η ανωνυμία δεν επηρεάζει τη σχέση μόνο ως προς το άτομο που καλεί, αλλά αφορά και το σύμβουλο ως προς στο κομμάτι της ανατροφοδότησης. Σύμφωνα με τους ίδιους, το να υπάρξει ανατροφοδότηση μέσα από τη συμβουλευτική στις τηλεφωνικές γραμμές είναι σχεδόν ανέφικτο, αν όχι αδύνατο και συμβαίνει σε σπάνιες περιπτώσεις και κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να συμβεί, εάν για παράδειγμα στο τέλος της συνομιλίας και κλείνοντας, ο σύμβουλος απηύθυνε στον εξυπηρετούμενο μία ανοιχτή ερώτηση για το πώς νιώθει και πώς του φάνηκαν τα όσα ειπώθηκαν στη συνομιλία τους. Μία τέτοια ερώτηση δίνει στον καλούντα τη δυνατότητα να εκφραστεί για το πώς νιώθει στο τέλος της συμβουλευτικής που του ασκήθηκε, παρέχοντας παράλληλα στο σύμβουλο το πλεονέκτημα αυτής της υποτυπώδους ανατροφοδότησης, που είναι εξαιρετικά σημαντική, ειδικά για τους επαγγελματίες που εργάζονται στον τομέα της ψυχικής υγείας. Το θέμα της ανατροφοδότησης υπογραμμίζει στο λόγο της η επαγγελματίας στο παρακάτω απόσπασμα:

*Η ανατροφοδότηση είναι πολύ σημαντική, αλλά τώρα σε αυτή την περίπτωση δεν μπορεί να υπάρξει. Αν και μπορεί να υπάρξει... εγώ κλείνοντας, κι άλλοι συνάδελφοι το*

*κάνουν, αλλά εγώ το θεωρώ πολύ σημαντικό, λέω «πώς τα ακούσατε όλα αυτά που είπαμε, πώς είστε τώρα, πώς νιώθετε;». Οπότε, αυτό είναι μια μορφή ανατροφοδότησης. Αυτή είναι η μόνη ανατροφοδότηση που μπορεί να υπάρξει σε αυτό το μικρό χρονικό διάστημα. Αλλά για μένα είναι σημαντικό. Κι αυτό δηλαδή το λίγο να ξέρω... Το καταλαβαίνεις βέβαια κι από τη χροιά της φωνής, τον τρόπο που σου μιλάει... Εε πολλές φορές μου έχει τύχει εμένα να μου πουν «με βοηθήσατε πάρα πολύ, ήμουν πολύ μπλοκαρισμένη και τώρα βλέπω τα πράγματα πιο καθαρά». Οπότε όλα αυτά σου δείχνουν ότι σίγουρα κάτι έχει γίνει και πάει κάπου καλά. Απλά υπάρχουν κι αυτοί που κλείνουν και λένε «εντάξει τώρα κι εσείς από τη θέση σας τι να πείτε... αυτά θα πείτε, αλλά εγώ... ξέρω γω και δεν...». Καταλαβαίνεις ότι κλείνουν λίγο, κάπως απογοητευμένοι... Αλλά κι αυτό είναι σημαντικό γιατί εντάξει κι αυτό το παίρνεις και το κάνεις κάτι... (Συν. Αρ. 1)*

Από την άλλη πλευρά, όσον αφορά τον καλούντα, η ανωνυμία είναι ένα από τα στοιχεία που παρακινεί πολλά άτομα να επιλέξουν τις τηλεφωνικές γραμμές ως μέσο συμβουλευτικής θεραπείας. Δεν είναι λίγοι οι εξυπηρετούμενοι, οι οποίοι είτε γιατί φοβούνται την κοινωνική κατακραυγή του κοινωνικού περιγυρου όπου διαμένουν και δεν απευθύνονται έτσι σε κάποιο σύμβουλο δια ζώσης, είτε γιατί δεν είναι απολύτως έτοιμοι να επενδύσουν σε μία ψυχική θεραπεία, κατά την οποία θα απαιτούταν μία παραπάνω δέσμευση τόσο προσωπική, όσο και χρόνου, καθώς θα έπρεπε να δώσουν τα προσωπικά τους στοιχεία. Το χαρακτηριστικό της ανωνυμίας κατά συνέπεια είναι ένα από τα βασικά στοιχεία που κινητοποιούν πολλές φορές τους ανθρώπους να επιλέξουν να απευθυνθούν σε κάποια γραμμή συμβουλευτικής για να λάβουν στήριξη για τα θέματα που τους απασχολούν.

*Εεμ ναι, το ότι όποτε θέλω το κλείνω, νομίζω ότι αυτό είναι η μεγαλύτερη ασφάλεια που μπορεί να νιώθει κανείς όταν πάει. Και τα στοιχεία του. Εντάξει, τώρα θα μου πείτε κι από κοντά μπορεί κάποιος να πει ψεύτικα στοιχεία... Δε μου έχει συμβεί ποτέ. Ενώ στη γραμμή μας έχει συμβεί. Να δούμε ας πούμε με έναν τρόπο ότι αα είναι ο ίδιος που μια λέει Μαρία, την άλλη λέει Γεωργία και την άλλη Κατερίνα για να μπορεί να... μιλήσει με κάποιον άλλο, να το ζαναπεί, να μη φανεί... (Συν. Αρ. 9)*

*Ναι, το ότι δεν τον βλέπεις, είναι η ανωνυμία... Η ανωνυμία είναι πολύ σημαντική στη γραμμή μας, πάρα πολύ σημαντική. (Συν. Αρ. 2)*

Οι επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν ότι οι άνθρωποι που καλούν στις γραμμές τηλεφωνικής υποστήριξης υιοθετούν συχνά μια στάση χειριστική. Πιο συγκεκριμένα, περισσότεροι από τους μισούς επαγγελματίες τόνισαν πως πολλές φορές τα άτομα που καλούν, επιζητούν, είτε επίμονα κι άμεσα να τους παρασχεθεί από το σύμβουλο μία έτοιμη λύση-οδηγία, την οποία θα εκτελέσουν

προκειμένου να ξεπεράσουν τη δύσκολη κατάσταση την οποία αντιμετωπίζουν, είτε να λάβουν μία επιβεβαίωση για κάτι που έχουν ήδη σκεφτεί οι ίδιοι, χωρίς να έχουν την υπομονή και την πρόθεση να ακούσουν κάτι διαφορετικό από το σύμβουλο. Πρόκειται για ένα ιδιότυπο είδος σχέσης σε αυτές τις περιπτώσεις, το οποίο ο επαγγελματίας καλείται να εντοπίσει έγκαιρα και διαχειριστεί, προκειμένου να εκπληρώσει το ρόλο του αποτελεσματικά. Σε κάθε περίπτωση, ο σύμβουλος φροντίζει να καταστήσει σαφές στα άτομα που καλούν ότι δε βρίσκεται εκεί για να τους δώσει κάποια έτοιμη λύση στο πρόβλημά τους, αλλά για να τους βοηθήσει μέσα από τη συμβουλευτική διαδικασία να εντοπίσουν και να εκμαιεύσουν τα ίδια τη λύση που τους αρμόζει. Τα αποσπάσματα των επαγγελματιών που ακολουθούν είναι χαρακτηριστικά προς αυτή την κατεύθυνση:

*Κατ' αρχήν θα πω το λίγο που αφορά τον άνθρωπο που καλεί, το πόσο δεκτικός μπορεί να είναι στο να ακούσει. Δηλαδή για ποιο λόγο παίρνει πραγματικά. Αν παίρνει όντως για να βοηθηθεί ή αν παίρνει απλά γιατί ψάχνει μια επιβεβαίωση αυτού που έχει φτιάξει ο ίδιος στο «κεφάλι» του. Να το δώσω μ' ένα παράδειγμα. Είχαμε μια κυρία η οποία μας πήρε 4 – 5 φορές γιατί τσακώνεται με τη νύφη της. Δεν άκουγε και δεν προβληματιζόταν από αυτό. Ήθελε να χρησιμοποιήσει τη γραμμή μόνο για να κάνει το «acting-out» εκείνης της στιγμής... Πολλές φορές οι άνθρωποι έχουν τις απαντήσεις. Αυτό που εσύ οφείλεις να κάνεις είναι να τους βοηθήσεις να τις βγάλουν στην επιφάνεια... Γιατί υπάρχουν άνθρωποι που πραγματικά παίρνουν γιατί το χρειάζονται κι υπάρχουν άνθρωποι που παίρνουν για αυτό που είπα, να κάνουν το «acting-out» εκείνης της στιγμής. Και θα το καταλάβεις.. πολλοί θα σου πουν «Ναι γεια σας, πήρα λίγο έτσι να με ξε-αγχώσετε τώρα»... Έχεις απέναντί σου έναν άνθρωπο ο οποίος δεν πήρε για να.. πραγματικά για να ακούσει, πήρε γιατί θέλει εσύ να του επιβεβαιώσεις – όπως έλεγα το παράδειγμα με τη νύφη και την πεθερά – ότι «Εγώ είμαι η καλή πεθερά κι αυτή είναι η κακή νύφη». Και δεν μπαίνει, δεν έχει καμία διάθεση να μπει να προβληματιστεί μ' αυτό που μπορείς να του πεις εσύ. (Συν. Αρ. 4)*

*Υπάρχουν κλήσεις που είναι όντως πολύ πειστικές. Υπάρχουν τα άτομα που καλούν και λένε «Θέλω να μου πείτε τώρα τί θα κάνω!», ας πούμε. Βέβαια εξηγεί ο σύμβουλος στον εξυπηρετούμενο ότι δεν υποδεικνύεις στον άλλο τί θα κάνει, ότι πρέπει ο ίδιος να βρει τη λύση κι ότι εσύ απλά μπορείς να του δώσεις κάποιες κατευθύνσεις και να τον βοηθήσεις να δει λίγο πιο συγκεκριμένα γιατί χάνεται συνήθως μέσα στο πρόβλημά του, έτσι; Οπότε μπορείς να του πεις 1, 2, 3 πράγματα, να τον βάλεις σ' ένα πλαίσιο κι από 'κει και πέρα να του εξηγήσεις ότι «Με βάση αυτά πρέπει να δεις αυτά τα πράγματα κι εσύ να αποφασίσεις». Δε θα του δώσεις ούτε μια μαγική λύση φυσικά, ούτε θα του υποδείξεις τί θα κάνει, έτσι; Σε κάποιον άλλο όμως όπου απλά καλεί και σου λέει «Εγώ θέλω τώρα να μου πεις μ' αυτό τί γίνεται!», εκεί του εξηγείς το ρόλο της γραμμής και το ρόλο του γενικότερου επαγγελματία και του δείχνεις να καταλάβει ότι η λύση βρίσκεται στον ίδιο κι ότι ο δικός σου ρόλος είναι διαφορετικός σε επίπεδο συμβουλευτικής. (Συν. Αρ. 7)*

## Γ.6 Διαφορές της τηλεφωνικής με τη δια ζώσης συμβουλευτική

Η δια ζώσης συμβουλευτική προϋπήρχε χρονικά της τηλεφωνικής, γεγονός που αναπόφευκτα πάντα προκαλούσε τη σύγκριση της δεύτερης με την πρώτη, από όταν αυτή άρχισε να εφαρμόζεται. Κατά τη Rosenfield (2002), αν και τα δύο αυτά είδη συμβουλευτικής ασκούνται από καταρτισμένους επαγγελματίες του κλάδου της ψυχικής υγείας, παρουσιάζουν μεταξύ τους σημαντικές διαφορές. Οι περισσότεροι επαγγελματίες που εργάζονται πλέον στο χώρο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής έχουν σίγουρα κάποια προηγούμενη εμπειρία και στη δια ζώσης συμβουλευτική θεραπεία. Το γεγονός αυτό τους καθιστά ικανούς να θέτουν σε σύγκριση τη μία με την άλλη, αντιπαραβάλλοντας τα χαρακτηριστικά τους, τηρουμένων των αναλογιών και των συνθηκών.

Ωστόσο, όπως ανέφεραν οι σύμβουλοι που ερωτήθηκαν στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, και τα δύο είδη συμβουλευτικής παρουσιάζουν τόσο θετικά, όσο κι αρνητικά στοιχεία. Ακόμη, τόνισαν ότι ουσιαστικά το κάθε είδος έχει νόημα να εφαρμόζεται σε διαφορετικές περιπτώσεις, καθώς επιτελεί έναν εντελώς διαφορετικό σκοπό. Τα παραπάνω επισημαίνονται και στο λόγο των επαγγελματιών στη συνέχεια:

*Είναι διαφορετικό πάρα πολύ το τηλέφωνο από το δια ζώσης. Είναι πάρα πολύ διαφορετικό. (Συν. Αρ. 2)*

*Εε το καθένα έχει τα θετικά του και τις δυσκολίες του... είναι και τα δύο διαφορετικά. (Συν. Αρ. 3)*

*Κοιτάζτε είναι δύο διαφορετικά. Είναι άλλη η θεραπεία. Δεν κάνουμε θεραπεία. Αυτό είναι ξεκάθαρο. Χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν έχω θεραπευτικ... εε θεραπευτικές στιγμές τέλος πάντων. (Συν. Αρ. 9)*

Ο περιορισμένος χρόνος που διαρκεί μία τηλεφωνική κλήση σε σχέση με αυτόν μίας σειράς συμβουλευτικών συνεδριών δια ζώσης είναι μία από τις βασικότερες διαφορές. Όταν ένας εξυπηρετούμενος καλεί σε μία συμβουλευτική γραμμή, ο επαγγελματίας γνωρίζει ότι αυτός ο άνθρωπος κάλεσε πιθανότατα για μία και μόνη φορά, η οποία αποτελεί και τη μοναδική ευκαιρία του συμβούλου να τον βοηθήσει. Συνεπώς, υπάρχει το στοιχείο της πίεσης του επαγγελματία, εξαιτίας του περιορισμένου χρόνου, να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε να φανεί



βοηθητικός για τον εξυπηρετούμενο, αφού το πιο πιθανό είναι ότι δεν θα υπάρξει επόμενη επαφή. Αυτό το χαρακτηριστικό έρχεται σε πλήρη αντίθεση με το χρόνο που έχει στη διάθεσή του ο σύμβουλος στη διαζώσης συμβουλευτική, όπου εκεί θα πραγματοποιούν όσα ραντεβού κριθεί ότι χρειάζεται ο εκάστοτε εξυπηρετούμενος. Σε αυτή την περίπτωση ο επαγγελματίας γνωρίζει ότι, ακόμη κι αν μία από τις συνεδρίες δε στεφθεί με επιτυχία, θα ακολουθήσουν κι άλλες, όπου θα υπάρχει ο χρόνος να συζητήσουν περαιτέρω με τον εξυπηρετούμενο. Οι διαφορές που αναφέρθηκαν παραπάνω υπογραμμίζονται από τους επαγγελματίες στα αποσπάσματα που ακολουθούν:

*...το βασικό, στη γραμμή έχεις μόνο το τηλέφωνο, έχεις πιο περιορισμένο χρόνο... Στο διαζώσης αν μια συνεδρία μπορεί να μην πάει τόσο καλά ή να πάει μέτρια έχεις την ευκαιρία σου και στην επόμενη. Στο τηλέφωνο δεν το 'χεις. Έχει αυτήν την πίεση δηλαδή. (Συν. Αρ. 4)*

*...μπορεί να μιλήσεις μόνο 1 φορά. Οπότε αναγκαστικά πρέπει να πεις πράγματα... Δεν είναι μια κλασική συνεδρία συμβουλευτικής εε όπου υπάρχει κάποιο βάθος χρόνου και μπορείς να διαπραγματευτείς θέματα... Εε οπότε πρέπει από την αρχή να κάνεις μια μίνι διάγνωση κάπως εε του πού είναι το ζήτημα, ποιο είναι το αίτημα και πού είναι το ζήτημα, ούτως ώστε να πεις κάποια πράγματα που να πιάσουνε τόπο. (Συν. Αρ. 5)*

*Μία βασική διαφορά είναι ο χρόνος. Δηλαδή εδώ στις γραμμές δεν έχουμε την πολυτέλεια να παρακολουθούμε περιστατικά. Δηλαδή η επικοινωνία μας θα πρέπει να είναι άπαξ, για μία φορά. Δεν έχουμε δηλαδή την παρακολούθηση της επικοινωνίας, των περιπτώσεων. Εμείς στη γραμμή δηλαδή δεν παρακολουθούμε περιστατικά. Γιατί είναι άλλος ο ρόλος της γραμμής. (Συν. Αρ. 8)*

Σύμφωνα με τους επαγγελματίες που εργάζονται στις γραμμές συμβουλευτικής, πολλοί άνθρωποι επιλέγουν να καλέσουν σε αυτές, κι όχι να απευθυνθούν σε κάποιο σύμβουλο εκ του σύνεγγυς, επειδή δε νιώθουν απόλυτα έτοιμοι να μιλήσουν για αυτό που τους απασχολεί αλλά και να επενδύσουν διάθεση, χρόνο και χρήμα σε αυτή τη διαδικασία. Έτσι, αναζητούν άμεσα κι εύκολα έναν «ανώδυνο» τρόπο, χωρίς να χρειαστεί να μπουν στη διαδικασία της δέσμευσης, για να βοηθηθούν, έστω προσωρινά.

*Στο ένα με το άλλο έχει διαφορά. Αυτός ο οποίος θα πάει κάπου από κοντά είναι αποφασισμένος ότι θέλει να μιλήσει. Αυτός ο οποίος έχει καλέσει τη γραμμή δεν είναι σίγουρο ότι είναι αποφασισμένος ότι θέλει να μιλήσει. Πας κάπου να ζητήσεις μια βοήθεια, «Πήγα από κοντά, πάω να εκθέσω τον εαυτό μου σε κάποιον απέναντι, γιατί έχω ένα πρόβλημα και θέλω να βρω μια λύση σ' αυτό». Θέλω να βρω μια λύση σ' αυτό*

το οποίο αντιμετωπίζω. Στη γραμμή υπάρχει κι η διερεύνηση πολλές φορές, «Αν θα μπορέσω να βρω μια λύση...». Υπάρχει πάντοτε αυτό το «αν». (Συν. Αρ. 2)

Στο από κοντά υπάρχει άλλος βαθμός δέσμευσης. Στο από... όταν κάποιος έρθει, σε δει, τον δεις,... εε μπορείς... κάνεις ένα συμβόλαιο ρε παιδί μου μαζί του... ένα συμβόλαιο θεραπευτικής σχέσης. Κι είναι και μια δέσμευση... δηλαδή ο άλλος είναι σα να δεσμεύεται, παίρνει μία ευθύνη του εαυτού του ότι «εγώ σήμερα την Τρίτη, είμαι εδώ στο ραντεβού... με το σύμβουλο, ξεκ...», δηλαδή είμαι εδώ. Στο τηλέφωνο πολλά μπορεί... ας πούμε δηλαδή μπορεί να σου μιλάει, να στο πω διαφορετικά... μπορεί να σου μιλάει και παράλληλα να πλένει τα πιάτα... να σου λέει «μισό λεπτάκι, γιατί είμαι στη δουλειά μου»... και να τον ακούς να... να σου λέει «μισό λεπτό, εε ναι τα εισιτήρια είναι στο δεύτερο ράφι δεξιά, και με ακούτε;» Δηλαδή, και να σου λέει ότι είμαι στη δουλειά μου. Και δεν είναι εκεί ρε παιδί μου... δεν είναι στην ουσία, δε σε παίρνει γιατί... Σε παίρνει για να σε πάρει. Πώς να στο πω; Μπορεί να μην το αντέχει... Να μην αντέχει να μπει σε μια τέτοια διαδικασία. (Συν. Αρ. 3)

...για μένα δεν θέλω και να μπει μια τέτοια αίσθηση ότι «άντε μωρέ, ας πάρω ένα τηλέφωνο να ρωτήσω». Δεν επενδύει κανείς με τον ίδιο τρόπο. Και το βλέπουμε αυτό πολλές φορές παίρνουν κι επειδή μπορεί να έχουν μια αναμονή, να ζητήσουμε τα στοιχεία τους, να τους καλέσει ο πρώτος διαθέσιμος, λένε «αα σε 5 λεπτά θα φύγω». Κι εκεί βλέπεις ότι δεν επενδύει αυτός ο άνθρωπος. Δηλαδή, πήρε για να μιλήσει για πόσο; Για 4 λεπτά; Τι θα προλάβαινε να πει και πόσο... Ενώ όταν έχεις ένα ραντεβού, το ότι διαθέτεις χρόνο, το ότι ορίζεις μέρα, ώρα, πας, βγαίνεις από το σπίτι σου, ντύνεσαι για να πας... Εε είναι κι αυτό μέρος της θεραπευτικής διαδικασίας που εδώ χάνεται. (Συν. Αρ. 9)

Επιπλέον, το γεγονός της ανωνυμίας που υπάρχει στις γραμμές, εξαιτίας της απρόσωπης τηλεφωνικής επικοινωνίας αποτελεί έναν βασικό παράγοντα που επηρεάζει το πόσο γρήγορα, αλλά και σε τι βαθμό ανοίγονται οι εξυπηρετούμενοι, για να μιλήσουν για το θέμα που τους απασχολεί σε σχέση με τη διαζώσης συμβουλευτική. Όπως έχει παρατηρηθεί μέσα από την εμπειρία, λοιπόν, των επαγγελματιών, τα περισσότερα άτομα που καλούν τείνουν να φτάνουν στην έκθεση αυτού που τους προβληματίζει πιο γρήγορα χρονικά και με μεγαλύτερη άνεση, από ότι εκείνοι που απευθύνονται σε ένα σύμβουλο εκ του σύνεγγυς. Μάλιστα, αρκετές φορές οι ίδιοι οι καλούντες «ομολογούν» ότι δεν θα μπορούσαν να μιλήσουν για ένα τόσο προσωπικό τους θέμα ή να εκφράσουν ένα έντονο συναίσθημά τους σε μία συμβουλευτική πρόσωπο με πρόσωπο, είτε λόγω ντροπής και δισταγμού, είτε λόγω της ανησυχίας τους για το ότι μπορεί να κριθούν για τα όσα λένε. Οι επαγγελματίες στα παρακάτω αποσπάσματα αναδεικνύουν αυτή τη διάσταση:

Εε καμιά φορά ίσως για τα πολύ ευαίσθητα θέματα να βοηθάει και η τηλεφωνική... Δηλαδή ίσως κάποιος γονιός που έχει να πει κάτι πολύ δύσκολο, να δυσκολευόταν να πάει προσωπικά σε κάποιον. Ενώ το τηλέφωνο επειδή έχει αυτό το απρόσωπο κι επειδή

*ο άλλος δε σε βλέπει και μπορείς να κρατήσεις και την ανωνυμία σου, αν θέλεις δηλαδή δε δίνεις το όνομά σου, εε μπορεί να βοηθάει σε πολύ ευαίσθητα ζητήματα. Ή σε ανθρώπους οι οποίοι.... Ή στην επαρχία που φοβούνται το... Εκεί έχουμε πολλές κλήσεις από επαρχία που υπάρχει το θέμα της ντροπής, του κοινωνικού περίγυρου, το... μη μάθει ο κόσμος όλο αυτό. Ή που δεν έχουν τη δυνατότητα ενδεχομένως, σε κάποια μέρη δεν υπάρχει η δυνατότητα να πας κάπου... Και για κόσμο που θα έκανε λίγο πίσω ή θα φοβόταν να πάει, θα ντρεπόταν ή ο,τιδήποτε μπορεί να συμβαίνει... (Συν. Αρ. 1)*

*Κοίταζε, στην τηλεφωνική μπορεί να ανοιχτούν πιο γρήγορα... τέλος πάντων, πάλι ίσως ποσοστιαία να μιλάω έτσι με συχνότητα. Εε και βοηθάει κι αυτό το απόρρητο. Κι επίσης σκέψου ότι «ε, εντάξει θα τα πω όλα» δεν θα τα πουν όλα τέλος πάντων... Αλλά θα πω όλα τα δεδομένα μια κι έξω, επειδή τώρα θέλω μια συμβουλή και τελείωσε. Εε... αλλά τώρα αντιστάσεις υπάρχουν και στη μια περίπτωση και στην άλλη. Εε αλλά αυτό και το ότι δε βλέπεις τον άλλον και το ότι είναι ανώνυμο μπορεί, να ας πούμε σε μία συνεδρία, εντάξει να πούνε περισσότερα πράγματα, να ανοιχτούν περισσότερο, εε από ότι σε μία συνεδρία δια ζώσης. (Συν. Αρ. 5)*

*Ίσως όμως σαν μια πρώτη ιδέα, για κάποιους να είναι «να τα πω στο τηλέφωνο που έτσι κι αλλιώς λέω κι ένα ψεύτικο όνομα και δεν θα με μάθει κανείς...». Μπορεί σαν σκέψη δηλαδή να ξεκινάει αυτό, να έρχεται έτσι. Εε ναι οπότε κάποιος μπορεί να ξεκινάει έτσι. (Συν. Αρ. 9)*

Η αντικειμενικότερη διαφορά μεταξύ τηλεφωνικής και δια ζώσης συμβουλευτικής εντοπίζεται στην έλλειψη της φυσικής παρουσίας και της οπτικής επαφής των ατόμων που εμπλέκονται στη διαδικασία. Στην τηλεφωνική συμβουλευτική απουσιάζει το κομμάτι της μη λεκτικής επικοινωνίας, που περιλαμβάνει τις εκφράσεις του προσώπου, αλλά και τις κινήσεις του σώματος, τα οποία αποτελούν βασική πηγή πληροφοριών, προκειμένου ο σύμβουλος να έχει μία εικόνα για τον εκάστοτε εξυπηρετούμενο, την κατάσταση στην οποία αυτός βρίσκεται, καθώς και τα συναισθήματά του τη δεδομένη στιγμή που κάλεσε. Όπως αναφέρεται και μέσα από τη βιβλιογραφία, η τηλεφωνική συμβουλευτική παρέχει στον εξυπηρετούμενο μεγαλύτερη ιδιωτικότητα λόγω του ότι οι χειρονομίες και οι εκφράσεις του προσώπου του είναι κρυμμένες. (Rosenfield, 2002).

*Και μόνο ότι δεν υπάρχει η βλεμματική επαφή... είναι... ένας ανασταλτικός παράγοντας. Νομίζω το σημαντικότερο, το είπαμε ήδη είναι η βλεμματική επαφή. Κι ότι έχεις τον άνθρωπο απέναντι που είναι όλη η οντότητα. Δηλαδή βλέπεις τις κινήσεις του, τη στάση του σώματος, όλα αυτά σου δίνουν πολύ σημαντικές πληροφορίες... είναι πολύ βοηθητικά για έναν θεραπευτή να μπορεί να δει... ή για ένα σύμβουλο τέλος πάντων να μπορεί να αξιολογήσει και αυτό το κομμάτι, το οποίο το χάνουμε στο τηλεφωνικό. (Συν. Αρ. 1)*

*Η πιο βασική διαφορά καταρχήν είναι, θα σου πω την πρώτη που είναι πάρα πολύ τέτοιο... σημαντική... Στη γραμμή παίρνει κάποιος και τον ακούς... έχεις τη λεκτική επικοινωνία... στο από κοντά... από τα πιο βασικά σου εργαλεία που δουλεύεις, είναι την ομιλία, είναι η λεκτική επικοινωνία, το μη λεκτικό κομμάτι του ανθρώπου... ο τρόπος που θα κάτσει, οι μορφασμοί που θα πάρει στο πρόσωπό του, ο τόνος της φωνής του, ειδικά άμα δουλεύεις και με ζευγάρια... ειδικά με διαζύγιο... Τους βλέπεις... θα δεις στάση σώματος... το πώς... ναι, το ότι μπορεί να μιλάνε εε δηλαδή να μιλάνε, ας πούμε, για τον Βαγγέλη και να μην το λένε στο Βαγγέλη, να το λένε σε μένα, στο σύμβουλο... που εκεί ξέρεις το βάζεις ότι... Ναι, ότι «μπορείτε να πείτε αυτό που λέτε, αλλά...», δηλαδή θέλω να πω ότι αυτό είναι έτσι... πλούτος για μας... το να μπορείς να τον βλέπεις τον άλλον και να τον διαβά... διαβάζεις. Κατάλαβες πώς το λέω... όχι να τον διαβάζεις... Γιατί αυτό σου δίνει και πάρα πολλές πληροφορίες... ούτως ώστε κάπως να τις έχεις και να μπορέσεις μετά να να να... να κάνεις μία υπόθεση... είναι πραγματικά... δεν είναι πολύ σημαντικό στο πώς θα... πώς κάποιος θα επικοινωνήσει κάτι και ειδικά πώς θα το υποστηρίζει όλο αυτό με το μη λεκτικό κομμάτι του; Είναι... το Α και το Ω... νομίζω. Μεταφέρει... όλα αυτά που δε λέγονται με λόγια. Στο τηλέφωνο ξέρεις τι ρε παιδί μου; Στο τηλέφωνο... δε... δεν έχεις αυτό το κομμάτι, δεν ξέρεις ο άλλος εε... δε... δεν έχεις μια πλήρη εικόνα για τον άλλον... (Συν. Αρ. 3)*

Μία ακόμη σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο αυτών ειδών της συμβουλευτικής συνιστά και το γεγονός, πως από το τηλέφωνο δεν είναι δυνατό να γίνει ψυχοθεραπεία με τους εξυπηρετούμενους. Καθίσταται, δηλαδή, σαφές πως η τηλεφωνική συμβουλευτική ενδείκνυται για άμεση παρέμβαση, καθώς ο σύμβουλος επικεντρώνεται στο πρόβλημα που θέτει ο εξυπηρετούμενος εδώ και τώρα. Παράλληλα, ο εξυπηρετούμενος έχει τη δυνατότητα να λάβει μία άμεση υποστήριξη από τον επαγγελματία, χωρίς να περιμένει μέχρι το επόμενο ραντεβού, όπως συμβαίνει με τη δια ζώσης συμβουλευτική, όπου πραγματοποιείται ένας κύκλος συνεδριών. Αντίθετα, κατά τη συμβουλευτική εκ του σύνεγγυς δίνεται η ευκαιρία στον εξυπηρετούμενο να αγγίξει περισσότερα θέματα κι ακόμα να εμβαθύνει σε αυτά, με την κατάλληλη στήριξη του συμβούλου. Η διαδικασία αυτή περιγράφεται στα ακόλουθα αποσπάσματα από τις συνεντεύξεις των επαγγελματιών:

*Αλλά αυτό δεν είναι.. δε γίνεται ψυχοθεραπεία απ' το τηλέφωνο ούτως ή άλλως για να ακολουθείς μια τέτοια διαδικασία... γιατί δεν είναι ψυχοθεραπεία, δεν κάνεις ψυχοθεραπεία στο τηλέφωνο. (Συν. Αρ. 2)*

*Ας πούμε η διαφορά με μια ψυχοθεραπεία... Σε μια ψυχοθεραπεία μπορείς να αναλύσεις ποια είναι η δυσκολία της μαμάς, ποια είναι η ανησυχία της μαμάς ή πώς ήταν στη δικιά της οικογενειακή ζωή, όταν ήταν εκείνη παιδί ας πούμε. Εε αν έκανε κι αυτή το ίδιο, αν κοιμόταν με τους γονείς ας πούμε ή αυτό... πώς μπορεί να νιώθει όταν αφήνει την κόρη της ας πούμε η ίδια, βγάζει μια ανησυχία ότι δεν θα τα καταφέρει, ότι*

θα κλάψει πάρα πολύ... Εε αυτό εντάζει γίνεται σε πολύ μικρό βαθμό ή αν έρθει από τον καλούντα. (Συν. Αρ. 5)

Είναι για πιο άμεση παρέμβαση, αυτό που είπα, στο εδώ και τώρα, έτσι; αν επιζητά κάτι, θα πάρει μια πάρα πολύ άμεση απάντηση, μια πάρα πολύ άμεση κατεύθυνση. Δε θα περιμένει μετά από ένα ραντεβού... Ακριβώς αυτή η αμεσότητα που δίνει η γραμμή. (Συν. Αρ. 7)

Εμείς εδώ είμαστε γραμμή άμεσης κοινωνικής βοήθειας. Μας ενδιαφέρει κυρίως για αυτό δηλαδή να αντιμετωπίσουμε την κρίση. Ο πολίτης βρίσκεται σε μία κρίση. Μπορεί να μας καλέσει για να πει «Κοιτάζτε, εγώ αυτή τη στιγμή αισθάνομαι ότι δεν μπορώ να διαχειριστώ το γεγονός ότι έχω δύο παιδιά και έμαθα ότι είμαι έγκυος. Και εργάζομαι κλπ και αυτό όλο είναι μία κατάσταση.. έχω μιλήσει με το σύζυγό μου και δε γνωρίζω αν το θέλω το παιδί ή δεν το θέλω». Αυτό λοιπόν είναι ένα άλλο περιστατικό το οποίο θα πρέπει εμείς εδώ να το δούμε και να κάνουμε πάλι όμως έτσι πολύ στοχευμένες παρεμβάσεις. (Συν. Αρ. 8)

Τέλος, η ανατροφοδότηση είναι ένα στοιχείο που ενώ υπάρχει στη δια ζώσης, απουσιάζει από την τηλεφωνική συμβουλευτική. Είναι σχεδόν αδύνατο για τους συμβούλους που εργάζονται στις υποστηρικτικές γραμμές να λαμβάνουν ανατροφοδότηση, μαθαίνοντας για την εξέλιξη των περιστατικών που κλήθηκαν να διαχειριστούν. Εφόσον, ο ρόλος των συμβουλευτικών γραμμών δεν είναι η κατ' εξακολούθηση παρακολούθηση των περιστατικών, η ανατροφοδότηση δεν έχει τρόπο να παρέχεται, πλην ελαχίστων εξαιρέσεων, στους επαγγελματίες. Οι επαγγελματίες στα αποσπάσματα που ακολουθούν επισημαίνουν αυτή τη διάσταση:

Απλά το τηλέφωνο έχει κι αυτό τον περιορισμό... Πόσο feedback να πάρεις; Δεν... (Συν. Αρ. 1)

Το βλέπεις αν το δουλεύει ή όχι, εδώ πέρα δεν έχουμε ένα «feedback» το τί έχει γίνει. Υπάρχουν περιπτώσεις που θα ήθελες να έχεις ένα «feedback» να δεις τί έχει γίνει στη συγκεκριμένη. (Συν. Αρ. 2)

...το γεγονός ότι δε λαμβάνεις την ικανοποίηση που θα μπορούσες να λάβεις σε ένα περιστατικό που βλέπεις από κοντά, έτσι; Οπότε ελπίζεις ότι έχεις κάνει το μέγιστο δυνατό, ότι έχεις δώσει την καλύτερη πληροφόρηση, ότι η συμβουλευτική σου έχει βοηθήσει στο καλύτερο ποσοστό και μένεις εκεί. Υπάρχουν βέβαια περιστατικά που σε καλούν ξανά για... λίγα βέβαια, τουλάχιστον εγώ που έχω τύχει, είτε για να ευχαριστήσουν, να πούνε ότι «Ευχαριστούμε πολύ που μας ακούσατε, ακολουθήσαμε αυτό που μας είπατε και έχουμε μία εξέλιξη ας πούμε στην πορεία, στο περιστατικό μας». Κι εκεί εντάζει είναι κάπως μια ανταμοιβή ας πούμε ηθική, ότι κάπως συνέβαλες. (Συν. Αρ. 7)

Πολλές φορές δεν παίρνουμε feedback. Και στις συνεδρίες μπορεί να μην πάρεις, αλλά με έναν τρόπο εντάζει κάπως προχωράμε, κάνουμε ένα κλείσιμο συνήθως. Στη γραμμή

λες, «*τώρα αυτός δεν πήρε. Δεν πήρε για καλό ή για κακό;*». *Οπότε έχουνε κενό, μας αφήνει ένα κενό. Που είναι και μια ματαίωση για τον θεραπευτή. (Συν. Αρ. 9)*

## Γ.7 Τηλεφωνική συμβουλευτική και παρέμβαση σε κρίση

Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας ζητήθηκε από τους επαγγελματίες να διατυπώσουν πόσο συχνά οι καλούντες προσεγγίζουν τις γραμμές τηλεφωνικής συμβουλευτικής ενώ βρίσκονται σε κατάσταση κρίσης, τη συγκεκριμένη στιγμή που βιώνουν το πρόβλημά τους και κατά πόσο αυτό ενισχύει ή δυσχεραίνει τη συμβουλευτική διαδικασία.

Αρχικά, στην τοποθέτησή του ένας ειδικός αναφέρει ότι κατά γενική ομολογία όλες οι κλήσεις που γίνονται στη γραμμή οφείλονται σε μία κρίση κι ότι η κατάσταση αυτή στην οποία βρίσκονται ωθεί τους εξυπηρετούμενους να καλέσουν τη δεδομένη στιγμή και να ζητήσουν στήριξη. Επισημαίνει ότι όλοι οι άνθρωποι παίρνουν στη γραμμή με πολύ αγωνία, όμως τα περιστατικά που βρίσκονται σε ακραία κατάσταση κρίσης δεν είναι τόσα πολλά. Αξίζει να σημειωθεί ότι συχνά τα άτομα που καλούν σε γραμμές βοήθειας το κάνουν κυρίως σε στιγμές κρίσεων, όταν έχουν την ανάγκη να μιλήσουν άμεσα και να ζητήσουν υποστήριξη για τα θέματα που τους απασχολούν. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Το τηλέφωνο ως μέσο συχνά χρησιμοποιείται, όπως επιβεβαιώνουν και οι συγγραφείς Haas, Benedict&Kobos (1996), για παρέμβαση και πληροφόρηση των καλούντων σε καταστάσεις κρίσης, μιας και τους παρέχει άμεση και εύκολη πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες. (Barnett&Scheetz, 2003). Ακολουθεί το χαρακτηριστικό απόσπασμα από τα λεγόμενα των επαγγελματιών:

*Να πούμε το εξής, πάντοτε όταν θα πάρουν οι άνθρωποι νιώθουν ότι έχουν φτάσει στο πικ τους. Δηλαδή, δεν έχουμε πολλές περιπτώσεις όπου κάποιος μπορεί να πάρει και να πει «Είμαι κι έχω πάρει χάπια για να αυτοκτονήσω». Τα... ας πούμε αντικειμενικά.. πολύ SOS δεν είναι τόσα πολλά. Είναι αρκετά αλλά όχι η πλειοψηφία. Αλλά πάντοτε έχουμε στο νου μας ότι αυτός που παίρνει εκείνη τη στιγμή νιώθει ότι είναι στην απόλυτη ένταση. Κι αν θέλεις, όταν κλείνει το τηλέφωνο κι αυτός ο άνθρωπος ανασαίνει κανονικά αυτή είναι και η ικανοποίηση που παίρνει ο επαγγελματίας. Ότι ο άνθρωπος πήρε «αεροπλάνο» και κλείνει άνθρωπος. Αλλά οι άνθρωποι όταν παίρνουν πάντα παίρνουν με πολύ μεγάλη αγωνία. (Συν. Αρ. 4)*

Στην πληθώρα των απαντήσεών τους οι επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα επιβεβαίωσαν ότι πολύ συχνά οι εξυπηρετούμενοι καλούν την ώρα που βρίσκονται σε κρίση. Στην ερώτησή μας για το αν η κατάστασή αυτή των καλούντων βοηθάει ή όχι τη συμβουλευτική διαδικασία προέκυψαν δύο κατηγορίες απαντήσεων. Ορισμένοι από τους επαγγελματίες υποστήριξαν ότι η κατάσταση κρίσης ενισχύει τη διαδικασία της στήριξης. Σύμφωνα με την άποψη αυτή ο καλών εκφράζει το πρόβλημά του ακριβώς εκείνη την ώρα που το βιώνει, με αποτέλεσμα να είναι πολύ εστιασμένος σε αυτό, να είναι αποφασισμένος να το αντιμετωπίσει χωρίς να καλεί διερευνητικά, να μην πλατειάζει, αλλά και να προλαμβάνει με αυτόν τον τρόπο κάποια περαιτέρω κρίση στο οικείο περιβάλλον του. Μια κατάσταση κρίσης, σύμφωνα με τους ειδικούς, είναι ικανή να κινητοποιήσει έναν άνθρωπο να καλέσει σε μία γραμμή, εφόσον τη δεδομένη στιγμή έχει την απόλυτη ανάγκη στήριξης από έναν ειδικό. Η άποψη αυτή τονίζεται στα παρακάτω αποσπάσματα:

*Πολύ συχνά συμβαίνει να είναι μέσα στην κρίση... πολύ συχνά. Εε γιατί νομίζω ότι η κρίση είναι τελικά που σε κινητοποιεί κιόλας... Όταν τα πράγματα είναι κάπως σε μία ισορροπία ή σε μια ηρεμία λες εντάξει, θα περάσει κι αυτό... τέλος πάντων είναι στην ανθρώπινη φύση, θα το αντιμετωπίσω, θα βρω έναν τρόπο, αλλά τη στιγμή της κρίσης είναι που κινητοποιείσαι. Οπότε συμβαίνει συχνά. (Συν. Αρ. 1)*

*Αυτό που αναφέρατε νωρίτερα σχετικά με το ότι κάποιος μπορεί να καλέσει σε κατάσταση κρίσης, εκείνη την ώρα που βιώνει το πρόβλημα και είναι σε ένταση. Αυτό συμβαίνει συχνά;*

*Συμβαίνει πάρα πολύ συχνά αυτό, πάρα πολύ συχνά.. και με άτομα τα οποία αντιμετωπίζουν ψυχικά έτσι προβλήματα, ψυχικές δυσκολίες. (Συν. Αρ. 8)*

Παράλληλα, η κατάσταση κρίσης στην οποία βρίσκεται ο εξυπηρετούμενος, θεωρείται σύμφωνα με ορισμένους επαγγελματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα, η πιο κατάλληλη στιγμή για να επέμβουν. Υποστηρίζεται ότι αυτό συμβαίνει διότι τους δίνεται η δυνατότητα να μουν κατευθείαν στο θέμα, να είναι βοηθητικοί και να αποσυμφορήσουν όσο πιο άμεσα γίνεται την κατάσταση. Η θέση αυτή των επαγγελματιών εντοπίζεται στα λεγόμενά τους στα παρακάτω αποσπάσματα:

*...και νομίζω ότι είναι μια κατάλληλη στιγμή για να επέμβει ο σύμβουλος... η στιγμή της κρίσης. Και γιατί μπορείς να αποσυμφορήσεις τον άνθρωπο από τη μεγάλη αγωνία... (Συν. Αρ. 1)*

*...το να παίρνουν εκείνη την ώρα που είναι μέσα στο πρόβλημα και το εντοπίζουν και το βιώνουν εκείνη τη στιγμή... λειτουργεί βοηθητικά για εκείνους ή όχι κατά τη γνώμη σας;*

*Αν έχει συμβεί, ας πούμε ότι τσακώθηκα πάρα πολύ με το παιδί μου κι έφυγε και παίρνω τώρα τηλέφωνο, που εκεί είναι πάρα πολύ ταραγμένος και τι να κάνουμε... κι αρχίζει και μιλάει. Αν μέσα από αυτή την... αν μπορέσει δηλαδή να γίνει συμβουλευτική, δηλαδή είναι σε ένα βαθμό ικανός να ακούσει εκείνη την ώρα αυτός που καλεί, στο τέλος της κλήσης έχει λειτουργήσει και πυροσβεστικά λιγάκι, κάπου να καθίσουν όλα αυτά... και συμβαίνει πολλές φορές δηλαδή και μου λένε «τι ωραία, όταν πήρα ήμουν πολύ ταραγμένη, τώρα λίγο έχω ηρεμήσει, κατάλαβα να μην το είχα δει αυτό...». Οπότε αν γίνει η διαδικασία αυτή, συνήθως λειτουργεί πάρα πολύ καλά, γιατί... και το βλέπουμε. Ότι αλλιώς πήραν κι αλλιώς το κλείνουν το τηλέφωνο. (Συν. Αρ. 9)*

Στον αντίποδα αυτών των απόψεων βρίσκονται οι επαγγελματίες που υποστήριξαν στις απαντήσεις τους ότι δεν είναι καθόλου βοηθητικό για τη θεραπευτική διαδικασία να καλούν οι εξυπηρετούμενοι όταν βρίσκονται σε κρίση, φυσικά εξαιρεμένων πάντα των περιπτώσεων «ζωής και θανάτου». Ωστόσο, στη βιβλιογραφία αναφέρεται πως το τί μπορεί να προσφέρει ο σύμβουλος σε μια τηλεφωνική συνεδρία ενώ ο καλών βιώνει μια κατάσταση κρίσης μπορεί να διαφέρει από άτομο σε άτομο. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Πιο συγκεκριμένα, οι καλούντες που βρίσκονται σε κρίση είναι σε απόγνωση, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να εστιάσουν στην αναζήτηση μιας λύσης, αντιθέτως επιβαρύνουν και την προσπάθεια παρέμβασης του συμβούλου. Συνήθως μιλούν ακατάπαυστα επειδή είναι πολύ ταραγμένοι και δεν είναι σε θέση να ακούσουν τον ειδικό. Ακόμη, δυσκολεύονται να συγκεντρωθούν, μηρυκάζουν συνεχώς τα ίδια γεγονότα και τείνουν να ξεπερνούν κατά πολύ το χρονικό περιθώριο που μπορεί να διαρκεί μία κλήση. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα που προκύπτει από το λόγο των επαγγελματιών είναι το παρακάτω:

*...εντάζει αυτό το περιστατικό βέβαια επειδή δεν ήταν και κάτι σοβαρό... πραγματικά. Δεν ήταν καν κρίση. Απλά δείχνει μερικές φορές πόσο ενώ ζητάμε βοήθεια, την ίδια στιγμή δεν θέλουμε να την πάρουμε κιόλας.*

*Στα πλαίσια της κατάστασης κρίσης υπάρχει αυτή η πιθανότητα να μην ακούει; Πολύ, πολύ, πολύ. Είχε συμβεί να πάρει μια μητέρα που είχε θέμα με τον έφηβο, με το 16χρονο γιό της, ο οποίος πραγματικά ήταν... δύσκολες καταστάσεις, δηλαδή της έκλεβε χρήματα, της μίλαγε πολύ άσχημα, υπήρχε λεκτική βία... ήταν δύσκολο περιστατικό. Και αυτή η γυναίκα είχε πολλή ανάγκη να μιλήσει, ήταν αδύνατο να τη... δε με άφηνε καν να της κάνω την ερώτηση «να σας κάνω μια ερώτηση». Δηλαδή έλεγα «να σας ρωτ...» και δε με άφηνε, γιατί ήταν ένας χείμαρρος μίλαγε, μίλαγε, μίλαγε, μίλαγε... (Συν. Αρ. 1)*



Παράλληλα, οι καλούντες που βρίσκονται σε κρίση είναι πιθανό να γίνουν επιθετικοί προς το σύμβουλο, πειστικοί ή απειλητικοί. Η διάσταση αυτή αναδεικνύεται στο ακόλουθο απόσπασμα:

*Κατά πόσο είναι βοηθητικό το ότι καλεί την ώρα που είναι μέσα στο πρόβλημα; Που είναι σε κρίση ο ίδιος δηλαδή; Κατ' αρχήν είναι επιβαρυντικό θα έλεγα αυτό για τον ίδιο γιατί πολλές φορές δεν.. ακριβώς επειδή είναι σε κρίση, έτσι; Νιώθει ότι δεν μπορεί να το διαχειριστεί. Εκείνη τη στιγμή είναι πιο θολωμένος, επίσης μπορεί να είναι κάποιες φορές απέναντι στο σύμβουλο πιο επιθετικός, ακριβώς γιατί αυτό το εδώ και τώρα που τον πνίγει έτσι και απαιτεί.. είναι πολύ πειστικό για εκείνον αν δεν του δώσεις την άμεση λύση και δυσκολεύει ίσως κάποιες στιγμές τη συνομιλία. Αυτό νομίζω είναι ουσιαστικά μία δυσκολία στην επικοινωνία σε κάποιον που είναι σε κρίση. (Συν. Αρ. 7)*

Τα παραπάνω δεδομένα, όπως παρουσιάστηκαν από τους επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα, δυσχεραίνουν σε μεγάλο βαθμό τη δυνατότητα παρέμβασής τους την ώρα που ο καλών βιώνει την κρίση. Την ώρα εκείνη το άτομο βρίσκεται σε πολλή μεγάλη ένταση και μοιραία δεν επιτρέπει στον ειδικό να τον βοηθήσει. Η άποψη αυτή τονίζεται στο ακόλουθο απόσπασμα:

*Το να σας παίρνουν σε καταστάσεις κρίσης, δηλαδή την ώρα που συμβαίνει το πρόβλημα, αυτό κατά πόσο γίνεται συχνά και πώς το αντιμετωπίζετε; Γίνεται, αλλά εμείς δεν μπορούμε να είμαστε βοηθητικοί πάνω στην κρίση... Όταν τσακώνονται και προσπαθούν εκεί μέσα στην ένταση και στο κλάμα και τις φωνές να συμφωνήσουν κιόλας. Δε γίνεται να συζητήσεις έτσι. Οπότε είναι σημαντικό να κρατήσουμε εμείς το όριο για να λειτουργήσουμε σαν ένα πρότυπο τελικά και για εκείνους. (Συν. Αρ. 9)*

Ζητήθηκε ακόμη από τους επαγγελματίες των φορέων στους οποίους διεξήχθη η έρευνα να προσδιορίσουν τις προσεγγίσεις που ακολουθούν όταν αντιμετωπίζουν καταστάσεις κρίσεις και αν και πόσο διαφέρουν από τις υπόλοιπες προσεγγίσεις τους. Μέσα από τα λεγόμενα των ειδικών συμπεράναμε ότι το έργο των συμβούλων σε αυτές τις περιπτώσεις δυσχεραίνεται κατά πολύ, μιας και δυσκολεύονται να οριοθετήσουν τον καλούντα να εστιάσει στο ζήτημα. Οι καλούντες σε κρίση συχνά αποστασιοποιούνται από το πρόβλημά τους, κάνοντας χρήση τρίτου προσώπου αντί πρώτου. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Οι επαγγελματίες ανέφεραν ότι επιχειρούν αρχικά να ηρεμήσουν κατά κάποιο τρόπο τον εξυπηρετούμενο, να τον βοηθήσουν να εστιάσει στους τρόπους επίλυσης του προβλήματος, να τον επαναπροσδιορίσουν και να τον πλαισιώσουν. Βοηθητικό επομένως είναι να μπορούν να διακόπτουν τον καλούντα

όπου χρειάζεται ώστε να τον οριοθετούν επαρκώς αλλά και να εκμαιεύουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για να αναγνωρίσουν το αίτημά του. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Οι ειδικοί ανέφεραν ακόμη ότι αυτό που πρέπει να κάνουν πάντα, είναι να δείχνουν ενδιαφέρον στον εξυπηρετούμενο ακούγοντας προσεκτικά τα όσα λέει και ζητώντας να μάθουν περαιτέρω λεπτομέρειες. Θα πρέπει να είναι ήρεμοι, κατανοητικοί και να μην επικρίνουν τις συναισθηματικές διακυμάνσεις του ατόμου που βρίσκεται σε κρίση. Τα χαρακτηριστικά αποσπάσματα είναι τα παρακάτω:

*Σε αυτό που είπατε στην ακατάπαυστη συνομιλία χωρίς διακοπή από την πλευρά του καλούντος, υπάρχει κάποια ειδική τεχνική που χρησιμοποιείτε εκεί; Εγώ αυτό που λέω είναι «σας ακούω τόση ώρα, μου έχετε πει πολλά παραδείγματα, αλλά να τα συνοψίσουμε λίγο για να δούμε τι μπορούμε να κάνουμε». Αυτό, κι εκεί κάπως αντιλαμβάνονται νομίζω κι οι ίδιοι ότι για να τους βοηθήσω πρέπει κάπου να εστιάσουμε. Είναι η εστίαση που λέγαμε πριν. Οπότε βοηθάω... βοηθάω και τον άλλο να εστιάσει. (Συν. Αρ. 1)*

*Σε τί διαφέρει η προσέγγισή σας σ' αυτά τα περιστατικά που είναι στην κατάσταση κρίσης είτε μεγαλύτερης είτε...*

*Αυτό που πάντοτε προσπαθείς να κάνεις είναι.. και γενικά οι άνθρωποι όταν τους ρωτάς για αυτό ακούνε ξαφνικά έναν στην άλλη γραμμή να δείχνει ενδιαφέρον για εκείνους. Αυτό από μόνο του λειτουργεί θεραπευτικά μπορώ να σου πω. Σου λέει «Κάπου μιλάω και κάποιος με ακούει και μου κάνει ερωτήσεις, προσπαθεί να μάθει παραπάνω για αυτό που συμβαίνει». Αυτό λοιπόν ήδη λειτουργεί. Μπορεί να τους πούμε να.. «Πάρτε μια ανάσα..», να τους.. αν είναι σε πολύ μεγάλη ένταση, αν είναι μια κρίση πανικού ας πούμε «Κάντε αναπνοές..». Αλλά κατ' αρχήν και μόνο που μπαίνεις να τους ρωτήσεις οι άνθρωποι αρχίζουν και ηρεμούν. Είναι πολύ βασικό, να ακούς και να.. όχι ερωτήσεις βομβαρδισμός... (Συν. Αρ. 4)*

## Γ.8 Ειδικές πτυχές της τηλεφωνικής συμβουλευτικής με γονείς, παιδιά & εφήβους

Όπως αναδύθηκε μέσα από την παρούσα έρευνα, στις συγκεκριμένες τηλεφωνικές γραμμές συμβουλευτικής, όπου πραγματοποιήθηκαν οι συνεντεύξεις, ο μεγαλύτερος όγκος κλήσεων προέρχεται από γονείς, εφήβους και παιδιά ανήλικα ή ενήλικα. Μάλιστα, όπως αναφέρθηκε μεταξύ των άλλων, οι μητέρες αποτελούν την κυριότερη πληθυσμιακή ομάδα που καλεί ζητώντας συμβουλευτική υποστήριξη από τους ειδικούς. Στο λόγο των επαγγελματιών στα παρακάτω αποσπάσματα αναδεικνύεται αυτή η διάσταση:

*Οι μητέρες, οι μητέρες καλούν περισσότερο. Με διαφορά κιόλας. Νομίζω ότι οι μητέρες είναι πιο κοντά στα παιδιά... δηλαδή πιο πολύ μέσα στα θέματα... Οπότε είναι... για μένα είναι σαν κυματοθραύστης, σκάνε όλα πάνω τους... Πρώτα εκεί και μετά πάνε στους υπόλοιπους. Οπότε ναι οι μαμάδες. (Συν. Αρ. 1)*

*Έχουμε... ο περισσότερος όγκος κλήσεων είναι από γονείς με πλειοψηφία τις μαμάδες... Με πλειοψηφία τις μαμάδες... σε σύνολο ας πούμε, αν το πας σε στατιστικά ναι οι... γονείς παίρνουν περισσότερο από όλους. Και κυρ... και οι μαμάδες ταβάνι. (Συν. Αρ. 3)*

Από την άλλη, οι έφηβοι συνιστούν την πιο διστακτική ομάδα που καλεί στις γραμμές συμβουλευτικής, ενώ είναι εκείνοι που σε καμία περίπτωση δεν επιθυμούν να αποκαλύψουν τα προσωπικά τους στοιχεία. Οι επαγγελματίες στα ακόλουθα αποσπάσματα περιγράφουν χαρακτηριστικά αυτή τη διάσταση:

*Έχει τύχει να μιλήσω με κάποιους εφήβους κι αυτό που μου έχει κάνει εντύπωση είναι ότι, νομίζω σχεδόν όλοι, δεν ήθελαν να δώσουν όνομα. Ή θα έδιναν μόνο το μικρό τους όνομα στην καλύτερη περίπτωση. (Συν. Αρ. 1)*

*Τα παιδιά όχι τόσο. Όταν λέω παιδιά είναι.. για μένα είναι όλοι. Δηλαδή μπορώ αν το σκεφτώ τους τελευταίους 7 μήνες είχαμε μόνο 1 κλήση από ανήλικη που μας ανέφερε σεξουαλική παρενόχληση. (Συν. Αρ. 4)*

*Κοίτα οι έφηβοι είναι πιο κοντά με τους ενήλικους, αλλά γενικώς δεν είναι μια ηλικία που είναι πολύ εύκολο να ζητήσουν βοήθεια. Πολλές φορές θα το κάνουν πάνω σε μια κρίση, αν το κάνουν, είναι πιο πιθανό να γίνει πάνω σε μια κρίση, πάνω σε ένα καυγά ας πούμε ή μια απελπισία. (Συν. Αρ. 5)*

Οι σύμβουλοι που ερωτήθηκαν για το ποια είναι τα συχνότερα θέματα που κινητοποιούν τους γονείς να πάρουν συνήθως στις γραμμές αυτές, φάνηκε να συμφωνούν στα περισσότερα από αυτά. Πιο συγκεκριμένα, όπως οι ίδιοι τόνισαν, το συνηθέστερο αίτημα των γονιών που καλούν είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις με τα παιδιά τους. Σχεδόν ίδιας συχνότητας, επίσης, είναι και το αίτημά τους να μιλήσουν για το σχολικό εκφοβισμό, τον οποίο υφίστανται τα παιδιά τους στο σχολικό περιβάλλον, καθώς κι άλλα σχολικά θέματα, όπως το διάβασμα, η προσαρμογή στο σχολείο κι η μετάβαση από μία σχολική βαθμίδα στην επόμενη. Με εξίσου μεγάλη συχνότητα, ακολουθεί το αίτημα των γονιών να μιλήσουν για την οριοθέτηση στα παιδιά τους, είτε πρόκειται για προσχολικής, είτε για εφηβικής ηλικίας. Αξίζει να σημειωθεί, ότι το θέμα των ορίων, σύμφωνα με τους επαγγελματίες αποτελεί ένα διαχρονικό θέμα που απασχολεί πολύ συχνά και προκαλεί ένταση στους γονείς.

Ακόμη, η διαχείριση της ατίθιασης, για τους γονείς, συμπεριφοράς των παιδιών τους, μαζί με την αντιμετώπιση των φοβιών που αυτά αντιμετωπίζουν είτε στο σχολείο, είτε εκτός αυτού, είναι μερικά ακόμη από τα πιο συνήθη αιτήματα των γονιών στις γραμμές συμβουλευτικής. Επιπλέον, αρκετές φορές, οι γονείς απευθύνονται στους συμβούλους προκειμένου να αναζητήσουν κατευθύνσεις για την ανακοίνωση και τη διαχείριση του διαζυγίου τους σε σχέση με το παιδί τους, αλλά και για τις αναπτυσσόμενες σχέσεις μεταξύ των αδελφών-παιδιών τους στην οικογένεια. Τα παρακάτω αποσπάσματα είναι χαρακτηριστικά προς αυτή την κατεύθυνση:

*Για bullying που ασκούν οι ίδιοι παίρνουν συνήθως οι γονείς και λένε ότι το παιδί τους κάνει αυτό... οπότε... Εε και μετά κάνουν πολύ... έχουμε και γονείς παιδιών προσχολικής ηλικίας... Πολύ συχνό. Παίρνουν για διάφορα θέματα. Εε πολύ συχνό είναι η προσαρμογή στον παιδικό σταθμό, στο νηπιαγωγείο... Η πρώτη μετάβαση δηλαδή από το σπίτι σε κάποιο χώρο εκτός σπιτιού. Εε οι σχέσεις με τα αδέρφια... ζήλεια, τσακωμοί, ο ερχομός ενός νέου μωρού. Εε εφηβεία, για θέματα της εφηβείας και τα θέματα των ορίων. Τα οποία είναι και στην εφηβεία, αλλά είναι πάρα πάρα πολύ συχνά και στις προσχολικές ηλικίες. Με διαφορετικό τρόπο βέβαια και διαφορετικά παραδείγματα, αλλά η οριοθέτηση δεν παύει να είναι πολύ σημαντικό ζήτημα. Προσχολική-σχολική ηλικία κι εφηβεία. Να χωριστούν ας πούμε σε αυτές τις δύο κατηγορίες. Ε είναι σχεδόν ίσα μοιρασμένα. Εε αλλά σαν θέμα η οριοθέτηση και στις δύο ηλικιακές ομάδες ας πούμε είναι... φαίνεται να είναι πάρα πολύ σημαντικό. (Συν. Αρ. 1)*

*Μπορεί να καλέσουν λοιπόν είτε για οικ..., δηλαδή καλούνε για χειρισμό κάποιας συμπεριφοράς του παιδιού. Επιθετικής, αντιδραστικής, φόβοι, ζήλεια, έτσι; Ο μεγαλύτερος όγκος κλήσεων αφορά συνήθως οικογενειακά θέματα. Δηλαδή, σχέσεις γονιού-παιδιού... που αυτό, ό,τι κι αν αίτημα καλέσει, με ό,τι αίτημα κι αν καλέσει κάποιος, επιφανειακό αίτημα, πάντα θα προκύψει και θα αναδυθεί το κομμάτι, σχέση γονιού-παιδιού. Είναι στάνταρ, δεδομένο. Στα οικογενειακά θέματα, πέρα από αυτό λοιπόν, τη σχέση γονιού-παιδιού, ανοίγει και το διαχείριση διαζυγίου. Δηλαδή το να καλέσει ένας γονιός και να πει, «εγώ χωρίζω, ή σκέφτομαι να χωρίσω και θέλω να δω λίγο τι συμβαίνει με τα παιδιά, πώς παισιώνεται, πώς να το υποστηρίξω, πώς, πώς, πώς». Αυτό είναι εε ένας μεγάλος όγκος κλήσεων. Από εκεί και πέρα λοιπόν, έχουμε μετά το χειρισμό συμπεριφοράς του παιδιού που σας λέω... εε ο,τιδήποτε έχει να κάνει με το περιβάλλον του σχολείου, δηλαδή, bullying... να υποστεί να... να έχει πέσει το παιδί θύμα bullying ή να ασκεί bullying σε κάποιο παιδί και να παίρνει ο γονιός, πώς, τι, τι κάνω; Εε σχολική άρνηση ή σχολικές φοβίες να έχει το παιδί... εε να υπάρχουν αλλαγές στην... στην... στον κύκλο ζωής της οικογένειας, γιατί δεν είναι μόνο το διαζύγιο. Είναι ο θάνατος ενός αγαπημένου προσώπου, παππούς ή μαμά ή μπαμπάς, που κι εκεί θα μας καλέσουν. Η... το παιδί όταν αλλάζει αναπτυξιακά στάδια, πάλι ο γονιός μπορεί να καλέσει, ότι ξέρετε τι; «Αυτή τη στιγμή βλέπω το παιδί μου, σε αυτή την ηλικία να κάνει αυτό. Είναι φυσιολογικό, δεν είναι; Να ανησυχήσω; Τι να κάνω;». Και φυσικά υπάρχουν και τα... εποχιακά μας θέματα, όπως είναι για παράδειγμα το άγχος των εξετάσεων, όταν είναι οι Πανελλήνιες ή οι εξετάσεις του σχολείου. Εε και το φθινόπωρο λίγο έτσι η μετάβαση από το δημοτικό στο γυμνάσιο ή από το νηπιαγωγείο*

στο δημοτικό. Το καλοκαίρι έχουμε πάρα πολύ κατασκηνώσεις και εκπαίδευση τουαλέτας. (Συν. Αρ. 3)

Συνήθως οι γονείς καλούν για τη σχέση τους με τα παιδιά τους ή για τη συμπεριφορά των παιδιών τους, όπου κάτι δεν τους αρέσει σ' αυτό, με κάτι διαφωνούν ή κάτι δεν μπορούν να οριοθετήσουν συνήθως. Δηλαδή για παράδειγμα ας πούμε «Ένα παιδάκι 4 ετών που του λέω μην κάνεις αυτό και το κάνει» ή «Του λέω μάζεψε τα παιχνίδια σου και δεν τα μαζεύει. Και τί να κάνω; Πώς να το διαχειριστώ;» ή «Ο γιος μου δε μου μιλάει πια, δεν επικοινωνεί μαζί μου» ή «Αισθάνομαι ότι μου κρύβει πράγματα» ή «Τσακωνόμαστε συνέχεια», δηλαδή έχει πάρα πολύ το κομμάτι της σχέσης, της σχέσης αλλά και της συμπεριφοράς. (Συν. Αρ. 5)

Εε το θέμα σχέσεις γονιών-παιδιών σχεδόν πάντα υπάρχει. Εντάξει, τα κομμάτια οριοθέτησης είναι πολύ βασικά στις μικρότερες ηλικίες εε από τα προσχολικής δηλαδή για τη διαδικασία του ύπνου, μετά για το διάβασμα πάρα πολύ μπαίνει στις τάξεις του δημοτικού και στην εφηβεία έρχεται ξανά το θέμα της οριοθέτησης, πια εεμ στον πόλεμο που κάνουν οι έφηβοι προς τους γονείς, για την αυτονόμησή τους. Εε οπότε άλλα θέματα, άλλος τρόπος, αλλά η οριοθέτηση σαν εε αίτημα παραμένει. Τα σχολικά θέματα είναι αρκετά συχνά ειδικά το χειμώνα με το διάβασμα, με το σχολείο, με την κοινωνικότητα των παιδιών στο σχολείο, με το πόσο μια επιθετικότητα μπορεί να βγάζουνε θέματα συμπεριφοράς είναι αρκετά συχνά. Την επιθετικότητα και τις εκρήξεις οργής έτσι φέρνουνε πολύ. Και οι εκρήξεις οργής κάπως τρομάζουν τους γονείς, γιατί δεν ξέρουν τι να κάνουν, όταν κάνει έτσι το παιδί λένε «δεν μπορώ να το ηρεμήσω». Οπότε, είναι ένας λόγος να πάρουνε αυτές οι εκρήξεις. Εεμ και η σεξουαλικότητα είναι ένα θέμα και σε μικρότερα παιδιά, γιατί είδανε ότι παίζανε και πειραματίστηκαν και κάτι κάνανε ή γιατί θέλει να παίζει μόνο με κορίτσια... Παίρνουνε κουβαλώντας τις αγωνίες τους οι γονείς. Και στην εφηβεία πια, που όντως πειραματίζονται οι έφηβοι, και μπορεί να κάνουν κάποιες σχέσεις εε ετερόφυλες κι ομόφυλες... εε που πάλι θα πάρουνε. Το διαζύγιο που σας είπα που είναι... Αυτά είναι τα βασικά θέματα έτσι σχολείο, συμπεριφορά, σχέσεις στο σπίτι μαζί με οριοθέτηση. Αυτοί είναι οι βασικοί έτσι... οι βασικές κατηγορίες. (Συν. Αρ. 9)

Τα παιδιά κι οι έφηβοι που καλούν στις γραμμές συμβουλευτικής, αν κι αποτελούν μικρότερο ποσοστό από τους γονείς, όπως προαναφέρθηκε, θέτουν εξίσου κρίσιμα αιτήματα προς συζήτηση. Το συνηθέστερο από αυτά, σύμφωνα με τους συμβούλους είναι η δυσκολία στις σχέσεις και στην επικοινωνία τους με τους γονείς τους. Ακόμη, αρκετές φορές αναφέρουν δυσκολίες που αντιμετωπίζουν με τις δικές τους προσωπικές-συναισθηματικές σχέσεις και πιο σπάνια με τις φιλικές τους σχέσεις. Περιστατικά οικογενειακής βίας και κακοποίησης, καθώς κι άγχος για τις εποχιακές τους εξετάσεις είναι μερικά ακόμη θέματα που τίθενται στους επαγγελματίες από παιδιά/εφήβους που καλούν. Τέλος, όπως παρατήρησαν οι σύμβουλοι, αρκετοί έφηβοι καλούν στις γραμμές, προκειμένου να αναζητήσουν βοήθεια για κάποιο πρόβλημα που αντιμετωπίζει ένας φίλος τους, μεσολαβώντας οι ίδιοι, για να τον

διευκολύνουν. Στο λόγο των επαγγελματιών στα παρακάτω αποσπάσματα αναδεικνύεται η συγκεκριμένη παράμετρος:

*Οι έφηβοι συνήθως καλούν οι ίδιοι για τέτοια θέματα... της φιλίας... Δηλαδή καλούν για κάποιον φίλο που έχει πρόβλημα εε και πώς να τον βοηθήσουν. Η φιλία φαίνεται σε αυτή την ηλικία είναι πάρα πολύ σημαντική. Σαν να... γίνεται πιο σημαντική κι από την ίδια την οικογένεια, οπότε ο... Συνήθως αυτοί που καλούν νιώθουν ότι έχουν πάρει πάνω τους όλο το βάρος της ευθύνης να βοηθήσουν τον φίλο ή τη φίλη που έχει πρόβλημα. Εεεμ εε και μετά καλούν και σε περιπτώσεις bullying, βίας εε κι εκεί καλούν και οι γονείς των εφήβων. Κι αυτό είναι συχνό. Ενδοοικογενειακή βία δηλαδή. (Συν. Αρ. 1)*

*Από ανήλικους τα περισσότερα τηλέφωνα είναι εφηβεία προς την ενηλικίωση, 17 – 18 είναι δηλαδή η μεγαλύτερη γκάμα τηλεφώνων από ανήλικους είναι εκεί στο 17 – 18. Και κακοποίηση μες στο σπίτι και δυσκολίες σχέσεων και το ότι «Φτάνω πλέον στο σημείο να γίνω ενήλικας και να αναλάβω τη ζωή μου και να σηκωθώ να φύγω από το σπίτι». Και την περίοδο του Ιουνίου – Μαΐου άγχος για τις Πανελλήνιες. Εκεί 17χρονα τον Ιούνη – Μάη για τις Πανελλήνιες έντονο άγχος. Ε αυτό είναι κάθε χρόνο. (Συν. Αρ. 2)*

*Οι έφηβοι παίρνουν κυρίως για τις σχέσεις μεταξύ τους, τις σχέσεις στο σχολείο, ενδεχομένως.. είναι πολύ συχνό, πολύ συχνές οι κλήσεις που έχουν να κάνουν με τον εκφοβισμό, κι από γονείς κι από παιδιά. Συνήθως, μάλλον σε συντριπτική πλειοψηφία είναι περιπτώσεις παιδιών που εκφοβίζονται, όχι παιδιών που εκφοβίζουν – είτε γονείς είτε τα ίδια τα παιδιά. Πολύ πιο σπάνια θα πάρει ένας γονέας που το παιδί του εκφοβίζει, θα πάρει όμως κι εκείνος. Οπότε συνήθως οι έφηβοι είναι είτε λοιπόν σε σχέση μεταξύ τους είτε.. πολύ συχνά είναι κάτι τελείως απροσδιόριστο. Δηλαδή είναι ένα συναίσθημα βαρύ «Δε νιώθω καλά», αυτό σου καταθέτουν ότι «Δε νιώθω καλά, δεν είμαι καλά». Φυσικά αυτό καθοδηγώντας το καταλήγει κάπου και συνήθως καταλήγει στην οικογένεια, καταλήγει στο πώς ορίζω τον εαυτό μου, πώς.. τί θεωρώ για μένα και πώς αυτό βγαίνει και πώς όταν αυτό βγαίνει τελικά έχει επιπτώσεις σε μένα, κάπου οδηγεί όλο αυτό. Αλλά συνήθως ξεκινάει λίγο απροσδιόριστο ή ξεκινάει σε κομμάτι σχέσεων μεταξύ τους. (Συν. Αρ. 6)*

*Όταν παίρνουνε οι έφηβοι, εε ή θα μιλήσουν για τους γονείς τους, για τη σχέση τους με τους γονείς τους ανάποδα... εεεμ με το διάβασμα παίρνουνε πολλοί. Αν έχουν αγχωθεί, αν εεμ με τις πανελλήνιες τώρα έχουν αυξηθεί οι κλήσεις των εφήβων πριν τις εξετάσεις και κατά τη διάρκεια. Εεμ θα πάρουνε για φίλους τους, αυτό έτσι που σας είπα πριν. Εε τώρα οι φίλοι τους μπορεί να έχουν και κάποιο θέμα σχέσης... πιο εύκολα θα πάρουν για το φίλο τους που έχει θέματα με τη μαμά της ας πούμε. Εεμ για τις σχέσεις τους με τους συνομηλίκους θα πάρουν, όχι τόσο πολύ όμως. Δηλαδή, μπορεί να πάρει κάποιος που να νιώθει πιο απομονωμένος, που να θέλει κάπως αλλιώς να φτιάξει τη ζωή του και να μη βγαίνει έτσι ακριβώς. Αλλά δεν θα πάρει ένα κορίτσι που θέλει συνέχεια να βγαίνει ας πούμε, να πάρει να μιλήσουμε για αυτό. Η μαμά της θα πάρει για να μας πει πώς θα την οριοθετήσει. Εε νομίζω ότι το άγχος στους εφήβους, όταν παίρνουν το άγχος είναι από τους πιο βασικούς έτσι λόγους που τους κάνει να καλέσουν. (Συν. Αρ. 9)*

Ο ρόλος του συμβούλου στις παραπάνω περιπτώσεις όπου καλούν γονείς γεμάτοι, αγωνία, ένταση, φόβο ή και θυμό, επιζητώντας συμβουλευτική υποστήριξη σχετικά με θέματα που αφορούν εκείνους και τα παιδιά τους, δεν μπορεί παρά να είναι υποστηρικτικός. Ο επαγγελματίας φροντίζει να ενδυναμώσει το γονιό σε αυτή τη στιγμή της ζωής του και μέσα από κατάλληλες συμβουλές, κατευθύνσεις και παρότρυνση να τον ωθήσει, να σκεφτεί με περισσότερη ηρεμία και διαύγεια, ώστε να καταλήξει σε μία κατάλληλη για την περίσταση τακτική που μπορεί να ακολουθήσει, προκειμένου να εξομαλύνει την τρέχουσα κατάσταση, την οποία καλείται να διαχειριστεί. Μάλιστα, πολλές φορές ο σύμβουλος επιλέγει τη μέθοδο των πρακτικών παραδειγμάτων για να καταστήσει σαφές αυτό που εξηγεί στο γονιό.

*Εκεί μπαίνουμε σε πολύ πρακτικά παραδείγματα και βήμα-βήμα τι μπορεί να κάνει... Με πρακτικά... εκεί πρακτικές λύσεις... Πρακτικές λύσεις, μια έτσι συμβουλευτική για τη σημασία των ορίων, για το ότι αυτή η ακραία συμπεριφορά των παιδιών είναι ουσιαστικά ένα κάλεσμα, ότι ας μου βάλει κάποιος όρια. Σε αυτή την ηλικία είναι πολύ έντονο. Θα χρειαζόταν ενδυνάμωση... αν έχει την ανάγκη να ενδυναμωθεί, μπορεί κάπου να απευθυνθεί. (Συν. Αρ. 1)*

*Εε κι αντίστοιχα εντάζει τους γονείς, όντως μπορείς να τους δώσεις την αίσθηση έτσι να καταλάβουν λίγο ότι είναι υπεύθυνοι για ένα παιδί, ότι πολλές φορές έχουν και τα δικά τους και είναι λογικό και όλοι οι άνθρωποι έχουνε και δυσκολίες και μειονεκτήματα και επαναλαμβάνουν και συμπεριφορές που μπορεί να μην είναι σωστές ας πούμε ή να είναι προβληματικές, αλλά έχουν την ευθύνη ενός παιδιού. (Συν. Αρ. 5)*

Όσον αφορά στην αντιμετώπιση των περιστατικών των εφήβων και των παιδιών, οι οποίοι καλούν για το πρόβλημα που αντιμετωπίζει κάποιος φίλος τους, ο σύμβουλος οφείλει να δείξει την απαραίτητη ενσυναίσθηση στο άτομο, κατανοώντας τη θέση του, να το στηρίζει και κατόπιν να το ενημερώσει για το ρόλο που αυτό έχει κι ως που μπορεί να φτάσει η δική του βοήθεια, πριν παραπέμψει το φίλο του ή και την οικογένειά του σε κάποιον ειδικό.

*Είχε καλέσει μία κοπέλα, η οποία στην ουσία καλούσε για το πρόβλημα της φίλης της, η οποία απειλούσε ότι θα αυτοκτονήσει, θα... ξέρω εγώ θα χαρακωθεί, θα κάνει διάφορα και... η κοπέλα είχε μεγάλη αγωνία, ένα 15χρονο κορίτσι ήταν, πώς να βοηθήσει τη φίλη της. Κι εκεί η συμβουλευτική εστιάστηκε στο ότι δεν μπορεί να παίρνει αυτό το βάρος πάνω της, ότι δεν είναι δική της ευθύνη να βοηθήσει τη φίλη της, ότι από τα περιστατικά που μου είπε η φίλη της χρειάζεται τη βοήθεια ειδικού κι ότι εκεί ξεκινάει κι εξαντλείται η βοήθειά της, να την ενημερώσει για αυτό το πράγμα, ότι υπάρχουν ειδικοί που μπορούν να τη βοηθήσουν εε κι ότι δεν μπορεί να το αφήνει αυτό το πράγμα να συνεχίζεται... Οπότε εκεί παραπέμπουμε κιόλας. Δηλαδή, εγώ την ενημέρωσα για τη γραμμή 1018 που είναι η γραμμή για την αυτοκτονία εε και τον αυτοτραυματισμό, για*

να ενημερώσει τη φίλη της να καλέσει στη γραμμή και η ίδια να καλέσει εκεί και να πάρει κάποιες... γιατί εκεί έχουν πολύ συγκεκριμένα βήματα και για την πρόληψη και για την αντιμετώπιση. Οπότε μερικές φορές χρειάζεται και για κάποια θέματα να μάθουμε να παραπέμπουμε κιόλας σε κάποιον πιο ειδικό. (Συν. Αρ. 1)

Δηλαδή, είσαι η φίλη της και τι μπορείς να κάνεις σα φίλη της, αυτό θα το δούμε. Και θα αναγνωρίσω και πόσο τη βαραίνει όλο αυτό και πώς είναι για εκείνη ένα ταμπού ή... Οπότε θα σταθώ σε αυτό το κορίτσι ας πούμε, που μπορεί να παίρνει ή αγόρι. Εε αλλά εκεί πρέπει να ξεχωρίσουμε και τους ρόλους. Δηλαδή έχουνε και την τάση οι έφηβοι λιγάκι και να τα μεγαλώνουν όλα, αλλά και να τα «παίρνουνε». Εεε οπότε εκεί θα τους ξαναβάλουμε τους ρόλους και ποιος μπορεί να βοηθήσει για αυτό κι ενθαρρύνουμε και να... αρχικά να καλέσει το ίδιο το παιδί. Η φίλη ή ο φίλος. Εεμ αν είναι ένα κομμάτι που να έχει κακοποίηση, οτιδήποτε τέτοιο, πώς να μιλήσουμε με κάποιον μεγάλο... με τη μαμά, το μπαμπά αυτού του κοριτσιού, του άλλου κοριτσιού/αγοριού; Εεμ κάπου ψάχνουμε να βρούμε με ποιο πρέπει να μιλήσουμε μετά από αυτό. Στηρίζουμε αυτόν που κάλεσε στο ρόλο του και τι μπορεί να κάνει και μετά ανάλογα με το αίτημα κοιτάμε με ποιον χρειάζεται να μιλήσουμε από εδώ και πέρα. Κάνουμε μια πρόσκληση. Αλλά δεν θα βάλουμε κάποιον να μεσολαβήσει. (Συν. Αρ. 9)

## Γ.9 Προκλήσεις και μελλοντικές προτάσεις για τη βελτίωση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής

Η τηλεφωνική στήριξη είναι μια σύγχρονη και καινοτόμος μέθοδος συμβουλευτικής η οποία δίνει τη δυνατότητα στους ανθρώπους να αλληλεπιδρούν εύκολα, άμεσα και γρήγορα με έναν επαγγελματία ή εθελοντή σύμβουλο, από οπουδήποτε βρίσκονται, σηκώνοντας μόνο το ακουστικό του τηλεφώνου. (McKellar κ.ά., 2012). Ωστόσο, οι σύμβουλοι των τηλεφωνικών γραμμών συμβουλευτικής έρχονται αντιμέτωποι και με ορισμένες δυσκολίες – προκλήσεις. Στη συγκεκριμένη έρευνα ζητήθηκε από τους επαγγελματίες των γραμμών που επιλέχθηκαν για την πραγματοποίηση των συνεντεύξεων να αναφέρουν τις κυριότερες δυσκολίες τις οποίες καλούνται να αντιμετωπίσουν.

Αρχικά, μία σημαντική πρόκληση που συναντούν, όπως τόνισαν οι περισσότεροι επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνά μας, είναι η χρονική διάρκεια των κλήσεων. Ο χρόνος που μπορούν να διαθέσουν σε κάθε εξυπηρετούμενο είναι περιορισμένος, εφόσον δεν είναι εφικτό μια κλήση να υπερβαίνει τα 30 λεπτά. Ωστόσο, οι σύμβουλοι καλούνται υπό την πίεση του χρόνου, όπως επισήμαναν, να διερευνήσουν και να επεξεργαστούν το αίτημα του καλούντος, καθώς και να παρέχουν επαρκώς τη συμβουλευτική τους παρέμβαση, γεγονός το οποίο τους



προκαλεί άγχος. Το στρες αυτό των συμβούλων είναι φυσικό εφόσον η άσκηση μιας τόσο σύντομης θεραπευτικής διαδικασίας δεν τους παρέχει πάντοτε το χρόνο να εγκαθιδρύσουν τα θεμέλια μιας ισχυρής βάσης επιρροής στον καλούντα, όπως αναφέρουν και οι Reese, Conoley & Brossart (2002). Η άποψη αυτή εντοπίζεται στο εξής απόσπασμα:

*Το άλλο είναι ότι αυτή η ψυχολογική πίεση.. που θα πρέπει σε πολύ λίγο χρόνο να διαχειριστείς ενδεχομένως και πολύ σοβαρά θέματα με συνοπτική ταχύτητα.. κι αυτό είναι. (Συν. Αρ. 8)*

Επίσης, οι επαγγελματίες τόνισαν ότι ο μεγάλος όγκος κλήσεων που καλούνται να απαντήσουν καθημερινά συνιστά μία σημαντική πρόκληση για εκείνους. Οι σύμβουλοι απαντούν διαδοχικά τις κλήσεις τη μία μετά την άλλη, πολλές φορές χωρίς να έχουν τη δυνατότητα να κάνουν ένα μικρό διάλειμμα για να αποφορτιστούν από το συναίσθημα της μίας κλήσης, πριν περάσουν στην επόμενη, με αποτέλεσμα οι γρήγορες αυτές εναλλαγές να λειτουργούν ψυχοπιεστικά για το σύμβουλο. Η ένταση της επαφής κατά την τηλεφωνική συνεδρία καθιστά αναγκαία σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006), την αποφόρτιση του συμβούλου μετά από κάθε κλήση. Στο λόγο του επαγγελματία στο ακόλουθο απόσπασμα αναδεικνύεται η παραπάνω διάσταση:

*Ο χρόνος, ο χρόνος είναι κάτι πάρα πολύ δύσκολο γιατί σκεφτείτε ότι σ' ένα μέσο όρο την ημέρα λαμβάνουμε περίπου 600 με 700 κλήσεις. Η γραμμή λειτουργεί όπως έχουμε πει Θεσσαλονίκη – Πάτρα – Αθήνα, είμαστε πολλοί εργαζόμενοι δηλαδή την ίδια ώρα στο ίδιο σημείο, παρόλο αυτά οι 700 κλήσεις είναι ένας τεράστιος όγκος. Οπότε είναι αυτό ότι παλεύεις συνέχεια με το χρόνο και παλεύεις συνέχεια με το χρόνο αλλά και να είσαι και αποτελεσματικός. Να μπορέσω να μη μιλήσω 1 ώρα στο τηλέφωνο για μία περίπτωση, να μιλήσω τη μισή ή ακόμα λιγότερο αλλά ξέροντας ότι έχω καλύψει αυτό εδώ το οποίο καλούμαι να καλύψω. Άρα είναι σημαντικό το κομμάτι του χρόνου, ο όγκος των κλήσεων, δηλαδή μπορεί να μπαίνεις συνέχεια στη διαδικασία να κλείνεις μια συμβουλευτική – να παίρνεις την άλλη, μετά να διαχειρίζεσαι ένα κομμάτι που αφορά τη γραμμή το οποίο μπορεί να σε φορτίζει και χωρίς να παίρνεις ανάσα να μπαίνεις στην επόμενη συμβουλευτική και αυτό έστω και λίγο, θέλεις ένα χρόνο.. έστω κι ένα λεπτό, λίγο αποφόρτισης λίγο να μπεις – να βγεις, να μπεις – να βγεις ας πούμε. (Συν. Αρ. 6)*

Στη συνέχεια, ορισμένοι από τους επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν την έλλειψη προσωπικού ως σημαντική δυσκολία που αντιμετωπίζουν. Όσο πιο λίγοι είναι οι σύμβουλοι τόσο λιγότερες θα είναι και οι κλήσεις που θα

απαντηθούν και συνεπώς οι εξυπηρετούμενοι που βρίσκονται σε αναμονή θα είναι όλο και περισσότεροι. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι καλύπτουν, όπως είπαν, ολόκληρο το εύρος των βαρδιών με πολύ δυσκολία, εφόσον δεν υπάρχουν αρκετοί εργαζόμενοι που μπορούν να καλύψουν διαδοχικά τις εναλλασσόμενες βάρδιες, με αποτέλεσμα να πρέπει να τις πραγματοποιεί όλες ένας μικρός αριθμός συμβούλων, δυσχεραίνοντας έτσι το έργο τους. Η θέση αυτή τονίζεται στα παρακάτω αποσπάσματα:

*Η μεγαλύτερη δυσκολία εδώ πέρα; Το προσωπικό. Οι δύο τηλεφωνικές γραμμές κι είμαστε 7 – 8 άτομα για 24ωρη βάρδια. (Συν. Αρ. 2)*

*Άλλο μειονέκτημα, πάλι έχει να κάνει βέβαια με το προσωπικό, είναι η αναμονή που μπορεί να έχει ο άλλος που καλεί. Μπορεί να μην ζανακαλέσει, να προσπαθήσει 5 – 10 φορές και είναι συνέχεια στην αναμονή... (Συν. Αρ. 2)*

*Οι δυσκολίες, οι κλασσικές δυσκολίες είναι συνήθως η έλλειψη προσωπικού. Δηλαδή πέρα από κάποιες ελάχιστες χρονιές είναι ένα μόνιμο πρόβλημα αυτό. (Συν. Αρ. 7)*

Παράλληλα, η έλλειψη των απαραίτητων δομών του προνοιακού συστήματος, όπως εντοπίζεται στα λεγόμενα των επαγγελματιών, δυσκολεύει το έργο των συμβούλων, εφόσον εκείνοι καλούνται να στηρίζουν τους εξυπηρετούμενους με ό, τι μέσα διαθέτουν, τα οποία πολλές φορές δεν επαρκούν. Ακολουθεί το σχετικό απόσπασμα:

*Σίγουρα κάτι που δεν αφορά βέβαια το.. πάλι δεν αφορά το σύμβουλο, το να μην έχεις δομές. Είναι ένα ζήτημα που πολλές φορές.. αν και μέσα μου ας πούμε εγώ νιώθω καλά μ' αυτό, ότι δεν μπορούμε να χρεωθούμε και να σηκώσουμε στις πλάτες μας τις ελλείψεις όλου του κοινωνικοπρονοιακού συστήματος. Αυτό δεν αφορά εμάς, αφορά άλλους. Εκείνη τη στιγμή όμως... ναι, είναι ένα πλήγμα στον επαγγελματικό ναρκισσισμό σου, το να μην έχεις να δώσεις λύση εσύ που βοηθάς τους πάντες... (Συν. Αρ. 4)*

Αρκετοί από τους επαγγελματίες έθεσαν στις απαντήσεις τους, ως σημαντική πρόκληση με την οποία έρχονται αντιμέτωποι, την έλλειψη συστηματικής εποπτείας, ενώ όλοι οι σύμβουλοι την κρίνουν απαραίτητη για την αποτελεσματικότητά τους. Πολλοί από τους ειδικούς αναφέρουν ότι έχουν την ανάγκη να συζητούν για τα περιστατικά που αντιμετωπίζουν και τα εργασιακά θέματα τα οποία τους απασχολούν με έναν εξωτερικό επόπτη πολύ συχνότερα από ότι ήδη το κάνουν. Η προγραμματισμένη και συστηματική εποπτεία είναι αναγκαία σε τέτοιου είδους δομές γιατί δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να αποφορτίζονται, να μοιράζονται τις

εμπειρίες τους, να ανταλλάσσουν απόψεις και συμβουλές και να επιλύουν ενδοεργασιακά ζητήματα που προκύπτουν μεταξύ τους. Η εποπτεία σύμφωνα με τους Γιωτάκο κ.ά. (2006) παίζει καθοριστικό ρόλο στο αποτελεσματικό έργο μιας γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης και διαφοροποιείται ως προς τη μορφή της ανάλογα με τις ανάγκες κάθε γραμμής. Η παραπάνω διάσταση αναδεικνύεται στις αποκρίσεις των επαγγελματιών στα παρακάτω αποσπάσματα:

*Αυτό το οποίο κατά καιρούς έχουμε, μάλλον είναι χρόνιο αίτημα, είναι όσον αφορά το κομμάτι της εποπτείας από έναν εξωτερικό επόπτη και μιας τέτοιας συνεργασίας μ' έναν εξωτερικό επόπτη ο οποίος θα μπορέσει να σε κατευθύνει σε κάποια πράγματα και να... κάποια στιγμή γινόντουσαν και ομάδες.. και τώρα γίνονται πάλι ομάδες προσωπικού που συζητάμε μεταξύ μας, έχουμε συνεργασία και με άλλες υπηρεσίες κι έρχονται και υπάρχει μια όσμωση μεταξύ μας. Αλλά θα ήθελα να 'ναι πολύ πιο.. και πιο συχνό όλο αυτό αλλά και πιο συστηματικό. (Συν. Αρ. 2)*

*Μπορεί να έχουν θέματα μαζί μου.. δε θα τα συζητήσουν σε μία εσωτερική εποπτεία. Κι είναι σημαντικό να υπάρχει κάποιος εξωτερικός επόπτης. (Συν. Αρ. 4)*

Όπως αναφέρθηκε από τους επαγγελματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα, η άμεση εξάρτηση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής από τα τεχνικά μέσα και την ποιότητα της τηλεφωνικής σύνδεσης καθιστά απαιτητικό το έργο των ειδικών, γεγονός που επιβεβαιώνεται και βιβλιογραφικά. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Αυτό συμβαίνει διότι υπάρχει πάντα ο κίνδυνος να κλείσει η γραμμή λόγω απώλειας σήματος ή εξάντλησης των μονάδων του καλούντος, στην περίπτωση που η γραμμή δεν είναι δωρεάν ή ακόμα και να μπει κάποιος άλλος στη γραμμή. Στις περιπτώσεις αυτές ο σύμβουλος θα πρέπει να διακόψει τη συνεδρία εξηγώντας το λόγο και ζητώντας από τον εξυπηρετούμενο να ξανακαλέσει. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Το χαρακτηριστικό αυτό τονίζεται στο εξής απόσπασμα:

*Εεεμ τώρα αντικειμενικές δυσκολίες δεν ξέρω, δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι, εκτός από το να κλείσει η γραμμή... την ώρα που μιλάς. Εμένα μου είχε τύχει να καλέσει κάποια έφηβη και ήταν σημαντικό το θέμα που συζητούσαμε και της τέλειωσε η τηλεκάρτα... Αλλά εντάξει σε αυτή την περίπτωση επειδή κρατάμε τα στοιχεία, τα τηλέφωνα φαίνονται στην οθόνη, οπότε καταγράφουμε το νούμερο έτσι κι αλλιώς με το που καλεί κάποιος. Μπορείς να καλέσεις πίσω. (Συν. Αρ. 1)*

Πέρα από τις απόψεις των επαγγελματιών που συμμετείχαν στην έρευνα για τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν στο χώρο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής,

εξαιρετική σημασία έχουν και οι προτάσεις τους για τη μελλοντική βελτίωση των γραμμών, τις οποίες θα καταγράψουμε παρακάτω.

Στις απαντήσεις τους οι επαγγελματίες στάθηκαν αρκετά στο κομμάτι της εκπαίδευσης των επαγγελματιών αλλά και των εθελοντών. Πρότειναν λοιπόν τη θέσπιση κάποιου σεμιναρίου για την τηλεφωνική συμβουλευτική, το οποίο θα μπορούν να παρακολουθούν εργαζόμενοι και εθελοντές και θα τους εκπαιδεύει για την καλύτερη απόδοσή τους στη γραμμή. Η άποψη αυτή εντοπίζεται στο παρακάτω απόσπασμα:

*Προτάσεις βελτίωσης... Είναι ωραία ιδέα να γίνει... να υπάρχει έτσι κάποιο σεμινάριο, που να εστιάζει σε αυτό το κομμάτι του τηλεφωνικού, που έχει την ιδιαιτερότητα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Κι η αλήθεια είναι ότι δεν έχω δει να υπάρχει. (Συν. Αρ. 1)*

Συνδυαστικά με την ανάγκη της εκπαίδευσης του συμβούλου, οι επαγγελματίες υπογράμμισαν την αναγκαιότητα του να απουσιάζουν κατά διαστήματα από την εργασία τους για να παρακολουθούν επιμορφωτικές ημερίδες/σεμινάρια. Αυτό έχει ως σκοπό την αποφόρτιση από το πλαίσιο, την αλλαγή περιβάλλοντος και παραστάσεων, την επαφή και ανταλλαγή απόψεων με άλλους επαγγελματίες ή εθελοντές συμβούλους, καθώς και την επιστροφή τους στη γραμμή με νέες γνώσεις που θα μεταλαμπαδεύσουν στους υπόλοιπους εργαζόμενους της γραμμής. Η πρόταση αυτή διατυπώνεται στο ακόλουθο απόσπασμα:

*Είναι διαφορετικό, ακόμη κι αυτό που πολλές φορές μπορεί να μην έχει να σου δώσει πολλά η ημερίδα, το ότι θα συναντήσεις άλλους συναδέλφους, το ότι θα γνωρίσεις από κοντά συναδέλφους από άλλες δομές, δικτύωση – συνεργασία, θα βγεις απ' τον αυτισμό του πλαισίου, για μένα είναι πολύ σημαντικό. Και ήταν απ' τα πρώτα πράγματα που έκανα όταν ήρθα εδώ πέρα. Έχει πολύ μεγάλη σημασία αυτό, να παίρνει ανάσες και να βγαίνει απ' τον αυτισμό του πλαισίου. (Συν. Αρ. 4)*

Όπως τόνισαν οι ειδικοί στις απαντήσεις τους, βασικός παράγοντας βελτίωσης της δράσης των τηλεφωνικών γραμμών συμβουλευτικής είναι η συνεχής ενημέρωση του επαγγελματία για τις αλλαγές που τελούνται στα κοινωνικοπρονοιακά θέματα. Οι σύμβουλοι οφείλουν να επικαιροποιούν τις γνώσεις τους για τις υπάρχουσες δομές καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας τους, αλλά και να ενημερώνουν συχνά τις βάσεις δεδομένων τους με τις νέες πληροφορίες, ώστε να γίνεται πιο ομαλά και γρήγορα η

ενημέρωση και παραπομπή των καλούντων. Το στοιχείο αυτό επισημαίνεται στο παρακάτω απόσπασμα από το λόγο του επαγγελματία:

*Επίσης το γεγονός ότι πολλές φορές χρειάζεται μία επικαιροποίηση, τουλάχιστον στο προνοιακό κομμάτι, της πληροφόρησης που έχουμε για να δώσουμε στον εξυπηρετούμενο, δηλαδή φορείς, τηλέφωνα κλπ... Που συνεχώς ψάχνουμε να ανανεώσουμε αλλά δεν είναι πάντα επιτυχές αυτό, γιατί αλλάζουν ραγδαία, οπότε μπορεί να μάθουμε ότι κάτι έχει αλλάξει και να μην το 'χουμε ας πούμε, οπότε ψάχνουμε κι εμείς οι ίδιοι για να καλύψουμε το κενό. Αυτό ίσως θα χρειαζόταν δηλαδή έναν καλύτερο συντονισμό στο να τα έχουμε πιο έτοιμα χωρίς να μπαίνουμε σ' αυτή τη διαδικασία, να το ψάχνουμε εκείνη την ώρα. (Συν. Αρ. 7)*

Μία σημαντική πρόταση των επαγγελματιών για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των γραμμών είναι η καλύτερη στελέχωσή τους από ανθρώπινο δυναμικό, είτε πρόκειται για επαγγελματίες είτε για εθελοντές. Όσοι περισσότεροι σύμβουλοι στελεχώνουν μία γραμμή τόσο περισσότερες κλήσεις απαντώνται, τόσο λιγότεροι εξυπηρετούμενοι βρίσκονται σε αναμονή και παράλληλα διαμοιράζεται ο συνολικός φόρτος εργασίας, εφόσον δεν το διαχειρίζεται όλο ένας μικρός αριθμός ανθρώπων. Με την ύπαρξη μεγαλύτερου αριθμού μόνιμου προσωπικού οι σύμβουλοι, όπως ανέφεραν, θα έχουν τη δυνατότητα να αποφορτίζονται αλλά και το απαιτητικό ωράριό τους θα είναι πιο ευέλικτο, καθώς θα μπορούν να μοιράζονται ευκολότερα το φόρτο εργασίας. Η θέση αυτή των επαγγελματιών τονίζεται στις αποκρίσεις τους στα παρακάτω αποσπάσματα:

*Νομίζω ότι είναι απαραίτητο να υπάρχει ένας... ένας αριθμός προσωπικού αρκετός... ούτως ώστε να μην «καίγεται» το προσωπικό. Δηλαδή να μοιράζονται κάπως οι κλήσεις και να μοιράζονται όντως. Θεωρώ ότι βοηθάει. (Συν. Αρ. 3)*

*Το προσωπικό, δηλαδή το να υπάρξει μια σταθερή κάλυψη προσωπικού γιατί και το επικουρικό πάλι δεν... ναι μεν είναι μια μεγάλη ανακούφιση, αλλά δε λύνει το πρόβλημα, με την έννοια ότι εκεί που έρχεται ένας συνάδελφος, μέχρι να προλάβεις να τον εκπαιδεύσεις ουσιαστικά, να αρχίσει να αποκτάει όλη αυτή την άνεση έτσι της λειτουργίας της γραμμής, έρχεται η ώρα να φύγει. Οπότε σίγουρα χρειάζονται περισσότεροι μόνιμοι θα έλεγα στη γραμμή. (Συν. Αρ. 7)*

Η ανά διαστήματα ανακύκλωση του προσωπικού αναφέρεται από τους επαγγελματίες που συμμετείχαν στην έρευνα ως πρόταση για βελτίωση της ποιότητας της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Η δυνατότητα δηλαδή να αφήνουν για ένα διάστημα τη θέση τους στη γραμμή, να αναλαμβάνουν κάποια άλλη θέση στο φορέα και στη

συνέχεια να επιστρέφουν. Το λεγόμενο αυτό «rotation» του προσωπικού συμβάλει, σύμφωνα με τους συμβούλους, στην αποφυγή του ενδεχόμενου «burn-out» που παθαίνουν όταν παραμένουν για μεγάλο χρονικό διάστημα σε μία τηλεφωνική γραμμή στήριξης. Η άποψη αυτή αναδεικνύεται στα εξής αποσπάσματα:

*Το «rotation» του προσωπικού, θεωρώ ότι ένας άνθρωπος δεν μπορεί να μένει πολλά χρόνια σε μία τηλεφωνική γραμμή. Να βγαίνει, να ξανάρχεται... (Συν. Αρ. 4)*

*Και βέβαια χρειάζεται και μία, όπως γινόταν και παλαιότερα, μία ανακύκλωση του προσωπικού γιατί υπάρχει και μία φθορά ψυχολογική έτσι και του επαγγελματία. Είναι ένα δύσκολο.. είναι απ' τα πιο δύσκολα πόστα γενικότερα του φορέα μας. Οι περισσότεροι έχουμε περάσει μέσα από αυτήν την ανακύκλωση. Έχουμε πάει σε κέντρο στήριξης, έχουμε πάει σε ξενώνες που έχει ο φορέας μας, έχουμε επανέλθει στη γραμμή, έχουμε φύγει, έχουμε ξανάρθει, γίνεται δηλαδή μια τέτοια ανακύκλωση και αυτό χρειάζεται για να μην επέρχεται κι ένα «burn-out», αυτό. (Συν. Αρ. 7)*

Τέλος, σύμφωνα με την τοποθέτηση ενός επαγγελματία για τη μελλοντική βελτίωση της τηλεφωνικής στήριξης, πολύ σημαντικό θα ήταν, όπως ανέφερε, να λειτουργούν όλο και περισσότερες γραμμές, που θα έχουν όμως έντονο το χαρακτήρα της συμβουλευτικής και όχι μόνο της πληροφόρησης του πολίτη. Το χαρακτηριστικό απόσπασμα είναι το εξής:

*Εκτιμώ ότι θα μπορούσαν να λειτουργούν και περισσότερες γραμμές.. λειτουργούν βέβαια περισσότερες γραμμές, αλλά με την ίδια φιλοσοφία, τη δική μας. Όχι πιο τυποποιημένες γραμμές ας πούμε. Γιατί εμείς με τα άτομα δεν έχουμε μία επικοινωνία απλή. Δηλαδή λειτουργεί γραμμή συμβουλευτικής.. η συμβουλευτική λειτουργεί δηλαδή, σε πολύ υψηλά επίπεδα. Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της γραμμής, λόγω των δεδομένων, των υφιστάμενων δεδομένων είναι.. λειτουργούν σε πολύ υψηλά επίπεδα. (Συν. Αρ. 8)*

## ΜΕΡΟΣ Δ: ΣΥΝΟΨΗ & ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η επεξεργασία του εμπειρικού υλικού, το οποίο προήλθε από την ποιοτική έρευνα που διεξήχθη σε φορείς όπου ασκείται η τηλεφωνική συμβουλευτική, ανέδειξε σημαντικές πτυχές και ζητήματα που προκύπτουν στη στήριξη από το τηλέφωνο. Αξίζει να σημειωθεί, πως κατά την ανάλυση αυτού του ερευνητικού υλικού αναδύθηκαν επιπλέον συμπεράσματα, συγκριτικά με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην αρχή της παρούσας έρευνας.

Καταρχήν, η διαδικασία με την οποία λαμβάνει χώρα η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου, όπως αποτυπώθηκε μέσα από την ανάλυση του λόγου των επαγγελματιών που έλαβαν μέρος, παρουσιάζει κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα. Συγκεκριμένα, τρία ήταν τα σημεία που επισημάνθηκαν κυρίως, από τους επαγγελματίες. Το πρώτο σχετίζεται με το στόχο της κλήσης και την ανάγκη που προκύπτει στο συγκεκριμένο είδος συμβουλευτικής, ο επαγγελματίας να ανιχνεύσει το πραγματικό αίτημα του καλούντα, κι όχι μόνον την αφορμή, σε σύντομο χρονικό διάστημα, για να προχωρήσει άμεσα στην κατάλληλη για το άτομο παρέμβαση. Στη συνέχεια, το δεύτερο σημείο που αναδύθηκε, είναι ότι οι σύμβουλοι δεν καταφεύγουν σε κάποια συγκεκριμένη μέθοδο αντιμετώπισης των περιστατικών που προκύπτουν, αλλά χειρίζονται την κάθε περίπτωση ξεχωριστά, αντιμετωπίζοντάς τη ως μοναδική, βάσει της εκάστοτε κατάστασης του εξυπηρετούμενου κι απαλλάσσοντας τη από κάθε είδους σύγκριση. Τέλος, δεν ήταν λίγοι οι επαγγελματίες που αναφέρθηκαν στη χρονική διάρκεια της συμβουλευτικής κλήσης, διευκρινίζοντας ότι ουσιαστικά δεν υπάρχει ένας ορισμένος χρόνος που μπορεί αυτή να λάβει χώρα, αν και συνήθως κυμαίνεται από 2 έως και 50 λεπτά. Αυτό, όπως τόνισαν, εξαρτάται κι επηρεάζεται τόσο από την ιδιοσυγκρασία του εξυπηρετούμενου και τη στάση του συμβούλου, όσο κι από τη φύση του κάθε περιστατικού.

Αναφορικά με την αναπτυσσόμενη σχέση μεταξύ του συμβούλου και του εξυπηρετούμενου στην τηλεφωνική συμβουλευτική, οι επαγγελματίες έδωσαν ιδιαίτερη έμφαση στα στοιχεία που θεωρούν ότι πρέπει να τη διέπουν, προκειμένου αυτή να είναι επιτυχημένη. Οι περισσότεροι στάθηκαν στην ενεργητική ακρόαση και τη μη κριτική στάση, επισημαίνοντάς τα ως τα βασικότερα χαρακτηριστικά για να ευοδωθεί η σύντομη, πλην καθοριστική, σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ τους και να μπορέσει ο εξυπηρετούμενος, εμπιστευόμενος το σύμβουλο, να μιλήσει ανοιχτά για το λόγο που κάλεσε. Σε αυτό το σημείο, ένα ακόμη χαρακτηριστικά σημαντικό στοιχείο που αναδύθηκε μέσα από την έρευνα ήταν, ότι πολλές φορές η στάση των



ατόμων που καταφεύγουν στις γραμμές τηλεφωνικής στήριξης είναι ιδιαιτέρως χειριστική, όπως τη χαρακτήρισαν ομόφωνα οι ερωτώμενοι. Καλούν, δηλαδή, τα άτομα με την προσδοκία κι ορισμένες φορές, ακόμη και με την απαίτηση να λάβουν μία συγκεκριμένη απάντηση, ώστε να την εφαρμόσουν άμεσα κι άκριτα ως οδηγία, προκειμένου, όπως πιστεύουν, να λυτρωθούν από το πρόβλημα που τους ταλανίζει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο σύμβουλος οφείλει να καθιστά σαφές στους καλούντες ότι δε βρίσκεται εκεί για να δώσει εκείνος τη λύση στο δικό τους πρόβλημα, αλλά για να τους βοηθήσει να φτάσουν οι ίδιοι στην ανακάλυψη της πολυπόθητης αυτής λύσης.

Όσον αφορά την άσκηση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής και σε τι αυτή διαφέρει με τη διαζώσης, οι επαγγελματίες, που ερωτήθηκαν, τόνισαν πως ουσιαστικά πρόκειται για δύο σημαντικά διαφορετικές μεθόδους, οι οποίες παρουσιάζουν αμφότερες θετικά και αρνητικά στοιχεία. Πολλοί στάθηκαν στο γεγονός, ότι η μεν δια τηλεφώνου συνιστά μία άμεση παρέμβαση, η οποία εστιάζει κατευθείαν στο επικείμενο πρόβλημα του καλούντα, ενώ η δε διαζώσης θέτει τα άτομα σε κατάσταση αναμονής, υποχρεώνοντάς τα να περιμένουν το επόμενο, ορισμένο τους ραντεβού με το σύμβουλο. Ακόμη, βασικό κι αντικειμενικό σημείο διαφοράς τους αποτελεί, σύμφωνα με τους επαγγελματίες, η έλλειψη της φυσικής παρουσίας κατά την τηλεφωνική συμβουλευτική, η οποία στη διαζώσης αποδεικνύεται πλούσια κι επιβοηθητική πηγή πληροφοριών του εξυπηρετούμενου για το σύμβουλο.

Επιπλέον, στην Ελλάδα λειτουργούν πια αρκετές τηλεφωνικές γραμμές συμβουλευτικής, που εξειδικεύονται σε συγκεκριμένα θέματα ή πληθυσμιακές ομάδες. Όπως αναδείχθηκε από την παρούσα έρευνα, πολλοί είναι οι γονείς, τα παιδιά & οι έφηβοι, αλλά κι όποιοι έρχονται σε άμεση συνδιαλλαγή με τους παραπάνω, που απευθύνονται σε ανάλογες γραμμές στήριξης, αναζητώντας συχνά λύση σε ζητήματα που τους απασχολούν. Κατά κοινή ομολογία των επαγγελματιών που συμμετείχαν στην έρευνα, οι μητέρες αποτελούν με διαφορά την πιο συχνή κατηγορία ατόμων που καλούν στις γραμμές, συγκριτικά με τους πατέρες, τα ίδια τα παιδιά ή ακόμη κι άλλους συγγενείς, όπως είναι οι παππούδες. Ως συνηθέστερο αίτημα κλήσης, οι παραπάνω καλούντες διατυπώνουν τις δυσκολίες στις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Συνεπώς, ο σύμβουλος καλείται να αντιμετωπίσει τόσο τους ανήσυχους γονείς που καλούν προσπαθώντας να αναζητήσουν τρόπους διαχείρισης των συμπεριφορών του παιδιού τους, ανάλογα με το αναπτυξιακό του

στάδιο, όσο και παιδιά κι εφήβους που βρίσκονται σε κατάσταση άγχους και σύγχυσης, είτε σχετικά με τους γονείς τους, είτε σχετικά με άλλους συνομηλίκους τους. Και στις δύο περιπτώσεις, όπως επεσήμαναν οι επαγγελματίες, ο σύμβουλος λειτουργεί ενδυναμωτικά προς τους καλούντες, δίνοντάς τους κάποιες ουσιώδεις κατευθυντήριες συμβουλές, ανάλογα με το εκάστοτε αίτημά τους.

Η τηλεφωνική συμβουλευτική στην Ελλάδα αποτελεί ακόμη μία αναπτυσσόμενη μέθοδο στήριξης, η οποία τις δύο τελευταίες περίπου δεκαετίες φαίνεται ότι γίνεται σταδιακά γνωστή στο ευρύ κοινό. Το γεγονός αυτό έρχεται σε αντίθεση με το ότι στο εξωτερικό η τηλεφωνική συμβουλευτική συνιστά μία ήδη καθιερωμένη πρακτική, όπως αυτό έγινε φανερό από τη βιβλιογραφική μελέτη.

Από την ανάλυση των εμπειρικών δεδομένων προκύπτει ότι η τηλεφωνική συμβουλευτική αποτελείται τόσο από «δυνατά» όσο και από «αδύνατα» σημεία, όπως αναπτύξαμε ήδη και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας (βλ. Κεφάλαια Α.1.3 & Α.1.4). Η δυνατότητα στήριξης δια τηλεφώνου αποτελεί ένα ισχυρό προνόμιο για τους εξυπηρετούμενους καθώς δίνει τη δυνατότητα άμεσης και γρήγορης στήριξης, χωρίς να χρειάζεται η προετοιμασία του καλούντος, ενώ όπως αναπτύξαμε και στο θεωρητικό μέρος (βλ. Κεφάλαιο Α.1.3) παρέχει στον καλούντα την αίσθηση του ελέγχου της επικοινωνίας και λόγω της σύντομης χρονικής διάρκειάς της ενισχύει την εστίαση στο πρόβλημα, δεδομένα που την καθιστούν πιο αποτελεσματική.

Προέκυψε ακόμη πως εξυπηρετεί τον πληθυσμό των απομακρυσμένων ή δυσπρόσιτων περιοχών, καθώς είναι εύκολα προσβάσιμη από οποιοδήποτε μέρος και ιδιαίτερα εκεί όπου η μέθοδος αυτή είναι η μοναδική επιλογή των εξυπηρετούμενων, στοιχείο το οποίο συντάσσεται με ευρήματα και άλλων μελετών στο χώρο της στήριξης από το τηλέφωνο, σύμφωνα με τους Reese, Conoley & Brossart (2002).

Επίσης, όπως διατυπώθηκε από την ανάλυση των εμπειρικών δεδομένων, η καθημερινή και 24ωρη λειτουργία των γραμμών καθώς και το μηδενικό ή πολύ χαμηλό τους κόστος συνιστούν κύρια προνόμια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, συμπεραίνουμε επομένως ότι η μέθοδος αυτή αποτελεί ένα πιο προσιτό οικονομικά μέσω θεραπείας, γεγονός πολύ σημαντικό και κοινά αποδεκτό από πολλούς μελετητές, όπως αναπτύξαμε και στο θεωρητικό μέρος (βλ. Κεφάλαιο Α.1.3).

Ακόμη, η δυνατότητα διατήρησης της ανωνυμίας των καλούντων παρέχει στα άτομα που φοβούνται να μοιραστούν το πρόβλημά τους, φοβούμενοι την επίκριση ή την έκθεσή τους, ασφάλεια, ανεξαρτησία και θάρρος να μιλήσουν ελεύθερα και με ειλικρίνεια, χαρακτηριστικό που συμφωνεί με ευρήματα άλλων μελετών στο χώρο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής (βλ. Κεφάλαιο Α.1.3). Αναδείχθηκε επίσης από την επεξεργασία του λόγου των επαγγελματιών πως η ανωνυμία του καλούντος συμβάλλει στην αποφυγή της εξάρτησής του από τον σύμβουλο λόγω της απρόσωπης επικοινωνίας μεταξύ τους, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι τη διάσταση αυτή δεν εντοπίσαμε και στην αντίστοιχη βιβλιογραφία την οποία μελετήσαμε.

Τέλος, από την παρούσα έρευνα προέκυψε ότι το μηδενικό ή ελάχιστο κόστος, αλλά και η ανωνυμία που εξασφαλίζουν οι γραμμές, συμβάλουν σε μεγάλο βαθμό στο θέμα των καταγγελιών, που αποτελεί μείζον ζήτημα στις μέρες μας. Όπως τονίστηκε από τους επαγγελματίες, με την ύπαρξη των γραμμών τηλεφωνικής συμβουλευτικής που δέχονται ανώνυμες καταγγελίες, όλοι οι πολίτες έχουν εξ' ίσου τη δυνατότητα να βοηθήσουν ένα συνάνθρωπό τους χωρίς το φόβο της έκθεσης των προσωπικών τους στοιχείων και φυσικά ανεξάρτητα από την οικονομική τους κατάσταση.

Από την άλλη, στα πλαίσια της έρευνας εξετάστηκαν αντίστοιχα και τα «αδύνατα» σημεία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Η συντριπτική πλειοψηφία των επαγγελματιών έθεσαν ως ένα από τα πιο σημαντικά μειονεκτήματα αυτής της μεθόδου στήριξης την έλλειψη εξωλεκτικής επικοινωνίας, η οποία αποκρύπτει από το σύμβουλο βασικά στοιχεία για τα συναισθήματα του καλούντος και όπως αναλύσαμε στο θεωρητικό μέρος δυσχεραίνει με τον τρόπο αυτό τη θεραπευτική διαδικασία (βλ. Κεφάλαιο Α.1.4).

Ακόμη, από την επεξεργασία των εμπειρικών δεδομένων διατυπώθηκε η θέση κατά την οποία η παροχή τηλεφωνικής στήριξης περιορίζεται λόγω της πίεσης του χρόνου, των διακοπόμενων συνομιλιών που οφείλονται στην αδυναμία συγκέντρωσης και επένδυσης του καλούντος στη διαδικασία, καθώς και της απαίτησης των εξυπηρετούμενων να λάβουν μία «έτοιμη» λύση στο πρόβλημά τους, αδυνατώντας έτσι να εντοπίσουν τη δική τους θέση σε αυτό, όπως αναπτύχθηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας (βλ. Κεφάλαιο Α.1.4).

Παράλληλα, η έλλειψη ανατροφοδότησης, θέμα το οποίο μας απασχόλησε ιδιαίτερα στην ανάλυση των δεδομένων της παρούσας έρευνας αλλά και στην καταγραφή του θεωρητικού μέρους, αναδείχθηκε σημαντικό μειονέκτημα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, λόγω του οποίου δοκιμάζεται όχι μόνο η αυτοπεποίθηση του συμβούλου ως επαγγελματία, αλλά και η απαιτούμενη προσπάθεια βελτίωσης των ικανοτήτων του.

Τέλος, η πλειοψηφία των επαγγελματιών κατέθεσαν γεγονότα από την εμπειρία τους τα οποία αφορούν τις «δύσκολες» κλήσεις που αντιμετωπίζουν. Από την ανάλυση του λόγου τους προέκυψε πως συχνά οι καλούντες είναι επιθετικοί, προσβλητικοί, χρησιμοποιούν ανάρμοστες εκφράσεις υβριστικού ή σεξουαλικού περιεχομένου ή ακόμα γίνονται πειστικοί και εξαρτώνται από τους συμβούλους καλώντας επανειλημμένα και απαιτώντας μία συγκεκριμένη λύση. Όπως αναφέρθηκε και στην αντίστοιχη ενότητα του θεωρητικού μέρους της εργασίας, οι περιπτώσεις αυτές δυσκολεύουν κατά πολύ το έργο των ειδικών και την ομαλή λειτουργία των γραμμών.

Από την παρούσα έρευνα προκύπτουν επίσης τα βασικά χαρακτηριστικά που χρειάζεται να διαθέτουν οι σύμβουλοι για να είναι αποτελεσματικοί στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Οι ειδικοί οφείλουν αρχικά να διαθέτουν βασικές γνώσεις θεωρητικού επιπέδου, αλλά και ιδιαίτερες γνώσεις που αφορούν την στήριξη δια τηλεφώνου. Όπως αναλύσαμε και στο θεωρητικό μέρος, οι σύμβουλοι θα πρέπει να κατέχουν τις τεχνικές της συμβουλευτικής διαδικασίας και ενδεχομένως να έχουν λάβει κάποια ειδική εκπαίδευση που αφορά στη συγκεκριμένη μέθοδο παροχής στήριξης.

Κάποια βασικά χαρακτηριστικά που καθιστούν αποτελεσματικό ένα σύμβουλο στην τηλεφωνική συμβουλευτική, όπως αναδείχθηκε από την ανάλυση των ευρημάτων της έρευνας, είναι η δυνατότητα εστίασης και συγκέντρωσης στο ζήτημα, η ταχύτητα με την οποία διαχειρίζεται μία κλήση, η κριτική σκέψη και η ετοιμότητα να ανταποκρίνεται επαρκώς σε οποιαδήποτε περίπτωση καλείται να αντιμετωπίσει. Όπως αναφέρθηκε στο θεωρητικό μέρος της εργασίας και παράλληλα προέκυψε από την ανάλυση των εμπειρικών δεδομένων, ένας αποτελεσματικός σύμβουλος δε θα πρέπει να έχει κριτική στάση, ούτε να είναι παρεμβατικός απέναντι στον εξυπηρετούμενο, καθώς οι πράξεις αυτές εναντιώνονται στις αρχές και τη

δεοντολογία του επαγγελματία, ενώ παράλληλα δεν αρμόζουν στη θεραπευτική διαδικασία.

Άλλες βασικές απαιτούμενες δεξιότητες, όπως αναδείχθηκαν από την παρούσα έρευνα, είναι η προσεκτική και ενεργητική ακρόαση, η παράφραση και η ενσυναίσθηση, ικανότητες καθοριστικής σημασίας, καθώς όπως αναπτύξαμε και στο θεωρητικό μέρος, δίνουν τη δυνατότητα στο σύμβουλο να εντοπίζει, να κατανοεί, να αντανακλά και να διερευνά τα συναισθήματα του καλούντος σε βάθος (βλ. Κεφάλαιο Α.1.6). Ακόμη, απαραίτητη είναι η ικανότητα του συμβούλου να μένει ανεπηρέαστος από έναν κατευθυντικό καλούντα και παράλληλα να μην είναι ποτέ ο ίδιος κατευθυντικός, αντιθέτως να ενεργοποιεί τον εξυπηρετούμενο να εντοπίζει και να εστιάζει στο ουσιαστικό ζήτημα που τον απασχολεί.

Προέκυψε ακόμη η αναγκαιότητα της ενθάρρυνσης του καλούντος από το σύμβουλο, καθώς και η επιδίωξη της κινητοποίησής του να επιλύσει ο ίδιος το πρόβλημά του, επίσης όπως αναφέρθηκε ήδη και στην ενότητα Α.1.6, να δηλώνει την αμέριστη αποδοχή του προς τον εξυπηρετούμενο, να τον σέβεται, να μην έχει διάθεση διάκρισης απέναντί του και να λαμβάνει υπόψη του το δικαίωμα της αυτοδιάθεσης του ατόμου. Επίσης, οφείλει να είναι αντικειμενικός και να μην επιτρέπει να επηρεάζουν οι προσωπικές του απόψεις ή προκαταλήψεις την επαγγελματική του ιδιότητα.

Από την επεξεργασία του υλικού προκύπτει ακόμα πως ο σύμβουλος για να είναι αποτελεσματικός πρέπει να είναι σε θέση να συντονίζει τη συζήτηση, να οριοθετεί και να επαναπροσδιορίζει τον καλούντα καθώς, όπως αναφέραμε στο θεωρητικό μέρος, οι εξυπηρετούμενοι συχνά τείνουν να πλατειάζουν, ενώ ο χρόνος μιας κλήσης είναι αρκετά περιορισμένος. Βιβλιογραφικά αναφέρεται ότι η ανεπτυγμένη δεξιότητα της σωστής διαχείρισης και αξιοποίησης του διαθέσιμου χρόνου είναι καίριο χαρακτηριστικό ενός αποτελεσματικού επαγγελματία. (Rosenfield, 1997).

Τέλος, όπως τονίστηκε από τους επαγγελματίες, πρέπει να έχει τη δυνατότητα να μένει συγκεντρωμένος και να μη διασπάται η προσοχή του την ώρα που βρίσκεται σε ένα θορυβώδες περιβάλλον, όπως ο χώρος που πραγματοποιούνται οι κλήσεις στις γραμμές τηλεφωνικής συμβουλευτικής, καθώς οι δεξιότητες αυτές συνιστούν ένα από

τα κριτήρια της απόδοσης ενός συμβούλου (Chisinau, 2008), όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας (βλ. Κεφάλαιο Α.1.6).

Στην παρούσα έρευνα μας απασχόλησε ιδιαίτερα κατά πόσο οι καλούντες προσεγγίζουν τις γραμμές τηλεφωνικής συμβουλευτικής ενώ βρίσκονται σε κατάσταση κρίσης, πόσο αυτό λειτουργεί αποτελεσματικά ή επιβαρυντικά για τη θεραπευτική διαδικασία και με ποιες μεθόδους αντιμετωπίζουν οι σύμβουλοι τις περιπτώσεις αυτές.

Από την επεξεργασία των εμπειρικών δεδομένων προέκυψε αρχικά ότι όλες οι κλήσεις που γίνονται στις γραμμές αφορούν καταστάσεις κρίσεων, καθώς όλοι οι καλούντες αντιμετωπίζουν το πρόβλημά τους με αγωνία και η κρίση αυτή είναι που τους ωθεί να καλέσουν και να ζητήσουν βοήθεια τη συγκεκριμένη στιγμή, καθώς όπως ήδη αναφέρθηκε στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, συνήθως τα άτομα που καλούν σε γραμμές βοήθειας το κάνουν κυρίως όταν βρίσκονται σε κρίση. (Γιωτάκος κ.ά., 2006). Ωστόσο, από το λόγο των επαγγελματιών αναδείχθηκε ότι τα περιστατικά των καλούντων που βρίσκονται σε ακραία κατάσταση κρίσης δεν είναι τόσα πολλά.

Στο δεύτερο σκέλος του ερωτήματος, σχετικά με το πόσο αποτελεσματικό ή επιβαρυντικό είναι για τη θεραπευτική διαδικασία να βρίσκονται οι καλούντες σε κατάσταση κρίσης δεν προέκυψε ένα μόνο συμπέρασμα, καθώς το ένα μέρος των επαγγελματιών υποστήριξε ότι η κατάσταση αυτή ενισχύει τη διαδικασία ενώ το άλλο μέρος ότι τη δυσχεραίνει.

Όσοι συντάχθηκαν με την άποψη ότι λειτουργεί αποτελεσματικά για τη συμβουλευτική τόνισαν ότι το να εκφράζει το άτομο το πρόβλημά του την ίδια ώρα που το βιώνει, τον καθιστά ιδιαίτερα εστιασμένο σε αυτό και αποφασισμένο να το αντιμετωπίσει. Σύμφωνα με την ίδια μερίδα επαγγελματιών η στιγμή εκείνη είναι καταλληλότερη για να επέμβει ο σύμβουλος διότι μπορεί να παρέμβει άμεσα, χωρίς να χρειάζεται να διερευνήσει πρώτα το αίτημα του καλούντος.

Από την άλλη, προέκυψε αντίστοιχα και η θέση κατά την οποία η κατάσταση κρίσης του καλούντος επιβαρύνει τη θεραπευτική διαδικασία, εφόσον το άτομο που βρίσκεται σε πανικό, δυσκολεύεται να εστιάσει στους τρόπους αντιμετώπισης του

προβλήματος, μιλάει ακατάπαυστα αδυνατώντας να ακούσει το σύμβουλο και αναφέρει επανειλημμένως τα ίδια πράγματα ξεπερνώντας το χρονικό όριο της κλήσης χωρίς να μπορεί να συγκεντρωθεί σε κάτι συγκεκριμένο. Είναι ακόμη πιθανό ο καλών που βρίσκεται σε κρίση να γίνει επιθετικός, απειλητικός ή πιεστικός προς το σύμβουλο. Βάσει των γεγονότων αυτών, προκύπτει και η διάσταση σύμφωνα με την οποία η κατάσταση κρίσης του καλούντος δε συνιστά την κατάλληλη στιγμή παρέμβασης του ειδικού, καθώς το άτομο βρίσκεται σε πολύ μεγάλη ένταση και δεν επιτρέπει στο σύμβουλο να τον βοηθήσει.

Ως προς τον τρόπο διαχείρισης των καταστάσεων κρίσης από τους συμβούλους, από την παρούσα έρευνα προέκυψε πως οι ειδικοί οφείλουν να επιχειρούν να ηρεμήσουν αρχικά τους καλούντες και στη συνέχεια να τους επαναπροσδιορίσουν και να τους πλαισιώσουν ώστε να αναζητήσουν τους τρόπους επίλυσης του ζητήματος που αντιμετωπίζουν. Να οριοθετούν, ακόμη, τους καλούντες διακόπτοντάς τους όπου χρειάζεται για να εκμαιεύουν απαραίτητες πληροφορίες, να ακούν προσεκτικά δηλώνοντας ενδιαφέρον σε όσα λένε, να είναι ήρεμοι, κατανοητικοί και να μην επικρίνουν τις συναισθηματικές διακυμάνσεις των εξυπηρετούμενων την ώρα που εκείνοι βρίσκονται σε κρίση.

Συνοψίζοντας, από την παρούσα έρευνα αναδείχθηκαν οι σημαντικότερες προκλήσεις με τις οποίες έρχονται αντιμέτωποι οι σύμβουλοι των γραμμών τηλεφωνικής συμβουλευτικής, αλλά και οι προτάσεις τους για τη βελτίωσή της. Η πλειοψηφία των επαγγελματιών επικεντρώθηκε στον περιορισμένο χρόνο των κλήσεων που, όπως αναφέρθηκε στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, δεν τους επιτρέπει να εγκαθιδρύνουν εύκολα μια ισχυρή βάση επιρροής στον καλούντα. Άλλες δυσκολίες που έθεσαν είναι ο μεγάλος όγκος των κλήσεων που δέχονται καθημερινά, χωρίς να έχουν τον απαιτούμενο ενδιάμεσο χρόνο για να αποφορτιστούν, η έλλειψη προσωπικού και δομών του προνοιακού συστήματος, καθώς και η έλλειψη συστηματικής εποπτείας που είναι απαραίτητη για την ομαλή ροή της απόδοσης και συνεργασίας μεταξύ των επαγγελματιών. Ακόμη, όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, πρόκληση συνιστά η άμεση εξάρτηση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής από τα τεχνικά μέσα και την ποιότητα της τηλεφωνικής σύνδεσης, λόγω του κινδύνου να κλείσει η γραμμή από την απώλεια σήματος ή την εξάντληση των μονάδων του

καλούντος, ακόμη και την παρεμβολή κάποιου άλλου στη γραμμή. (Γιωτάκος κ.ά., 2006) (βλ. Κεφάλαιο Α.1.4).

Συμπερασματικά, σχετικά με την ποιότητα και αποτελεσματικότητα των γραμμών τηλεφωνικής συμβουλευτικής, προέκυψαν ορισμένες σκέψεις και προτάσεις των επαγγελματιών για τη μελλοντική βελτίωσή της. Οι προτάσεις αυτές αφορούν τη θέσπιση εξειδικευμένων σεμιναρίων για την τηλεφωνική συμβουλευτική και την εκπαίδευση των συμβούλων σε αυτά, ενώ παράλληλα την παρακολούθηση σχετικών επιμορφωτικών ημερίδων/σεμιναρίων, με σκοπό την αποφόρτιση από το εργασιακό πλαίσιο, την αλλαγή περιβάλλοντος, την αλληλεπίδραση και ανταλλαγή απόψεων με άλλους επαγγελματίες, εκτός του χώρου εργασίας, και την επιστροφή τους στη γραμμή με νέες γνώσεις που μπορούν να μεταδώσουν στους συναδέλφους τους. Ακόμη, από τους επαγγελματίες προτάθηκε, ως μέσω μελλοντικής βελτίωσης της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, η συνεχής ενημέρωση των επαγγελματιών και επικαιροποίηση των γνώσεών τους, που αφορούν τα κοινωνικοπρονοιακά ζητήματα και τις υπάρχουσες δομές, η καλύτερη στελέχωση των γραμμών από ανθρώπινο δυναμικό αλλά και η ανά διαστήματα ανακύκλωση του προσωπικού με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της απόδοσης των ειδικών και την αποφυγή του ενδεχόμενου «burn-out» που προκύπτει όταν ένας επαγγελματίας παραμένει για μεγάλο χρονικό διάστημα σε μια γραμμή τηλεφωνικής στήριξης. Τέλος, αναδείχθηκε η αναγκαιότητα της λειτουργίας περισσότερων γραμμών τηλεφωνικής συμβουλευτικής που όμως θα διαθέτουν έντονο το χαρακτήρα της συμβουλευτικής και όχι μόνο της πληροφόρησης των πολιτών.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική

Γιωτάκος, Ο., Ζαφειροπούλου, Ν., Ηλιόπουλος, Ε., Καφφές, Ά., Κωνσταντίνου, Ε., Λεχουρίτη, Χ., Μαστοραντωνάκη, Β., Πιπεροπούλου, Ν., Τριανταφύλλου, Θ. (2006). *Ψυχολογική Στήριξη από το Τηλέφωνο*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Ίσαρη, Φ. & Πούρκος, Μ. (2015). *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας: Εφαρμογές στην Ψυχολογία και στην Εκπαίδευση*, Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Ιωσηφίδης, Θ. (2008). *Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες*, Αθήνα: Κριτική.

Καλλινικάκη, Θ. (2010). *Ποιοτικές Μέθοδοι στην Έρευνα της Κοινωνικής Εργασίας*, Αθήνα: Τόπος.

Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία*, Αθήνα: Τόπος.

Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (1998). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μαλικιώση - Λοΐζου, Μ. (2001). *Η Συμβουλευτική Ψυχολογία στην Εκπαίδευση: από τη θεωρία στην πράξη.*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Τσιώλης, Γ. (2014). *Μέθοδοι και Τεχνικές Ανάλυσης στην Ποιοτική Κοινωνική Έρευνα*, Αθήνα: Κριτική.

Acton, J. P. (1975). Nonmonetary factors in the demand for medical services: some empirical evidence. *Journal of Political Economy*, 83(3), 595–614.

Anderson, D. M., Duffy, K., Hallett, C.D., & Marcus, A. C. (1992). Cancer prevention counseling on telephone helplines. *Public Health Reports*, 107, 278–283.

Badger, T., Segrin, C., Meek, P., Lopez, A. M., Bonham, E., & Sieger, A. (2005). Telephone interpersonal counseling with women with breast cancer: symptom management and quality of life. In *Oncology Nursing Forum-Oncology Nursing Society* (Vol. 32, No. 2, pp. 273-280).

Barnett, J. E., & Scheetz, K. (2003). Technological advances and telehealth: Ethics, law, and the practice of psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. 40(1-2), 86-93.

Bertera, E. M., & Bertera, R. L. (1981). The cost-effectiveness of telephone vs clinic counseling for hypertensive patients: a pilot study. *American Journal of Public Health*, 71(6), 626-629.

Bobeski, Ir., Holgate, M., Al. & McLennan, J. (1997). Characteristics of effective telephone counselling skills, *British Journal of Guidance & Counselling*, 25:2, 239-249.

Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*, Thousand Oaks, California: Sage.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

Brockopp, B. W., & Lester, D. (1973). The silence caller. *Crisis intervention and counseling by telephone*, 199-205.

- Car, J., & Sheikh, A. (2003). Telephone consultations. *Bmj*, 326 (7396), 966-969.
- Christogiorgos, S., Vassilopoulou, V., Florou, Al., Xydou, V., Douvou, M., Vgenopoulou, S., & Tsiantis, J., (2010). Telephone counselling with adolescents and countertransference phenomena: Particularities and challenges. *British Journal of Guidance & Counselling*, 38(3), 313-325.
- Coman, G. J., Burrows, G. D., & Evans, B. J. (2001). Telephone counselling in Australia: applications and considerations for use. *British Journal of Guidances & Counselling*, 29(2), 247-258.
- Ee, F., & Lowe, R. D. (2005). Solution building approach to telephone counseling: Implication and integration.
- Evans, R. L., Smith, K. M., Werkhoven, W. S., Fox H. R., & Pritzel, D. Q. (1986). Group telephone therapy for the housebound elderly. *Gerontologist*, 26, 8–10.
- Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International journal of qualitative methods*, 5(1), 80-92.
- Frost, N. (2011). *Qualitative research methods in psychology: Combining core approaches*. McGraw-Hill Education (UK).
- Guest, G., MacQueen, K. M., & Namey, E. E. (2012). Validity and reliability (credibility and dependability) in qualitative research and data analysis. *Applied thematic analysis*. London: Sage Publications, 79-106.
- Guest, G., MacQueen K. M., & Namey, E.E. (2012). *Introduction to applied thematic analysis*, *Applied thematic analysis*, California: Sage Publications.
- Haas, L. J., Benedict, J. G., & Kobos, J. C. (1996). Psychotherapy by telephone: Risks and benefits for psychologists and consumers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 27(2), 154–160.

Hines, M. H. (1994). Using the telephone in family therapy. *Journal of Marital & Family Therapy*, 20(2), 175-184.

Hopf, C. (2004). Qualitative interviews: An overview. *A companion to qualitative research*, 203-208.

Howitt, D. (2010). *Introduction to qualitative methods in psychology*. Harlow: Prentice hall.

"La Strada" – International Center for Women Rights Protection and Promotion (2008). *Practical guide to telephone-based counseling*. Chisinau, Moldova: International Center for Women Rights Protection and Promotion "La Strada" with the support of Royal Danish Ministry of Foreign Affairs of Denmark & Interchurch Organisation for Development Cooperation (ICCO), Netherlands.

Lynch, D. J., Tamburrino, M., & Nagel, R. (1997). Telephone counseling for patients with minor depression: preliminary findings in a family practice setting. *Journal of family practice*, 44(3), 293-299.

Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, M. K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*.

Mason, J., & Davies, K. (2009). Coming to our senses? A critical approach to sensory methodology. *Qualitative research*, 9(5), 587-603.

May, T. (1993). *Social Research: issues, methods and process*, Buckingham: Open University Press.

Mays, V. M., & Albee, G. W. (1992). Psychotherapy and ethnic minorities. *History of psychotherapy: A century of change*, 552–570. Washington, American Psychological Association.

McKellar, J., Wagner, T., Harris, A., Oehlert, M., Buckley, S., & Moos, R. (2012). One-year outcomes of telephone case monitoring for patients with substance use disorder. *Addictive behaviors, 37*(10), 1069-1074.

Mermelstein, H. T., & Holland, J. C. (1991). Psychotherapy by telephone: A therapeutic tool for cancer patients. *Psychosomatics, 32*(4), 407–412.

Nolas, S. M. (2011). Pragmatics of pluralistic qualitative research. *Qualitative research methods in psychology: Combining core approaches*, 121-144.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*, Newbury Park, London, New Delhi: Sage.

Reese, R. J., Conoley, C. W., & Brossart, D. F. (2002). Effectiveness of telephone counseling: A field-based investigation. *Journal of counseling Psychology, 49*(2), 233-242.

Reese, R. J., Conoley, C. W., & Brossart, D. F. (2006). The attractiveness of telephone counseling: An empirical investigation of client perceptions. *Journal of Counseling & Development, 84*(1), 54-60.

Robson, C. (1993). Real world research: A resource for social scientists and practitioners-researchers. *Oxford: Blackwell Publishers*.

Rogers, C. R. (1959). *A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships: As developed in the client-centered framework* (Vol. 3, pp. 184-256). New York: McGraw-Hill.

Rosenfield, M. (1997). *Counselling by telephone: Professional skills for counsellors*. New South Wales: Sage Publications.

Rosenfield, M. (2002). Electronic technology for social work education and practice: The application of telephone technology to counseling, *Journal of technology in human services, 20*(1-2), 173-181.

Rosenfield, M. (2006). Telephone counselling. *The Sage handbook of counselling and psychotherapy*, 560-565.

Shepherd, R. (1987). Telephone therapy: An alternative to isolation. *Clinical Social Work Journal* 15, 55–65.

Skyttner, L. (2001). General systems theory: Ideas and applications. Singapore: World Scientific.

Tait, A. (1999). Face-to-face and at a distance: the mediation of guidance and counselling through the new technologies, *British Journal of Guidance & Counselling*, 27(1), 113-122.

Tolmach, J. (1985). ‘There ain’t nobody on my side’: A new day treatment program for Black urban youth. *Journal of Clinical Child Psychology* 14(3), 214–219.

Traianou, A. (2014). The centrality of ethics in qualitative research. *The Oxford handbook of qualitative research*, 62-77.

Tutty, S., Simon, G., & Ludman, E. (2000). Telephone counseling as an adjunct to antidepressant treatment in the primary care system. A pilot study, *Effective clinical practice*, 3(4), 191-3.

Ussher, M., West, R., McEwen, A., Taylor, A., & Steptoe, A. (2003). Efficacy of exercise counselling as an aid for smoking cessation: a randomized controlled trial. *Addiction*, 98(4), 523-532.

VandenBos, G. R., & Williams, S. (2000). The Internet versus the telephone: What is telehealth anyway?. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 490.

Verderber, R. F., & Verderber, K. S. (1998). *Inter-act: Using interpersonal communication skills*. Wadsworth Publishing Company.

Walfish, S. (1983). Crisis telephone counselors' views of clinical interaction situations, *Community mental health journal*, 19 (3), 219-226.

Wang, V. O. (2000). Commentary: what is and is not telephone counseling?. *Journal of Genetic Counseling*, 9(1), 73-82.

Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research methods in psychology. Maidenhead, England: McGraw Hill.*

Young, H. R. (2009). *Exploring the dynamics of telephone counselling: a qualitative study of Lifeline, Melbourne* (Doctoral dissertation, Victoria University).

#### Μεταφρασμένα

McLeod, J. (2005). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*, Αθήνα: Μεταίχμιο.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Συμβόλαιο Συνέντευξης

*Ονομαζόμαστε Καραντζένη Χριστίνα και Σισμανίδη Ελισάβετ Μαρία και είμαστε φοιτήτριες του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας στο Τ.Ε.Ι Ηρακλείου Κρήτης. Για τη λήψη του πτυχίου μας είναι απαραίτητη η εκπόνηση διπλωματικής εργασίας. Η διπλωματική μας εργασία αφορά τη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου και για το λόγο αυτό επιλέξαμε τον φορέα σας ώστε να πραγματοποιήσουμε το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας μας.*

*Ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση των πτυχών της τηλεφωνικής συμβουλευτικής στην Ελλάδα, από τη σκοπιά των επαγγελματιών που απασχολούνται σε φορείς τηλεφωνικής στήριξης σε σχέση με τον ρόλο που κατέχουν. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού θα πραγματοποιηθούν συνεντεύξεις με τους επαγγελματίες που απασχολούνται σε γραμμές παροχής τηλεφωνικής συμβουλευτικής, όπως αυτή του φορέα σας. Η συνάντηση αυτή πραγματοποιείται για να ενημερωθείτε για τον λόγο που βρισκόμαστε εδώ και για τον τρόπο που θα διεξαχθεί η έρευνα μας.*

*Επιπλέον, είναι σημαντικό να αναφερθεί από μέρος μας ότι οι συνεντεύξεις που θα πραγματοποιηθούν θα μαγνητοφωνούνται, με σκοπό να είμαστε όσο περισσότερο ακριβείς γίνεται στην ανάλυση των δεδομένων και στην εξαγωγή των συμπερασμάτων. Αν έχετε κάποια δυσκολία ή αντίρρηση σε σχέση με αυτό είναι απόλυτα σεβαστό και μπορείτε να μην συμμετέχετε στις συνεντεύξεις. Ακόμη, θα πρέπει να σας ενημερώσουμε ότι στην τελική μας εργασία θα συμπεριληφθούν κάποια απομαγνητοφωνημένα αποσπάσματα των συνεντεύξεων, δεσμευόμενοι ωστόσο ότι πρόσβαση στα ηχητικά αρχεία και στο απομαγνητοφωνημένο υλικό θα έχουμε αποκλειστικά και μόνον εμείς και η επιβλέπουσα καθηγήτριά μας.*



## Οδηγός Συνέντευξης

### Πληροφορίες για τους επαγγελματίες

Όνοματεπώνυμο :

Οικογενειακή κατάσταση :

Τηλέφωνο εργασίας :

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο :

Διάστημα απασχόλησης στο φορέα και ωράριο :

Ειδικότητα :

Σπουδές :

Συμπληρωματική εκπαίδευση :

Εμπειρία σε ανάλογη θέση στο παρελθόν :

### Κύριο μέρος συνέντευξης

1. Θα θέλαμε να μας περιγράψετε το πλαίσιο λειτουργίας του φορέα που εργάζεστε (υπηρεσίες που παρέχονται, στελέχωση, μεθοδολογία που ακολουθείται).
2. Θα μπορούσατε να μας πείτε σε ποιες ομάδες-στόχου απευθύνεται ο φορέας που εργάζεστε;
3. Με βάση την προσωπική σας εμπειρία, ποια είναι η βασική προϋπόθεση για μια επιτυχημένη συνεργασία μεταξύ συμβούλου και καλούντα στα πλαίσια της τηλεφωνικής συμβουλευτικής;
4. Πιστεύετε ότι οι επαγγελματίες πρέπει να διαθέτουν κάποιες ειδικές γνώσεις ή δεξιότητες για να ανταπεξέλθουν στην τηλεφωνική συμβουλευτική; Θα μπορούσατε να αναφέρετε μερικές από αυτές;
5. Περιγράψτε μας τα χαρακτηριστικά, τις ικανότητες και τις δεξιότητες του κατά τη γνώμη σας αποτελεσματικού επαγγελματία;

6. Ποιες μεθόδους χρησιμοποιείτε ως επί το πλείστον για τη διαχείριση των καλούντων περιστατικών στη γραμμή;
7. Θα μπορούσατε να μας πείτε εάν διαθέτετε προηγούμενη εμπειρία ως σύμβουλος σε δια ζώσης συνεδρίες;
8. Με βάση την εμπειρία σας, σε τί διαφέρει η τηλεφωνική συμβουλευτική από τη συμβουλευτική που γίνεται στο γραφείο;
9. Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής των εργαζομένων για τη συγκεκριμένη θέση;
10. Έχετε παρακολουθήσει κάποιο ειδικό πρόγραμμα εκπαίδευσης σχετικά με την τηλεφωνική συμβουλευτική; Και κατά πόσο θεωρείτε απαραίτητο κάτι τέτοιο να γίνεται για επαγγελματίες στο συγκεκριμένο τομέα;
11. Ποιες πιστεύετε είναι οι κυριότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζετε σε αυτή τη θέση; Μπορείτε να μας αναφέρετε συγκεκριμένα παραδείγματα;
12. Ποια είναι η κατηγορία στην οποία θα λέγατε ότι ανήκουν τα περισσότερα περιστατικά που καλείστε να αντιμετωπίσετε;
13. Μπορείτε να μας περιγράψετε ένα σημαντικό περιστατικό από την εμπειρία σας στην τηλεφωνική συμβουλευτική που σας έκανε εντύπωση;
14. Συμπερασματικά ποια είναι η άποψή σας σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής και ποιες οι δικές σας προτάσεις για τη βελτίωσή της;