

**Οι τακτικοί καλούντες, «αυτοκτονικοί» και
άλλοι:**

**Πόσος χώρος? Τι χώρος?
«Θέλω να κουβεντιάσουμε»:
Πώς βοηθάμε? Τι είναι βοήθεια?**

ΚΑΒΑΔΑΤΟΣ ΑΛΕΞΙΟΣ
Msc Κλινικός Ψυχολόγος

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

- Τακτικός καλών συνήθως ορίζεται αυτός που καλεί περισσότερες από μία φορά την ημέρα για μια περίοδο μίας εβδομάδας, περισσότερες από 4 φορές την εβδομάδα, για μία περίοδο ενός μήνα, περισσότερες από 20 φορές στη διάρκεια ενός μήνα.
- Είναι ένα σταθερό πρόβλημα των τηλεφωνικών γραμμών υποστήριξης το οποίο δεν έχει αντιμετωπιστεί τα τελευταία 50 χρόνια.
- Το 3% των καλούντων πραγματοποίησαν το 60% των κλήσεων.
- Αντλούν πόρους που θα μπορούσαν να διατεθούν σε άλλους καλούντες με πραγματικές ανάγκες.

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

Αντρες

>40 ετών

Ανύπαντροι

Ατομα με περιορισμένο ή ανύπαρκτο κοινωνικό κύκλο

ΑμεΑ

Ατομα με ιατρικά προβλήματα

Ατομα με Ψυχιατρικά προβλήματα

Ατομα που εμφανίζουν Αυτοκτονικότητα – αυτοτραυματισμούς

Ατομα που εμπλέκονται σε καταστάσεις ενδοοικογενειακή βία

**ΓΙΑΤΙ ΕΧΕΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΟΥΜΕ
ΑΥΤΟ ΤΟ ΘΕΜΑ ???**

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ:

- Γιατί καλούν στη γραμμή ?

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΓΙΑΤΙ ΚΑΛΟΥΝ

- ΜΟΝΑΞΙΑ
- ΕΝΤΑΣΗ
- ΚΡΙΣΗ
- ΕΞΑΡΤΗΣΗ
- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ
- ΕΚΤΟΝΩΣΗ

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ:

- Τι συναισθήματα μας προκαλούν?

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΠΩΣ ΝΙΟΘΟΥΜΕ

- ΜΑΤΑΙΩΣΗ
- ΕΚΝΕΥΡΙΣΜΟ
- ΘΥΜΟ
- ΚΟΥΡΑΣΗ
- ΑΓΧΟΣ
- ΘΛΙΨΗ
- ΑΝΗΜΠΟΡΙΑ

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ:

- Τι σκέψεις μου προκαλεί η κλήση?

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΣΚΕΨΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ

- Τι σκέφτομαι όταν καλεί?
- Τι σκέφτομαι στη διάρκεια της κλήσης?
- Πώς ερμηνεύω τη συμπεριφορά του?
- Πώς τον χαρακτηρίζω?
- Πώς βλέπω τον εαυτό μου μέσα σε αυτό?
- Τι σημαίνει για την επαγγελματική μου ταυτότητα?

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ

- Είμαι βοηθητικός ?
- Μήπως βλάπτω?
- Είμαι αρκετά καλός/ή?
- Μήπως θα μπορούσα να κάνω κάτι άλλο?
- Μήπως η γραμμή δεν είναι γι' αυτόν/ήν?
- Μήπως αφήνω άλλους, που έχουν ανάγκη, ακάλυπτους?

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ

- Είμαι βοηθητικός ? –
- Αν δεν λαμβάνει βοήθεια, θα ξανακαλούσε?
- Μήπως βλέπω?
- Φαίνεται να χειροτερεύει? Πώς θα ήταν αν δεν υπήρχε η γραμμή?
- Είμαι αρκετά καλός/ή?
- Εχω κάνει αυτά που πρέπει βάσει των οδηγιών και της φύσης της γραμμής?
- Μήπως θα μπορούσα να κάνω κάτι άλλο?
- Θα ρωτήσω στην εποπτεία. Ίσως υπάρχει κάτι που δεν σκέφτηκα, ίσως όχι?
- Μήπως η γραμμή δεν είναι γι' αυτόν/ήν?
- Υπάρχει άλλο μέσο που θα μπορούσε να του παρέχει βοήθεια?
- Μήπως αφήνω άλλους που έχουν ανάγκη ακάλυπτους?
- Πώς θα μπορούσα να το ξέρω αυτό? Η γραμμή είναι στελεχωμένη και πιθανόν είναι ελάχιστες οι πιθανότητες κάποιος που αναζητά βοήθεια να μη τη λάβει?

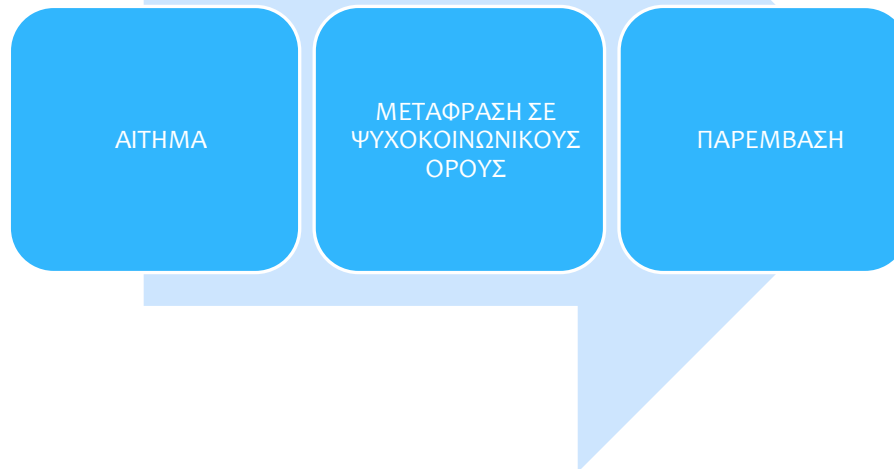
ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Τι θεωρούμε βοήθεια?

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑ

- Η ενέργεια που στοχεύει στην υποστήριξη, στην ενίσχυση, στην προστασία ή στην ανακούφιση κάποιου



ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑ

ΠΑΡΑΤΗΡΩ

ΑΚΟΥΩ

ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΩ

ΔΙΑΣΥΝΔΕΩ

Ποιος είναι
Σε τι κατάσταση
είναι τώρα

Τι θέλει?
Πώς μεταφράζω
αυτό που ζητάει?

Ανακούφιση
Οδηγίες
Συζήτηση

Προτάσεις για
βοήθεια

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΧΩΡΟΣ

Κάθε
καλὸν

λίγο
παρα
πάνω
χρόνο
αν

Κάθε καλὸν δικαιούται να
λάβει βοήθεια

Κάθε καλὸν δικαιούται να ακουστεί

Εφόσον κάνει βήματα

Εφόσον είναι δεκτικός

Εφόσον συμμορφώνεται με
τους κανόνες της γραμμής

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Τι προβλήματα μάς δημιουργούν οι τακτικοί καλούντες?

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

ΧΡΗΣΙΜΑ TIPS

- Αντιμετωπίζουμε τον καλούντα σαν να παίρνει πρώτη φορά.
- Δεν θεωρούμε δεδομένο ότι θα ακούσουμε τα ίδια.
- Επαναλαμβάνουμε την παρέμβασή μας.
- Κάθε άνθρωπος έχει το δικό του χρόνο και τρόπο να προχωράει
- Η στασιμότητα δεν είναι αποτυχία.
- Παρατηρούμε μικρές και ίσως ασήμαντες αλλαγές.
- Ενθαρρύνουμε μικρά και ίσως ασήμαντα θετικά βήματα.
- Το ότι καλεί σημαίνει ότι ψάχνει κάτι.
- Οι ταμπέλες και η κριτική δεν βοήθησε ποτέ κανέναν.
- Επιβραβεύουμε τον εαυτό μας – είμαστε εκεί άρα βοηθάμε.

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ

- Αφού ακούσουμε, και εφόσον η συμπεριφορά του καλούντα είναι σύμφωνη με τους κανόνες ξεκινάμε την οριοθέτηση.
- Είμαστε κάθετοι ως προς την τήρηση των κανόνων
- Προειδοποιούμε και μετά διακόπτουμε την κλήση σε περίπτωση μη συμμόρφωσης
- Όσο συνεχίζει η συζήτηση η οριοθέτηση έχει να κάνει με την επαναφορά της κουβέντας προς τον στόχο
- Ο στόχος μπορεί να είναι η διατύπωση του αιτήματος με ψυχολογικούς όρους, η επικέντρωση στη λύση, η εκτόνωση του συναισθήματος, η εφαρμογή των λύσεων
- Εφόσον υπάρχει στασιμότητα, διακόπτουμε την κλήση όταν περάσει το χρόνος (10-20 λεπτά)

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ ΑΥΤΟΚΤΟΝΙΚΟΤΗΤΑ

- Είναι δύσκολη κατάσταση που απαιτεί την προσοχή μας
- Ορθή εκτίμηση της κατάστασης
- Συνήθως οι τακτικοί καλούντες είναι χειριστικοί, αυτό δεν σημαίνει όμως ότι θα πρέπει να προσπερνάμε τις αναφορές για αυτοκτονικές σκέψεις
- Τηρούμε το πρωτόκολλο, ζητάμε βοήθεια αν χρειαστεί

ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

περιστατικό