

***Τι ζητούν οι καλούντες από τον ειδικό σε
μια τηλεφωνική γραμμή ψυχοκοινωνικής
υποστήριξης?***

Εισηγητής

Δημήτρης Μοσχονάς, Ψυχίατρος, Ομαδικός Αναλυτής,

Συνεργάτης στο Ανοικτό Ψυχοθεραπευτικό Κέντρο

Πρόεδρος Εθνικής Εταιρείας Ψυχοθεραπείας Ελλάδος (ΕΕΨΕ)

Τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης

- Ο σκοπός μιας γραμμής τηλεφωνικής στήριξης σχετίζεται πάντα με το είδος των παρεχομένων υπηρεσιών
- Σχετίζεται επίσης με την παρέμβαση σε κρίσεις που συμβαίνουν στην διάρκεια της ζωής μας
- Και με τον τρόπο παρέμβασης μέσω της συμβουλευτικής, της πληροφόρησης και της υποστήριξης
- Ο ρόλος των τηλεφωνικών γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης αποκτά ακόμα μεγαλύτερη βαρύτητα σε περιόδους κρίσεων, όπου συνήθως καταγράφεται αύξηση στην επικράτηση των ψυχικών διαταραχών, ιδίως αυτών του καταθλιπτικού φάσματος.

Περί κρίσεων

- Η κρίση είναι μια κατάσταση αποδιοργάνωσης κατά την οποία οι άνθρωποι αντιμετωπίζουν ματαίωση σε σημαντικούς στόχους ζωής ή βαθιά διαταραχή στον κύκλο ζωής τους και στις μεθόδους αντιμετώπισης στρεσογόνων παραγόντων.
- Η κρίση είναι μια προσωπική δυσκολία ή κατάσταση που ακινητοποιεί τους ανθρώπους και τους εμποδίζει να ελέγχουν συνειδητά τη ζωή τους (Belkin, 1984)
- Η κρίση προκύπτει ως αποτέλεσμα εμποδίων σε στόχους ζωής που οι άνθρωποι πιστεύουν ότι δε μπορούν να ξεπεράσουν μέσω συνηθισμένων επιλογών και συμπεριφορών (Carlan, 1964)

Είδη Κρίσεων

- Περιστασιακές Κρίσεις
- **Αναπτυξιακές Κρίσεις**
- **Υπαρξιακές Κρίσεις**
- **Περιβαλλοντικές Κρίσεις**
- Το μοντέλο παρέμβασης των Lindemann και Caplan, το οποίο αφορά σε κρίσεις μετά από ψυχολογικό τραύμα, είναι βασισμένο στις έννοιες ισορροπία / ανισορροπία.
- Η Διευρυμένη Θεωρία Κρίσης (Expanded Crisis Theory) λαμβάνει υπόψη της τα δεδομένα που προέρχονται όχι μόνο από την ψυχαναλυτική θεωρία αλλά επίσης από τη γενική θεωρία των συστημάτων, τη θεωρία της προσαρμογής, τη θεωρία των διαπροσωπικών σχέσεων και τη θεωρία του χάους.
- Μοντέλα Παρέμβασης στην Κρίση (Μοντέλο Ισορροπίας / ανισορροπίας Γνωστικό, Ψυχοκοινωνικό, Επιλεκτικό Μοντέλο)

Τι προσφέρει η τηλεφωνική συμβουλευτική;

- Η κυρίαρχη άποψη είναι ότι οι τηλεφωνικές συμβουλευτικές υπηρεσίες είναι προσανατολισμένες στην κρίση και στην υποστήριξή της
- Ευκολία
- Ανωνυμία πελάτη
- Έλεγχος • Άμεση πρόσβαση
- Οικονομική αποδοτικότητα
- Θεραπευτική Αποτελεσματικότητα
- Διαθεσιμότητα σε Σειρά Υπηρεσιών
- Πρόσβαση σε Συστήματα Υποστήριξης
- Αποφυγή Θεμάτων Εξάρτησης
- Ανωνυμία εργαζομένων
- Εξυπηρέτηση σε μεγάλους/απομονωμένους πληθυσμούς
- Διαθεσιμότητα άλλων Συμβουλευτική

Διαχείριση τηλεφωνικής κλήσης

- *Εγκαθίδρυση της σχέσης*
- *Διερεύνηση περιεχομένου*
- *Διευκρίνηση βασικών θεμάτων*
- *Κλείσιμο*
- *Μετά την κλήση*

Διαχείριση τηλεφωνικής κλήσης

- Ευκολία – ανωνυμία, διευκόλυνση εμπιστοσύνης, έλεγχος, άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες, αποφυγή εξάρτησης
- Πραγματοποίηση ψυχολογικής επαφής.
- - Η ψυχολογική επαφή είναι όπου ο εργαζόμενος προσπαθεί να δημιουργήσει μια γρήγορη, μη επικριτική, φροντίδα, αποδοχή και ενσυναίσθηση σχέση με τον πελάτη που θα δώσει στον εργαζόμενο την εμπιστοσύνη του πελάτη.
- Καθορισμός του προβλήματος, κατανόηση των γεγονότων που οδήγησαν στην κρίση, αξιολόγηση των μηχανισμών αντιμετώπισης προβλημάτων του πελάτη
- Διασφάλιση της ασφάλειας και παροχή υποστήριξης
- Εξέταση Εναλλακτικών και οργάνωση σχεδίων
- Λήψη δέσμευσης/ λάθη και παραλήψεις. Η δέσμευση για ένα σχέδιο μέσω τηλεφώνου πρέπει να είναι απλή, συγκεκριμένη και χρονικά περιορισμένη.

Τακτικοί, σοβαρά διαταραγμένοι και καταχρηστικοί καλούντες

- Οι γραμμές κρίσης δεν πρέπει να καλύπτουν κάθε, ιδιοτροπία, φαντασία, αποκλίνουσα συμπεριφορά ή τέρψη ενός καλούντος.
- Οι χρόνιοι ή συχνά καλούντες μπορούν να καταναλώσουν χρόνο και ενέργεια του προσωπικού. Αυτοί οι καλούντες μπορεί να δημιουργήσουν σοβαρό ηθικό πρόβλημα για τους εθελοντές και το προσωπικό

Κατανόηση της ατζέντας του κανονικού καλούντος

- Το να βοηθάς ένα άτομο σε κρίση είναι διαφορετικό.
- Όλες οι κλήσεις πρέπει να γίνονται δεκτές, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να υποφέρουν από τυχόν κακοποίηση.
- Η βοήθεια ενός καλούντος είναι κάτι περισσότερο από αυτό που χρειάζονται παρά αυτό που θέλουν
- Κάποιοι άνθρωποι συχνά θέλουν να επιβεβαιώσουν ότι τα προβλήματά τους είναι άλυτα. Γιατί; - Εξαρτώνται από τον τηλεφωνητή για να συντηρήσουν το πρόβλημά τους.
- Οι ειδικοί προσφέρουν στους εαυτούς τους και στους καλούντες μια σημαντική υπηρεσία όταν δείχνουν ότι δεν είναι πρόθυμοι να υποστούν χειραγώγηση ή κακοποίηση.
- *Γενικά εάν ο τηλεφωνητής ξοδεύει περισσότερα από 15-20 λεπτά με έναν καλούντα, η κρίση του πελάτη γίνεται κρίση του ειδικού (Knudson, 1991)

Άγχος και Κατάθλιψη

- Έλλειψη ενδιαφέροντος για ασχολίες που θεωρούνταν ευχάριστες προηγουμένως,
- διαταραχές στον ύπνο (ειδικότερα πρόωγη αφύπνιση και δυσκολία για το άτομο να ξανακοιμηθεί),
- αλλαγή βάρους, έλλειψη όρεξης για φαγητό, έλλειψη ενεργητικότητας, δυσκολία στη συγκέντρωση, γενικά μείωση των δραστηριοτήτων,
- συναισθήματα απελπισίας και έλλειψης βοήθειας (ανημπόρια), έλλειψη αυτοεκτίμησης, μελαγχολική διάθεση, απαισιοδοξία, αγωνία, έντονο άγχος
- συναισθήματα μειονεξίας, θλίψης, κενού, ενοχής, ανησυχίας, αίσθηση ότι τα περισσότερα πράγματα γίνονται με δυσκολία, αίσθημα αλλοτρίωσης και μοναξιάς (ακόμη και όταν οι άλλοι γύρω είναι διαθέσιμοι),
- και (σε οξείες περιπτώσεις) παραισθήσεις ή αυτοκτονικός ιδεασμός.
- Διερεύνηση για αυτοκτονικότητα

Πένθος

Τα στάδια του πένθους ή κάποιας άλλης απώλειας είναι συνήθως τα ακόλουθα:

- - «Μούδιασμα» / πάγωμα, άρνηση και δυσπιστία. Τα συναισθήματα σοκ ενισχύονται με θυμό ή τρομερά ξεσπάσματα. Η περίοδος αυτή συνήθως διαρκεί από μερικές ώρες ως μία εβδομάδα.
- - Θρήνος. Όταν το άτομο συνειδητοποιήσει την πραγματικότητα της απώλειας, τότε εκδηλώνει θρήνο και θυμό για το πρόσωπο που έχασε. Στην φάση αυτή το άτομο διακατέχεται από θλίψη, επικαλείται αναμνήσεις από το άτομο που έφυγε και προσπαθεί να βρει τρόπους να το αναζητήσει και να το ξαναβρεί.
- - Απελπισία και αποδιοργάνωση. Το άτομο στη φάση αυτή χαρακτηρίζεται από απάθεια, κατάθλιψη, ανησυχία, κοινωνική απόσυρση και μια γενική αίσθηση ματαιότητας.
- - Αναδιοργάνωση. Στο τελικό στάδιο ο θρήνος φτάνει σε ένα μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό αναδιοργάνωσης.

Μοναξιά

- Πολλές κλήσεις σχετίζονται με την μοναξιά (Τρίτη ηλικία κυρίως)
- Σχετίζεται με ευάλωτες περιόδους ζωής και με απώλειες ή αλλαγές. Πρόκειται για πρόσφατη απώλεια ή είναι τρόπος ζωής
- Χαμηλή ενεργητικότητα, δυσκολία συγκέντρωσης, αποφάσεων, χαμηλή αυτοεκτίμηση ή κατάθλιψη.
- Συναισθηματική υποστήριξη, αποδοχή συναισθημάτων, αναζήτηση των δυναμεων και υποστηρικτικών συστημάτων
- Αναζήτηση τρόπων αντίδρασης και αντιμετώπισης

Αυτοκτονικότητα – έλεγχος πρόθεσης

- Σε επίπεδο λεκτικής έκφρασης: Δεν έχω καμιά ελπίδα, βοήθεια, δεν αξίζω τίποτα, έχω βαθιά θλίψη, φοβάμαι τα πάντα, είναι εκεί έξω για να με πιάσουν, δεν μπορώ να πάω πουθενά, δεν ανήκω πουθενά, είναι καλύτερα χωρίς εμένα, δε βλέπω κανένα λόγο για να συνεχίσω, δεν πρόκειται να τα καταφέρω
- Σε επίπεδο συμπεριφοράς: Προηγούμενες προσπάθειες αυτοκτονίας, επικίνδυνες συμπεριφορές παρα-αυτοκτονικού χαρακτήρα (υπερβολική ταχύτητα, οδήγηση υπό την επήρεια αλκοόλ, αυτοακρωτηριασμός), απόσυρση από φίλους και οικογένεια, τελικές διευθετήσεις (π.χ. το να μοιράζει τα υπάρχοντά του), διαταραχή του ύπνου και της όρεξης, αλλαγές στη χρήση αλκοόλ, τσιγάρων, φαγητών, ναρκωτικών, φαρμάκων, στο σεξ, στις αγορές, στην άσκηση, δυσκολία στη λήψη αποφάσεων, αυξημένες φοβίες / θυμός.
- Μετά από επιβαρυντικές καταστάσεις: Σοβαρή ασθένεια ή ατύχημα, πραγματική ή συμβολική πρόσφατη απώλεια (εργασίας, ρόλου, νοήματος, υγείας ατόμου, κατοικίδιου), αυτοκτονία φίλου ή μέλους της οικογένειας, νοσηλεία ή θεραπεία ως εξωτερικού ασθενούς, απομόνωση, απώλεια υποστηρικτικού πλαισίου, ομαδικές αλλαγές ή απώλειες
- Και βέβαια, όταν τα μέσα αυτοχειρίας είναι ήδη διαθέσιμα (όπλο, χάπια κλπ.).
- Οι καταστάσεις αυτές είναι υψηλού κινδύνου. Ο καλών επιχειρεί να αυτοκτονήσει ή αυτοκτονεί, σκέφτεται ή έχει ήδη προσπαθήσει να βάλει τέλος στη ζωή του. Οι περισσότερες αυτοκτονικές συμπεριφορές αποτελούν προσπάθειες να σταματήσουν αβάσταχτα συναισθήματα.

Εκτίμηση κινδύνου αυτοκτονίας μεταξύ των καλούντων

Αυτοκτονική Επιθυμία – Ικανότητα – Πρόθεση – Υποστήριξη/ συνδεσιμότητα

CORE PRINCIPLES & SUBCOMPONENTS

SUICIDAL DESIRE	SUICIDAL CAPABILITY	SUICIDAL INTENT	BUFFERS/CONNECTEDNESS
Suicidal Ideation • Killing self and/or others	History of suicide attempts	Attempt in progress	Immediate supports
	Exposure to someone else's death by suicide		Social supports
Psychological pain	History of/current violence to others	Plan to kill self/other • Method known	Planning for the future
	Available means of killing self/other		Engagement with helper • Telephone worker
Hopelessness	Currently intoxicated	Preparatory behaviors	Ambivalence for living/dying
	Substance abuse		Core values/beliefs
Helplessness	Acute symptoms of mental illness, for example: • Recent dramatic mood change • Out of touch with reality	Expressed intent to die	Sense of purpose
	Perceived burden on others		
Feeling trapped	Extreme agitation/rage, for example: • Increased anxiety • Decreased sleep		
Feeling intolerably alone			

Αυτοτραυματισμός – Κρίσεις Πανικού

Ο **Αυτοτραυματισμός** σχετίζεται με Διαταραχές συμπεριφοράς, Διαταραχές προσωπικότητας (οριακή), ψυχωτικό υπόβαθρο, βουλιμία ή ψυχογενή ανορεξία, κακοποίηση ή μετατραυματική διαταραχή, παρορμητικά - επιθετικά στοιχεία προσωπικότητας, κατάθλιψη –δυσλειτουργικές οικογένειες, κατάχρηση - εξάρτηση ουσιών, αλκοολισμό.

- Εκρήξεις στιγμής, σχετίζεται με ματαιώσεις απογοητεύσεις και το κενό που βιώνουν, την σχέση με τον ψυχικό και σωματικό πόνο, επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά

Οι **Κρίσεις Πανικού** εκδηλώνονται με ξαφνική, έντονη ανησυχία, φόβο ή τρόμο, συχνά συνδεδεμένα με αισθήματα επερχόμενης καταστροφής του ιδίου του ατόμου ή άλλων σημαντικών γι' αυτόν προσώπων . Τα συμπτώματα περιλαμβάνουν αίσθηση παλμών της καρδιάς, πόνο στο στήθος, αισθήματα ασφυξίας ή πνιξίματος, ζαλάδα, εφίδρωση (γενικά, νευροφυτικά συμπτώματα), φόβο του ατόμου ότι θα πεθάνει ή θα τρελαθεί.

- Άτομα με γενικευμένη αγχώδη διαταραχή (επίμονη ανησυχία με διάρκεια τουλάχιστον ενός μήνα) δείχνουν σημάδια έντασης, υπερδραστηριότητα του κεντρικού νευρικού συστήματος (εφίδρωση , αίσθηση παλμών), φόβο και έντονη αϋπνία.
- Μάχη – Φυγή ή Πάγωμα, αίσθηση απειλής ή εγκλωβισμού (Polyvagal theory)

Κρυφοί καλούντες- Ανησυχία για κάποιον άλλο

- Κρυφοί καλούντες- καλούντες που ζητούν βοήθεια για άλλο άτομο. Μπορεί στην πραγματικότητα να ζητούν βοήθεια για τον εαυτό τους. Αυτοί μπορεί να είναι ντροπαλοί καλούντες.
- Συνήθως θεωρεί ότι το άλλο άτομο βρίσκεται σε κίνδυνο ή αντιμετωπίζει μια δύσκολη κατάσταση.
- Αναζητά υποστήριξη, ή ένα πρόγραμμα δράσης και μπορεί ο ίδιος να είναι σε κρίση εξ αιτίας σοβαρής κατάστασης του άλλου (πχ περίπτωση απόπειρας αυτοκτονίας)

Ψυχωτικές καταστάσεις

- Ο καλών εμφανίζεται αποπροσανατολισμένος, πιθανόν παρανοϊκός, (έχει αισθήματα καταδίωξης, είναι παραληρηματικός) ή δεν έχει επαφή με την πραγματικότητα
- Βασικός στόχος στις περιπτώσεις αυτές είναι να εγκαθιδρύσουμε σχέση συμπάθειας με τον καλούντα και σε δεύτερο χρόνο να αυξήσουμε τα επίπεδα ορθής αντίληψης της πραγματικότητας του καλούντα και τον έλεγχο των παραισθήσεων .
- Συνακόλουθα θα χρειαστεί να κρατήστε επικοινωνία σύντομη, περιεκτική και απλή Μην ξεχνάτε να δείχνετε ενσυναίσθηση
- Προσδιορίστε αν ο καλών εκφράζει απειλή για τον εαυτό του ή τους άλλους και ενεργείστε ανάλογα .
- Χρειάζεται προσοχή, ώστε να μην εστιάζετε σε άχρηστες λεπτομέρειες ή αφηρημένες έννοιες.
- Αν ο καλών έχει ψευδαισθήσεις, μην προσποιείστε ότι μοιράζεστε την εμπειρία μαζί του αλλά και μην προσπαθείτε να διαφωνείτε με ό,τι ο καλών αντιλαμβάνεται
- Μην προσπαθείτε να πείσετε τον καλούντα να μην πιστεύει σε παραισθήσεις ή να μην φοβάται και κυρίως μην του λέτε ποτέ ότι είναι εκτός ελέγχου.

Χρήση ουσιών

- Το Αλκοόλ καταδεικνύεται απ' την κακή άρθρωση του λόγου, κλαψούρισμα, κλάμα, ξέσπασμα οργής, μουρμούρισμα, ανάρμοστες αντιδράσεις, και ενδείξεις αυτοκτονικότητας.
- Το άτομο μπορεί να τηλεφωνήσει, επειδή η κατάθλιψη εμφανίστηκε, τα αισθήματα είναι έντονα, η σκέψη μπερδεύτηκε ή αποδιοργανώθηκε ή αισθάνεται απώλεια του ελέγχου.
- Σε περίπτωση χρήσης Παραισθησιογόνων το άτομο βλέπει ή ακούει πράγματα που προκαλούνται από ουσίες όπως το LSD (οξύ).
- Σε περίπτωση χρήσης Κατασταλτικών το άτομο φαίνεται εξαιρετικά αργό, σε κατάθλιψη, έχει χαμηλή ενεργητικότητα και δυσκολία στο να εκφραστεί.
- Σε περίπτωση λήψης Διεγερτικών το άτομο είναι σε υπερδιέγερση, λόγω της έλλειψης ύπνου. Μπορεί να παρουσιάζει παρανοικότητα στη σκέψη, γρήγορο λόγο και υψηλή ενεργητικότητα.
- Στις περιπτώσεις αυτές είναι απαραίτητο να υπολογίσουμε το βαθμό του κινδύνου και να προβούμε σε δραστικά βήματα διάσωσης αν είναι ανάγκη.
- Πρώτα από όλα, καθορίστε την κατάσταση του καλούντος καθώς και αν υπάρχει κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Να είστε ευθύς. Τι ουσία έχει πάρει ο καλών; Πότε; Πόση; Μπορεί να είναι θανατηφόρο το μείγμα; Πόσο παρορμητικός είναι ο καλών; Υπάρχει κάποιο θανατηφόρο σχέδιο; Καλέστε άμεση βοήθεια αν χρειάζεται.
- Οικοδομήστε εμπιστοσύνη. Προσφέρετε επιβεβαίωση και υποστήριξη για όση ώρα το χρειάζεται ο καλών και για όση ώρα η κλήση παραμένει παραγωγική. Μην ξεχνάτε να θέτετε σταθερά όρια. Ζητήστε απ' τον καλούντα να απέχει από το ποτό και τα ναρκωτικά στη διάρκεια της κλήσης: «Όχι, δε θα περιμένω μέχρι να βάλετε άλλο ένα ποτό, θα το εκτιμούσα αν δεν πίνατε ενώ μιλάμε».
- Αν η κλήση είναι αντιπαραγωγική προτείνεται του να καλέσει όταν θα είναι νηφάλιος: «Χαίρομαι που αποφάσισες να τηλεφωνήσεις. Μπορούμε να καθορίσουμε τι ώρα θα μπορούσες να ξανατηλεφωνήσεις; Προτείνω να κοιμηθείς για μερικές ώρες και ύστερα να τηλεφωνήσεις. Τα πράγματα μπορεί να είναι πιο ξεκάθαρα». Αν ο καλών είναι διστακτικός παραπέμψτε τον.
- Γενικότερα, στις περιπτώσεις λήψης ουσιών χρειάζεται να μην εξάγουμε βιαστικά συμπεράσματα: ο καλών που ακούγεται «φτιαγμένος» ή μεθυσμένος μπορεί στην πραγματικότητα να είναι κουρασμένος ή σε κατάθλιψη, άρρωστος, ή υπό την επήρεια φαρμάκων κλπ.
- Δεν κλείνουμε ποτέ το τηλέφωνο πριν δώσουμε στον καλούντα τη δυνατότητα για μια παραγωγική συνομιλία. Δεν προσπαθούμε να πείσουμε τον καλούντα να βρει βοήθεια. Από την άλλη πλευρά, θέτουμε όρια, δηλαδή, δεν δίνουμε στον καλούντα απεριόριστο χρόνο για συνομιλία. Ταυτόχρονα, δεν μπορούμε να απαρνηθούμε το άμεσο πρόβλημα επικεντρώνοντας στα υποβόσκοντα αίτια. Μια τέτοια εστίαση μπορεί να επιδεινώσει το άγχος και τη χρήση ουσιών.

Οι τακτικοί καλούντες μπορεί να τείνουν να τοποθετούνται σε μια διαγνωστική κατηγορία διαταραχής προσωπικότητας

- **Παρανοϊκοί-** είναι επιφυλακτικοί μυστικοπαθείς και μπορεί να είναι ζηλιάρηδες. Είναι δύσκολο να περιγράψουν τις διωκτικές τους πεποιθήσεις. Βλέπουν τον εαυτό τους ως θύμα. Το επίκεντρο της συμβουλευτικής είναι να τονιστούν οι ανάγκες ασφάλειας τους.
- **Σχιζοειδής περιορισμένη συναισθηματική έκφραση και εμπειρία.** Έχουν λίγες κοινωνικές σχέσεις. Είναι ανήσυχοι, ντροπαλοί και συνειδητοποιημένοι σε κοινωνικά περιβάλλοντα. Η εστίαση του συμβούλου είναι να χτίσει την αυτοεκτίμηση μέσω της αποδοχής και της υποστήριξης.
- **Σχιζότυποι-** είναι ανασφαλείς και έχουν ανεπαρκή συναισθήματα. Η εστίαση του συμβούλου είναι να τους κάνει ελέγχους πραγματικότητας και να προάγει την αυτογνωσία με υποστηρικτικό τρόπο.
- **Ναρκισσιστικοί-** είναι εγωκεντρικοί και πιστεύουν ότι έχουν μοναδικά προβλήματα που οι άλλοι δεν μπορούν να κατανοήσουν. Βλέπουν τον εαυτό τους ως θύματα των άλλων και πρέπει πάντα να έχουν δίκιο. Η εστίαση του συμβούλου είναι να τους κάνει να δουν πώς βλέπουν και αισθάνονται οι άλλοι τη συμπεριφορά τους.
- **Histrionic-** μετακίνηση από κρίση σε κρίση. Συμμετέχουν στο εγώ και έχουν ρηχό χαρακτήρα. Λαχταρούν τον ενθουσιασμό και βαριούνται τις καθημερινές εργασίες και γεγονότα. Μπορεί επίσης να συμπεριφέρονται με αυτοκαταστροφικούς τρόπους. Η εστίαση του συμβούλου είναι να τονίσει την ικανότητά τους να επιβιώσουν χρησιμοποιώντας πόρους που τους βοήθησαν στο παρελθόν.
- **Ιδεοψυχαναγκαστικοί-** προσηλωμένη στις εργασίες. Χάνουν πολύ χρόνο σε προσπάθειες. Συχνά μπορεί να μην ακούν συμβούλους. Καθήκον των συμβούλων είναι να καθιερώσουν τον πελάτη ώστε να εμπιστεύεται τους άλλους και η χρήση της τροποποίησης της συμπεριφοράς διακοπής για να σταματήσει η ιδεοψυχαναγκαστική σκέψη και οι ψυχαναγκαστικές συμπεριφορές.
- **Διπολικοί-** ακραίες εναλλαγές της διάθεσης των καλούντων. Μπορεί να γίνει επιθετική ή αυτοκτονική συμπεριφορά. Η ευθύνη των συμβούλων είναι να επιβραδύνουν τον πελάτη. Η αντιπαράθεση για τα σχέδιά τους απλώς τους ξενερώνει. Σε καταθλιπτικό στάδιο η επέμβαση αυτοκτονίας είναι προτεραιότητα.
- **Εξαρτημένοι-** δυσκολεύεστε να λάβετε αποφάσεις και αναζητήστε άλλους να το κάνουν. Νιώθουν ανάξια, ανασφάλεια, φόβο εγκατάλειψης. Επιρρεπείς να εμπλακούν σε αυτοκαταστροφικές σχέσεις. Η εστίαση του συμβούλου είναι να ενισχύσει τις δυνάμεις του και να υποστηρίξει τις ανησυχίες του χωρίς να γίνει κρίσιμος για τη ζωή του.
- **Αποφευκτικοί-** είναι μοναχικοί και έχουν ελάχιστες ή καθόλου κοινωνικές σχέσεις. Η εστίαση του συμβούλου είναι η ενθάρρυνση μέσω της εκπαίδευσης κοινωνικών δεξιοτήτων και διεκδίκησης.
- **Παθητικοί επιθετικοί-** δεν μπορεί να ρισκάρει την απόρριψη εκδηλώνοντας θυμό. Συμμετέχουν σε προσπάθειες χειραγώγησης των άλλων και πιστεύουν ότι ο έλεγχος είναι πιο σημαντικός από τη βελτίωση του εαυτού τους. Ο σύμβουλος πρέπει να προωθεί μια πιο ανοιχτή και διεκδικητική συμπεριφορά.
- **Οριακοί-** μοιάζουν με χαμαιλέοντα και μπορεί να μοιάζουν με οποιεσδήποτε ψυχικές διαταραχές. Πάντα στα όρια του να είσαι λειτουργικός και δυσλειτουργικός. *ένας από τους πιο προβληματικούς καλούντες.
- **Αυτοηττώμενοι-** άτομα και καταστάσεις που οδηγούν σε αποτυχία, κακομεταχείριση από άλλους. Απορρίπτουν τις προσπάθειες να τους βοηθήσουν και βεβαιώνονται ότι δεν θα πετύχουν. Ο σύμβουλος πρέπει να τονίσει τα ταλέντα και τις συμπεριφορικές συνέπειες της δολιοφθοράς του εαυτού του.

Χειρισμός και αντιμετώπιση του καλούντα με σοβαρή διαταραχή

- Η συμπεριφορά του σοβαρά διαταραγμένου είναι αποδιοργανωμένη, αποπροσανατολισμένη και αναπηρική. Προκαλούν δυσφορία, άγχος και φόβο στον παρατηρητή.
- Αυτοί οι καλούντες αντιπροσωπεύουν ψυχικές ασθένειες. • Μπορεί να είναι παραληρηματικοί και να έχουν παραισθήσεις. • Έλλειψη ενόρασης, κρίσης και ελέγχου πραγματικότητας για τα προβλήματά τους • Να είναι χειριστικοί, επίμονοι ή και εχθρικοί.
- *Συνήθως είναι νοσηλευόμενοι σε ψυχιατρεία, και σπάνια να είναι απειλητικοί.
- Ποιες είναι οι συμπεριφορές που μπορεί να αναγνωρίσει ο σύμβουλος;
- -Η συμπεριφορά είναι πάντα σκόπιμη και εξυπηρετεί κίνητρα που μπορεί να είναι είτε συνειδητά είτε ασυνείδητα. -Η συμπεριφορά είναι κατανοητή και έχει νόημα, παρόλο που η γλώσσα που χρησιμοποιείται μπορεί να μην είναι. -Η συμπεριφορά χρησιμοποιείται για να κρατήσει ένα άτομο ασφαλές και απαλλαγμένο από άγχος.

Πώς πρέπει να αντιμετωπίζει ο σύμβουλος τους διαταραγμένους καλούντες;

- Επιβραδύνετε τα συναισθήματα
- Αρνηθείτε να μοιραστείτε ψευδαισθήσεις και αυταπάτες
- Προσδιορίστε τη χρήση φαρμάκων
- Διατηρήστε ρεαλιστικές προσδοκίες
- Διατηρήστε επαγγελματική απόσταση
- Αξιολογήστε τη επικινδυνότητα

Χειρισμός ενός σοβαρά διαταραγμένου καλούντα

- Κατευνάζετε τα συναισθήματα. Ο πελάτης διακατέχεται από πολλά συναισθήματα και δεν χρειάζεται να τα αποκαλύπτете. Ο καλύτερος χειρισμός είναι να συζητάμε διάφορα θέματα και 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 σύμβουλος διευκολύνει τον πελάτη να αποκτήσει ξανά έλεγχο.
- Αρνείστε να μοιραστείτε Παραισθήσεις και Ψευδαισθήσεις. Αν ένας πελάτης έχει παραισθήσεις ή ψευδαισθήσεις , ο ειδικός δεν θα πρέπει να συμμετέχει στην ψύχωση.
- Καθορίζετε τη Χρήση Φαρμακευτικής Αγωγής.
- Διατηρήστε Ρεαλιστικές Προσδοκίες. Ο ειδικός θα πρέπει να είναι ρεαλιστής: ο πελάτης δεν έγινε διαταραγμένος ξαφνικά. Κανείς λειτουργός κρίσης δεν πρόκειται να αλλάξει τη χρόνια ψυχωτική συμπεριφορά σε μια μόνο κλήση. Στόχος είναι να κερδίζετε χρόνο ,ώστε να αποκτήσει έλεγχο ο πελάτης. Η συζήτηση επίσης θα δείξει αν ο καλών είναι απλά μοναχικός ή έχει ανάγκη από πιο άμεση βοήθεια.
- Διατηρήστε Επαγγελματική Απόσταση. Τηλεφωνήματα από σοβαρά διαταραγμένα άτομα μπορεί να προκαλέσουν όλων των ειδών τα απειλητικά συναισθήματα στους τηλεφωνικούς λειτουργούς ,κάνοντας τους να νοιώθουν ανεπαρκείς ,συγχυσμένοι και σε κρίση οι ίδιοι. Το να διατηρήσουν μια επαγγελματική απόσταση όταν έχουν να αντιμετωπίσουν τραγικές και πολύ οδυνηρές ιστορίες είναι δύσκολο ,ακόμη και για τον πιο έμπειρο τηλεφωνικό λειτουργό. Όταν εμφανίζονται τέτοια συναισθήματα ,είναι απολύτως σημαντικό να ζητήσετε εποπτεία. Επίσης, το να περάσετε τη γραμμή σε κάποιον άλλο λειτουργό ,σε καμιά περίπτωση δεν δείχνει ανεπάρκεια. Όσο διαταραγμένοι και να είναι αυτοί οι άνθρωποι ,πολλές φορές αντιλαμβάνονται τα προβλήματα του ίδιου του λειτουργού.
- Αποφύγετε τον Καθησυχασμό. Το να καθησυχάζετε και να δείχνετε συμπόνια στον πελάτη, λίγο συνεισφέρει στην πρόοδό του.
- Εκτιμήστε την Επικινδυνότητα. Πολλοί πελάτες των τηλεφωνικών γραμμών κρίσης έχουν αυτοκτονική ή δολοφονική συμπεριφορά. Η τηλεφωνική παρέμβαση σε έντονα διαταραγμένα άτομα σαφώς δεν σκοπεύει να είναι θεραπευτική. Είναι απλώς ένας τρόπος να κερδίσουμε χρόνο ώστε να φτάσει η πραγματική βοήθεια. Η συμβουλή μας είναι να αντιμετωπίζετε τους πελάτες αυτούς ως άτομα ,με τα δικά τους ιδιοσυγκρασιακά προβλήματα.

Οι «δύσκολες» κλήσεις

- κλήσεις που περιέχουν υπερβολικό θυμό,
- οι κλήσεις από άτομα που απειλούν με αυτοκτονία,
- ανάρμοστες κλήσεις με σεξουαλικό περιεχόμενο,
- φάρσες,
- κλήσεις από μεθυσμένους, ρατσιστές, ομοφοβικούς ή με απειλητικό περιεχόμενο,
- επανειλημμένες κλήσεις.

Οι παρακάτω στρατηγικές συχνά αποδεικνύονται ιδιαίτερα βοηθητικές για τις περιπτώσεις «δυσκόλων» κλήσεων:

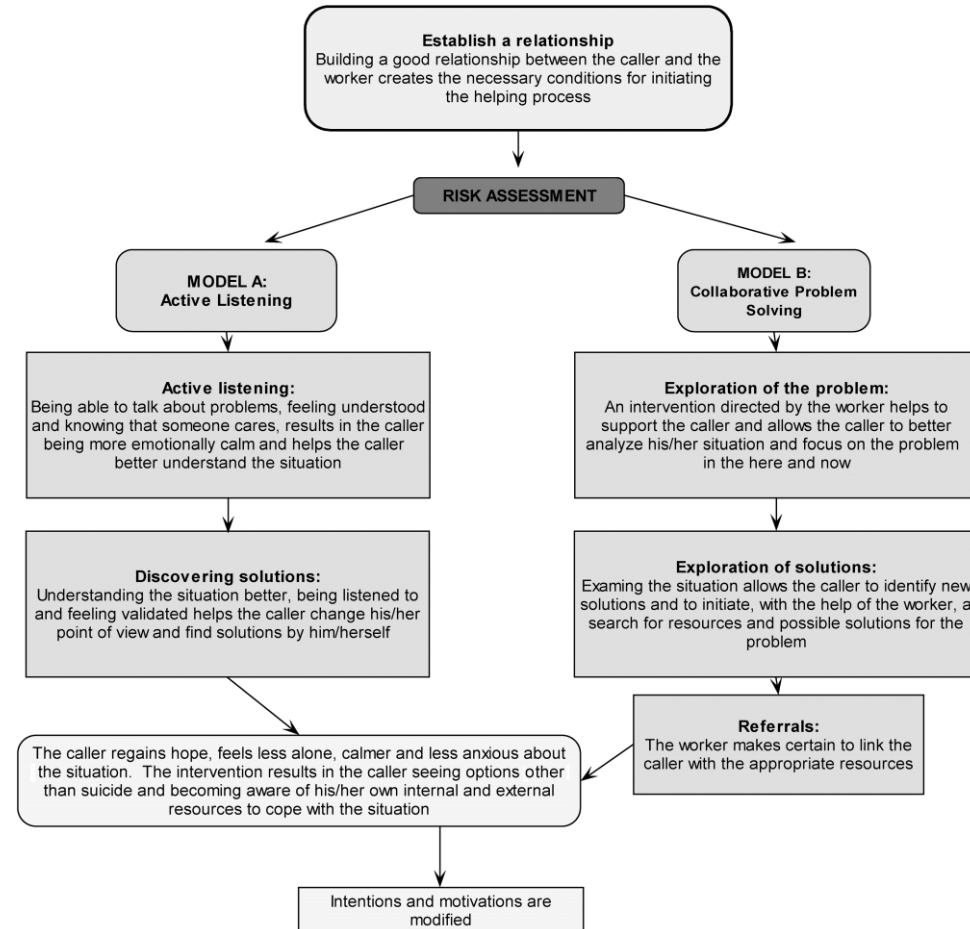
- Να τηρούνται γραπτά εμπιστευτικά αρχεία, όπου θα έχουν πρόσβαση και οι υπόλοιποι συνάδελφοι της γραμμής και οι επόπτες. Τα αρχεία αυτά πρέπει να ελέγχονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Να συμφωνηθεί με τον καλούντα ένα σχέδιο δράσης που θα καταγραφεί στο αρχείο. Αν ο καλών δε συμφωνήσει, πρέπει η άρνησή του να καταγραφεί. Το προσωπικό που θα έρθει στη συνέχεια σε επαφή με τον καλούντα άμεσα ή έμμεσα πρέπει να γνωρίζει το σχέδιο αυτό και να το ακολουθεί.
- Να εμπλακούν και άλλοι ειδικοί στο σχέδιο δράσης. Η συμβουλευτική διαδικασία να είναι συνεχόμενη, καθώς το σχέδιο αναπτύσσεται.
- Να λαμβάνεται υπόψη η προσωπική ασφάλεια του καλούντος και των ατόμων που θα έρθουν σε επαφή, παράλληλα με την προσωπική ασφάλεια των εργαζομένων στη γραμμή. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι αναγκαίο να εμπλακεί η αστυνομία ή άλλες υπηρεσίες.

Συχνές περιπτώσεις προβληματικών καλούντων α) Συγκαλυμένοι καλούντες β) Πλακατζήδες ή ενοχλητικοί γ) Σιωπηλοί δ) χειραγωγητές ε) εκδηλωτικοί σεξουαλικά ζ) με μόνιμα σεξουαλικά προβλήματα

Πώς να χειριστείτε προβληματικούς καλούντες

- Ορίστε χρονικά όρια • Τερματισμός κατάχρησης
- Εναλλαγή εργαζομένων
- Χρησιμοποιήστε κρυφή μοντελοποίηση
 - για παράδειγμα ζητήστε από τον πελάτη να χρησιμοποιήσει νοερές εικόνες για να απεικονίσει ή να σβήσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά.
- Διαμορφώστε διοικητικούς κανόνες
- Περιορίστε τον αριθμό και τη διάρκεια των κλήσεων από έναν μόνο καλούντα
- Περιορίστε τα θέματα που θα συζητηθούν
- Απαιτήστε συγκεκριμένους ειδικούς για χειρισμό καλούντων με κακοποίηση
- Χρησιμοποιήστε τηλέφωνα με ηχεία
- Δημιουργήστε πρόσωπο με πρόσωπο σχέση με εξωτερικό σύμβουλο
- Επιτρέψτε στο προσωπικό να απαγορεύει τις κλήσεις για μια μέρα/εβδομάδα/ή περισσότερο.

Explanations of how the telephone interventions are linked to the effects according to each model



Διάφορες άλλες ειδικές καταστάσεις καλούντων

- Κακοποίηση (Συναισθηματική, σωματική, σεξουαλική, τραυματικές καταστάσεις που σχετίζονται με κακοποίηση στο παρελθόν).
- Σχέσεις οικογένεια επάγγελμα (εγκυμοσύνη, άμβλωση, στειρότητα υιοθεσία – Σχέσεις γονέων παιδιού, γονείς με παιδί με ειδικές ανάγκες – Φροντίδα ηλικιωμένων, τερματισμός σχέσης διαζύγιο. Αλλαγή φάσης ζωής, φιλικές σχέσεις, διαφωνίες, φιλονικίες, επαγγελματική κόπωση, εξουθένωση, bouling κ.α.
- Θέματα θρησκείας, απειλητικές εκφοβιστικές ή ψυχοτραυματικές καταστάσεις, σωματικές ασθένειες, αναπηρία, ανικανότητα, θέματα σεξουαλικής ταυτότητας, διατροφικές διαταραχές, θυμός, γνωστικές δυσκολίες, γενική πληροφόρηση.