

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΤΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΑΜΕΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

**Δημήτριος Κ. Βάντσης¹, Χρυσάνθη Ντουλάκη²,
Κυριακή Φραγκούδη³**

1. Εισαγωγή

Οι απαιτήσεις και η ιδιομορφία της εργασίας σε μια τηλεφωνική γραμμή άμεσης κοινωνικής βοήθειας καθιστούν την ανάγκη εκπαίδευσης των στελεχών όχι απλώς προαπαιτούμενο, αλλά κρίσιμο παράγοντα για την εύρυθμη λειτουργία τους. Οι γραμμές αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες και δικαιώματα χωρίς την υποχρεωτική φυσική παρουσία σε οργανώσεις ενώ ταυτόχρονα προσφέρουν και ασφάλεια μέσα από την ανωνυμία. Επιπρόσθετα ο εξυπηρετούμενος δεν αναπτύσσει συναισθήματα ενοχής και ανεπάρκειας όπως συμβαίνει συχνά όταν προσεγγίζει κοινωνικές υπηρεσίες.

Η γεφύρωση της απόστασης ανάμεσα στην οργάνωση και το άτομο που επιτυγχάνεται μέσα από την ίδρυση και λειτουργία τέτοιων γραμμών (Feltham, 2004), η πληθώρα στόχων και καθηκόντων των εργαζομένων σε αυτές (Alzheimer Scotland, 2006· IFOTES, 2006· Μενούτης και συν., 2005· Rethink, 2005· Smalley et al. 2005· Rethink, 2004· Hughes, 2003· Lowe et al., 2000· Ivey and Cluckstern, 1992· Ivey and Cluckstern, 1984· Πελλένη, x.x.), η φύση της εργασίας και το υπόβαθρο των στελεχών ενισχύουν ακόμη περισσότερο την ανάγκη για εκπαίδευσή τους τόσο πριν από την έναρξη της απασχόλησής τους όσο και κατά τη διάρκεια αυτής. Εκτός όμως από τις διάφορες μορφές που μπορεί να λάβει μια διαδικασία ενημέρωσης και κατάρτισης προσωπικού, δεν θα πρέπει να λησμονούμε ότι και η εποπτεία των τηλεφωνητών αποτελεί τμήμα της, όχι μόνο εξαιτίας του υποστηρικτικού χαρακτήρα και των δυνατοτήτων αποφόρτισης του ατόμου (σε ατομικό ή ομαδικό περιβάλλον) αλλά και καθώς προσφέρει μια ακόμη ευκαιρία απόκτησης νέων γνώσεων, εμπέδωσης νέων τεχνικών και βελτίωσης ποιοτικά τουλάχιστον των προσφερόμενων υπηρεσιών (Greenwald, 2006).

Αναγνωρίζοντας τις παραπάνω ιδιαιτερότητες και ανάγκες, η έρευνα που διεξήχθη σε δεκατρείς (13) τηλεφωνικές γραμμές⁴, στο διάστημα Νοεμβρίου 2004-Μαΐου 2005, με γενικό σκοπό την αξιολόγησή τους, εστίασε και στο ζήτημα της εκπαίδευσης του προσωπικού. Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν προέρχονταν από τέσσερις διαφορετικές πηγές: α) τους εργαζόμενους με

1. Κοινωνικός λειτουργός (M.Ph.), εργαστηριακός συνεργάτης ΤΕΙ Κρήτης –ΣΕΥΠ – Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.

2. Κοινωνική λειτουργός.

3. Κοινωνική λειτουργός.

4. Οι δεκατρείς οργανώσεις από τις οποίες συλλέχθηκαν οι πληροφορίες ήταν οι εξής: OKANA, SOS Ιατροί, Alzheimer, ΕΚΑΚΒ, 18 Άνω, Σεξουαλική Υγεία, Χαμόγελο του Παιδιού, Στρατός Ξηράς και Πολεμική Αεροπορία, Πολεμικό Ναυτικό, AIDS, Καρκίνος, Πρόσφυγες, «Δίπλα Σου». Χρησιμοποιούνται αυτές οι συντομεύσεις διότι είναι πιο εύχρηστες. Για τις πλήρεις ονομασίες των Οργανώσεων βλέπε παράρτημα.

χρήση αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων, β) τους προϊσταμένους των γραμμών μέσα από ημιδομημένες συνεντεύξεις, γ) τους εκπαιδευτές των υποψηφίων στελεχών (όπου αυτοί υπήρχαν και ήταν διαφορετικά πρόσωπα από τους προϊσταμένους) με συνέντευξη και, δ) από το εκπαιδευτικό υλικό που μας χορηγήθηκε από ορισμένες από αυτές.

Τα ερωτηματολόγια ήταν αυτοσυμπληρούμενα και, όσα απαντήθηκαν, επιστράφηκαν στους ερευνητές, ενώ οι συνεντεύξεις έλαβαν χώρα στα γραφεία των υπευθύνων των οργανώσεων αυτών και κινήθηκαν σε επτά ευρείς άξονες: δημογραφικά στοιχεία, όροι εργασίας, συνεργασία με το προσωπικό, όροι λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής, εκπαίδευση, ευρωπαϊκά προγράμματα, κριτική και προτάσεις.

Χρησιμοποιώντας έτσι μια μέθοδο τριγωνισμού των στοιχείων από τα ερωτηματολόγια που χορηγήθηκαν στους εργαζόμενους, τις συνεντεύξεις με προϊσταμένους και εκπαιδευτές (όπου υπήρχαν) αλλά και το εκπαιδευτικό υλικό που υπήρχε διαθέσιμο – σε λίγες περιπτώσεις είναι αλήθεια – υπό τη μορφή αρχειακής έρευνας (Gilbert, 1993), κατέστη εφικτή η λήψη αρκετών και σημαντικών στοιχείων που συντελούν στη διαμόρφωση μιας κατά το δυνατόν πλήρους εικόνας της κατάστασης στις τηλεφωνικές γραμμές άμεσης κοινωνικής βοήθειας όπως φαίνεται παρακάτω. Αυτή η πολυμεθοδική προσέγγιση απέδωσε διαφορετικά στοιχεία και δεδομένα τα οποία έδωσαν τη δυνατότητα μελέτης αυτού του ζητήματος από πολλές οπτικές γωνίες ενισχύοντας την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων (Bell, 1997, Robson, 1993, Burgess, 1984).

2. Το Προσωπικό των Τηλεφωνικών Γραμμών και η Εκπαίδευσή του

2.1 Ερευνητικά δεδομένα από ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις

α. Προσωπικό

Η εικόνα που παρουσιάζει το προσωπικό – ανεξάρτητα από το είδος της σχέσης εργασίας που τους συνδέει με την οργάνωση (εθελοντές, μόνιμη ή μερική απασχόληση επιστημόνων) - είναι αρκετά ενθαρρυντική από την άποψη του εκπαιδευτικού του υπόβαθρου καθώς η συντριπτική πλειοψηφία τους προέρχεται από την τριτοβάθμια εκπαίδευση (93,1%) και ένα σημαντικό τμήμα από αυτούς είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (31,9%). Εάν προσθέσουμε και το γεγονός ότι οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες (n = 50, 74,6%) ήταν ψυχολόγοι και κοινωνικοί λειτουργοί, φαίνεται ότι η στελέχωση των γραμμών γίνεται από άτομα που πληρούν ορισμένες βασικές προϋποθέσεις για την καλύτερη δυνατή απόδοσή τους στις θέσεις που καλύπτουν.

Όμως οι βασικές, και σε κάποιες περιπτώσεις εξειδικευμένες, γνώσεις φαίνεται πως δεν αποτελούν εχέγγυο για την επιτυχημένη και αποδοτική (ποιοτικά και ποσοτικά) επαγγελματική τους απασχόληση στις εν λόγω γραμμές. Από τις απαντήσεις που πήραμε από τα ερωτηματολόγια προκύπτει ότι, πριν από την έναρξη της εργασίας τους σ' αυτές τις γραμμές, τα υποψήφια στελέχη παρακολουθούν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης (n = 60, 98,1%) το οποίο ποικίλει σε διάρκεια από λιγότερο από ένα μήνα (n = 29, 47,5%) έως και παραπάνω από έξι (n = 11, 18%). Η εκπαίδευση αυτή λαμβάνει πολλές μορφές όπως είναι τα σεμινάρια, η προσφυγή σε σχετική βιβλιογραφία, ομιλίες ειδικού ενδιαφέροντος, εποπτεία (ατομική και ομαδική) και πρακτική άσκηση.

Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους στις εν λόγω υπηρεσίες υπήρξαν περιπτώσεις όπου η εκπαίδευση δεν περιορίζεται χρονικά στο σημείο πριν από την πλήρωση της θέσης από τον υποψήφιο αλλά συνεχίζεται και μετά την ανάληψη καθηκόντων. Αν και το ποσοστό που προέκυψε από την έρευνα δεν υπερβαίνει το ένα τρίτο (32,4%), παρατηρήθηκε ότι αυτού του είδους η εκπαίδευση παρουσιάζει διαφορετικές μορφές αναφορικά με τη συχνότητά της.

β. Προϊστάμενοι

Μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα της κατάστασης μπορεί να μας παράσχουν οι προϊστάμενοι των γραμμών. Απ' αυτούς οι τρεις δεν συμμετείχαν στις συνεντεύξεις λόγω φόρτου εργασίας. Από τους άλλους δέκα, οι υπεύθυνοι σε δυο γραμμές (ΟΚΑΝΑ, SOS Ιατροί) ανέφεραν ότι δεν πραγματοποιείται καθόλου εκπαίδευση του προσωπικού που στελεχώνει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, αλλά γίνεται ενημέρωση των νεότερων από τα παλαιότερα στελέχη. Τρεις υπεύθυνοι (ΕΚΑΚΒ, Alzheimer, 18 Άνω) ανέφεραν ότι έλαβε χώρα μόνο αρχική εκπαίδευση του προσωπικού χωρίς αυτή να έχει συνέχεια. Στις υπόλοιπες πέντε γραμμές η εκπαίδευση είναι συνεχιζόμενη.

Συγκεκριμένα, σε δυο γραμμές (ΟΚΑΝΑ, SOS Ιατροί) όπου δεν γίνεται εκπαίδευση πριν ή και μετά την πρόσληψη, η ενημέρωση των νεότερων από τους αρχαιότερους εργαζόμενους συνίσταται σε: προφορική ενημέρωση, πληροφόρηση σχετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων, εξοικείωση με το αντικείμενο, πληθυσμό - στόχο της οργάνωσης, παρακολούθηση περίπτωσης με ανοιχτή ακρόαση, ανάληψη τηλεφωνημάτων και επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο με τη βοήθεια συναδέλφων.

Σε τρεις τηλεφωνικές γραμμές αναφέρθηκε ότι πραγματοποιήθηκε αρχική εκπαίδευση του προσωπικού χωρίς αυτή να έχει συνέχεια (ΕΚΑΚΒ, Alzheimer, 18 Άνω). Στις δυο από αυτές διήρκεσε μια εβδομάδα και τα μέσα για την επίτευξη της ήταν: θεωρητική κατάρτιση, συζήτηση περιπτώσεων, παροχή έντυπου υλικού, role playing. Στην τρίτη τηλεφωνική γραμμή, η αρχική εκπαίδευση έγινε μέσω επίσκεψης του προσωπικού σε αντίστοιχες οργανώσεις του εξωτερικού. Η πρώτη επίσκεψη ήταν πριν 10 χρόνια και οι άλλες πριν 8 και 7 χρόνια. Η κάθε επίσκεψη διήρκεσε 15 ημέρες και τα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν ήταν: έντυπο υλικό, ανοιχτή ακρόαση τηλεφωνημάτων και role playing. Στα νέα στελέχη πραγματοποιείται ενημέρωση από την υπεύθυνη και το αρχαιότερο προσωπικό.

Στις υπόλοιπες πέντε οργανώσεις, πέρα από την αρχική εκπαίδευση που πραγματοποιείται, διαπιστώνεται ότι η εκπαίδευση είναι συνεχιζόμενη. Ακολουθούν οι τρόποι που χρησιμοποιεί η κάθε μία τηλεφωνική γραμμή από αυτές ώστε να εκπαιδεύσει το προσωπικό της:

- i. *Πολεμικό Ναυτικό*: όλοι οι εργαζόμενοι περνούν από τη θεραπευτική κοινότητα του Ναυτικού Νοσοκομείου Σαλαμίνας η οποία είναι μία ψυχοθεραπευτική δομή όπου συντελείται μια πρώτη γνωριμία (διάρκειας 6 μηνών συνήθως) με τις ιδιαιτερότητες της ζωής κληρωτών και επαγγελματιών στο πολεμικό ναυτικό. Ακολουθεί παρακολούθηση του έργου της γραμμής και εκπαίδευση από το παλαιότερο προσωπικό μέσα από ένα βιωματικό μοντέλο και προσομοιώσεις περιπτώσεων ενώ παρέχεται εποπτεία (ατομική και ομαδική) καθώς και δυνατότητα ενημέρωσης μέσα από επιστημονικά περιοδικά και τη βιβλιοθήκη.
- ii. *Στρατός Ήρας*: η αρχική εκπαίδευση διαρκεί περίπου τρεις εβδομάδες και σχετίζεται περισσότερο με συμβουλευτική παρά με εκπαίδευση στις τηλεφωνικές γραμμές σε συνδυασμό με εποπτεία 1 φορά την εβδομάδα. Σε αυτήν συναντιέται όλο το προσωπικό για μια έως τρεις

- ώρες, ανάλογα με τον όγκο των περιστατικών. Χρησιμοποιείται έντυπο υλικό και βοηθήματα.
- iii. *AIDS*: η αρχική εκπαίδευση διαρκεί μια εβδομάδα, επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα και αφορά τον τρόπο απάντησης στο τηλέφωνο. Ακόμη, στελέχη της γραμμής συμμετέχουν ως ομιλητές ή σύνεδροι σε σεμινάρια και συνέδρια σχετικά με τις τηλεφωνικές γραμμές, σε συναντήσεις εργασίας (κυρίως στο εξωτερικό), σε παρεμφερείς έρευνες. Συχνά διεξάγονται ενημερώσεις από ιατρικό προσωπικό και από ψυχολόγους για πιο ειδικά θέματα. Αν και δεν παρέχεται πλέον η δυνατότητα της επαγγελματικής εποπτείας, υπάρχει βιβλιοθήκη η οποία ενημερώνεται συνεχώς.
 - iv. *Καρκίνος*: η αρχική εκπαίδευση έχει διάρκεια περίπου 13 ώρες (ομιλίες και έντυπα) με εστίαση σε ζητήματα ανάπτυξης και διατήρησης επικοινωνίας με τους καλούντες. Ειδικευμένα σεμινάρια λαμβάνουν χώρα δυο φορές το χρόνο και παρέχεται εποπτεία τόσο από τον προϊστάμενο όσο και από κλινική ψυχολόγο.
 - v. *Πρόσφυγες*: η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού διαρκεί 50 ώρες και πραγματοποιείται από στελέχη άλλων τηλεφωνικών γραμμών. Το νέο προσωπικό ενημερώνεται – μέσα σε μια ημέρα - από τη διευθύντρια η οποία φροντίζει για τη διατήρηση της επαφής με τα στελέχη. Τα στελέχη συναντιούνται με τη διευθύντρια κάθε δεκαπενθήμερο χωρίς αυτό να αποτελεί μέρος οργανωμένης εποπτικής διαδικασίας.

γ. Εκπαιδευτές

Όσον αφορά τους εκπαιδευτές, μόνο σε τρεις οργανώσεις (Σεξουαλική Υγεία, «Δίπλα σου», Χαμόγελο του Παιδιού) υπάρχει εκπαιδευτής. Στις υπόλοιπες, χρέη εκπαιδευτή ασκούν οι υπεύθυνοι, οι προϊστάμενοι ή το παλαιότερο προσωπικό, όπως υποστήριξαν και οι προϊστάμενοι των Οργανώσεων αυτών.

Συγκεκριμένα, λοιπόν, υπάρχουν δύο εκπαιδευτές στην τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης παιδιών SOS του Συλλόγου «Το χαμόγελο του παιδιού», ένας εκπαιδευτής στην τηλεφωνική γραμμή SOS κατά της οικογενειακής βίας και στην τηλεφωνική γραμμή SOS κατά της σωματεμπορίας και ένας εκπαιδευτής στη συμβουλευτική γραμμή σεξουαλικής υγείας. Από τους τέσσερις εκπαιδευτές, μόνο οι τρεις έδωσαν συνέντευξη σχετικά με την εκπαιδευτική διαδικασία του προσωπικού της τηλεφωνικής γραμμής. Δεν πραγματοποιήθηκε συνέντευξη με τον εκπαιδευτή της συμβουλευτικής γραμμής σεξουαλικής υγείας λόγω του φόρτου εργασίας του ίδιου. Τα παρακάτω, λοιπόν, δεδομένα προέρχονται από τους υπόλοιπους 3 εκπαιδευτές.

- a) *Διάρκεια Εκπαίδευσης και Μέσα*: Η εκπαίδευση του προσωπικού των γραμμών διαρκεί από δεκαπέντε ημέρες έως ένα μήνα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η εκπαίδευση συνεχίζεται στα πλαίσια της εποπτείας (συνάντηση εκπαιδευτριάς - προσωπικού) σε τακτά χρονικά διαστήματα όπως μια φορά την εβδομάδα. Η εκπαίδευση του προσωπικού αφορά κυρίως: α) ενημέρωση σχετικά με την τηλεφωνική γραμμή (αντικείμενο, σκοπός κτλ.), β) ενημέρωση σχετικά με το έντυπο υλικό που υπάρχει ως αρχείο στην υπηρεσία, δηλαδή, μελέτη αρχείων, μελέτη κανόνων λειτουργίας της γραμμής, ενημέρωση σχετικά με τη συμπλήρωση εντύπων, γ) εκπαίδευση στις τεχνικές επικοινωνίας και στον τρόπο απάντησης στην κλήση, δ) διερεύνηση γνώσεων σχετικά με τη συμβουλευτική, ε) εξειδίκευση στη διαχείριση της κρίσης και στ) εκπαίδευση στην αντιμετώπιση του «ενοχλητικού χρήστη». Η εκπαίδευση πραγματο-

ποιείται και στους επαγγελματίες και στους εθελοντές που στελεχώνουν την τηλεφωνική γραμμή. Τα μέσα που κυρίως χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης είναι: συζήτηση, έντυπο υλικό, role playing και ακρόαση τρόπου αντιμετώπισης περιστατικού δίπλα στον ειδικό επαγγελματία.

- β) *Σεμινάρια Εργαζομένων*: Οι εκπαιδευτές αναφέρουν ότι δεν οργανώνονται εκπαιδευτικά σεμινάρια εντός της υπηρεσίας για το προσωπικό της τηλεφωνικής γραμμής. Εκείνο που γίνεται είναι η πραγματοποίηση εποπτείας σε τακτά χρονικά διαστήματα (μια φορά τον μήνα ή το δίμηνο) όπου συζητούνται προβλήματα που προκύπτουν κατά την απάντηση στην κλήση και θέματα χειρισμού, ενημέρωσης, καθοδήγησης. Στις εποπτείες συμμετέχει όλο το προσωπικό της τηλεφωνικής γραμμής.
- γ) *Κριτήρια Επιλογής Εκπαιδευτών*: Τα κριτήρια επιλογής των εκπαιδευτών όπως τα αντιλαμβάνονται οι ίδιοι είναι: ειδικότητα, προϋπηρεσία, εμπειρία, πολυετής εμπλοκή με το συγκεκριμένο αντικείμενο της τηλεφωνικής γραμμής (π.χ. κακοποίηση) και εργασιακή σχέση με το αντικείμενο της εκπαίδευσης. Ο αριθμός των εκπαιδευτών που επιλέγεται είναι ανάλογος με τις ανάγκες που υπάρχουν.
- δ) *Σεμινάρια Εκπαιδευτών*: Όλοι οι εκπαιδευτές αναφέρουν ότι δεν πραγματοποιούνται σεμινάρια εκπαιδευτών από την υπηρεσία στην οποία εργάζονται. Εκείνα που γίνονται είναι συνεργασία και επικοινωνία με φορείς του εξωτερικού για κάθε καινούρια πληροφόρηση, συμμετοχή σε διεθνή meeting, επιμόρφωση μέσω του ευρωπαϊκού δικτύου στο οποίο ανήκει η τηλεφωνική γραμμή.
- ε) *Αξιολόγηση Εκπαιδευτικής Διαδικασίας*: Από τους τρεις εκπαιδευτές, οι δύο ανέφεραν ότι η εκπαίδευση του προσωπικού, όπως αυτή πραγματοποιείται, είναι επαρκής. Ο τρίτος εκπαιδευτής ανέφερε ότι η εκπαίδευση δεν επαρκεί και ότι είναι αναγκαία η πραγματοποίηση περισσότερης εκπαίδευσης.

2.2. Ερευνητικά δεδομένα από την έρευνα αρχείου

Όσον αφορά την έρευνα αρχείου σχετικά με την εκπαίδευση του προσωπικού, παρατηρείται ότι πολλές τηλεφωνικές γραμμές δεν διατηρούν τέτοια αρχεία. Οι 7 από τους 13 υπεύθυνους των γραμμών δεν παρουσίασαν αρχειακό υλικό σχετικά με την εκπαίδευση του προσωπικού που στελεχώνει τις τηλεφωνικές γραμμές. Από τους υπεύθυνους των υπολοίπων γραμμών (Ναυτικό, Στρατός, Σεξουαλική Υγεία, «Δίπλα σου», 18 Άνω) δόθηκε αναλυτικό αρχειακό υλικό σχετικά με την εκπαίδευση το οποίο συνίσταται κυρίως σε υλικό σχετικά με τη γενικότερη λειτουργία των τηλεφωνικών γραμμών άμεσης βοήθειας, τους τρόπους παροχής βοήθειας (π.χ. συμβουλευτική), τις τεχνικές επικοινωνίας κατά την κλήση καθώς επίσης και υλικό σχετικά με ζητήματα και θέματα που αφορούν αποκλειστικά τον πληθυσμό-στόχο κάθε τηλεφωνικής γραμμής.

Σημειώνεται ότι δεν υπήρξε πρόσβαση σε αρχείο εκπαιδευτικού υλικού από μία οργάνωση (Χαμόγελο του Παιδιού) παρόλο που πραγματοποιείται εκπαιδευτική διαδικασία με την παρουσία εκπαιδευτή. Επιπλέον, στην τηλεφωνική γραμμή του ΟΚΑΝΑ, όπου δεν υπάρχει εκπαιδευτής, ούτε αρχική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση αλλά πραγματοποιείται ενημέρωση του προσωπικού, μας δόθηκε ιδιαίτερα αναλυτικό έντυπο το οποίο χρησιμοποιείται στα πλαίσια αυτής της ενημέρωσης.

3. Συμπεράσματα

Είναι προφανές ότι η εικόνα που παρουσιάζουν οι Τηλεφωνικές Γραμμές Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας στην Ελλάδα είναι αυτή ενός μωσαϊκού με πολλές και ποικίλες προσεγγίσεις στον τομέα της εκπαίδευσης και κατάρτισης του στελεχιακού τους δυναμικού. Παρά το γεγονός ότι αυτή η πολυμορφία και το εύρος των διαφοροποιημένων μεθόδων, τεχνικών, υλικού, εκπαιδευτικού προσωπικού και μορφής της εκπαίδευσης μπορεί να εξηγηθεί εν μέρει από την πολυσχιδία και ευρύτητα των αντίστοιχων πληθυσμών-στόχων, δεν μπορούμε να μην παρατηρήσουμε ότι η απουσία μιας κοινής μεθοδολογίας μετάδοσης γνώσης είναι πιθανόν να μην οφελεί τις οργανώσεις αυτές και τους εξυπηρετούμενους τους. Κοινά πρότυπα βοηθούν στην καλύτερη προετοιμασία του προσωπικού πριν από την ανάληψη καθηκόντων, διαμορφώνουν ένα κοινό αποδεκτό σύστημα εκπαίδευσης των στελεχών (μέσα από εύληπτο υλικό, χρήση μεθόδων που έχουν αποβεί αποτελεσματικές σε παρόμοιες συνθήκες ή/και πληθυσμούς, κ.λπ.), συντελούν στη βελτιστοποίηση της οργάνωσης των γραμμών, ορίζουν ένα σαφές πλαίσιο αναφοράς για όλους όσοι καλούνται να ανταποκριθούν στο ρόλο του εκπαιδευτή ή του επόπτη αλλά και αποτελούν κριτήριο πιστοποίησης αυτών των γραμμών.

Αυτή η ανάγκη για την ύπαρξη ενός κοινού πλαισίου αναφοράς, σχετικά με την εκπαίδευση των επαγγελματιών ή εθελοντών που καλούνται να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της εργασίας σε μια τηλεφωνική γραμμή παροχής βοήθειας, εκφράστηκε από ορισμένους από τους υπευθύνους κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων. Οι περισσότεροι αναγνωρίζουν την ανάγκη για συνεχιζόμενη και καλύτερη εκπαίδευση των στελεχών σε βάθος χρόνου, τη δυνατότητα βελτίωσης της υφιστάμενης κατάστασης και για μια πληθώρα διαφορετικών μέτρων και μεθόδων που θα ενίσχυαν το προσωπικό στη σημαντική και δύσκολη καθημερινή τους εργασιακή πραγματικότητα.

Πιο συγκεκριμένα, οι προϊστάμενοι των οργανώσεων αυτών⁵ πρότειναν να επιδιώκεται η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων· να καταστεί προσωπική ευθύνη του κάθε στελέχους η κατάρτισή του· να λάβει βιωματική μορφή η εκπαίδευση και να δημιουργηθούν ομάδες υποστήριξης· να πραγματοποιούνται ατομικές εποπτείες· να συμμετέχει το προσωπικό σε εκπαιδευτικά σεμινάρια σε συνεργασία με άλλες (εθνικές και διεθνείς) παρόμοιες υπηρεσίες· να υπάρξει συνεργασία ανάμεσα στις γραμμές ώστε να δημιουργηθεί ένα εγχειρίδιο λειτουργίας αυτών των οργανώσεων με βάση εγκεκριμένα πρότυπα που χρησιμοποιούνται στο εξωτερικό.

Από την άλλη πλευρά, το προσωπικό ανέδειξε το ζήτημα της εκπαίδευσής του ως κυρίαρχο όταν κλήθηκε να προτείνει μέτρα για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το 57,9% των ερωτηθέντων αποκρίθηκε ότι μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευσή τους θα βελτιωθεί ποιοτικά - και ποσοτικά ενδεχομένως - ο τρόπος λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής στην οποία υπηρετούν. Ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό (47,1%) τόνισε την ανάγκη για παροχή εποπτείας στο χώρο εργασίας και ένα 23,7% αυτών υποστήριξε ότι πρέπει να υπάρχει συνεργασία με άλλες τηλεφωνικές γραμμές στην Ελλάδα - και για ζητήματα εκπαίδευσης - ώστε να καταστούν περισσότερο αποτελεσματικές οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

5. Αναφερόμαστε σε 4 από τους 10 υπευθύνους τηλεφωνικών γραμμών που έκαναν προτάσεις αναφορικά με την εκπαίδευση. Από τους υπόλοιπους 6 δεν υπήρξαν προτάσεις, είτε διότι θεώρησαν ότι η εκπαίδευση των στελεχών είναι ικανοποιητική (3 περιπτώσεις), είτε διότι απλά δεν είχαν κάτι συγκεκριμένο να προτείνουν (3 περιπτώσεις). Να σημειωθεί ότι, στις τρεις τελευταίες περιπτώσεις περιλαμβάνονται και δυο οργανώσεις που δεν παρέχουν εκπαίδευση στα στελέχη τους.

Παρεμφερείς προτάσεις έκαναν και οι εκπαιδευτές στελεχών των τηλεφωνικών γραμμών και οι οποίες είναι οι εξής: (α) εκπαίδευση όχι μόνο των τηλεφωνητών-ατόμων που απαντούν στην κλήση αλλά και των επαγγελματιών ειδικών που στελεχώνουν την τηλεφωνική γραμμή ευρύτερα, (β) σεμινάρια εκπαιδευτών, (γ) εκπαίδευση από άτομα διαφόρων ειδικοτήτων πάνω σε καίρια ζητήματα σχετικά με προβλήματα που αντιμετωπίζονται καθημερινά κατά τη λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής, (δ) ύπαρξη ενός φορέα στην Ελλάδα με αρμοδιότητα την εκπαίδευση στελεχών σε Τηλεφωνικές Γραμμές Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας

4. Προτάσεις βελτιστοποίησης της εκπαίδευσης των στελεχών των τηλεφωνικών γραμμών

Η ανάγκη για εκπαίδευση καθίσταται φανερή από όλους τους συμμετέχοντες στην παροχή υπηρεσιών στις τηλεφωνικές γραμμές στη χώρα μας. Επιχειρώντας μια σύνθεση της ποικιλίας των προτάσεων των στελεχών, των εκπαιδευτών και των προϊσταμένων, καταλήγουμε στις παρακάτω προτάσεις-κατευθύνσεις που αναμένεται ότι θα επιδράσουν θετικά στην παροχή τέτοιων υπηρεσιών από τα στελέχη αυτών των οργανώσεων και θα οδηγήσουν στην καλύτερη λειτουργία των τελευταίων γενικότερα:

1. Κρίνεται αναγκαία **η διαρκής επιμόρφωση** του προσωπικού. Τα άτομα που στελεχώνουν τις τηλεφωνικές γραμμές θα πρέπει να εκπαιδεύονται και να εποπτεύονται με στόχο τη συνεχή βελτίωση των ικανοτήτων τους και κυρίως με την παρουσία εκπαιδευτή και επόπτη.
2. Επιτακτική ανάγκη αποτελεί **η επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των τηλεφωνικών γραμμών**. Πρέπει οι ίδιες να βρουν τρόπους επικοινωνίας με άλλες αντίστοιχες στα πλαίσια της οποίας θα πραγματοποιείται αλληλοενημέρωση, αλληλοπληροφόρηση και αλληλοϋποστήριξη. Αυτό θα μπορούσε να γίνει με διάφορους τρόπους όπως μέσω κοινής διοργάνωσης συνεδρίων-σεμιναρίων στα οποία θα λαμβάνουν μέρος όλοι οι υπεύθυνοι και τα στελέχη τους. Ακόμα, η κάθε γραμμή πρέπει να έχει τη δυνατότητα να οργανώνει εσωτερικά σεμινάρια με θέμα τη λειτουργία της στα οποία θα προσκαλούνται στελέχη άλλων.
3. **Η εκπαίδευση των στελεχών** θα πρέπει να γίνεται με βάση τους διεθνείς όρους ποιότητας ή με βάση τα ευρωπαϊκά δεδομένα-κριτήρια, σε όλους τους τομείς οι οποίοι σχετίζονται με τη δραστηριότητά τους (δεξιότητες συμβουλευτικής, γνώσεις στη διαχείριση κρίσης, γνώσεις κοινωνικών υπηρεσιών και θεραπευτικών δομών, γνώσεις πρώτων βοηθειών κ.α.). Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ανταλλαγής της τεχνογνωσίας, όπως π.χ. μέσω συνεργασίας και συνεκπαίδευσης με υπηρεσίες του ίδιου αντικειμένου στο εξωτερικό. Επίσης θα μπορούσε να επικηρυχθεί και η σταθερή επικοινωνία με ευρωπαϊκές αλλά και διεθνείς γραμμές.
4. Κρίσιμη θεωρείται **η συγγραφή και παροχή των απαραίτητων εγχειριδίων** για το προσωπικό για τη δουλειά του καθώς και η τεχνική κάλυψη και υποστήριξη των αναγκών του στον τομέα της τεχνολογικής υποδομής.
5. Βασικό στοιχείο της εκπαιδευτικής διαδικασίας οφείλει να είναι **η σταθερή παροχή επισημονικής εποπτείας** από μόνιμο επόπτη στο πλαίσιο της οποίας θα αναλύονται κάποια περιστατικά και θα συζητούνται οι δυσκολίες που υπάρχουν στον τρόπο λειτουργίας της γραμμής. Η ανανέωση των στόχων, η δυνατότητα υποβολής νέων προτάσεων αποτελούν επίσης συστατικά στοιχεία της διαδικασίας.
6. Εξίσου σημαντικό είναι το να προβλέπονται **οι συνθήκες στήριξης του προσωπικού**. Οι δυσκολίες εντοπίζονται περισσότερο στο πώς στηρίζεται το προσωπικό για να μπορεί να φέ-

ρει σε πέρας αυτό το ιδιαίτερο και δύσκολο έργο. Η εποπτεία παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην ουσιαστική ψυχολογική στήριξη του προσωπικού. Ο επόπτης μπορεί να στηρίζει την ομάδα συζητώντας και δημιουργώντας ομάδες εσωτερικές με στόχο την ανταλλαγή, την αποφόρτιση και την ανανέωση.

7. Τέλος, αναγκαία είναι και **η ύπαρξη εκπαιδευτικών σεμιναρίων**, για να επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή ενημέρωση και εξειδίκευση του προσωπικού, του επόπτη αλλά και του εκπαιδευτή. Σε σχέση με τους εκπαιδευτές η ύπαρξη ειδικής εκπαίδευσής τους και η πραγματοποίηση σεμιναρίων που να απευθύνονται σε αυτούς κρίνεται απαραίτητη.

Συνοψίζοντας, βλέπουμε ότι η ποικιλομορφία τηλεφωνικών γραμμών στην Ελλάδα (κυρίως στην Αθήνα) συνοδεύεται και από μια διαφορετική και μάλλον ad hoc προσέγγιση του τομέα της εκπαίδευσης των στελεχών. Παρά το γεγονός ότι φαίνεται να αναγνωρίζεται η ανάγκη για εκπαίδευση, κατάρτιση και εποπτεία των εργαζομένων σε αυτές, εξωγενείς κυρίως παράγοντες δυσχεραίνουν τις προσπάθειες αυτές. Επιπρόσθετα, η απουσία ενός κοινού μοντέλου «εισαγωγικής» εκπαίδευσης, που εξηγείται εν μέρει από τις πολύ λίγες επαφές ανάμεσα στις γραμμές – όπως υποστήριζαν οι προϊστάμενοί τους – και εν μέρει από το καινοφανές της ύπαρξής τους στη χώρα μας, δεν θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως μια ισχυρή βάση από την οποία κανείς θα μπορούσε να ξεκινήσει.

Παρόλα αυτά, δεν θα ήταν δίκαιο να υποτιμήσουμε τη συμβολή των γραμμών αυτών που προσφέρουν σημαντικό έργο στην αντιμετώπιση πληθώρας διαφορετικών προβλημάτων των χρηστών τους. Οφείλουν όμως, σταδιακά, να προχωρήσουν στις αναγκαίες βελτιώσεις στον τομέα της εκπαίδευσης, της κατάρτισης, της εποπτείας – με ό,τι αυτό συνεπάγεται (κυρίως σε οικονομικό επίπεδο, αλλά όχι αποκλειστικά) – προκειμένου να αναβαθμίσουν της προσφερόμενες υπηρεσίες και να βρεθούν πιο κοντά στην εκπλήρωση των σκοπών που υπηρετούν.

Βιβλιογραφία

- Alzheimer Scotland (2006). Helpline volunteer job description, Alzheimer Scotland, www.alzscot.org [πρόσβαση στις 26 Ιουνίου 2006]
- Bell, J. (1997) *Μεθοδολογικός Σχεδιασμός Παιδαγωγικής και Κοινωνικής Έρευνας – Οδηγός για Φοιτητές και Υποψήφιους Διδάκτορες*, Μετάφραση Ρήγα Αναστασία- Βαλεντίνη, Αθήνα: Gutenberg.
- Burgess, R. (1984) *In the Field- An Introduction to Field Research*, London and New York: Routledge.
- Feltham Colin (2004). *Συμβουλευτική*, μετάφραση: Ασημάκης Π, Αθήνα: Ασημάκης Π.
- Gilbert, N. (1993). *Researching Social Life*, London: Sage.
- Greenwald, B. (2006). A view of supervision, www.uic.edu [πρόσβαση στις 26 Ιουνίου 2006]
- Hughes, R., A. (2003). «Telephone lines in rheumatology», *Rheumatology*, (42), σελ. 197-199.
- IFOTES (2006). *IFOTES Ethical Charter*, IFOTES, www.ifotes.com [πρόσβαση στις 26 Ιουνίου 2006]
- Ivey, A.E. and Cluckstern, N. B. (1984). *Συμβουλευτική: Βασικές Δεξιότητες Επирροής*, μετάφραση-επιμέλεια: Μαλικιώση - Λοίζου Μ, Β' έκδοση, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Ivey, A.E. and Cluckstern, N. B. (1992). *Συμβουλευτική: Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης*, μετάφραση-επιμέλεια: Μαλικιώση - Λοίζου Μ, Γ' Έκδοση, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

- Lowe, G., Meirion, A. and Myers, P. (2000). «Help-we need a helpline! A public health audit case study», *Journal of Public Health Medicine*, 22, (2), σελ. 129-132.
- Μενούτης, Β., Παντζόπουλος, Α., Σουλτάνης, Μ., Καπετάνιος, Μ., Κρητικού, Μ., (2005). *Η Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης του Πολεμικού Ναυτικού «Συμπαράσταση»*, Αθήνα: κ.ε.
- Rethink (2005). *Future Perfect – Mental Health Users Set out a Vision for the 21st Century*, Kingston-Upon-Thames: Rethink.
- Rethink (2004). *Do Helplines Help? Summary Report*, NHS, National Institute of Mental Health in England, Kingston-Upon-Thames: Rethink.
- Robson, C. (1993). *Real World Research- A Resource for Social Scientists and Practitioner*, Oxford: Blackwell.
- Smalley, N., Scourfield, J. and Greenland, K. (2005). «Young people, gender and suicide – A review of research on the social context», *Social Work*, 5, (2), σελ. 133-154.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Οι συντομεύσεις των δεκατριών τηλεφωνικών γραμμών στις οποίες διενεργήθηκε η έρευνα είναι οι παρακάτω:

1. Η Τηλεφωνική Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας 197 αναφέρεται ως **ΕΚΑΚΒ**.
2. Η Συμβουλευτική Γραμμή Σεξουαλικής Υγείας αναφέρεται ως **Σεξουαλική Υγεία**.
3. Η Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης Στρατού αναφέρεται ως **Στρατός Ξηράς**.
4. Η Τηλεφωνική Γραμμή «Συμπαράσταση» αναφέρεται ως **Ναυτικό**.
5. Η Τηλεφωνική Γραμμή για το AIDS αναφέρεται ως **AIDS**.
6. Η Τηλεφωνική Γραμμή Δικτύου Φροντίδας Μαστού και η Τηλεφωνική Γραμμή του Κέντρου Ψυχοκοινωνικής Στήριξης της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρείας αναφέρονται ως **Καρκίνος**.
7. Η Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών SOS αναφέρεται ως **Χαμόγελο του Παιδιού**.
8. Η Τηλεφωνική Γραμμή SOS Ιατροί αναφέρεται ως **SOS Ιατροί**.
9. Η Τηλεφωνική Γραμμή του Οργανισμού κατά των Ναρκωτικών (Ο.ΚΑ.ΝΑ.) αναφέρεται ως **ΟΚΑΝΑ**.
10. Η Τηλεφωνική Γραμμή SOS «Δίπλα Σου» και η Τηλεφωνική Γραμμή SOS κατά της Σωματεμπορίας αναφέρονται ως **«Δίπλα Σου»**.
11. Η Ανοικτή Τηλεφωνική Γραμμή SOS του 18 Άνω αναφέρεται ως **18 Άνω**.
12. Η Τηλεφωνική Γραμμή SOS για το Alzheimer αναφέρεται ως **Alzheimer** και
13. Η Τηλεφωνική Γραμμή για τους Πρόσφυγες αναφέρεται ως **Πρόσφυγες**.