

Πρόλογος

Καθηγητού Ψυχιατρικής Γ. Ν. Χριστοδούλου

Όπως είναι σε όλους μας γνωστό, η επικοινωνία είναι για τον ψυχίατρο αλλά και για όλους τους επιστήμονες στο χώρο των επιστημών της συμπεριφοράς τῶ βασικό εργαλείο εργασίας. Χωρίς την επικοινωνία είναι αδύνατη η επίτευξη διαγνωστικού και θεραπευτικού έργου.

Μία από τις σχετικά σύγχρονες μορφές επικοινωνίας είναι η τηλεφωνική. Παρά το μειονέκτημα που ενέχει η χρησιμοποίηση ενός μόνο αισθητηρίου, αυτή η μορφή επικοινωνίας είναι άμεση, προσιτή και δημοφιλής. Ήταν λοιπόν επιτυχής η επιλογή της για ψυχολογική στήριξη και θα μπορούσαμε να πούμε ότι σε ορισμένες περιπτώσεις, όπου η προσέλευση στο γιατρό είναι προβληματική (π.χ. παρανοϊκοί ασθενείς, ασθενείς με κοινωνική φοβία, ασθενείς με συνυπάρχουσα σωματική αναπηρία, ασθενείς που φοβούνται τις προκαταλήψεις των συνανθρώπων τους), αυτός είναι ίσως ο μοναδικός τρόπος επικοινωνίας. Η μετεξέλιξη των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης προς την κατεύθυνση της τηλεψυχιατρικής και του διαδικτύου προσφέρει ακόμη μεγαλύτερες (ή και εναλλακτικές) δυνατότητες.

Η τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής στήριξης στο Στρατό, επιστημονικός υπεύθυνος της οποίας είναι ο συ-

νάδελφος κ. Ορέστης Γιωτάκος, αποτελεί την έμπρακτη εφαρμογή των παραπάνω. Παρά τις προβλέψιμες δυσκολίες που ενυπάρχουν στη λειτουργία όλων αυτών των γραμμών και στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους, για τους λόγους που προαναφέρθηκαν αποτελούν χρήσιμα μέσα πληροφόρησης, θεραπείας και πρόληψης. Στο συμπέρασμα αυτό συγκλίνουν οι διαπιστώσεις μου από τη λειτουργία της Γραμμής Άμεσης Τηλεφωνικής Βοήθειας της Ψυχιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, η οποία ιδρύθηκε την περίοδο που είχα την τιμή να διευθύνω την Κλινική (1996-2003). Παρόμοιες ήσαν οι διαπιστώσεις μου από τη λειτουργία της Γραμμής SOS του Κέντρου Ψυχικής Υγιεινής.

Το βιβλίο *Ψυχολογική Στήριξη από το Τηλέφωνο* του Ο. Γιωτάκου και των συνεργατών του είναι ένα πολύ χρήσιμο εγχειρίδιο. Καταγράφει κυρίως τις εμπειρίες των συγγραφέων από τη λειτουργία της Γραμμής στο Στρατό, επεκτείνεται όμως και σε πληροφόρηση που αφορά άλλους χώρους με επωφελή εφαρμογή. Περιέχει επίσης χρήσιμες πληροφορίες για την οργάνωση της υπηρεσίας, για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων καταστάσεων, καθώς και για τη στάση του θεραπευτή απέναντι στα δυναμικά που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Εύχομαι καλή επιτυχία στο χρήσιμο και καλογραμμένο βιβλίο, αλλά και στις γραμμές τηλεφωνικής βοήθειας που αποτελούν το αντικείμενό του, και συγχαίρω τους συγγραφείς για το έργο τους.

Καθηγητής Γεώργιος Ν. Χριστοδούλου
Πρόεδρος της *Ελληνικής Ψυχιατρικής Εταιρείας*

Πρόλογος συγγραφέων

Το βιβλίο αυτό είναι το αποτέλεσμα ομαδικής δουλειάς των εργαζομένων στην Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Στήριξης του Στρατού κατά το διάστημα 2004-2005. Αποτυπώνει τις προσπάθειες της ομάδας για το σχεδιασμό μιας ολοκληρωμένης εκπαίδευσης στον τομέα αυτόν και της αντιμετώπισης από τηλέφωνα των ποικίλων περιστατικών κρίσης.

Μολονότι η χρησιμότητα των γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης είναι πλέον δεδομένη, συχνά δεν εκτιμώνται τα απαραίτητα εκείνα θέματα που διασφαλίζουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Το συγκεκριμένο πόνημα έχει στόχο να ευαισθητοποιήσει, να ενημερώσει και να καταγράψει τις ιδιαιτερότητες λειτουργίας μιας γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης, θίγοντας ζητήματα όπως η στρατηγική διαχείρισης της γραμμής ψυχολογικής στήριξης, η ιδιαιτερότητα της θεραπευτικής σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ συμβούλου και χρήστη της γραμμής, το κεφαλαίωδες θέμα του απορρήτου, η εκπαίδευση του προσωπικού, η έρευνα και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τέλος, περιγράφεται η αντιμετώπιση ειδικών ψυχολογικών καταστάσεων με τη μορφή ενός οδηγού για ειδικές περιπτώσεις κλήσεων.

Ευχόμαστε το βιβλίο αυτό να αποτελέσει ένα χρήσιμο εγχειρίδιο όχι μόνο για το προσωπικό των γραμμών υποστήριξης, αλλά και για κάθε εργαζόμενο στο χώρο της ψυχικής υγείας, αφού η αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων από τηλέφωνου αποτελεί ενδεχομένως μέρος της δουλειάς όλων.

Ορέστης Γιωτάκος, *ψυχίατρος*
Θεώνη Στ. Τριανταφύλλου, *κλινική ψυχολόγος*