

Εκπαιδευτικές επιμορφωτικές συναντήσεις εργαζόμενων στη Γραμμή 10306

Κύκλος Ι, 23/6/21



Διαχείριση του στρες στην εργασία.  
Διαχείριση δύσκολων περιπτώσεων  
καλούντων τηλεφωνικής γραμμής 10306.

Λουβάρδη Μάγια

# Στρες

- Μια κατάσταση απειλής ή θεωρούμενης απειλής της ομοιόστασης, η οποία αποκαθίσταται μέσα από ένα σύνθετο πλέγμα συμπεριφορικών και φυσιολογικών αποκρίσεων προσαρμογής του οργανισμού. (Chrousos, 1998)
- Η ανάγκη προσαρμογής δημιουργείται με κάθε νέο ερέθισμα.
- Η ομοιόσταση αφορά τη σύνθετη & δυναμική ισορροπία που συμβάλλει στη διατήρηση της ζωής με τον επιτυχή συγχρονισμό των σωματικών λειτουργιών.
- Υπήρχε, υπάρχει και θα υπάρχει πάντα στη ζωής μας, επιπλέον, μας είναι απαραίτητο για την επιβίωση μας.
- Επομένως, στόχος μας δεν είναι να «αποβάλλουμε» το στρες αλλά να το «ερμηνεύουμε» με υγιή τρόπο.
- Στην ικανότητα για επίτευξη ορθής – θετικής ερμηνείας συμβάλλει ο υγιής νους & σώμα
- Βασική- γρήγορη- εύκολη-πρακτική μέθοδος για mind-body wellness είναι η τακτική εξάσκηση των τεχνικών χαλάρωσης

## Οφέλη τεχνικών διαχείρισης του στρες

- Αυξημένη παρασυμπαθητική δραστηριότητα (συνοδεύεται από αίσθημα εγρήγορσης και αναζωογόνησης)
- Καλύτερη οξυγόνωση του αίματος (πιο ορθές εγκεφαλικές διεργασίες)
- Μειωμένη κατανάλωση ενέργειας & ελάττωση κόπωσης στη λειτουργία οργάνων (π.χ επιβράδυνση καρδιακού ρυθμού)
- Βελτίωση της φυσικής αντοχής και της απόδοσης σε σωματικές δραστηριότητες.
- Έλεγχος της υπερβολικής μυϊκής τάσης σε στρεσογόνες καταστάσεις
- Μακροπρόθεσμη προφύλαξη από τα άλγη, burnout κ.α
- Βελτίωση συμπτωματολογίας χρόνιων νοσημάτων (π.χ άσθμα, ψυχικές διαταραχές)
- κ.α

# “Η τεχνική” I

- Πριν την έναρξη της άσκησης, δημιουργία αυτοσχέδιας κλίμακας αξιολόγησης 1-10 του δυσφορικού συναισθήματος (καταγραφή έντασης προβλήματος)
- Ξεκινάμε πάντα βρισκόμενοι σε αναπαυτική θέση, ώμοι χαλαροί, ουδέτερη θέση σπονδυλικής στήλης
- Μαθαίνουμε τις διαφραγματικές αναπνοές (η βάση σε όλες τις ασκήσεις χαλάρωσης)
  - ✓ Βάλτε το ένα χέρι στο στέρνο και το άλλο στην κοιλιακή χώρα (στην κοιλιά ή στον ομφαλό).
  - ✓ Προσπαθήστε να σπρώξετε προς τα έξω το κάτω χέρι με τους κοιλιακούς μυς
  - ✓ Προσπαθήστε να αναπνεύσετε χρησιμοποιώντας μόνο την κοιλιά σας, ώστε ο θωρακικός κλωβός και το πάνω χέρι να μη μετακινούνται
  - ✓ Εισπνεύστε αργά από τη μύτη σας. Αφήστε τον αέρα να ρέει στο άνω μέρος του στήθους σας και ως κάτω στη σπονδυλική στήλη, γεμίζοντας το διάφραγμα, το πίσω και κάτω μέρος της πλάτης και διανύοντας όλη τη διαδρομή μέχρι τη λεκάνη. Αφήστε τη βαθιά εισπνοή να ωθήσει την κοιλιά σας προς τα έξω.
  - ✓ Εκπνεύστε αργά αφήνοντας την αναπνοή σας να εξέλθει με την αντίστροφη σειρά που εισήλθε. Αφήστε να κατέλθουν οι κοιλιακοί μύες και μετά η κοιλιά σας και τελικά το στήθος σας να υποχωρήσει, καθώς αποβάλλει πλήρως όλο τον αέρα.

# “Η τεχνική” II

- Αποβολή υπολειπόμενης τάσης από τους σκελετικούς μυς
  - ✓ Μέσω παραγωγής επιπλέον μυϊκής τάσης και ακολούθως απελευθέρωσης της, ανά μυϊκή ομάδα.
  - ✓ Παράλληλα επικέντρωση στις αισθήσεις αυτές, για την ενίσχυση της «εκμαθημένης επίγνωσης»
  - ✓ Όσο πιο έντονη (πάντα εντός των ορίων της άνεσης) είναι η αρχική συστολή, τόσο βαθύτερη θα είναι και η χαλάρωση που ακολουθεί
  - ✓ «Παρατήρησε πώς οι μύες σου χαλαρώνουν όλο και πιο πολύ..»
- Συγκέντρωση στο εδώ και τώρα με την παρατήρηση ουδέτερου αντικειμένου (π.χ σταφίδα)
  - ✓ Μέσω τη παρατήρησης των ιδιοτήτων του «αντικειμένου» με τις 5 αισθήσεις μας (όραση, ακοή, αφή, οσμή, γεύση) ότι είναι εφικτό.
  - ✓ Χωρίς καμία κριτική του παρατηρούμενου αντικειμένου

# “Η τεχνική” III

- Άδειασμα του μυαλού
  - ✓ Μέσω συγκέντρωσης π.χ στην αναπνοή
  - ✓ Κλειστά μάτια, ήσυχο μέρος κατά προτίμηση
  - ✓ Ορισμός ξυπνητηριού (π.χ στα 5') για να μην ασχολείται ο νους με το αν περνάει ο χρόνος
  - ✓ Προσπαθήστε να μη σκέφτεστε τίποτα, τις σκέψεις που θα έρχονται κάντε εικόνα πως διαπερνούν το κεφάλι σας από δεξιά & αριστερά και έτσι μένει αδειανό.
- Ανοίξτε τα μάτια, χαμογελάστε, και σημειώστε τον νέο βαθμό στην κλίμακα
- ❖ Επιπλέον, εντάξτε στην καθημερινότητά σας το τρίπτυχο:
  1. Ποιοτικός ύπνος – συμμόρφωση με κιρκάδιους ρυθμούς του οργανισμού
  2. Φυσική άσκηση – περπάτημα
  3. Διατροφή – νερό

- Ένα άτομο βρίσκεται σε κρίση όταν αντιλαμβάνεται ή βιώνει ένα γεγονός ή μια κατάσταση ως μια αξεπέραστη δυσκολία που υπερβαίνει τους πόρους και μηχανισμούς αντιμετώπισης που διαθέτει. Εάν το άτομο δεν ανακουφιστεί, η κρίση έχει τη δυνατότητα να προκαλέσει σοβαρές συναισθηματικές, συμπεριφορικές και γνωστικές δυσλειτουργίες. Αυτό που χαρακτηρίζει την κρίση είναι ότι το άτομο δε γνωρίζει πως να ανταποκριθεί για να αντιμετωπίσει μια κατάσταση (Carkhuff & Berenson, 1977).
- Η κρίση είναι μια προσωπική δυσκολία ή κατάσταση που ακινητοποιεί τους ανθρώπους και τους εμποδίζει να ελέγχουν συνειδητά τη ζωή τους. Ο πιο σύντομος τρόπος να βοηθήσουμε το άτομο να ανακτήσει την κινητικότητα του είναι να διευκολύνουμε θετικά βήματα δράσης που μπορεί να κάνει άμεσα.
- Ένα από τα πρώτα πράγματα που πρέπει να καθορίσει ο ειδικός είναι ποιο γεγονός επέσπευσε την κρίση. Τι έφερε την ανισορροπία; Να κατανοήσουμε το πρόβλημα από τη σκοπιά του ατόμου. Η απάντηση μπορεί να μην είναι ξεκάθαρη μέσα στην περίπλοκη και ασυνάρτητη ιστορία του καλούντα. **«Ποιο συγκεκριμένο γεγονός σε έκανε σήμερα να αναζητήσεις βοήθεια;»** Όταν φανεί το κύριο γεγονός που επέσπευσε την κρίση, θα αποτελέσει πιθανότατα το κύριο σημείο εστίασης.
- **Τα πιο γνωστά μοντέλα παρέμβασης στην κρίση:**
  - ✓ Μοντέλο ισορροπίας-ανισορροπίας: προσπάθεια σταθεροποίησης της ομοιόστασης
  - ✓ Γνωστικό μοντέλο: με το να αναγνωρίσουν και να διακόψουν παράλογα και αυτο-ματαιωτικά γνωστικά σχήματα, και με το να διατηρήσουν και να εστιάσουν σε λογικά και αυτο-ενισχυτικά στοιχεία του τρόπου σκέψης τους.

# Τηλεφωνική ψυχολογική υποστήριξη

- Είναι σαφές πως κάποια στιγμή θα εμφανισθούν προβλήματα στην επικοινωνία και η κλήση μπορεί να χαρακτηριστεί ως ανεπιτυχής. Η αναγνώριση μιας τέτοιας πραγματικότητας μπορεί να αποτελέσει ένα πρώτο βήμα για μια ειλικρινή αντιμετώπιση του καλούντα.
- Μιλάτε ως υπηρεσία και όχι προσωπικά ως άτομο, μην αφήνετε δικά σας συναισθήματα φόβου, θυμού ή εχθρότητας να παρεμβαίνουν στον αυτοέλεγχο και την επαγγελματική κατανόηση του καλούντα.
- το πιο σημαντικό: μην προσπαθήσετε να γίνετε ήρωας (διάκριση που με αφορά το πρόβλημα τους και που όχι)
- Η ουδετερότητα αποτελεί χρήσιμο «εργαλείο» καθώς με αυτήν βοηθάτε τον καλούντα να λύνει ο ίδιος τα δικά του προβλήματα (αυτονομία του ατόμου)
- Όταν δεν είναι επείγουσα η κλήση, επικέντρωση στο συναίσθημα παρά στο περιεχόμενο του καλούντα, μέσω της ενσυναίσθησης σας **«Ακούγεστε πραγματικά απογοητευμένος από...»**.
- Ο καλών πρέπει να νιώθει σίγουρος ότι «θα αντέξουμε» το συναίσθημα του όσο έντονο και αν είναι.
- Για την καλή επικοινωνία χρήση **ενεργητικής ακρόασης**, ήρεμος τόνος, ίδιες λέξεις, περίπου ίδιος τόνος φωνής με τον συνομιλητή για πιο γρήγορη εξοικείωση του καλούντα με τον ειδικό, **διατύπωση ανοιχτών ερωτήσεων, παράφραση, αντανάκλαση, χρήση παύσεων, περίληψη** και ανακεφαλαίωση, χρόνος να εκφραστεί, ενθάρρυνση.



- Οι σιωπηλοί καλούντες είναι διφορούμενοι: μένουν σιωπηλοί είτε λόγω αμηχανίας, είτε λόγω προηγούμενης αρνητικής εμπειρίας να φοβούνται την απόρριψη και δεν βρίσκουν το θάρρος να μιλήσουν, είτε φοβούνται μην εκτεθούν
- Μερικές φορές είναι δύσκολο να ξεκινήσουμε να μιλάμε για προβλήματα που μας απασχολούν έντονα. **«Είμαι εδώ αν θες μπορείς να μου μιλήσεις ελεύθερα»** ή **«Βρίσκομαι εδώ για να σας ακούσω οποτεδήποτε το θελήσετε»**.
- Αν οι προηγούμενες απόπειρες να εμπλέξετε το άτομο σε συζήτηση ήταν ανεπιτυχείς: **«Θα ήθελα να μιλήσουμε, αλλά ίσως σας είναι δύσκολο αυτό τώρα. Ας περιμένουμε ένα λεπτό ακόμα και ίσως μετά μπορέσετε να ξεκινήσετε»** Μετά από ένα λεπτό, πείτε **«Χαίρομαι που κάνατε το πρώτο βήμα και καλέσατε για να σας βοηθήσουμε. Ελπίζω να ξανατηλεφωνήσετε, όταν νιώσετε ότι μπορείτε να μιλήσετε. Πρέπει να κλείσω το τηλέφωνο τώρα. Γεια σας»** Και εν συνεχεία τερματίστε την κλήση, με αυτή την (προσοχή) για να μην μοιάζει με απόρριψη.

- Μην ασκήσετε πίεση στον καλούντα ρωτώντας τον αν σας ακούει ή τι συμβαίνει και μην καλύπτετε εσείς τη σιωπή μιλώντας ακατάπαυστα. Με τη σιωπή δίνετε την ευκαιρία στο άτομο να συλλογιστεί όσα του λέτε. Είναι απαραίτητο να επικυρωθεί η αναγνώριση της δυσκολίας από τον ίδιο τον καλούντα, όπως και να αναγνωριστεί η σημασία της κλήσης στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης ως το πρώτο βήμα στην αντιμετώπιση του προβλήματος

- Πολλές φορές μπορεί να φαίνονται ενοχλητικοί, παρ' όλα αυτά ,πρέπει να θεωρείται ότι και αυτός ο καλών έχει κάποιο πρόβλημα και να αντιμετωπίζεται με επαγγελματισμό. **«Αν νιώσετε πραγματική ανάγκη για βοήθεια παρακαλώ μη διστάσετε να καλέσετε. Θα πρέπει να τερματίσω την κλήση μας τώρα γιατί υπάρχει κόσμος που αναζητεί βοήθεια και περιμένει στην αναμονή».**
- Οποιαδήποτε αμφιβολία πρέπει να αντιμετωπίζεται με ειλικρίνεια **«Έχω την αίσθηση ότι δεν είστε ξεκάθαρος...»** ή **« Εσάς πως θα σας ακουγόταν εάν κάποιος σας έλεγε ότι...»**
- Μην συνεχίζετε την συζήτηση μαζί του, ενώ του είπατε ότι θα κλείσετε. Δώστε του τέλος γιατί είναι έξω από τις αρμοδιότητες της γραμμής
- Αν το τηλεφώνημα αντιμετωπιστεί σοβαρά, πιθανόν να κλείσουν το τηλέφωνο και να μην ξανακαλέσουν για φάρσα.

- Η αντίδρασή σας να μην του αποδίδει κάποια κατηγορία και επαγγελματική στον τόνο της φωνής (σταθερός τόνος, μαλακά, αργά, ήρεμα) και στην επιλογή των λέξεων **«Για να μιλήσουμε χρειάζεται πρώτα η συναισθηματική ηρεμία»** ή **«Μπορώ να συνεργαστώ καλύτερα μαζί σου, αν μιλάς περισσότερο μαλακά ... αν μιλάς περισσότερο αργά»**. Πρέπει να απαντάτε σταθερά σε παράλογες απαιτήσεις: **«Δεν μπορώ να αποφασίσω εγώ για σένα, αλλά μπορώ να σε βοηθήσω να δεις τις εναλλακτικές που έχεις»**.
- Υπόψιν ότι ο καλών δεν σας ξέρει και δεν είναι θυμωμένος μαζί σας. Έχει ανάγκη να νιώσει ασφαλής, για να απελευθερώσει συναισθήματα που τον φοβίζουν.
- Χρειάζεται να ξεκαθαρίσετε τι θέλει ο καλών, τι μπορείτε και τι δεν μπορείτε να κάνετε. Αναφέρετε ως υπηρεσία για ποια ζητήματα υπάρχει δυνατότητα παροχής βοήθειας. Κρατείστε τον έλεγχο της κουβέντας, προσπαθώντας να κάνετε τον καλούντα να μιλήσει για τα προβλήματα του ή τα συναισθήματα του **«Θα συζητήσω μαζί σου αν προσπαθήσεις να μιλήσεις για τα θέματα που απασχολούν τη ζωή σου»** ή **«Μπορείς να μιλήσεις για ό,τι σε κάνει να αισθάνεσαι υπερένταση ή άσχημα»**.

## Ένταση- θυμός II

- Όταν είναι απογοητευμένος από άλλες υπηρεσίες το άτομο που καλεί στη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης για βοήθεια απορρίπτει όλες τις προσπάθειες για εύρεση λύσης. Μπορεί να δηλώσει ότι έχει δοκιμάσει όλες τις ανάλογες υπηρεσίες χωρίς επιτυχία και να θεωρεί τη συγκεκριμένη υπηρεσία μέρος του προβλήματος, εξακολουθώντας όμως να καλεί. Θα χρειαστεί να μεταβιβάσετε στον καλούντα την αποδοχή σας για τα συναισθήματά του και να τον βοηθήσετε να αναγνωρίσει και να φτάσει σε ένα μικρό στόχο.
- Ο καλών έχει δικαίωμα στο θυμό, ακόμα και αν δε συμφωνούμε με τους λόγους της οργής του. Καλό θα είναι να εκφράζουμε το ενδιαφέρον μας χωρίς να εμπλακούμε στη διαμάχη ούτε να λάβουμε θέση άμυνας.

# Τακτικός πελάτης I

- Όταν ο καλών μιλάει υπερβολικά πολύ: **«Φαίνεται πως υπάρχουν πολλά θέματα προς συζήτηση. Μπορούμε να μιλήσουμε γ' αυτά μέσα στα επόμενα 20' και να δούμε τι εναλλακτικές θα υπάρξουν σε αυτό το διάστημα»**
- 10' προειδοποίηση πριν τη λήξη της συνεδρίας. Προετοιμασία του αναφέροντας την περίληψη των ειπωθέντων κατά τη συνομιλία και δίνοντας χρόνο στο άτομο να εκφράσει κάποιες τελευταίες σκέψεις : **«Έχουμε μιλήσει για....και για...και από αυτά που είπατε, αισθάνομαι ότι....Επειδή μας μένουν μόνο 5', αναρωτιέμαι εάν θα θέλατε να προσθέσετε κάτι σε όλα αυτά».**
- Ο κάθε «κος. Βασίλης» να μιλάει μόνο με συγκεκριμένους επαγγελματίες κάθε βάρδιας για να αποκτήσει σχέση εμπιστοσύνης (σχετικά σταθερές βάρδιες)
- Στις επαναλαμβανόμενες κλήσεις: διαμόρφωση συμβολαίου με τον συχνό καλούντα, να δίνετε «tasks» με χρονικό όριο μιας εβδομάδας. Αποφύγετε να δίνετε έτοιμες λύσεις, απαραίτητη η ενεργητική συμμετοχή του καλούντα.

## Τακτικός πελάτης II

- Να συμφωνηθεί με τον καλούντα ένα σχέδιο δράσης που θα καταγραφεί στο αρχείο. Αν ο καλών δε συμφωνήσει, πρέπει η άρνησή του να καταγραφεί, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι που θα έρθουν στη συνέχεια σε επαφή μαζί του να δράσουν ανάλογα.
- Όταν πλατειάζει τον αφήνετε χωρίς ενθάρρυνση με λογική συνέχεια να αποζητήσει σύντομα επιβεβαίωση αν είστε ακόμα στη γραμμή ή θα μιλήσετε παράλληλα με τον καλούντα για να ολοκληρώνει **«Αντιλαμβάνομαι ότι έχετε πολλά να πείτε επί του θέματος, αλλά νιώθω πως μπερδεύομαστε με τόσες πληροφορίες και θα ήθελα να εστιάσουμε στο....»**.
- Παροτρύνετέ τον να αναγνωρίζει την αρνητική κριτική και κουβέντα με τον εαυτό του και τις απαισιόδοξες σκέψεις του ως μέρος π.χ της κατάθλιψης του & να κάνει μικρά βήματα τη φορά για την αντιμετώπιση της κατάστασης του π.χ περπάτημα στη φύση.

# Ανάρμοστες κλήσεις

από μεθυσμένους, ρατσιστές, ομοφοβικούς,  
με απειλητικό, υβριστικό ή σεξουαλικό περιεχόμενο

- Σηκώνοντας το τηλεφώνημα και μετά την αναφορά του ονόματος σας και της υπηρεσίας, να υπάρξει μια παύση για να πάρει σειρά ο καλών... αν το περιεχόμενο είναι ανάρμοστο **«Πίσω από αυτά που λέτε ακούγεται σαν να υπάρχει κάτι σημαντικό να συζητηθεί. Μπορούμε να βρούμε έναν άλλο τρόπο να μιλήσουμε γι' αυτό;»**
- Ενημέρωση πάντα ευγενικά και με σταθερό τόνο φωνής (σχεδόν μηχανικά) ότι δεν αρμόζει στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτού του είδους οι συζητήσεις και ότι κάποιος άλλος αυτή τη στιγμή χρειάζεται βοήθεια και είναι κατειλημμένο το τηλέφωνο.
- Η δύναμη του ειδικού στο να κλείσει το τηλέφωνο, μόλις κρίνει ότι δεν μπορεί να είναι βοηθητικός/ή και πριν θυμώσει με τον καλούντα.
- Αποφύγετε επίσης ερωτήσεις του τύπου «γιατί» ο καλών συμπεριφέρθηκε με ένα συγκεκριμένο τρόπο (μπορεί να μην γνωρίζει καν το γιατί και συνακόλουθα, μπορεί να αντιδράσει αμυντικά και να είναι επιφυλακτικός στη συνέχεια).



# χειρισμός δύσκολου καλούντα

- Ο πελάτης διακατέχεται από πολλά συναισθήματα και δεν χρειάζεται να τα αποκαλύπτετε. Ο καλύτερος χειρισμός είναι οι ερωτήσεις να γίνονται με ήρεμο τρόπο, ώστε ο πελάτης να μπορεί να συγκεντρωθεί σε λεπτομέρειες. Ο στόχος είναι να κατευνάζονται τα συναισθήματα. Χωρίζοντας τη συζήτηση σε μικρότερα θέματα ο ειδικός διευκολύνει τον καλών να αποκτήσει ξανά έλεγχο.
- Ο ειδικός να προσπαθήσει να αποσπάσει όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρήση οποιασδήποτε φαρμακευτικής αγωγής, τη δοσολογία και ειδικά τη διακοπή της αγωγής χωρίς τη συμβουλή του θεράποντος ιατρού.
- Διατηρήστε ρεαλιστικές προσδοκίες, δεν διορθώνονται όλα τα προβλήματα του καλούντα με μια μόνο κλήση. Η συζήτηση σας θα δείξει αν ο καλών είναι απλά μοναχικός ή έχει ανάγκη από πιο άμεση βοήθεια.

# Ενδεικτικοί μέθοδοι πρόληψης δυσκολιών στην τηλεφωνική γραμμή ψυχοκοινωνικής υποστήριξης

- Υποστήριξη (ομαδική viber): ως διαδικασία διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι στη γραμμή δε φέρουν το βάρος από τα τηλεφωνήματα μετά τα τέλος της βάρδιας
- Καταγραφή παραπόνων καλούντων (ποια τα αιτήματα του και αναφορικά με την υπηρεσία)
- Προσδιορισμός κανόνων, ορίων και αρμοδιοτήτων στην υπηρεσία και ενημέρωση καλούντων γι' αυτές
- Προσχεδιασμένες γραπτές απαντήσεις ανά περίπτωση «δύσκολων κλήσεων»
- Στενή συνεργασία με τις υπηρεσίες παραπομπής των καλούντων και ανατροφοδότηση για την εξέλιξη των παραπομπών
- Διάλειμμα (απαντάμε επόμενη κλήση όταν είμαστε σε ψυχολογική ετοιμότητα)
- Χρήση ψευδωνύμων των εργαζομένων για την προστασία τους από τους καλούντες

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Γιωτάκος Ο & Τριανταφύλλου Θ (2006). Τηλεφωνική στήριξη από το τηλέφωνο. Ελληνικά Γράμματα.
- Caplan, G. (1964). Principles of preventive psychiatry. New York: Basic Books
- Carkhuff, R.R., & Berenson, B.G. (1977). Beyond counseling and therapy (2<sup>nd</sup> ed.) New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Chrousos, G. P. (1998). Stressors, stress, and neuroendocrine integration of the adaptive response: The 1997 Hans Selye Memorial Lecture. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 851(1), 311-335.
- Ellis, A.E. (1962). Reason and emotion in psychotherapy. New York: Lyle Stuart
- James R & Gilliland B. (2005) Crisis Intervention Strategies. Thomson Learning
- Lindemann, E. (1956). The meaning of crisis in individual and family. *Teachers College Record*, 57, 310.



**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ !**