

ΕΘΝΙΚΟ & ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΛΟΓΙΑΣ & ΓΕΩΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ



NATIONAL & KAPODISTRIAN UNIVERSITY OF ATHENS  
SCHOOL OF SCIENCES  
DEPARTMENT OF GEOLOGY & GEOENVIRONMENT



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΩΝ & ΚΡΙΣΕΩΝ

POST GRADUATE PROGRAM  
ENVIRONMENTAL, DISASTER & CRISES MANAGEMENT STRATEGIES

## Μεταπτυχιακή Διατριβή Ειδίκευσης

Master Thesis

## Τηλεφωνικές Γραμμές Στήριξης Ατόμων που Επηρεάζονται από Μαζικές Καταστροφές

Telephone Helplines for People Affected by Disasters

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΚΑΡΟΥΧΑ / PARASKEVI KAKAROUIHA

A.M. / R.N. : 15023

Ειδικές Εκδόσεις / Special Publications:

**No. 2017067**

**Αθήνα, Μάρτιος 2017**

Athens, March 2017



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΩΝ & ΚΡΙΣΕΩΝ

POST GRADUATE PROGRAM  
ENVIRONMENTAL, DISASTER & CRISES MANAGEMENT STRATEGIES

## Μεταπτυχιακή Διατριβή Ειδίκευσης

Master Thesis

## Τηλεφωνικές Γραμμές Στήριξης Ατόμων που Επηρεάζονται από Μαζικές Καταστροφές

Telephone Helplines for People Affected by Disasters

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΚΑΡΟΥΧΑ / PARASKEVI KAKAROUIHA

A.M. / R.N. : 15023

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή:

**Δρ. Σ. Λόζιος,**  
Επικ. Καθηγ. ΕΚΠΑ

**Δρ. Ε. Λέκκας,**  
Καθηγ. ΕΚΠΑ

**Δρ. Ν. Βούλγαρης,**  
Καθηγ. ΕΚΠΑ

Εξειδικευμένη Επιστημονική Καθοδήγηση:

**Π. Ιωαννίδης**  
RN, PhD Διεθνολόγος

Ειδικές Εκδόσεις / Special Publications:

**No. 2017067**

**Αθήνα, Μάρτιος 2017**  
Athens, March 2017

## Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	iii
Περίληψη .....	v
Λέξεις - Κλειδιά .....	vi
Abstract .....	vii
Key - Words .....	viii
Ευχαριστίες.....	ix
<b>Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....</b>	<b>1</b>
1.1. Γενική προβληματική στην οποία εντάσσεται η εργασία .....	1
1.2. Σκοπός της εργασίας.....	2
1.3. Μεθοδολογία και περιορισμοί της έρευνας .....	3
<b>Κεφάλαιο 2. Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ατόμων που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές .....</b>	<b>5</b>
2.1. Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης γενικά.....	5
2.1.1. Ορισμός και χαρακτηριστικά.....	5
2.1.2. Στελέχωση.....	8
2.1.3. Χρήστες των υπηρεσιών .....	9
2.1.4. Τρόποι εξυπηρέτησης – Δεοντολογία .....	11
2.1.5. Η κατάσταση στην Ελλάδα .....	14
2.2. Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ατόμων που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές .....	15
2.2.1. Ορισμός της έννοιας «καταστροφή» και κατηγορίες καταστροφών .....	15
2.2.2. Χρησιμότητα των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης .....	18
2.2.3. Οργάνωση - Στελέχωση δομών.....	20
2.2.4. Χρήστες των υπηρεσιών .....	23
2.2.5. Ειδικοί όροι στη σχέση συμβούλου – συμβουλευομένου σε συνθήκες καταστροφής.....	26
2.2.6. Διεθνή παραδείγματα .....	28
<b>Κεφάλαιο 3. Μοντέλο οργάνωσης μιας τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ατόμων που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές στην Ελλάδα.....</b>	<b>33</b>
3.1. Διαχείριση κρίσεων στην Ελλάδα .....	33
3.1.1. Θεσμικό πλαίσιο.....	33
3.1.2. Φορείς και αρμοδιότητες.....	36
3.1.3. Ιδιαιτερότητες ελλαδικού χώρου και τηλεφωνικές γραμμές στήριξης.....	38
3.2. Διοικητικό πλαίσιο ένταξης της τηλεφωνικής γραμμής στήριξης – Συναρμώδιες υπηρεσίες.....	44
3.2.1. Οργανόγραμμα.....	44
3.2.2. Τυπικά προσόντα και ατομικές δεξιότητες επαγγελματιών και εθελοντών	47
3.2.3. Αναμενόμενοι χρήστες των υπηρεσιών .....	50
3.2.4. Βασικές αρχές τηλεφωνικής συμβουλευτικής - Δεοντολογία .....	52
3.2.5. Ενδεχόμενες δυσκολίες .....	54

<b>Κεφάλαιο 4. Συμπεράσματα – Προτάσεις .....</b>	<b>57</b>
4.1. Συμπεράσματα.....	57
4.2. Προτάσεις.....	58
<b>Πηγές .....</b>	<b>59</b>
1. Βιβλιογραφία .....	59
2. Δικτυογραφία .....	65
3. Νομοθεσία .....	70

## Περίληψη

Οι τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής και κοινωνικής βοήθειας ή καθοδήγησης (helplines) αποτελούν τις τελευταίες δεκαετίες σημαντικό μέρος πολλών συστημάτων υγείας διεθνώς. Η λειτουργία των τηλεφωνικών γραμμών εξυπηρετεί την πρόληψη ή την αποτροπή και την αποκατάσταση επικίνδυνων για τα άτομα ή τα κοινωνικά σύνολα συμπεριφορών και καταστάσεων. Επιπλέον, σε αρκετές χώρες του εξωτερικού υπάρχουν δομές που ανταποκρίνονται σε ένα ευρύ φάσμα καταστροφικών γεγονότων, φυσικών, ανθρωπογενών ή σύνθετων, και περιλαμβάνουν υπηρεσίες τηλεφωνικής στήριξης για άτομα που δέχονται την επίδραση των γεγονότων. Οι περισσότερες από αυτές τις υπηρεσίες εγκαινιάζονται μετά την εκδήλωση ενός κρίσιμου συμβάντος και ενδέχεται να έχουν πρόσκαιρο χαρακτήρα, ενώ ορισμένες λειτουργούν σε μόνιμη βάση και ανεξάρτητα από τις συγκυρίες. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ποικίλλουν ανάλογα με την έκταση και τη σφοδρότητα του εκάστοτε ακραίου φαινομένου, τον βαθμό ανθεκτικότητας των πολιτών, την κατάρτιση του προσωπικού και τυχόν εθελοντών, τη διάρθρωση του συνολικού συστήματος πολιτικής προστασίας, υγείας και πρόνοιας ανά χώρα κ.λπ.

Στην Ελλάδα, υπηρεσίες συμβουλευτικής και πληροφόρησης μέσω τηλεφώνου παρέχονται από φορείς του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι ανταποκρίνονται σε κλήσεις ατόμων που διαφοροποιούνται ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τα αιτήματα. Ωστόσο, ειδικές μονάδες για την παροχή αρωγής μέσω τηλεφώνου σε ανθρώπους που άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από ένα γεγονός μεγάλης κλίμακας δεν λειτουργούν στη χώρα μας. Παρότι η εκπαίδευση και η εμπειρία των στελεχών των υφιστάμενων φορέων σε θέματα διαχείρισης κρίσης αξιοποιούνται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, η περαιτέρω ειδικευση σε αυτά τα ζητήματα κρίνεται σκόπιμη, λόγω της σύμπλοκης φύσης και του ανυπολόγιστου αντίκτυπου καθεμίας από τις κατηγορίες καταστροφών σε έναν πληθυσμό.

Επιπλέον, η δημιουργία στοχευμένων υπηρεσιών μπορεί να εναρμονισθεί με την Εθνική Πολιτική για τη μείωση του κινδύνου καταστροφών, καθώς επιμέρους δράσεις τους (π.χ. προπαρασκευή πληθυσμού, ψυχοεκπαίδευση πολιτών, ψυχολογικές πρώτες βοήθειες, συμβουλευτική διαχείρισης απώλειας, παραπομπή σε αρμόδιες υπηρεσίες) φαίνεται ότι μπορούν να συμπληρώσουν και να ενισχύσουν τις ενέργειες που απαιτούνται στις διάφορες φάσεις του κύκλου διαχείρισης μιας καταστροφής. Η αναγκαιότητα ίδρυσης και θεσμοθέτησης μιας τέτοιας υπηρεσίας βάσει υψηλών προδιαγραφών υπαγορεύεται από ένα πλήθος ιστορικών, κοινωνικών, οικονομικών και γεωγραφικών/μορφολογικών παραγόντων που διαμορφώνουν την πραγματικότητα στον ελλαδικό χώρο, η σημασία των οποίων υπογραμμίζεται στην παρούσα εργασία και συνιστά το έναυσμα για την εκπόνησή της.

Μέσω της εργασίας επιδιώκεται η κατάρτιση ενός μοντέλου οργάνωσης και λειτουργίας τηλεφωνικών γραμμών παροχής βοήθειας για άτομα που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές, το οποίο βασίζεται στα πρότυπα παρόμοιων υπηρεσιών του εξωτερικού. Με άλλα λόγια, σκοπός της εργασίας είναι η διατύπωση μιας τεκμηριωμένης πρότασης σχετικά με τη λειτουργία μιας μόνιμης και εξειδικευμένης μονάδας υπό τη διοίκηση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, η οποία μπορεί να συμβάλλει στην περαιτέρω ανάπτυξη της ανθεκτικότητας του πληθυσμού έναντι πάσης φύσεως κινδύνων καταστροφής.

Για τον σκοπό αυτό, προσδιορίζεται το γενικό πλαίσιο λειτουργίας μιας τηλεφωνικής γραμμής, αναδεικνύεται η ανάγκη παροχής εξειδικευμένης ψυχοκοινωνικής στήριξης σε επείγουσες καταστάσεις μέσω τηλεφώνου και τελικά διατυπώνεται ένα θεωρητικό πλαίσιο οργανωτικής συγκρότησης μιας τέτοιας υπηρεσίας στην Ελλάδα. Το προτεινόμενο μοντέλο αποτελεί την επιδιωκόμενη συμβολή της εργασίας σε επιστημονικό και επιχειρησιακό επίπεδο και λαμβάνει υπόψη το θεσμικό περιβάλλον,

τους φορείς διαχείρισης κρίσεων, αλλά και τις ιδιαιτερότητες του ελλαδικού χώρου, ενώ επίσης απεικονίζει την ενδεικνυόμενη ενσωμάτωση της υπηρεσίας στον διοικητικό χάρτη της χώρας.

Η εργασία στηρίζεται στην αποδελτίωση δημοσιευμένων επιστημονικών ερευνών, κατά κανόνα της τελευταίας εικοσαετίας, στην περιήγηση σε δικτυακούς τόπους επιλεγμένων φορέων, καθώς και στην αποκωδικοποίηση της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας στον τομέα της πολιτικής προστασίας.

### **Λέξεις - Κλειδιά**

Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, καταστροφές, ανθεκτικότητα, Ελλάδα, πολιτική προστασία

## Abstract

Telephone helplines have been an important part of many advanced health systems worldwide for the past five decades. Such helplines aim at preventing or restoring dangerous for individuals or social groups behaviors and situations. In addition, organizations of this kind respond to a wide range of catastrophic events, natural, manmade or complex, and include telephone support services for persons and groups influenced by disastrous incidents. Most of these services are launched in the aftermath of a critical event and they are provided temporarily, while some of them operate on a regular basis and irrespectively of any given circumstances. There is a great variety of services, located mainly in the American continent, depending on the extent and the severity of each extreme phenomenon, the degree of public resilience, their staff or volunteers' training and experience, the structure of the country civil protection or health and welfare system etc.

In Greece, telephone counselling and information services are provided by a number of public and private sector organizations, which respond to calls from people differing in demographic characteristics and demands (e.g. substance addictions, suicidal ideation, school or family violence, fertility issues). However, special units providing round-the-clock online assistance to people directly or indirectly affected by large-scale calamitous events do not operate in the country. Although the staff and volunteers working in the existing institutions have invaluable skills and experience in crisis management which are utilized in emergency situations, further specialization and expertise in these matters are considered to be necessary because of the complex nature and the incalculable impact of each of the disaster types on a population.

Furthermore, the establishment of targeted services can be harmonized with the National Policy on Disaster Risk Reduction, since practices and techniques such as population preparation and psychoeducation, psychological first aid, loss and bereavement counselling etc can complement and reinforce the actions required in the various phases of a disaster management cycle. The necessity of the creation and the institutionalization of a high standard service are dictated by a number of historical, social, economic and geographical/morphological factors that form the reality in Greece, the importance of which is emphasized in this essay. In other words, this essay seeks to develop a functioning telephone helpline model for people affected by mass disasters, which is based on similar services standards applied abroad and is suggested to constitute one of the Units of the state Civil Protection Operations Centre managed by the General Secretariat for Civil Protection.

For this purpose, the general framework of a telephone helpline service is described, the required skills and educational background of professionals and volunteers are defined, some of the most common requests and questions addressed by citizens are recorded, the established ways of service and the ethics of conduct are briefly presented, while the operating conditions and the mission of some Greek telephone support lines are commented.

Additionally, the field of disasters is explored and the major disaster categories are recognized, the need for provision of specialized psychosocial support in emergency situations is underlined and documented, the specificity in the relation between counsellors and clients is analyzed under the light of the surprise and the uncertainty caused by a disaster for both sides, while the context in which such structures are developed is demarcated with reference to international examples of good practice.

Finally, a theoretical organizational framework for a Greek disaster helpline is elaborated, which is planned to become the contribution of the current essay on scientific and operational level. The designed model takes into account the national legislation, the existing crisis management institutions and the special features of the Greek society. Moreover, an organization chart of the helpline is suggested, which incorporates job analyses and the minimum accepted qualifications and personality traits of professionals and volunteers who are going to be recruited by the service. In the end, special emphasis is given on the content, the counselling principles that need to get adopted and the potential difficulties that may be faced.

The research is based on the review of relevant scientific articles, organizational websites and national laws. The theoretical nature of the research induces some inevitable restrictions in the applicability of the suggested model which are discussed in the last section of the essay.

**Key – Words**

Telephone helplines, disasters, resilience, Greece, civil protection



## Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά:

- Τον κύριο Παναγιώτη Ιωαννίδη, Επιστημονικό Συνεργάτη της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ, για τη διακριτική καθοδήγηση κατά την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας
- Τα Μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής, κ.κ. Λόζιο, Λέκκα και Βούλγαρη, για τις ενδιαφέρουσες επισημάνσεις
- Τα στελέχη της οργανωτικής και γραμματειακής ομάδας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος, για την άψογη συνεργασία και την ταχύτατη ανταπόκριση σε κάθε αίτημά μου καθ' όλη τη διάρκεια συμμετοχής μου στο Πρόγραμμα
- Την οικογένειά μου, για τη διαρκή υποστήριξη και ανοχή στις άεστες αναζητήσεις μου.

**Παρασκευή Κακαρούχα**

**E-mail:** pkakarouha@yahoo.gr

# Κεφάλαιο 1.

## Εισαγωγή

### 1.1. Γενική προβληματική στην οποία εντάσσεται η εργασία

Οι τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής και κοινωνικής βοήθειας ή καθοδήγησης για πρακτικά ζητήματα (helplines) συνιστούν τις τελευταίες πέντε δεκαετίες αναπόσπαστο τμήμα πολλών προηγμένων συστημάτων υγείας διεθνώς (Gates, 2015: 18; McKenzie & Williamson, 2016: 2; Mishara & Diagle, 2001, in: Gilat & Rosenau, 2011: 325). Οι γραμμές αυτές αποτελούν σημαντικά εργαλεία τόσο για την πρόληψη επικίνδυνων για τα άτομα ή τα κοινωνικά σύνολα καταστάσεων και συμπεριφορών (π.χ. χρήση εξαρτησιογόνων ουσιών, διατροφικές διαταραχές, αυτοκαταστροφικές τάσεις), όσο και για το στάδιο της αποκατάστασης (π.χ. μετά την εκδήλωση κάποιας απειλητικής για τη ζωή ασθένειας ή για την αντιμετώπιση φαινομένων ενδοοικογενειακής βίας). Τέτοιες μορφής γραμμές εξυπηρετούν ικανοποιητικά, σύμφωνα με τους χρήστες τους, σε πραγματικό χρόνο, χωρίς τους περιορισμούς του τυπικού ωραρίου ή της χωρικής απόστασης και με σχετικά χαμηλό κόστος (Ahmed, Cosgrove & Craig, 2014: 89; Collie, Mitchell & Murphy, 2000: 219; Gates, 2015: 26; Rummell & Joyce, 2010: 484) πλήθος αναγκών, οι οποίες εκφράζονται από διάφορες πληθυσμιακές ομάδες (κακοποιημένες γυναίκες, παιδιά και εφήβους, άτομα τρίτης ηλικίας, εξαρτημένα άτομα, καρκινοπαθείς κ.ά.). Η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών έχει συντελέσει στη διεύρυνση του πεδίου της τηλεσυμβουλευτικής, καθώς ποικίλες ψηφιακές εφαρμογές (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιάσκεψη, εικονικές ομάδες αλληλοβοήθειας, μέσα κοινωνικής δικτύωσης) (Ahmed, Cosgrove & Craig, 2014: 89; Gates, 2015: 18) διευκολύνουν την αλληλεπίδραση μεταξύ συμβούλων και ατόμων που επιζητούν κάποια εναλλακτική μορφή στήριξης και ενδυνάμωσης.

Εξάλλου, σε αρκετές χώρες του εξωτερικού υπάρχουν δομές που είτε ανταποκρίνονται σε ένα ευρύ φάσμα καταστροφικών γεγονότων, φυσικών, ανθρωπογενών και σύνθετων, είτε εστιάζουν σε συγκεκριμένο είδος καταστροφής και περιλαμβάνουν υπηρεσίες τηλεφωνικής στήριξης για άτομα που δέχονται την επίδραση των γεγονότων. Οι περισσότερες από αυτές τις υπηρεσίες εγκαινιάζονται μετά την εκδήλωση ενός κρίσιμου συμβάντος και ενδέχεται να έχουν εφήμερο χαρακτήρα, όπως η γραμμή έκτακτης ανάγκης για τους κατοίκους του Worcestershire μετά το ατύχημα που προκάλεσε το 1994 τη μόλυνση του ποταμού Severn στο Ηνωμένο Βασίλειο (Fone, Constantine & McCloskey, 1998: 526) ή η γραμμή LifeNet στο πλαίσιο του Project Liberty μετά το πολλαπλό τρομοκρατικό χτύπημα στις Η.Π.Α. το 2001 (Wunsch-Hitzig et al, 2002: 417-418). Άλλες υπηρεσίες λειτουργούν σε μόνιμη βάση και ανεξάρτητα από τις συγκυρίες, όπως η γραμμή DDH (Disaster Distress Helpline) στις Η.Π.Α., η οποία είχε μεν αφετηρία τον τυφώνα Sandy το 2012, αλλά αποδείχθηκε χρήσιμη τόσο μετά το βομβιστικό χτύπημα στο Μαραθώνιο της Βοστώνης το 2013, όσο και κατά την περίοδο έξαρσης του ιού Ebola το 2014 (Disaster Distress Helpline, N.D.). Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ποικίλλουν ανάλογα με την έκταση και τη σφοδρότητα του εκάστοτε ακραίου φαινομένου, τον βαθμό ανθεκτικότητας των πολιτών, την κατάρτιση του προσωπικού και τυχόν εθελοντών, τη διάρθρωση του συνολικού συστήματος πολιτικής προστασίας, υγείας και πρόνοιας ανά χώρα κ.λπ.

Στην Ελλάδα, υπηρεσίες συμβουλευτικής και πληροφόρησης μέσω τηλεφώνου παρέχονται από φορείς του δημόσιου (π.χ. νοσηλευτικά και εκπαιδευτικά ιδρύματα) ή του ιδιωτικού τομέα (κυρίως από μη κυβερνητικές – μη κερδοσκοπικές οργανώσεις), οι οποίοι ανταποκρίνονται σε κλήσεις ατόμων που διαφοροποιούνται ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τα αιτήματα. Αναλυτική παρουσίαση των υφιστάμενων γραμμών, των παρεχόμενων υπηρεσιών, των ομάδων-στόχων, της στελέχωσης και της αποτελεσματικότητάς τους εντοπίζεται σε προγενέστερες ερευνητικές εργασίες (π.χ. Ντουλάκη & Φραγκούδη, 2006; Τριανταφυλλίδου, 2012), οι οποίες οδηγούν σε μια αδρομερή ομαδοποίηση των υπάρχουσών δομών βάσει εξειδίκευσης ανάλογα με την ηλικία ή το στάδιο ζωής των ωφελουμένων (παιδιά, έφηβοι, νέοι, ενήλικες, ηλικιωμένοι – φοιτητές, στρατεύσιμοι, εργαζόμενοι) και τον τύπο των δηλούμενων προβλημάτων (ιατρικά θέματα, ψυχολογικά ζητήματα, εξαρτήσεις, κακοποίηση, κοινωνική ευπάθεια ή περιθωριοποίηση).

Ωστόσο, από τη μελέτη των προαναφερθεισών εργασιών και άλλων πονημάτων ανάλογου περιεχομένου (π.χ. Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006), αλλά και τη δειγματοληπτική περιήγηση σε δικτυακούς τόπους ελληνικών φορέων που διατηρούν τηλεφωνικές γραμμές ψυχοκοινωνικής βοήθειας (π.χ. [www.aboutyouth.gr](http://www.aboutyouth.gr), [www.epipsi.gr](http://www.epipsi.gr), [www.help-line.gr](http://www.help-line.gr), [www.kethea.gr](http://www.kethea.gr), [www.klimaka.org.gr](http://www.klimaka.org.gr), [www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr), [www.mazigiatorpaidi.gr](http://www.mazigiatorpaidi.gr), [www.womensos.gr](http://www.womensos.gr), [www.0-18.gr](http://www.0-18.gr), [www.1109.gr](http://www.1109.gr)), προκύπτει ότι ειδικές μονάδες για την παροχή αρωγής μέσω τηλεφώνου σε θέματα που απασχολούν ανθρώπους, οι οποίοι άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από ένα ευρείας κλίμακας κρίσιμο γεγονός (π.χ. σεισμό, πλημμύρα, πυρηνικό ατύχημα, μαζική δολοφονία, τρομοκρατική ενέργεια), δεν λειτουργούν στη χώρα μας (εξαιρούνται οι γραμμές έκτακτης ανάγκης και άμεσης παρέμβασης – 100, 166, 199, 112, 1056, 116000, οι οποίες έχουν διαφορετικό ρόλο). Παρότι η κατάρτιση και η εμπειρία των στελεχών των υπάρχοντων φορέων σε θέματα διαχείρισης κρίσης είναι συνήθως αξιολογες και ασφαλώς εκτιμώνται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, η περαιτέρω ειδίκευση σε αυτά τα ζητήματα κρίνεται ουσιώδης και σκόπιμη, λόγω της πολυδιάστατης φύσης και του ανυπολόγιστου αντίκτυπου καθεμίας από τις κατηγορίες καταστροφών σε έναν πληθυσμό (π.χ. DeAngelis, 2014: 62; Fletcher et al, 2013: 2 & 4; Hughbank & Cano, 2014: N.P.).

Επιπλέον, η δημιουργία στοχευμένων υπηρεσιών μπορεί να εναρμονισθεί με την Εθνική Πολιτική για τη μείωση του κινδύνου καταστροφών, καθώς επιμέρους δράσεις τους (π.χ. προετοιμασία πληθυσμού, ψυχοεκπαίδευση πολιτών, ψυχολογικές πρώτες βοήθειες, συμβουλευτική διαχείρισης απώλειας, παραπομπή σε αρμόδιες υπηρεσίες) (DeAngelis, 2014: 62; Kar, 2006: 171) φαίνεται ότι μπορούν να συμπληρώσουν και να ενισχύσουν τις ενέργειες που απαιτούνται στις διάφορες φάσεις του κύκλου διαχείρισης μιας καταστροφής (ανάπτυξης, επιπτώσεων και απόκρισης, αποκατάστασης – Λέκκας & Ανδρεαδάκης, 2015: 137). Η αναγκαιότητα ίδρυσης και θεσμοθέτησης μιας τέτοιας υπηρεσίας βάσει υψηλών προδιαγραφών υπαγορεύεται από ένα σύνολο ιστορικών, κοινωνικών, οικονομικών και γεωγραφικών/μορφολογικών παραγόντων που διαμορφώνουν την πραγματικότητα στον ελλαδικό χώρο, η σημασία των οποίων υπογραμμίζεται στην παρούσα εργασία και συνιστά το έναυσμα για την εκπόνησή της.

## **1.2. Σκοπός της εργασίας**

Ως απόρροια της παραπάνω προβληματικής, μέσω του εν λόγω δοκιμίου επιδιώκεται η επεξεργασία ενός μοντέλου οργάνωσης και λειτουργίας τηλεφωνικών γραμμών παροχής βοήθειας για άτομα που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές, το οποίο βασίζεται στα πρότυπα παρόμοιων υπηρεσιών του εξωτερικού, είτε αυτές έχουν συναφή στόχευση, είτε λειτουργούν ανταποκρινόμενες στη διαχείριση άλλων μορφών ατομικών και κοινωνικών κρίσεων. Σκοπός δηλαδή της εργασίας είναι, αφού αναδειχθεί η αναγκαιότητα ύπαρξης μιας μόνιμης και εξειδικευμένης τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας για ζητήματα καταστροφών, η οποία υπαγορεύεται από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του

ελλαδικού κοινωνικού, οικονομικού και γεωμορφολογικού περιβάλλοντος (π.χ. πλήθος καταγεγραμμένων καταστροφικών γεγονότων, ανάγλυφο της χώρας, βαθμός διείσδυσης τηλεφωνικών συνδέσεων, ανάγκες συγκεκριμένων πληθυσμιακών ομάδων, κοινωνικές αντιλήψεις και στερεότυπα), η διατύπωση μιας τεκμηριωμένης πρότασης σχετικά με τη λειτουργία μιας ειδικής μονάδας υπό τη διοίκηση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, η οποία μπορεί να συντελέσει στην περαιτέρω ανάπτυξη της ανθεκτικότητας του πληθυσμού έναντι πάσης φύσεως κινδύνων καταστροφής.

Για τον σκοπό αυτό, αρχικά προσδιορίζεται το γενικό πλαίσιο λειτουργίας μιας τηλεφωνικής γραμμής, αναφέρονται οι ειδικότητες και το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των επαγγελματιών και τυχόν εθελοντών που στελεχώνουν αυτές τις γραμμές, καταγράφονται μερικά από τα συνηθέστερα αιτήματα και ερωτήματα που απευθύνουν οι ενδιαφερόμενοι πολίτες, περιγράφονται οι καθιερωμένοι τρόποι εξυπηρέτησης και οι θεμελιώδεις κανόνες δεοντολογίας που διέπουν τη σχέση των δύο μερών και παρουσιάζονται επιγραμματικά οι όροι λειτουργίας και η αποστολή των ελληνικών γραμμών τηλεφωνικής στήριξης (Κεφάλαιο 2.1.).

Εν συνεχεία, η έμφαση μετατοπίζεται στο πεδίο των καταστροφών, καθώς αποσαφηνίζονται οι σχετικές έννοιες και αναγνωρίζονται οι κύριες κατηγορίες καταστροφών, προβάλλεται και αιτιολογείται η ανάγκη παροχής εξειδικευμένης ψυχοκοινωνικής στήριξης σε επείγουσες καταστάσεις και μάλιστα μέσω τηλεφώνου, παρατίθενται ενδεικτικά ζητήματα που αφορούν τους ωφελουμένους σε έκτακτες συνθήκες, τονίζεται η ιδιαιτερότητα στη σχέση συμβούλου και συμβουλευομένου υπό το καθεστώς αιφνιδιασμού και αβεβαιότητας που συνήθως επιφέρει μια καταστροφή για αμφότερες τις πλευρές και περιγράφεται το πλαίσιο εντός του οποίου αναπτύσσονται τέτοιες δομές με αναφορά σε διεθνή παραδείγματα (Κεφάλαιο 2.2.).

Τέλος, γίνεται απόπειρα διατύπωσης ενός θεωρητικού μοντέλου οργανωτικής συγκρότησης μιας τέτοιας υπηρεσίας στην Ελλάδα, το οποίο αποτελεί την επιδιωκόμενη συμβολή της εργασίας σε επιστημονικό και επιχειρησιακό επίπεδο. Το μοντέλο λαμβάνει υπόψη το θεσμικό πλαίσιο, τους φορείς διαχείρισης κρίσεων, αλλά και τις ιδιαιτερότητες του ελλαδικού χώρου, ενώ επίσης απεικονίζει την ενδεικνυόμενη ενσωμάτωση της υπηρεσίας στον διοικητικό χάρτη της χώρας (Κεφάλαιο 3.1.). Επιπλέον, σχεδιάζεται οργανόγραμμα, με ανάλυση των βασικών θέσεων εργασίας και των απαιτούμενων προσόντων και δεξιοτήτων των επαγγελματιών και των εθελοντών που δυνητικά στελεχώνουν την υπηρεσία. Τέλος, ιδιαίτερη έμφαση δίδεται τόσο στο περιεχόμενο της εξυπηρέτησης (π.χ. κατηγορίες αιτημάτων), όσο και στις συμβουλευτικές αρχές που χρειάζεται να αντανακλώνται στην επικοινωνία και τη σχέση των συμβούλων με τους ενδιαφερόμενους πολίτες, αλλά και τις συναρμόδιες υπηρεσίες. Ειδική αναφορά γίνεται σε αρχές εκπαίδευσης του προσωπικού, προκειμένου να αντιμετωπίζονται ενδεχόμενα προβλήματα (Κεφάλαιο 3.2.).

### **1.3. Μεθοδολογία και περιορισμοί της έρευνας**

Η έρευνα βασίζεται αρχικά στην ιχνηλάτηση και την αξιολογική θεώρηση πρακτικών που υιοθετούνται από φορείς του εξωτερικού με παράδοση στη διαχείριση κρίσεων, αλλά και επιστημονικών εργασιών μελετητών με σημαντική ερευνητική εμπειρία στο πεδίο. Στη συνέχεια, επιχειρείται μελέτη και απογραφή ποικίλων τυπολογικών γνωρισμάτων της Ελλάδας, καθώς και επισκόπηση της ελληνικής νομοθεσίας σε θέματα πολιτικής προστασίας, προκειμένου να εντοπιστούν σημεία βελτίωσης μέσω της προτεινόμενης δομής.

Κατ' ουσίαν, η εργασία στηρίζεται στην αποδελτίωση δημοσιευμένων επιστημονικών ερευνών, κατά κανόνα της τελευταίας εικοσαετίας, στην περιήγηση σε δικτυακούς τόπους επιλεγμένων φορέων, καθώς και στην αποκωδικοποίηση της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας στον τομέα της πολιτικής προστασίας. Η συγγραφή της εργασίας ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2016.

Ο θεωρητικός χαρακτήρας της εργασίας νομοτελειακά επιφέρει περιορισμούς που μπορεί να έχουν αντίκτυπο στην εφαρμοσιμότητα του προτεινόμενου μοντέλου τηλεφωνικής στήριξης. Οι περιορισμοί αυτοί συζητούνται στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας (Κεφάλαια 4.1 και 4.2.).

## Κεφάλαιο 2.

# Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ατόμων που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές

### 2.1. Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης γενικά

#### 2.1.1. Ορισμός και χαρακτηριστικά

Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ή άμεσης κοινωνικής βοήθειας προσφέρουν υπηρεσίες τεκμηριωμένης διάγνωσης, πληροφόρησης, εκπαίδευσης, συναισθηματικής ανακούφισης και παραπομπής σε άλλες πιο αρμόδιες κατά περίπτωση υπηρεσίες, ενώ αξιοποιούνται από έναν αυξανόμενο αριθμό ειδικοτήτων στους τομείς της σωματικής και της ψυχικής υγείας, σε ολόκληρο τον ανεπτυγμένο κόσμο (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 239-240; Gates, 2015: 18; Ηλιοπούλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 17; Kumar et al, 2009: N.P.; Lester, 2002, in: Gilat & Rosenau, 2011: 325; McKenzie & Williamson, 2016: 2; Μενούτης κ.ά., 2005, στο: Ντουλάκη & Φραγκούδη, 2006: 3). Διεθνώς απαντάται ένα ευρύ φάσμα πρακτικών που εμπεριέχουν τη χρήση του τηλεφώνου ως μέσου επικοινωνίας και συμβουλευτικής καθοδήγησης, στις οποίες αποδίδονται ποικίλοι τίτλοι, όπως τηλεφωνικές γραμμές παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας (mental health helpline services), τηλεφωνική διαβούλευση (telephonic consultation), θεραπεία μέσω τηλεφώνου (telephone-administered therapy), τηλεσυμβουλευτική (telecounseling), διαδικτυακή συμβουλευτική (online counseling), τηλεϊατρική (telemedicine), τηλευγεία (telehealth). Ο χαρακτηρισμός των υπηρεσιών διαφοροποιείται ανάλογα με τις ειδικές λειτουργίες που εξυπηρετούν ή/και τα τεχνολογικά μέσα και τις μεθόδους που μετέρχονται οι χρήστες τους (Collie, Mitchell & Murphy, 2000: 219; Cosio et al, 2011: 228; Furlonger & Taylor, 2013: 83; Patel et al, 2014: 172; Rummell & Joyce, 2010: 484; Tsan & Day, 2007: 39-55).

Σύμφωνα με την Hallam (1993, in: Patel et al, 2014: 172), το τηλέφωνο χρησιμοποιήθηκε ατύπως ως μέσο αναζήτησης συμβουλών υγείας ήδη από τον εφευρέτη του Alexander Graham Bell, όταν το 1876 εκείνος είχε ένα ατύχημα με θειικό οξύ και ζήτησε οδηγίες για την αντιμετώπισή του από τον συνεργάτη του στην πρώτη καταγεγραμμένη τηλεφωνική κλήση στην Ιστορία. Ωστόσο, τυπικά οι τηλεφωνικές γραμμές χρησιμοποιούνται ευρέως από τη δεκαετία του 1970 στον τομέα της υγείας, είτε αυτοτελώς, είτε επικουρικά προς την παραδοσιακή προσέγγιση της πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης των ενδιαφερομένων με κατάλληλα καταρτισμένους επαγγελματίες υγείας (Baker & Ray, 2011: 342; Holmes & Foster, 2012: 14). Η σύλληψη της ιδέας για αξιοποίηση του τηλεφώνου στην ιατρική πρακτική βασίστηκε στις αρχές της αμεσότητας, της προσπελασιμότητας και της οικονομίας, ενώ πλέον η προσέγγιση καταγράφει εντυπωσιακή απήχηση σε πολλές ομάδες ωφελουμένων, συγκρινόμενη με τη συμβατική αυτοπρόσωπη συνάντηση στον φυσικό χώρο ενός γραφείου (Cosio et al, 2011: 232; Gates, 2015: 18 & 26; Hallam, 1993: 331; Holmes & Foster, 2012: 16). Η

τηλεσυμβουλευτική επεκτάθηκε και απέκτησε νέες διαστάσεις με την έλευση του 21<sup>ου</sup> αιώνα, καθώς οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών προσφέρουν αναρίθμητες, καινοτόμες και εμπλουτισμένες επιλογές (υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων – sms, video κλήσεις, τηλεδιασκέψεις κ.τ.ό.), γίνονται ολοένα πιο δημοφιλείς, προσιπές και φιλικές για τον μέσο χρήστη, ενώ παράλληλα μεταβάλλουν τους όρους της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης (Ahmed, Cosgrove & Craig, 2014: 89; Ainsworth, 2002 - Borgmann, 1984, in: Holmes & Foster, 2012: 15; Srivastava et al, 2015: N.P.).

Σύμφωνα με αρκετούς ερευνητές (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 239; Fukkink & Hermanns, 2009: 765; Gilat & Rosenau, 2011: 325-326; Haberstroh et al, 2007: 273, 276 & 280; Hallam, 1993: 331; Hollis et al, 2007: i58; Kalafat et al, 2007, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 310; Λεχουρίτη, Πιπεροπούλου & Ηλιόπουλος, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλου, 2006: 173-174; Li et al, 2014: 209; Rainey, 1985: 308-315; Rochlen, Beretvas & Zack, 2004: 95; Srivastava et al, 2015: N.P.; Tate, Wing & Winett, 2001, in: Haberstroh et al, 2007: 270; Wang, 2000, in: Paterson et al, 2009: 460; Williams & Douds, 2002, in: Gilat & Rosenau, 2011: 325-326; Yap, Wright & Jorm, 2010: 1257-1259), οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης προσελκύουν την προτίμηση πολλών ατόμων που αντιμετωπίζουν κάποια κρίση, εξαιτίας συγκεκριμένων χαρακτηριστικών που συγκεντρώνουν, όπως:

- η εξοικείωση των συμβουλευομένων με το κινητό και το σταθερό τηλέφωνο ως μέσο επικοινωνίας, η χρήση των οποίων είναι διαδεδομένη και δεν απαιτεί ειδικές γνώσεις ή εξάσκηση· επιπλέον, το τηλέφωνο αποτελεί το πρώτο σημείο διασύνδεσης των ενδιαφερομένων με τους παρόχους υγείας
- η ανωνυμία των καλούντων που, σε συνδυασμό με την απαγόρευση ηχογράφησης των κλήσεων που εφαρμόζουν οι περισσότερες γραμμές, διασφαλίζει την ψυχολογική προστασία και διευκολύνει την αυτοαποκάλυψη των συμβουλευομένων, ιδίως όταν πρόκειται για ευαίσθητα ζητήματα· η συνθήκη αυτή είναι πολύ σημαντική για τους μέσους χρήστες των τηλεφωνικών υπηρεσιών, οι οποίοι είναι συνήθως συνεσταλμένοι, εσωστρεφείς, μοναχικοί και επιφυλακτικοί στις συναναστροφές τους
- η συναισθηματική άνεση που προσφέρει η έκφραση πρωτοβουλίας εκ μέρους του καλούντος να επικοινωνήσει, και μάλιστα από τον οικείο προσωπικό του χώρου, σε πραγματικό χρόνο
- η αίσθηση διατήρησης του ελέγχου από την πλευρά των πελατών, καθώς είναι στη διακριτική τους ευχέρεια να διακόψουν μια συνδιάλεξη, να επαναλάβουν την προσπάθεια επικοινωνίας ή να ακολουθήσουν τις κατευθύνσεις των συνομιλητών τους
- η μείωση του κοινωνικού στίγματος που συνοδεύει την αναζήτηση ψυχολογικής αρωγής και ταυτίζει την ψυχική διαταραχή ή την ασθένεια με προσωπική αδυναμία
- η αύξηση της προσβασιμότητας και της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών σε ευρύτερες ομάδες πληθυσμού, λόγω της κατάργησης χρονικών και γεωγραφικών εμποδίων, πολύ διευκολυντική για άτομα που αντιμετωπίζουν κινητικές δυσκολίες, που ταξιδεύουν συχνά ή ζουν σε απομακρυσμένες και δυσπρόσιτες περιοχές

- η αποφυγή της οικολογικής επιβάρυνσης, εξαιτίας του περιορισμού των μετακινήσεων
- η προσαρμογή των υπηρεσιών στις ιδιαιτερότητες κάθε ομάδας-στόχου
- η παρουσία και η θεραπευτική αξιοποίηση εξωλεκτικών φωνητικών ενδείξεων, όπως το ηχώχρωμα, η εκφορά του λόγου, ο τονισμός, η ταχύτητα ομιλίας, οι παύσεις, οι αναπνοές κ.λπ., που ενισχύουν την αλληλεπιδραστική φύση της συνομιλίας
- η ελαχιστοποίηση ή ακόμη και η εκμηδένιση του κόστους ανά συνεδρία, η οποία έχει κοινωνικό και πολιτικό αντίκρισμα, καθώς επιτρέπει την περιεκτική ή/και την ταυτόχρονη υποστήριξη μεγάλων, διαφοροποιημένων και παραμελημένων ή αποκλεισμένων από τα συστήματα υγείας (underserved) ομάδων πληθυσμού
- η ειδική, συστηματική και πιστοποιημένη κατάρτιση των επαγγελματιών ή/και των εθελοντών που απαντούν στις κλήσεις, αλλά και η εποπτεία των παρεχόμενων υπηρεσιών από πεπειραμένους επαγγελματίες.

Ωστόσο, σύμφωνα με τους ίδιους ή άλλους ερευνητές (Anderson et al, 1992, in: Paterson et al, 2009: 460; Barak, 1999 – Murphy & Mitchell, 1998, in: Rochlen, Beretvas & Zack, 2004: 95; Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 240; Fone, Constantine & McCloskey, 1998: 527; Haberstroh et al, 2007: 278-279; Liess et al., 2008, in: Baker & Ray, 2011: 342-343; McKenzie & Williamson, 2016: 4; Paterson et al, 2009: 460-461; Rosenfield, 1997, in: O’Sullivan & Whelan, 2011: 310), οι τηλεφωνικές συμβουλευτικές γραμμές παρουσιάζουν επίσης μειονεκτήματα, όπως:

- η μη ελεγχόμενη παροχή υπηρεσιών από μη καταρτισμένους ή μη αδειοδοτημένους και πιστοποιημένους συμβούλους, η οποία μπορεί να έχει βλαπτικές επιπτώσεις για την υγεία των καλούντων
- η απουσία οπτικής επαφής κατά την επικοινωνία με τους πελάτες, η οποία περιορίζει τα μέσα αναγνώρισης της συναισθηματικής κατάστασής τους
- η δυσκολία στη διασφάλιση του απορρήτου και της εμπιστευτικότητας των συνομιλιών, εκτός εάν εφαρμόζονται σχετικά ηλεκτρονικά πρωτόκολλα
- η μεροληψία στην αφήγηση των γεγονότων από την πλευρά των ωφελουμένων, καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα διασταύρωσης των πληροφοριών με κάποιον άλλον εμπλεκόμενο
- η πιθανότητα διακοπής των συνεδριών λόγω τεχνικών κωλυμάτων ή απόφασης του πελάτη στην πρώτη περίπτωση ο σύμβουλος οφείλει να επαναδιαβεβαιώσει τον πελάτη για τις προθέσεις του, προκειμένου να επανακτήσει την εμπιστοσύνη του – σε κάθε περίπτωση όμως προϋποτίθεται η απόφαση του πελάτη να επανασυνδεθεί με τη γραμμή



- η ευκολία διάσπασης της προσοχής του καλούντος από ερεθίσματα του περιβάλλοντός του ή η αδυναμία πλήρους και ειλικρινούς έκφρασης σκέψεων και συναισθημάτων, εξαιτίας της παρουσίας ή της ενδεχόμενης εισόδου άλλων προσώπων στον χώρο από τον οποίο πραγματοποιείται η κλήση
- η αδυναμία ταχείας παρέμβασης εάν διαπιστωθεί ότι ο καλών διατρέχει κάποιον άμεσο κίνδυνο εφόσον η συνομιλία είναι κρυπτογραφημένη
- η εξυπηρέτηση ατόμων που εκφράζουν αναιτιολόγητη και υπερβολική κοινωνική ανησυχία για όσα συμβαίνουν γύρω τους, ενώ οι ίδιοι δεν επηρεάζονται από ένα γεγονός, εις βάρος της ανταπόκρισης σε όσους όντως χρήζουν βοήθειας
- η έλλειψη δυνατότητας για τις υπηρεσίες να προσεγγίσουν ομάδες του πληθυσμού που αποφεύγουν την επαφή με επαγγελματίες ψυχικής υγείας (π.χ. άνδρες, λόγω κοινωνικοποίησης ή άτομα που ανήκουν στην ίδια κοινωνική ομάδα με τους συμβούλους και ανησυχούν για τυχόν αποκάλυψη της ταυτότητας και της κατάστασής τους σε τρίτους) ή προτιμούν την παραδοσιακή συμβουλευτική συνάντηση
- η δυσκολία συμβουλευτικής σε ζευγάρια, οικογένειες ή ομάδες
- μεθοδολογικές δυσκολίες στην αξιολόγηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξαιτίας του απορρήτου των συνδιαλέξεων, που απαγορεύει την επαφή με τους πελάτες σε επόμενο χρόνο (follow-up) κ.ά.

### 2.1.2. Στελέχωση

Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης απασχολούν ως επί το πλείστον κοινωνικούς επιστήμονες (ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, κοινωνιολόγους, θεολόγους), επαγγελματίες υγείας (γιατρούς, νοσηλεύτες), νομικούς και άλλες ειδικότητες (π.χ. εκπαιδευτικούς, μηχανικούς), ανάλογα με τη στοχοθεσία κάθε γραμμής. Η επιλογή τους στηρίζεται σε τυπικά προσόντα (ακαδημαϊκοί τίτλοι, συναφής εμπειρία και επιμόρφωση), αλλά κυρίως στην καταλληλότητα και την ετοιμότητά τους να επιτελούν πολλαπλούς, σύνθετους, αλληλοσυμπληρωματικούς και απαιτητικούς ρόλους (Καλλινικάκη, 1989, στο: Ντουλάκη & Φραγκούδη, 2006: 11) και να εφαρμόζουν τις αρχές δόμησης μιας γόνιμης συνέντευξης και ενεργού, μη επικριτικής ακρόασης (McLennan et al, 1994, in: Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 240).

Οι επαγγελματίες που εργάζονται σε τηλεφωνικές γραμμές στήριξης λειτουργούν, ανάλογα με τον φορέα ή τα αιτήματα που δέχονται, ως αξιολογητές (συλλέγουν και συνθέτουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των καλούντων, αξιολογούν δεδομένα, λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με τους ενδεδειγμένους τρόπους παρέμβασης), ως σύμβουλοι και εμπνευστές (συνεργάζονται με τους συμβουλευομένους, ενθαρρύνουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης, υποστηρίζουν την επίλυση συγκρούσεων και την αναπτυξιακή πορεία των πελατών), ως μεσολαβητές και συνήγοροι (συνδέουν τους ενδιαφερομένους με άλλες δομές αρμόδιες να παρέχουν τις απαιτούμενες υπηρεσίες, υποστηρίζουν τα αιτήματά τους έναντι τρίτων), ως διοικητικά στελέχη (αξιοποιούν και κατανέμουν

πόρους, εκπαιδεύουν και εκπαιδεύονται, επικοινωνούν και συνεργάζονται με τους συναδέλφους τους, αλλά και στελέχη άλλων συναρμόδιων φορέων) (Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 22-32; Καλλινικάκη, 1989, στο: Ντουλάκη & Φραγκούδη, 2006: 11-12).

Μολονότι τα στελέχη των τηλεφωνικών γραμμών διαθέτουν συνήθως υψηλού επιπέδου κατάρτιση και επαγγελματικές δεξιότητες, οι Μενούτης και συνεργάτες (Μενούτης κ.ά., 2005, στο: Ντουλάκη & Φραγκούδη, 2006: 10-11) επισημαίνουν δύο «επαγγελματικές ασθένειες» που συχνά παρατηρούνται στον κλάδο. Πρόκειται για τα φαινόμενα «του μεγαλείου» και «της κάμψης». Στην πρώτη περίπτωση, οι επαγγελματίες στερούνται την ικανότητα υγιούς συνδιαλλαγής με το περιβάλλον τους, υπερεκτιμούν τα προσόντα και τις δεξιότητές τους, προβαίνουν σε επιδερμικές ερμηνείες και τηρούν στάση υπεροχής απέναντι στους καλούντες, για τους οποίους θεωρούν ότι βρίσκονται σε μειονεκτική θέση, σύμφωνα με την «ηθική οικονομία των σχέσεων» (Gartner & Reissman, 1977 – Liang et al, 2001, in: Pollock et al, 2012: 120). Από την άλλη πλευρά, τα στελέχη συχνά βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση, η οποία σταδιακά εξωτερικεύεται ως αδυναμία διαρκούς εγρήγορσης, στερεοτυπική επανάληψη διαλόγων, απάθεια, αμφισβήτηση των ατομικών δεξιοτήτων τους ή της χρησιμότητας της υπηρεσίας, έλλειψη κινήτρων και ικανοποίησης κ.ά. Για τους λόγους αυτούς, καθοριστικό ρόλο στην εύρυθμη λειτουργία των γραμμών και στην επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη των στελεχών τους διαδραματίζουν η επιμόρφωση, η εποπτεία, η ανατροφοδότηση, αλλά και οι συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι σύμβουλοι (π.χ. ωράριο, φόρτος εργασίας, διαλείμματα) (O'Sullivan & Whelan, 2011: 320-321).

Ειδική αναφορά αξίζει να γίνει στις γραμμές στήριξης όπου εργάζονται εθελοντές, οι οποίοι, υπό την εποπτεία και την καθοδήγηση μικρού συνήθως αριθμού πεπειραμένων και ικανών επαγγελματιών και εκπαιδευτών από την ίδια ομάδα ή κάποιον άλλον φορέα, προσφέρουν ανεκτίμητες υπηρεσίες σε πλήθος περιπτώσεων (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 239). Η παρουσία εθελοντών στις τηλεφωνικές γραμμές σαφώς μειώνει το λειτουργικό κόστος των δομών, ταυτόχρονα όμως αυξάνει την αποτελεσματικότητά τους, καθώς κεφαλαιοποιεί τις γνώσεις τελειοφοίτων σε προγράμματα ψυχολογίας, κοινωνικής εργασίας, νοσηλευτικής κ.λπ. ή/και τις δεξιότητες επιμορφωμένων αποφοίτων που ενδιαφέρονται να προσφέρουν κοινωνικό έργο ή να αποκτήσουν εργασιακή πείρα (Rainey, 1985: 309). Στις περιπτώσεις όμως που οι εθελοντές είναι απλοί πολίτες, χωρίς δηλαδή προηγούμενη συναφή εκπαίδευση και επαγγελματικό ιστορικό, υπάρχει σοβαρό ενδεχόμενο δευτερογενούς θυματοποίησής τους, και μάλιστα ανεξάρτητα από τον φόρτο εργασίας τους (Ghahramanlou & Brodbeck, 2000, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 311), φαινόμενο που αναλύεται σε επόμενη ενότητα (2.2.3.). Σημειωτέον ότι οι εθελοντές στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης είναι κατά κανόνα πρωτότοκες γυναίκες, με υψηλά ακαδημαϊκά προσόντα και καλή κοινωνικοοικονομική κατάσταση, με εξωστρέφεια και επιθυμία να αποκτούν έντονα βιώματα (Brown, & Ashcraft, 2007 - Rosenthal & Rosnow, 1975, in: Paterson et al, 2009: 462).

### **2.1.3. Χρήστες των υπηρεσιών**

Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης εξυπηρετούν άτομα που αντιμετωπίζουν κάποια κρίση γενικά, όπως π.χ. η γραμμή ζωής (Lifeline) που λειτουργεί στην Αυστραλία. Μπορεί επίσης να έχουν εξειδικευμένη στόχευση που αφορά είτε σε συγκεκριμένα ζητήματα (π.χ. διαχείριση πένθους, αυτοκτονικός ιδεασμός), είτε σε ομάδες πληθυσμού (π.χ. παιδιά και εφήβους, άνδρες) (Καφφές,

Τριανταφύλλου & Γιωτάκος, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 181-183; O'Sullivan & Whelan, 2011: 310; Whitlock, Powers, & Eckenrode, 2006, in: Fukkink & Hermanns, 2009: 759). Στην περίπτωση που οι λήπτες των υπηρεσιών είναι ανήλικοι, δεν απαιτείται πάντοτε η συναίνεση των κηδεμόνων, όπως π.χ. ισχύει για την Dutch Kindertelefoon (Fukkink & Hermanns, 2009: 759).

Οι γραμμές στήριξης συνιστούν ένα ασφαλές και άνετο πλαίσιο έκφρασης και αναζήτησης συμπαράστασης για:

- πάσχοντες από χρόνια νοσήματα, π.χ. διαβήτη, υπέρταση, ρευματοειδή αρθρίτιδα, πολλαπλή σκλήρυνση, νεοπλασίες (Cosio et al, 2011: 227-234; Rainey, 1985: 308-315; Srivastava et al, 2015: N.P.; Woods, Drew & Leydon, 2015: 943-953),
- ασθενείς που διανύουν στάδιο μετεγχειρητικής αποκατάστασης και τους ανθρώπους που τους φροντίζουν (Li et al, 2014: 207-211),
- γυναίκες με διατροφικές διαταραχές (Zabinski et al, 2003, in: Haberstroh et al, 2007: 270),
- άτομα που αντιμετωπίζουν διαταραχές ύπνου (Strom, Pettersson & Andersson, 2004, in: Haberstroh et al, 2007: 270),
- άτομα που επιθυμούν να διακόψουν το κάπνισμα (Hollis et al, 2007: i53; Kealey et al, 2009: 1393-1405; Srivastava et al, 2015: N.P.), τη χρήση άλλων εξαρτησιογόνων, ψυχοτρόπων ή παράνομων ουσιών (Gates, 2015: 18-28) ή άλλου είδους εξαρτήσεις, όπως την ενασχόληση με τυχερά παίγνια (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 240),
- άτομα που αναζητούν πληροφορίες για θέματα γονιμότητας ή εναλλακτικών τρόπων απόκτησης τέκνων (Καφφές, Τριανταφύλλου & Γιωτάκος, 2006, στο: Γιωτάκος Τριανταφύλλου, 2006: 213-214),
- μητέρες με νεογέννητα βρέφη που αναζητούν συμβουλές για τον θηλασμό και γενικά τη φροντίδα των νεογνών (Srivastava et al, 2015: N.P.),
- γυναίκες αρχηγούς μονογονεϊκών οικογενειών (Paterson et al, 2009: 460),
- παιδιά και εφήβους με προβλήματα αυτοεικόνας, ενδοοικογενειακής ή ενδοσχολικής βίας, σχέσεων με τους οικείους και το άλλο φύλο κ.ά. (Emmison, Butler & Danby, 2011: 8) και
- θύματα καταστροφών (Srivastava et al, 2015: N.P.).

Συνολικά, οι γραμμές αφορούν άτομα που έχουν ιδεασμό, κάνουν σχέδια ή έχουν αποπειραθεί να αυτοκτονήσουν, ανθρώπους με αγχώδεις διαταραχές, λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και άτομα κοινωνικώς αποκλεισμένα (Bassilios et al, 2015: 621; Johnston et al, 2009, in: Bassilios et al, 2015: 629).

#### 2.1.4. Τρόποι εξυπηρέτησης – Δεοντολογία

Οι γραμμές στήριξης δια τηλεφώνου στην πλειονότητά τους λειτουργούν 24/7, δηλαδή 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, εκτός εάν αποτελούν μία από τις παρεχόμενες υπηρεσίες κάποιου συμβατικού φορέα και ακολουθούν το τυπικό ωράριο γραφείου (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 240). Η χρήση τηλεφωνητή ενδείκνυται για τις γραμμές που δεν λειτουργούν σε εικοσιτετράωρη βάση (Κωνσταντίνου και Καφφές, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 67; Stark, Christie & Marr, 1994: 45). Η επικοινωνία με κάποιον σύμβουλο μπορεί να γίνεται ένας-προς-έναν, συνήθως άπαξ ή σε επαναλαμβανόμενες συνεδρίες και κατά κανόνα χωρίς προηγούμενη συνεννόηση (Coman, Burrows & Evans, 2001, in: Middleton et al, 2014: 89; Coveney et al, 2012, in: Basillios et al, 2015: 621; Lazar & Erera, 1998, in: Paterson et al, 2009: 460; Rosenfield, 1997, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 310). Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στις γραμμές χωρίς χρέωση ή με ελάχιστη αστική χρέωση, από οποιαδήποτε περιοχή, ακόμη και αν μετακινούνται κατά τη διάρκεια μιας κλήσης ή αλλάζουν τόπο κατοικίας ενόσω εξελίσσεται η συνεργασία (Haberstroh et al, 2007: 280; Hollis et al, 2007: i53; Urbis Keys Young, 2002, in: Basillios et al, 2015: 621). Από τη γεωγραφική ανεξαρτησία εξαιρούνται οι γραμμές που υποστηρίζουν ομάδες αυτοβοήθειας, οι οποίες λειτουργούν σε τοπικό επίπεδο (Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 17).

Η χρηματοδότηση των γραμμών προέρχεται από κρατικούς φορείς, μη κερδοσκοπικές και εθελοντικές οργανώσεις, ακόμη και από ιδιώτες επιχειρηματίες, στο πλαίσιο προγραμμάτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού (Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 18). Οι σύμβουλοι είναι δυνατόν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στην έδρα ενός οργανισμού, σε οργανωμένο τηλεφωνικό κέντρο ή από τον προσωπικό τους χώρο (κατοικία ή επαγγελματική στέγη, μέσω συστήματος εκτροπής κλήσεων) (Hollis et al, 2007: i53; Κωνσταντίνου και Καφφές, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 65-68). Γενικά, η λειτουργία των τηλεφωνικών γραμμών στηρίζεται σε κάποιο εθνικό πρωτόκολλο, καθώς και σε διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές (Fukkink & Hermanns, 2009: 759), ενώ ο σκοπός, η πολιτική και ο κανονισμός λειτουργίας τους χρειάζεται να είναι ρητοί, καταγεγραμμένοι και κοινοποιησιμοι, τόσο στους ίδιους τους συμβούλους, όσο και στους δυνητικούς αποδέκτες των υπηρεσιών (Κωνσταντίνου και Καφφές, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 49). Ειδική μέριμνα πρέπει να λαμβάνεται όταν στη λειτουργία των γραμμών υπεισέρχονται νομικά ζητήματα, όπως η αποκάλυψη πληροφοριών που αφορούν σε εγκληματικές δραστηριότητες (π.χ. ανθρωποκτονίες, τρομοκρατικές ενέργειες) (Πιπεροπούλου & Μαστοραντωνάκη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 112-113).

Οι τηλεφωνικές συνεδρίες μπορεί να έχουν προκαθορισμένη διάρκεια ή/και να ακολουθούν προδιαγεγραμμένο σχήμα και προτυποποιημένους διαλόγους (π.χ. Emmison, Butler & Danby, 2011: 20-21; Hollis et al, 2007: i55; Li et al, 2014: 207-211) ή να διαρκούν σύμφωνα με τη βούληση του εξυπηρετούμενου (Μαστοραντωνάκη και Ζαφειροπούλου, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 96). Οι συνομιλίες συνήθως αποσκοπούν στη διερεύνηση και την αξιολόγηση του αναφερόμενου προβλήματος, στην παρακίνηση και την καθοδήγηση του πελάτη, στη συναισθηματική στήριξη και την ενδυνάμωση του καλούντος, στην παραγωγή πρακτικών λύσεων και αποφάσεων, στη μείωση των κινδύνων ατυχήματος ή εσκεμμένης αυτοκαταστροφικής ή αντικοινωνικής συμπεριφοράς και, τελικά, στην αύξηση της αυτοαποτελεσματικότητας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των εξυπηρετούμενων (Cosio et al, 2011: 232; Fukkink & Hermanns, 2009: 762; Hollis et al, 2007: i55; Li et al, 2014: 207-211).

Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι επωφελούμενοι απευθύνονται στις γραμμές αυτοβούλως ή με την παρότρυνση κάποιου θεραπευτή (Basillios et al, 2015: 622), υπάρχουν όμως και περιπτώσεις στις οποίες οι πελάτες δέχονται κλήσεις από τους συμβούλους κατόπιν προκαταρκτικής συμφωνίας ή/και ειδικής προπαρασκευής σχετικά με το πλαίσιο συνεργασίας (Li et al, 2014: 207-211).

Οι βασικές αρχές πάνω στις οποίες δομείται μια συμβουλευτική σχέση είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης, η εχεμύθεια, η ενσυναίσθηση, το γνήσιο ενδιαφέρον, η αποδοχή και η αυθεντικότητα που εκφράζεται από την πλευρά του συμβούλου προς όφελος της ψυχολογικής προσαρμογής και της προσωπικής ανάπτυξης του εξυπηρετούμενου (Pollock et al, 2012: 113). Οι αξίες αυτές, οι οποίες αρθρώνονται μέσω κατάλληλων τεχνικών που προέρχονται από την επιστήμη της Συμβουλευτικής Ψυχολογίας και ειδικά της ανθρωποκεντρικής – πελατοκεντρικής προσέγγισης του Rogers (1986, in: Holmes & Foster, 2012: 25), χρειάζεται να αναδύονται ακόμη πιο ευδιάκριτα κατά την πραγματοποίηση μιας τηλεφωνικής συμβουλευτικής συνάντησης. Τούτο, διότι ο περιορισμός των διαύλων επικοινωνίας δυσχεραίνει την προσωπική επαφή, καθώς απουσιάζουν ορισμένα από τα παραγωγιστικά και τα οπτικά μηνύματα που διανθίζουν, αποσαφηνίζουν και καθιστούν την αλληλεπίδραση γνησιότερη και ειλικρινέστερη (Fukkinik & Hermanns, 2009: 759; Gilat & Rosenau, 2011: 326). Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι η αφοσίωση του συμβούλου μπορεί εύκολα να αμφισβητηθεί από τον καλούντα εξαιτίας ηχητικών ενδείξεων που προέρχονται από το περιβάλλον, όπως ήχοι πληκτρολόγησης, μουσική από κάποιο μέσο παραγωγής ήχου, σειρήνες από τον δρόμο κ.ά. (Cromdal et al, 2012: 376), ενώ σε κάποιες περιπτώσεις η τυπική και ουδέτερη στάση του συμβούλου εκλαμβάνεται ως απρόσωπη, ψυχρή και προβλέψιμη (Pollock et al, 2010, in: Pollock et al, 2012: 118).

Επίσης, βασικό συστατικό μιας αποτελεσματικής συμβουλευτικής συνάντησης χρειάζεται να είναι η ισοτιμία στη σχέση των δύο μερών. Σύμφωνα με έρευνα των Gilat & Rosenau (2011: 327-333) με δείγμα εθελοντών συμβούλων στην τηλεφωνική γραμμή στήριξης της Ένωσης για Συναισθηματικές Πρώτες Βοήθειες του Ισραήλ (Israeli Association for Emotional First Aid - ERAN), η επίτευξη μιας ισότιμης, αμφίδρομης σχέσης συμβαίνει όταν ο σύμβουλος επικεντρώνεται στο πρόβλημα που αναφέρει ο καλών από την έναρξη της κλήσης, διαθέτει εύλογο χρόνο για την εκδίπλωση των παραμέτρων που συνθέτουν το πρόβλημα, επιτρέπει στον συμβουλευόμενο να ελέγχει τον ρυθμό της συζήτησης, μοιράζεται με μέτρο προσωπικά του ζητήματα, χρησιμοποιεί παραστατικό λόγο (μεταφορές, παρομοιώσεις κ.λπ.) και πρακτικά παραδείγματα. Απώτερος στόχος είναι να κατευθύνει τον συμβουλευόμενο προς αλλαγές σε γνωσιακό, συναισθηματικό και συμπεριφορικό επίπεδο που έχουν αξία και εφαρμοσιμότητα για τον ίδιο τον ενδιαφερόμενο, αλλά και διευρύνουν τις προοπτικές του (Pollock et al, 2012: 113).

Η ενίσχυση των αυτοδιαχειριστικών δεξιοτήτων του συμβουλευόμενου μπορεί να επιτευχθεί μέσω της διατύπωσης ερωτήσεων από τον σύμβουλο, όπως συμβαίνει π.χ. στην Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή της Αυστραλίας για παιδιά (Kids Helpline). Σε αυτή την περίπτωση, ο σύμβουλος παρεμβάλλεται με τρόπο εξατομικευμένο, διαμεσολαβεί, χωρίς να κατευθύνει απροκάλυπτα και κανονιστικά τον καλούντα προς έτοιμες και δοκιμασμένες συνταγές στα ζητήματα που τον απασχολούν (Butler et al, 2010, in: Emmison, Butler & Danby, 2011: 4-5). Οι συμβουλευόμενοι εκτιμούν συμβούλους με κατάρτιση και υποστηρικτική διάθεση, ενώ απορρίπτουν εκείνους που παρέχουν περιττές πληροφορίες ή συμβουλές με ύφος απαξιωτικό και κατευθυντικό (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 240-241). Άλλωστε, στην επικοινωνία παρεμβάλλεται το ίδιο το μέσο, το οποίο καθιστά αισθητή την κοινωνική παρουσία (social presence) του συνομιλητή, διαμορφώνοντας

έτσι τους όρους συνύπαρξης των δύο μερών, συμβάλλοντας στη διατήρηση και την αύξηση της επίγνωσης και της αμοιβαίας δέσμευσής τους και, τελικά, ενισχύοντας την εν εξελίξει συμμαχία (Biocca, Harms & Gregg, 2001 – Short, Williams & Christie, 1976, in: Holmes & Foster, 2012: 16-17 & 29).

Στα δομικά στοιχεία μιας ουσιαστικής τηλεφωνικής συμβουλευτικής συνομιλίας συγκαταλέγεται ο τρόπος έναρξής της, ο οποίος στην πραγματικότητα θέτει με συντομία τα θεμέλια της αρχόμενης διαπραγματεύσεως (Hollis et al, 2007: i54). Σύμφωνα με τους Cromdal και συνεργάτες (2012: 372), αυτού του είδους οι διυποκειμενικές συμβάσεις (intersubjectivity arrangements) είναι καθοριστικές για κάθε κοινωνική αλληλεπίδραση, ωστόσο λαμβάνουν αυξημένη βαρύτητα όταν γίνεται παροχή υπηρεσιών με την παρεμβολή κάποιου τεχνολογικού μέσου, διότι επηρεάζουν τη συνέχιση, την έκβαση της κλήσης ή τη διαδικασία διάσωσης καθαυτή (Garcia & Parmer, 1999, in: Cromdal et al, 2012: 391). Ο εναρκτήριος χαιρετισμός του συμβούλου-τηλεφωνητή σε μια εισερχόμενη κλήση μπορεί να περιλαμβάνει αναφορά στον καλούμενο αριθμό, τον τύπο του φορέα και της παρεχόμενης υπηρεσίας, στοιχεία της θέσης ή της ταυτότητας του συμβούλου (συνήθως το μικρό όνομα ή κάποιο ψευδώνυμο, για λόγους ασφαλείας – Πιπεροπούλου & Μαστοραντωνάκη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 111; Pollock et al, 2012: 117), ερώτημα σχετικά με τον σκοπό του τηλεφωνήματος ή τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να προσφερθεί βοήθεια ή άλλες πληροφορίες, βάσει των οποίων εγκαθιδρύεται η σχέση και οριοθετούνται αμέσως δύο διακριτοί ρόλοι, εκείνου που αναζητεί και εκείνου που παρέχει βοήθεια (Cromdal et al, 2012: 373). Η αναφορά στην ταυτότητα του φορέα σε συνδυασμό με την άμεση διερεύνηση του περιστατικού για το οποίο γίνεται η κλήση φαίνεται ότι διευκολύνει τη διεργασία και μεταβιβάζει μεγάλο μέρος της ευθύνης για τον συντονισμό της στιχομυθίας στον σύμβουλο (Cromdal et al, 2012: 393).

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες των συμβούλων στις τηλεφωνικές γραμμές συχνά δοκιμάζονται από τους «χρόνιους», «πολλαπλούς» ή «τακτικούς» πελάτες, άτομα δηλαδή που καλούν περισσότερες από μία φορές σε δεδομένο χρονικό διάστημα, παραβιάζοντας τον καθιερωμένο κανόνα της άπαξ επαφής με την υπηρεσία ή της βραχείας υποστηρικτικής παρέμβασης (Hall & Schlosar, 1995, in: Pollock et al, 2012: 114; Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 19). Βάσει έρευνας των Spittal και συνεργατών (2014, in Basillios et al, 2015: 622), η οποία επιβεβαιώνεται από τους Basillios και συνεργάτες (2015: 629), σχετικά με τη φυσιογνωμία των επαναλαμβανόμενα καλούντων, πρόκειται συνήθως για άνδρες ή διεμφυλικούς (transgenders), χωρίς σταθερό σύντροφο, εκτός αγοράς εργασίας, χαμηλού εισοδήματος, με εμπειρία αυτοτραυματισμού και γενικά θέματα ψυχικής υγείας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η συμβουλευτική σχέση χρησιμοποιείται ως υποκατάστατο (Basillios et al, 2015: 631) και είθισται η τηλεφωνική γραμμή να αναθέτει τον καλούντα σε συγκεκριμένο σύμβουλο (Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 19), που διαχειρίζεται τον συμβουλευόμενο ad hoc (Middleton et al, 2014: 89; Spittal et al, 2015: 62). Η συχνότητα της θεωρούμενης ως περιττής και δύσκολης στη διαχείριση επικοινωνίας των ατόμων αυτών με τις γραμμές απασχολεί τους συμβούλους περισσότερο από τις συνηθισμένες κλήσεις (Middleton et al, 2014: 97), ενώ επιβαρύνει το έργο τους, αυξάνοντας τον χρόνο αναμονής και τελικά στερώντας υπηρεσίες από ανθρώπους που απογοητευμένοι εγκαταλείπουν τη γραμμή προτεραιότητας (Basillios et al, 2015: 622).

Τέλος, εκτός από τους τακτικά καλούντες, αυξημένες δεξιότητες ενσυναίσθησης, υπομονής και επαγγελματισμού απαιτεί από τα στελέχη των γραμμών η διαχείριση τηλεφωνημάτων με ανάρμοστο περιεχόμενο (π.χ. υβριστικό, απειλητικό, ρατσιστικό, σεξουαλικό, ομοφοβικό, φάρσες) ή σιωπηλών

(χωρίς ομιλία, μόνο ήχος αναπνοής ή κλάματος) (Καφές, Τριανταφύλλου & Γιωτάκος, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 232-244). Τα τηλεφωνήματα αυτά ενδέχεται να υποκρύπτουν απόγνωση, για την αποκάλυψη της οποίας ο καλών χρειάζεται επιπλέον χρόνο και ενθάρρυνση (Pollock et al, 2012: 116). Σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι επιβεβλημένο να υπάρχει ένα προκαθορισμένο σχέδιο δράσης, το οποίο τίθεται υπό διαπραγμάτευση με τον καλούντα και αποσκοπεί σε σαφή οριοθέτηση (Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 46-48).

### **2.1.5. Η κατάσταση στην Ελλάδα**

Στην Ελλάδα οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ακολουθούν τα πρότυπα οργάνωσης και λειτουργίας που αναφέρθηκαν στις προηγούμενες ενότητες. Ορισμένες από αυτές χρηματοδοτούνται από εθνικούς πόρους και βρίσκονται υπό την εποπτεία υπουργείων, όπως η Τηλεφωνική Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας «197» και η Εθνική Γραμμή Παιδικής Προστασίας «1107» του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης ([www.ekka.org.gr](http://www.ekka.org.gr)) ή η γραμμή 1147 του Εθνικού Οργανισμού Μεταμοσχεύσεων ([www.eom.gr](http://www.eom.gr)), ενώ άλλες στηρίζονται σε ιδιωτική πρωτοβουλία και χρηματοδότηση ή είναι κοινωφελούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, όπως η Γραμμή Ζωής SOS 1065 για ηλικιωμένους ([www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr)) ή η Γραμμή Παρέμβασης για την Αυτοκτονία 1018 ([www.klimaka.org.gr](http://www.klimaka.org.gr)).

Η αναλυτική παρουσίαση και η αξιολόγηση των υφιστάμενων γραμμών δεν εμπίπτουν στους στόχους της παρούσας εργασίας. Εξάλλου, κάτι τέτοιο έχει επιτευχθεί σε προηγούμενες εργασίες (π.χ. Ντουλάκη & Φραγκοῦδη, 2006; Τριανταφυλλίδου, 2012). Αυτό που αξίζει να επισημάνουμε πάντως είναι το γεγονός ότι οι περισσότερες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες απευθύνονται σε συγκεκριμένα τμήματα του πληθυσμού (π.χ. παιδιά, ηλικιωμένους, εξαρτημένα άτομα), εστιάζουν σε εξειδικευμένα θέματα (π.χ. ενδοσχολική βία, κατάθλιψη) ή έχουν προσωρινό χαρακτήρα (π.χ. Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης του Συλλόγου Ελλήνων Ψυχολόγων για τους Πυροπαθείς του 2007 – Μπουκουβάλα, 2007: 42-43). Η δειγματοληπτική επίσκεψη στις ιστοσελίδες των φορέων που συντηρούν κάποιες από τις υπάρχουσες γραμμές και, συγκεκριμένα, στους δικτυακούς τόπους [www.aboutyouth.gr](http://www.aboutyouth.gr), [www.epipsi.gr](http://www.epipsi.gr), [www.help-line.gr](http://www.help-line.gr), [www.kethea.gr](http://www.kethea.gr), [www.klimaka.org.gr](http://www.klimaka.org.gr), [www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr), [www.mazigiatorpaidi.gr](http://www.mazigiatorpaidi.gr), [www.womensos.gr](http://www.womensos.gr), [www.0-18.gr](http://www.0-18.gr), [www.1109.gr](http://www.1109.gr), καταδεικνύει την έλλειψη μόνιμης ειδικής γραμμής για θέματα διαχείρισης καταστροφών και κρίσεων μεγάλης έκτασης, μολονότι πολλά από τα ζητήματα που άπτονται μιας μαζικής καταστροφής (π.χ. τραύμα, πένθος, ψυχοσωματικές διαταραχές) αποτελούν μέρος της στόχευσης των υπαρχουσών γραμμών.

Η μοναδική σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στην περιγραφή του δικτύου υπηρεσιών του ΕΚΚΑ, όπου σημειώνεται ότι λειτουργεί Υπηρεσία Διαχείρισης Κρίσεων συνεπεία φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών, «...η οποία παρεμβαίνει σε περιπτώσεις φυσικών καταστροφών και ατυχημάτων με μεγάλο αριθμό θυμάτων, προκειμένου να προσφέρει κοινωνική και ψυχολογική στήριξη στα πληγέντα άτομα και στους συγγενείς των θυμάτων. Στελεχώνεται από εξειδικευμένο προσωπικό και διαθέτει κινητή μονάδα, η οποία λειτουργεί ως επιτελικό επιχειρησιακό κέντρο σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας και τους φορείς παροχής υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (Ε.Κ.Α.Β., Πυροσβεστική, Αστυνομία κ.ά.)...» (<http://www.ekka.org.gr/files/YPDIA.pdf> &

<http://www.ekka.org.gr/files/ekka.gr.pdf>, Χ.Χ.). Από την αδρομερή περιγραφή της υπηρεσίας προκύπτει ότι το εν λόγω Τμήμα του ΕΚΚΑ παρεμβαίνει μεν σε περιστατικά μαζικής καταστροφής, ωστόσο οι ενέργειές του είναι επιτόπιες, δηλαδή δεν εξασφαλίζουν κάποιου είδους στήριξη μέσω τηλεφώνου προς τους πολίτες - εκτός από τις γενικές υπηρεσίες του φορέα (γραμμές 197 και 1107).

Ταυτόχρονα, πολλοί από τους φορείς που είναι επιφορτισμένοι με την πολιτική προστασία της χώρας και την πρόληψη ή τη διαχείριση κρίσεων (π.χ. Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, ΟΑΣΠ, Πυροσβεστικό Σώμα, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Υπουργεία) παρέχουν πληροφόρηση και εκπαίδευση μέσω των δικτυακών τόπων τους, ενημερωτικών δράσεων, ενεργειών ευαισθητοποίησης κ.ο.κ. Οι πολιτικές αυτές, ορισμένες εκ των οποίων αναφέρονται σε επόμενη ενότητα (3.1.2.), συντελούν μεν στη μείωση της τρωτότητας και στην ενεργοποίηση των πολιτών, σε καμία όμως από αυτές δεν προβλέπεται η λειτουργία αυτοδύναμων τηλεφωνικών γραμμών στήριξης, οι οποίες μπορούν να ενταχθούν αρμονικά και με συνέχεια σε ένα τέτοιο πλαίσιο και να αποδώσουν σημαντικά οφέλη. Εξάλλου, ενεργή είναι και η υπηρεσία του Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης 112, η οποία όμως, ανάλογα με τις αναφερόμενες από τον εκάστοτε καλούντα συνθήκες, απλώς συνδέει τον ενδιαφερόμενο με τις αρμόδιες αρχές (Αστυνομία, Πυροσβεστικό Σώμα, Λιμενικό Σώμα, ΕΚΑΒ, Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή SOS 1056, Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα εξαφανισμένα παιδιά 116000), δηλαδή δεν προσφέρει συμβουλευτική καθοδήγηση.

Κοντολογίς, στην Ελλάδα δεν λειτουργεί κάποια υπηρεσία που προσφέρει στοχευμένη τηλεφωνική στήριξη σε πληγέντες από καταστροφές μεγάλης κλίμακας ή, ακόμη καλύτερα, που θα μπορούσε μέσω τηλεφώνου να παρέχει καθοδήγηση ήδη από τη φάση της πρόληψης και της ετοιμότητας για μια μείζονα καταστροφή.

## **2.2. Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ατόμων που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές**

### **2.2.1. Ορισμός της έννοιας «καταστροφή» και κατηγορίες καταστροφών**

Ο Taylor (1987 & 1989, in: Taylor, 1991: 3-4) ορίζει τις καταστροφές ως πρωτόγνωρα για τους περισσότερους ανθρώπους γεγονότα, που επιβαρύνουν τη φέρουσα διαχειριστική ικανότητα ατόμων και κοινωνιών, ανατρέποντας τα καθιερωμένα πρότυπα διαβίωσης. Τα φαινόμενα αυτά ενδέχεται να είναι απροσδόκητα ή αναμενόμενα, εντοπισμένα σε συγκεκριμένες περιοχές ή διάχυτα και μεγάλης κλίμακας. Στο ίδιο μήκος κύματος, ο Γερμανικός Ερυθρός Σταυρός περιγράφει μια καταστροφή ως ασυνήθιστη κατάσταση, κατά την οποία διακόπτεται απότομα η καθημερινότητα των ανθρώπων και γεννώνται απαιτήσεις για βασικά αγαθά, όπως προστασία, στέγαση, τροφή, ρουχισμό, ιατρική φροντίδα κ.ά. (K-Vorschrift, 1988, in: Dombrowsky, 1995: 242), ενώ η Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη (Χ.Χ.: 2) διακρίνει τη χωροχρονική διάσταση μιας μαζικής καταστροφής, ορίζοντάς την ως «έκτακτο γεγονός, χωροχρονικά συμπυκνωμένο». Οι συνέπειες μιας καταστροφής μπορεί να είναι χρονικά άμεσες ή μακροπρόθεσμες και να αντανakλούν την επίδρασή τους σε συστήματα, όπως η οικονομία, η εκπαίδευση, η υγεία, η αγορά εργασίας, η διακυβέρνηση κ.ά. (Jacobs et al, 2011: 1077; Wunsch-Hitzig et al, 2002: 417). Μάλιστα, έχει εκτιμηθεί ότι το ψυχοκοινωνικό κόστος που συνοδεύει τις καταστροφές είναι πολλαπλάσιο του υλικού κόστους τους, με αποτέλεσμα οι διεθνείς πολιτικές των τελευταίων δεκαετιών να δίνουν ολοένα και μεγαλύτερη έμφαση στην έγκαιρη πρόληψη και στην μακροπρόθεσμη αντιμετώπιση των συνεπειών τους (Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, 2007: 20).



Οι καταστροφές μπορεί να είναι φυσικές (π.χ. πλημμύρες, κυκλώνες, σεισμοί, ηφαίστεια, δασικές πυρκαγιές) ή ανθρωπογενείς (π.χ. τροχαία ατυχήματα, ναυάγια, μαζικοί πυροβολισμοί, τρομοκρατικές ενέργειες), είναι όμως δυνατόν να συνδυάζουν αιτίες από κάθε κατηγορία (Raphael & Meldrun, 1991: 65; Roberts, 2002, in: Jordan, 2003: 398). Η Διεθνής Βάση Δεδομένων για Καταστροφές (The International Disaster Database - EM-DAT, N.D.) παρέχει μια ακόμη πιο εκλεπτυσμένη κατηγοριοποίησή τους σε *φυσικές* [γεωφυσικές (π.χ. σεισμική ή ηφαιστειακή δραστηριότητα), μετεωρολογικές (π.χ. ακραίες θερμοκρασίες, καταιγίδες), υδρολογικές (π.χ. κατολισθήσεις, πλημμύρες), κλιματολογικές (π.χ. ξηρασία, δασικές πυρκαγιές), βιολογικές (π.χ. επιδημίες, επιδρομές εντόμων), εξωπλανητικές (π.χ. μετεωρίτες, αστεροειδείς)] και *τεχνολογικές* [βιομηχανικά ατυχήματα (π.χ. χημική διαρροή, ακτινοβολία), ατυχήματα μεταφορών (π.χ. αεροπορικά, τροχαία) και διάφορα άλλα ατυχήματα (π.χ. εκρήξεις, κατάρρευση κατασκευών)]. Στις καταστροφές που προξενούνται με ανθρώπινη υπαιτιότητα και σκοπιμότητα συγκαταλέγονται οι πόλεμοι και οι γενοκτονίες (Jacobs et al, 2011: 1076). Εξάλλου, σύμφωνα με μια διαφορετική θεώρηση των καταστροφών, αυτές οφείλονται αποκλειστικά στην επικράτηση του ανθρώπου πάνω στον πλανήτη, είτε επειδή η ανθρώπινη παρέμβαση προξενεί φυσική ανισορροπία, είτε επειδή φυσικά φαινόμενα εκδηλώνονται σε σημεία όπου χωρίς την ανθρώπινη παρουσία δεν θα γινόταν λόγος για καταστροφή (Carr, 1932, in: Dombrowsky, 1995: 248; Cutter, 2005 - Miletti, 1999, στο: Λέκκας & Ανδρεαδάκης, 2015: 8-9).

Κατά συνέπεια, η κοινωνική τρωτότητα είναι αυτή που αναγνωρίζεται ως καταλυτικός παράγοντας στην εξέλιξη και τον μετασχηματισμό μιας καταστροφής σε ολοκληρωτική τραγωδία (Tobin et al, 2006: 80). Ο κοινωνιολόγος Carr ήταν ο πρώτος που αποπειράθηκε να συνδέσει τις καταστροφές με την καθίζηση των πολιτισμικών προστατευτικών μηχανισμών (Carr, 1932, in: Dombrowsky, 1995: 247). Σύμφωνα με μια μαθηματική αναπαράσταση της παραπάνω σχέσης, το ενδεχόμενο μιας απώλειας (*risk*) συναρτάται με τον κίνδυνο (*hazard*), δηλαδή τον παράγοντα που μπορεί να προξενήσει βλάβη σε ένα σύστημα, πολλαπλασιαζόμενο με την τρωτότητα (*vulnerability*) μιας κοινότητας όταν αφαιρεθούν οι πόροι που μπορούν να περιορίσουν τις επιπτώσεις του κινδύνου (Dwyer et al, 2004, in: Flanagan et al, 2011: 1: [Risk = Hazard \* (Vulnerability – Resources)]. Με άλλα λόγια, οι πραγματικές διαστάσεις που μια καταστροφή προσλαμβάνει μπορούν να γίνουν αντιληπτές μόνο όταν λαμβάνεται υπόψη το κοινωνικό σκηνικό από το οποίο πηγάζουν και το οποίο εν συνεχεία κλονίζουν (Turner & Pidgeon, 1998, στο: Λέκκας & Ανδρεαδάκης, 2015: 11).

Οι Tobin και συνεργάτες (2006: 79) επισημαίνουν ότι η ευπάθεια ενός πληθυσμού χαρακτηρίζεται από ρευστότητα και πηγάζει από τρεις ομάδες μεταβλητών: το γεωφυσικό περιβάλλον, το δομημένο περιβάλλον και τα κοινωνικο-δημογραφικά γνωρίσματα ορισμένων τμημάτων του πληθυσμού. Έτσι, σύμφωνα με τους ίδιους, αλλά και πολλούς άλλους ερευνητές (Abramson et al, 2015: 46; den Ouden et al, 2007: N.P.; Flanagan et al, 2011: 2; Hughbank & Cano, 2014: N.P.; Lundin, 1991: 91; Norris et al, 2001, in: Eidelson, D' Alessio & Eidelson, 2003: 144; Norris et al, 2002: 207-239; Oliver-Smith & Hoffman, 1999, in: Tobin et al, 2006: 80; Quarantelli, 1980 – Vogt, 1990, in: Flanagan et al, 2011: 6; Tobin et al, 2006: 79; Yule, Perrin & Smith, 2001, in: Whalen et al, 2004: 1), υπάρχουν ορισμένοι προδιαθετικοί παράγοντες που αυξάνουν τη συναισθηματική τρωτότητα συγκεκριμένων ομάδων. Πιο ευάλωτοι στις επιπτώσεις ενός δυνητικά τραυματικού συμβάντος και πιο επιρρεπείς στην εκδήλωση αρνητικών συναισθηματικών και γνωστικών αντιδράσεων εμφανίζονται οι αυτόπτες μάρτυρες, όσοι καταφθάνουν πρώτοι στην πληγείσα περιοχή, μέλη των δημοσιογραφικών συνεργείων που αποτυπώνουν τα γεγονότα, παιδιά και έφηβοι, γυναίκες μέσης ηλικίας, ηλικιωμένοι, άτομα με χαμηλό εισόδημα ή μορφωτικό επίπεδο, άνεργοι, άτομα κοινωνικά απομονωμένα, ΑμεΑ,

άνθρωποι που δεν διαθέτουν ιδιόκτητο μέσο μεταφοράς, άτομα που διαμένουν σε ομαδικά καταλύματα (π.χ. κοιτώνες, σωφρονιστικά καταστήματα, ψυχιατρικά ιδρύματα), άτομα που ανήκουν σε ομάδες με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες και με δυσκολία πρόσβασης στην πληροφόρηση, όσοι αντιμετωπίζουν σοβαρά πλήγματα στην ψυχοκοινωνική τους ταυτότητα ή/και συρρίκνωση στο κοινωνικό τους κεφάλαιο (στρατηγικές διαχείρισης, αυτοέλεγχος, αισιοδοξία, αντιλαμβανόμενη και πραγματική υποστήριξη από το περιβάλλον, εκτεταμένη απώλεια περιουσίας ή/και εργασίας), όσοι έρχονται αντιμέτωποι με ανθρωπογενείς καταστροφές (επειδή αυτές προκαλούνται από ανθρώπινη πρόθεση ή αμέλεια), οι χρονίως πάσχοντες από σωματικά και ψυχικά/νοητικά νοσήματα.

Σύμφωνα με το προαναφερθέν ταξινομικό σχήμα (Taylor, 1991: 5), ως θύματα αναφέρονται τα άτομα που άμεσα ή έμμεσα δέχονται την επίδραση των καταστροφών και διακρίνονται, ανάλογα με τον βαθμό έκθεσης, σε: πρώτου βαθμού (primary), άτομα που έχουν βιώσει εκ του σύνεγγυς το καταστροφικό γεγονός, δευτέρου βαθμού (secondary), συγγενείς και φίλοι των θυμάτων της προηγούμενης ομάδας, τρίτου βαθμού (tertiary), εργαζόμενοι στο πεδίο της καταστροφής, τετάρτου βαθμού (quaternary), άτομα που στηρίζουν εμπράκτως (π.χ. με τρόφιμα, ρουχισμό, χρήματα) τα θύματα πρώτου βαθμού ή έχουν κάποιο μερίδιο ευθύνης για τα αίτια της καταστροφής, πέμπτου βαθμού (quinternary), άτομα με παθολογική προδιάθεση ή άτομα που εκμεταλλεύονται την κατάσταση με νοσηρά κίνητρα, έκτου βαθμού (sesternary), άτομα που κατά τύχη δεν έχουν εκτεθεί στον κίνδυνο. Τέτοιου είδους ταξινομήσεις είναι χρήσιμες, προκειμένου να αναγνωρίζεται και να αξιολογείται η δυναμική ατόμων και ομάδων και να προσαρμόζονται ανάλογα οι μέθοδοι προετοιμασίας, καθοδήγησης και αποκατάστασης ενός πληθυσμού (Taylor, 1991: 5-6). Σε πιο αδρές ταξινομήσεις των θυμάτων, αναφέρονται τα πρωτογενή θύματα (primary), δηλαδή τραυματίες, αυτόπτες ή αυτήκοοι μάρτυρες και τα δευτερογενή θύματα (secondary), δηλαδή άτομα που συμπονούν, συμπαραστέκονται στα πρωτογενή θύματα, ακούν εξιστορήσεις των γεγονότων κ.λπ. (Pearlman & Saakvitne, 1995, in: Jordan, 2003: 401).

Εξάλλου, η έννοια της καταστροφής μπορεί να αποδίδεται και με ποσοτικά κριτήρια. Έτσι, σύμφωνα με την EM-DAT, ένα γεγονός αποκτά χαρακτήρα καταστροφής όταν επιφέρει 10 ή περισσότερους θανάτους, 100 ή περισσότερα θύματα, κήρυξη της πληγείσας περιοχής σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης ή κλήση για διεθνή βοήθεια (στο: Λέκκας & Ανδρεαδάκης, 2015: 12). Συνεπώς, μια καταστροφή διαφοροποιείται από οποιοδήποτε ατύχημα ή δυστύχημα λόγω του πλήθους των θυμάτων ή/και της έκτασης των ζημιών που προκαλεί.

Από την άλλη πλευρά, ρυθμιστικό ρόλο σε αυτές τις συνθήκες φαίνεται να έχει η ανθεκτικότητα (resilience), η οποία, σύμφωνα με τους Lee και Blanchard, ορίζεται ως «... η ικανότητα ενός συστήματος να αντέξει ή να ανακάμψει μετά από ένα γεγονός που διαταράσσει σημαντικά τη λειτουργία προσαρμογής, τη βιωσιμότητα ή την ανάπτυξή του...» (Lee & Blanchard, 2012, in: Abramson et al, 2015: 44) και συνιστά διεργασία και όχι αποτέλεσμα. Η ανθεκτικότητα χαρακτηρίζει ομάδες-κοινωνίες και άτομα, ενώ επίσης περιλαμβάνει συναισθηματικές και ψυχολογικές διαστάσεις (Walsh, 1998, in: Jordan, 2003: 400).

Οι παράγοντες που φαίνεται να ενεργοποιούν τον μηχανισμό προσαρμογής, φυσικής αυτοθεραπείας και ταχείας αποκατάστασης ενός ατόμου ή πληθυσμού, προς όφελος των θυμάτων κάθε βαθμού (Larson & Lee, 1996, in: Jordan, 2003: 398; Melzak, 1997, in: Jordan, 2003: 399), μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε *πτυχές προσωπικότητας* (π.χ. αυτοεκτίμηση, αυτορρύθμιση, αντοχή), *στάσεις* (π.χ. αισιοδοξία, φιλαλληλία), *ικανότητες σύνδεσης με άλλους* (π.χ. δικτύωση,

αλληλεγγύη, έκφραση ευγνωμοσύνης, ενδιαφέρον για τις εξελίξεις διεθνώς), *γνωστικές μεταβλητές* (π.χ. δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων) και *γενικότερη προσαρμογή* (π.χ. δεξιότητες διαχείρισης άγχους, αναγνώριση ευκαιριών για αναθεώρηση και επαναπροσδιορισμό αξιών και στάσεων) (Bonanno & Diminich, 2012 - Wright, Masten & Narayan, in: Abramson, 2015: 46; Holloway & Ursano, 1984, in: Jordan, 2003: 400; Whalen et al, 2004: 6-7).

Σε προκαταστροφικές περιόδους και στην κινητοποίηση των υγιών δυνάμεων που ενισχύουν την προσαρμοστικότητα ενός πληθυσμού μπορούν να εμπλέκονται οι δομές ψυχοκοινωνικής στήριξης, συμπεριλαμβανομένων των τηλεφωνικών γραμμών. Οι γραμμές διευκολύνουν την πρόσβαση των ατόμων σε μονάδες υγείας, άρα σε ανθρώπινο και κοινωνικό κεφάλαιο (Abramson, 2015: 48), καλλιεργούν και διαχέουν δεξιότητες πρόληψης, απόκρισης και διαχείρισης, ενώ ταυτόχρονα συντελούν στην επαναδημιουργία και την ενδυνάμωση των δεσμών ανάμεσα στα μέλη των κοινοτήτων και των οργανισμών (Watson & Ruzek, 2009: 215).

### **2.2.2. Χρησιμότητα των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης**

Η μελέτη γεγονότων μαζικής καταστροφής των τελευταίων ετών έχει οδηγήσει στη διαπίστωση ότι οι ψυχοκοινωνικές παρεμβάσεις που εφαρμόζονται μετά την εκδήλωση μιας καταστροφής χρειάζεται να είναι πιο αποτελεσματικές, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των κοινοτήτων που επηρεάζονται – όχι οριζόντιες που φαινομενικά αντιμετωπίζουν υποτιθέμενες διαταραχές - και λιγότερο δαπανηρές – ιδίως σε συνθήκες στις οποίες οι πόροι είναι περιορισμένοι. Επίσης, θεωρείται σημαντικό οι υπηρεσίες να εδράζονται στα υπάρχοντα συστήματα υγείας και πολιτικής προστασίας και να συνδέονται οργανικά με αυτά, αφού εκεί αυθόρμητα συνήθως προσφεύγουν οι πληγέντες. Οι υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής μέριμνας μπορούν να ενισχύουν την αποδοτικότητα των συνολικών συστημάτων, εφόσον εκσυγχρονίζονται τακτικά, είναι συμβατές με τα γενικά σχέδια προετοιμασίας, έκτακτης ανάγκης ή μετριασμού των επιπτώσεων που καταρτίζονται από τις κυβερνήσεις ή τις κατά τόπους κοινότητες και, οπωσδήποτε, έχουν διασφαλισμένη διάρκεια πέρα από τα χρονικά όρια μιας καταστροφής (Hughban & Cano, 2014: N.P.; Stark, Christie & Marr, 1994: 44; Reifels, Bassilios & Pirkis, 2012: 226; Stevens et al, 2013: 774-775; Wang et al, 2008, in: Watson & Ruzek, 2009: 218; WHO, 2003 & 2005, in: Kutcher, Chehil & Roberts, 2005: 338-339). Η ανάγκη λειτουργίας των δομών σε μόνιμη βάση υπαγορεύεται από δύο κυρίως μεταβλητές: α) την απρόσμενη και άτακτη φύση των καταστροφών, που υποχρεώνει σε επαναλαμβανόμενες ενάρξεις και λήξεις λειτουργίας των υπηρεσιών και β) το συνακόλουθο πολλαπλό κόστος οργάνωσης, στελέχωσης, προβολής της υπηρεσίας και κατάρτισης των στελεχών της, δηλαδή κάθε φορά που προκύπτει ανάγκη (Lowe, Evans & Myers, 2000: 129).

Επιπλέον, η ύπαρξη άμεσα διαθέσιμων και προσβάσιμων δομών ψυχοκοινωνικής παρέμβασης σε όλα τα στάδια ενός κύκλου διαχείρισης καταστροφών (ανάπτυξης, επιπτώσεων και απόκρισης, αποκατάστασης – Λέκκας & Ανδρεαδάκης, 2015: 137) κρίνεται σκόπιμη, καθώς έχει διαπιστωθεί ότι η δυνατότητα των πολιτών να αξιοποιούν άμεσα μόνιμες, εξειδικευμένες και προϋπάρχουσες μιας καταστροφής (*proactive*), επίσημες και ανεπίσημες κοινωνικές πηγές στήριξης (π.χ. για πληροφόρηση, πνευματική καθοδήγηση) μπορεί να προάγει τη θετική προσαρμογή τους και να μειώνει την ψυχοπαθολογία που συχνά συνοδεύει την εκδήλωση μιας καταστροφής (Abramson et

al, 2015: 43; Boscarino, 2015: 369; Jacobs et al, 2011: 1079 & 1084; Stevens et al, 2013: 773-774). Στην αντίθετη περίπτωση, ελλοχεύει ο κίνδυνος της μετεξέλιξης της κρίσης σε χρόνια ατομική και κοινωνική παθολογία, η οποία έχει συνδεθεί με μείωση της παραγωγικότητας, παρανοειδή δυσπιστία στις προσπάθειες αποκατάστασης, άρση αναστολών, εξαχρείωση ηθών, αύξηση παραβατικής συμπεριφοράς, επιβάρυνση του συστήματος υγείας λόγω αύξησης των επισκέψεων σε γενικούς και ειδικούς γιατρούς κ.ά. (Kutcher, Chehil & Roberts, 2005: 339; Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 9 & 32). Οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης μπορούν να αποτελούν λειτουργικό μέρος μιας ευρύτερης δέσμης ενεργειών για την προώθηση της ανθεκτικότητας ενός πληθυσμού, στο πλαίσιο μιας σχεδιασμένης, συντονισμένης και διαρκούς προσπάθειας προκαταστροφικής τόνωσης της ετοιμότητας των πολιτών (π.χ. μέσω προγραμμάτων ψυχοεκπαίδευσης, ανάπτυξης δεξιοτήτων, «εμβολιασμού» κατά του άγχους και υπέρ της αισιοδοξίας - Abramson et al, 2015: 54), αλλά και αντιστάθμισης των επιπτώσεων μιας καταστροφής σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο.

Η κατάρρευση των υποδομών (π.χ. διακοπή συγκοινωνιών λόγω ζημιών στο οδικό δίκτυο), ο φόβος για διασπορά επικίνδυνων ασθενειών (π.χ. από ιούς ή εξαιτίας της αποσύνθεσης σορών), η έκθεση στον ίδιο τον κίνδυνο που προκάλεσε την καταστροφή (π.χ. λόγω μετασεισμών ή μη σύλληψης των δραστών μιας μαζικής ανθρωποκτονίας) είναι μερικοί από τους λόγους που μπορεί να δυσχεράνουν ή να απαγορεύσουν τη μετακίνηση των κατάλληλων κλιμακίων υγείας προς τις πληγείσες περιοχές. Εξάλλου, υλικές ζημιές σε συγκεκριμένες δομές υγείας (π.χ. νοσοκομεία, κέντρα ψυχοκοινωνικής μέριμνας), αλλά και η καθυστέρηση στη δημιουργία ad hoc χώρων όπου μπορούν οι πληγέντες να αναζητήσουν στήριξη, εξαιτίας των προτεραιοτήτων που τίθενται από τον σχεδιασμό της διαχείρισης (Baum & Fleming, 1993, in: Abramson et al, 2015: 51; Hughbank & Cano, 2014: N.P.), αναδεικνύουν την ανάγκη έγκαιρης υποκατάστασής τους με υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν δια τηλεφώνου και χωρίς τους περιορισμούς του τυπικού ωραρίου εξυπηρέτησης (Reifels, Bassilios & Pirkis, 2012: 228). Η ταχεία δημιουργία μηχανισμών επαφής και υπηρεσιών για τους πληγέντες, όπως οι τηλεφωνικές γραμμές, θεωρείται εκ των ων ουκ άνευ (Kenardy et al, 1996: 48; Stark, Christie & Marr, 1994: 44) και καθορίζει εν πολλοίς την πορεία αποκατάστασής τους, καθώς έχει παρατηρηθεί ότι προϊόντος του χρόνου αναπτύσσονται εσωστρεφείς και επιθετικές συμπεριφορές που δυσχεραίνουν οποιαδήποτε παρέμβαση (Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 21).

Επιπλέον, πολλές από τις καταστροφές έχουν «φυγόκεντρο» χαρακτήρα (Raphael & Meldrum, 1993: 83-84), υπό την έννοια ότι κάποιοι από τους ανθρώπους που επηρεάζονται δεν ζουν μόνιμα στον τόπο της καταστροφής, αλλά συμβαίνει κατά τη στιγμή της εκδήλωσής της να είναι μετακινούμενοι, ταξιδιώτες, επισκέπτες, τουρίστες κ.λπ., οπότε οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας μπορούν να τους στηρίξουν εξ αποστάσεως ακόμη και μετά την επιστροφή τους στον τόπο κατοικίας τους. Με τον ίδιο τρόπο μπορούν να υποστηριχθούν τοπικές δομές (στα σημεία όπου εκδηλώνεται η καταστροφή), που δεν διαθέτουν εξειδίκευση και τεχνογνωσία σε μαζικές καταστροφές, αλλά μπορούν δια τηλεφώνου να λαμβάνουν καθοδήγηση από έμπειρα στελέχη των γραμμών στήριξης και έτσι να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στην κατάσταση. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση της Γραμμής Ψυχολογικής Υποστήριξης που οργανώθηκε από τον Σύλλογο Ελλήνων Ψυχολόγων, προκειμένου να ανακουφισθούν οι πυροπαθείς του 2007. Η Γραμμή εξυπηρέτησε κυρίως κατοίκους Αθηνών, οι οποίοι είχαν βρεθεί για διακοπές στις πυρόπληκτες περιοχές, καθώς και κατοίκους Πελοποννήσου, θεραπεύοντας έτσι εν μέρει την αδυναμία ποσοτικής ανταπόκρισης στις αυξημένες ανάγκες εκείνης της περιόδου από την πλευρά των τοπικών δομών ή της ολιγομελούς ομάδας ψυχολόγων που επισκέφθηκαν τις πληγείσες περιοχές (Μπουκουβάλα, 2007: 45).

Πολλοί από τους επιζώντες μιας καταστροφής αδυνατούν να διακρίνουν σημάδια στη συμπεριφορά τους, τα οποία μαρτυρούν μειωμένη λειτουργικότητα, συνδέονται με το δυσάρεστο συμβάν και είναι συνήθως διαχειρίσιμα εφόσον συζητηθούν με κάποιον επαγγελματία υγείας (Bemak & Chung, 2011: 5). Επιπλέον, εκδηλώνουν απροθυμία να προσφύγουν για επαγγελματική υποστήριξη, είτε λόγω του στίγματος που περιβάλλει την ψυχική ασθένεια, είτε επειδή θεωρούν ότι σπαταλούν κοινωνικούς πόρους, όταν για κάποιους συμπολίτες τους είναι πιο επείγουσα η επαφή με το σύστημα υγείας, που πιθανόν επίσης δοκιμάζεται λόγω συνθηκών (Stuber et al, 2006: 231 & 238). Οι τηλεφωνικές γραμμές προσφέρουν μια ενδιάμεση ή μεταβατική επιλογή, ώστε να εξυπηρετούνται τουλάχιστον με παροχή ψυχολογικών πρώτων βοηθειών άτομα που διατηρούν επιφυλάξεις σχετικά με την ανάγκη τους για αναζήτηση στήριξης ή εκφράζουν κοινωνική ανησυχία σχετικά με τις προτεραιότητες και τις αντοχές του συστήματος. Επιπροσθέτως, οι τηλεφωνικές γραμμές μπορούν να εξυπηρετήσουν τον διαχωρισμό και τη θεραπεία των επιζώντων ή των πιθανώς επηρεαζόμενων από την κατάσταση (triage), ανάλογα με τη σοβαρότητα της κατάστασής τους, όπως έπραξε το Πανεπιστήμιο του Wisconsin-Madison με τους φοιτητές του κατά την περίοδο έξαρσης του H1N1 το 2009 (Center for Infectious Disease Research and Policy, N.D.2). Εξάλλου, οι τηλεφωνικές γραμμές μπορούν να συμβάλλουν στην «αλίευση» (trawling) εκείνων των επιζώντων που ενδεχομένως χρειάζονται στήριξη, δηλαδή τον εντοπισμό ατόμων που έχουν σε κάποιο βαθμό επηρεαστεί από το καταστροφικό συμβάν, αλλά δεν είναι συγκεντρωμένοι π.χ. στον τόπο της καταστροφής ή σε κάποιον καταυλισμό (Gregory & Midgley, 2000: 287).

Εξάλλου, η συμβουλευτική στήριξη μέσω τηλεφώνου μπορεί να εξασφαλίζει υπηρεσίες, με χαμηλό κόστος και υψηλή ταχύτητα απόκρισης, σε μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων ταυτόχρονα, όροι που συνιστούν πλεονεκτήματα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης κατά τις οποίες οι πόροι είναι πεπερασμένοι και η ανησυχία είναι διάχυτη στους πολίτες (Saari, 2005: 89; Stark, Christie & Marr, 1994: 44). Η άποψη αυτή ενισχύεται από την ερευνητική διαπίστωση ότι οι επιζώντες μιας καταστροφής που βρίσκονται σε κρίση αποδέχονται και αντιδρούν θετικά ακόμη και στην ελάχιστη προσφορά βοήθειας (Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 16), ενώ αποκομίζουν τα μέγιστα οφέλη από μια συμβουλευτική σχέση κατά την πρώτη ή τη δεύτερη επαφή τους με έναν σύμβουλο ψυχικής υγείας (Hamblen et al, 2009: 213). Η αξία δε της τηλεφωνικής συμβουλευτικής πολλαπλασιάζεται για άτομα που δίνουν ιδιαίτερη σημασία στις αρχές της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητας, οι οποίες καταλύονται συνήθως όταν εκδηλώνονται μαζικές καταστροφές, ελλείψει προσωπικού χώρου (Hamm, 2015: 3).

Τέλος, επισημαίνεται ότι τα πλεονεκτήματα (π.χ. εξοικείωση του γενικού πληθυσμού με το τηλέφωνο ως μέσο επικοινωνίας, αποφυγή κοινωνικού στίγματος), αλλά και τα μειονεκτήματα (π.χ. τεχνικά εμπόδια, αδυναμία άμεσης επέμβασης) των λοιπών τηλεφωνικών γραμμών στήριξης βρίσκουν εφαρμογή και στην περίπτωση που εξυπηρετούν τον κύκλο μιας καταστροφής.

### **2.2.3. Οργάνωση - Στελέχωση δομών**

Οι τηλεφωνικές γραμμές που παρέχουν έργο στήριξης σε περιόδους πριν ή μετά την εκδήλωση καταστροφών εντάσσονται στα υπάρχοντα συστήματα υγείας και κοινωνικής – πολιτικής προστασίας των κρατών, ενώ διοικούνται από κυβερνητικούς οργανισμούς, επιστημονικές ενώσεις και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις (βλ. ενότητα 2.2.6.). Στελεχώνονται με τρόπο παρόμοιο με εκείνο των

λοιπών γραμμών άμεσης ψυχοκοινωνικής βοήθειας, δηλαδή απασχολούν κατά κανόνα κοινωνικούς επιστήμονες, επαγγελματίες υγείας, νομικούς και άλλες ειδικότητες, καθώς και εθελοντές, ανάλογα με την αποστολή κάθε γραμμής. Εντούτοις, η ιδιαιτερότητα και η συνθετότητα των συνθηκών μιας καταστροφής απαιτεί μια διεπιστημονική θεώρηση, η οποία βασίζεται στην πρόληψη, υπερβαίνει το παραδοσιακό ιατρικό μοντέλο της διάγνωσης-θεραπείας και, κατά συνέπεια, κατευθύνει προς μια πολυεπίπεδη κατάρτιση και ενδυνάμωση των στελεχών (Eidelson, D' Alessio & Eidelson, 2003: 149; Kenardy et al, 1996: 47-48; Math et al, 2015: N.P.; US DHHS, 2003, in: Bemak & Chung, 2011: 4), βασιζόμενη σε συμμετοχικές εκπαιδευτικές μεθόδους που διευκολύνουν την αλλαγή στάσεων και την εδραίωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων (Hoge et al, 2004, in: Watson & Ruzek, 2009: 219).

Η επιμόρφωση των επαγγελματιών που στελεχώνουν τις τηλεφωνικές γραμμές ενδείκνυται να περιλαμβάνει π.χ. τις μορφές, την επαναληπτικότητα και την ένταση των κινδύνων ανά περιοχή, τους εθνικούς και τοπικούς μηχανισμούς απόκρισης, τις συλλογικότητες που διατηρούν άμεση επαφή με τους πολίτες, θεσμικά και νομικά ζητήματα, τα συστήματα διαχείρισης της πληροφορίας και της επικοινωνίας, τις βασικές αρχές επικοινωνίας με τα ΜΜΕ, τις διαχειριστικές δεξιότητες και στρατηγικές που είναι συνυφασμένες με τον πολιτισμό, τη θρησκεία και την παράδοση μιας περιοχής, τις ενδείξεις που υποδηλώνουν την ανάγκη κάποιων ανθρώπων ή ομάδων για στήριξη, αρχές διαπολιτισμικής – «αποαποικιοκρατικής» (“decolonising” – Pyles, 2016: 1-18) - και επαγγελματικής συμβουλευτικής, τις μεθόδους προσέλευσης δωρεών και χορηγιών κ.τ.ό. (Abramson et al, 2015: 53; Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 246; Fletcher et al, 2013: 2 & 4; Hughbank & Cano, 2014: N.P.; Jacobs et al, 2011: 1072; Math et al, 2015: N.P.; Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 35; Reifels, Bassilios & Pirkis, 2012: 227).

Σε ένα πρόγραμμα κατάρτισης στελεχών τηλεφωνικών γραμμών είναι επίσης σκόπιμο να περιλαμβάνονται μοντέλα πρόληψης και πρώιμης παρέμβασης στην κρίση, αλλά και στοιχεία διασυνδεδετικής ψυχιατρικής και ψυχιατρικής τραυματολογίας (Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 35), μολονότι αυτά συνήθως αποτελούν μέρος της τυπικής εκπαίδευσης των κοινωνικών επιστημόνων και ενδέχεται να μην αξιοποιούνται τελικά από τους ίδιους τους συμβούλους των γραμμών, αλλά μόνο από τα στελέχη των δομών στις οποίες αυτοί παραπέμπουν τους καλούντες. Η Jordan (2003: 399) απαριθμεί μερικές από τις πιο διαδομένες προσεγγίσεις και τεχνικές που εφαρμόζονται στην πρόληψη και την αντιμετώπιση του μετατραυματικού άγχους, οι οποίες ως επί το πλείστον στηρίζονται σε γνωσιακά-συμπεριφορικά σχήματα, όπως ταχύρρυθμα προγράμματα εξωτερίκευσης διαταραχών (Fast Track intervention on externalizing disorders), ομάδες ψυχοεκπαίδευσης, λογικο-θυμική θεραπεία συμπεριφοράς, απευαισθητοποίηση και επεξεργασία μέσω οφθαλμικών κινήσεων (Eye Movement Desensitization and Reprocessing – EMDR) κ.ά. Στην ίδια ομάδα τεχνικών υπάγονται η επαναρρύθμιση της αναπνοής (μέθοδος χαλάρωσης), η συμπεριφορική ενεργοποίηση (συμμετοχή σε ευχάριστες δραστηριότητες) και η γνωστική αναδόμηση (εγκατάλειψη προβληματικού τρόπου σκέψης και δυσάρεστων συναισθημάτων, κατάρτιση λειτουργικού σχεδίου δράσης) (Hamblen et al, 2006: 1044-1047; Hamblen et al, 2009: 207).

Εξίσου κρίσιμες στην προετοιμασία των συμβούλων τηλεφωνικής στήριξης είναι η διάγνωση και η ενίσχυση του ψυχολογικού προφίλ τους, καθώς δεν πρέπει να θεωρείται αυτονόητο ότι κάθε ειδικός είναι σε θέση να αντεπεξέρχεται σε μαζικά ψυχολογικά τραύματα (Eidelson, D' Alessio & Eidelson, 2003: 150). Ακόμη και η θεωρητική ενασχόληση με εν δυνάμει συνταρακτικά γεγονότα και οπωσδήποτε η βίωση του ίδιου του καταστροφικού γεγονότος μπορεί να επιφέρουν εντατική έκθεση στην οδύνη, τον θάνατο και τη δυστυχία, με ανάλογη αντανάκλαση στην προσωπική και την

επαγγελματική ζωή των συμβούλων (Hughbank & Cano, 2014: N.P.; Linley & Joseph, 2004, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 308). Οι επαγγελματίες υγείας που εμπλέκονται συναισθηματικά με τους πελάτες τους και επηρεάζονται αρνητικά από τα βιώματά τους ενδέχεται να αντιμετωπίσουν δραματικές αλλαγές στην αντίληψη του εαυτού, του ρόλου και του περιβάλλοντός τους. Τότε γίνεται λόγος για δευτερογενή ή έμμεσο τραυματισμό (secondary or vicarious traumatization) (APA, 2000, in: Bowen & Moore III, 2014: 18; Pearlman & Mac Ian, 1995, in: Eidelson, D' Alessio & Eidelson, 2003: 144), ο οποίος μπορεί να οδηγήσει σε αίσθημα ανεπάρκειας, αδυναμία διατήρησης ορίων μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, εξάντληση, φόβο για ακόμη πιο εφιαλτικά σενάρια κ.ά., όπως για παράδειγμα συνέβη με τους ψυχολόγους στη Νέα Υόρκη μετά τα τρομοκρατικά χτυπήματα του 2001 (Eidelson, D' Alessio & Eidelson, 2003: 144-150). Οι Adams, Boscarino και Figley (2006: 110) διαχωρίζουν τον δευτερογενή τραυματισμό από τη συναισθηματική κόπωση (compassion fatigue), θεωρώντας ότι η κόπωση συνδυάζει τραυματισμό και εξουθένωση (burnout). Πάντως, το ενδεχόμενο δευτερογενούς θυματοποίησης ακόμη και μετρίου βαθμού δεν πρέπει να θεωρείται αμελητέο, διότι έχει εκτιμηθεί ότι αφορά το 25-50% των συμβούλων που ασχολούνται με θύματα βίαιων ενεργειών (Boscarino et al, 2004 – Figley, 2002, in: Bowen & Moore III, 2014: 18).

Συν τοις άλλοις, η κατάλληλη προετοιμασία των συμβούλων μπορεί να τους προστατεύσει από την “macho” κουλτούρα που επικρατεί στους κύκλους των επαγγελματιών άμεσης δράσης και παρέμβασης, η οποία τους αποδίδει υπερδυνάμεις, αλλά και τους αποθαρρύνει να επιδιώξουν κάποια μορφή στήριξης για τον εαυτό τους, καθώς πιστεύουν ότι μια τέτοια ένδειξη αδυναμίας είναι απορριπτέα από τους συναδέλφους τους (Gregory & Midgley, 2000: 287) - «στίγμα» κατά τους Bowen & Moore III (2014: 26). Η αναζήτηση προσωπικής συμβουλευτικής στήριξης γίνεται πιο επιτακτική για συμβούλους που πλήττονται προσωπικά από μια καταστροφή, με αποτέλεσμα να βιώνουν συναισθηματικό αποπροσανατολισμό, απομόνωση, αμηχανία και κόπωση στην προσπάθειά τους να ανακουφίσουν άλλους ανθρώπους (Bowen & Moore III, 2014: 24; Hamm, 2015: 2; Jacobs et al, 2011: 1079), ιδίως αν υιοθετούν ανθρωπιστική ή υπαρξιστική προσέγγιση (Sterling, 2001 – Yalom, 1980, in: Bowen & Moore III, 2014: 18).

Τέλος, η εκπαίδευση των στελεχών τηλεφωνικών γραμμών στήριξης ενδείκνυται να αναφέρεται στα προσδοκώμενα οφέλη από την ανακούφιση πληγέντων από μαζικές καταστροφές, η ανάδειξη των οποίων μπορεί να παρέχει περαιτέρω υποκίνηση και προσωπική ανάπτυξη, ακόμη και αν έχει προηγηθεί συναισθηματική εξάντληση (Linley & Joseph, 2004, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 308; Ohaeri, 2003, in: Adams, Boscarino & Figley, 2006: 103). Έτσι, είναι χρήσιμο για τους συμβούλους να γνωρίζουν ότι άτομα που προσφέρουν τέτοιου είδους υπηρεσίες λαμβάνουν θετική ανατροφοδότηση από τους εξυπηρετούμενους, η οποία ενισχύει την ικανοποίηση, τον αλτρουισμό, το αίσθημα προσφοράς, την ενσυναίσθηση και τη γνώση (Hamm, 2015: 2 & 8; Radeke & Mahoney, 2000, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 309), οικοδομούν δεξιότητες αποστασιοποίησης από τις κακουχίες των πελατών τους (Bowen & Moore III, 2014: 18) και από τα προσωπικά τους αδιέξοδα (Johal et al, 2014; N.P.). Μάλιστα, έχει παρατηρηθεί ότι η προσωπική ανάπτυξη είναι ανάλογη του φόρτου εργασίας και της συναισθηματικής κόπωσης (Tedeschi & Calhoun, 1996, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 309).

Η στοχευμένη επιμόρφωση των συμβούλων στις τηλεφωνικές γραμμές μπορεί να προσφέρει πολλαπλασιαστικά οφέλη μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης εκπαιδευτών, καθώς οι σύμβουλοι σε ρόλο εκπαιδευτών μπορούν να μεταλαμπαδεύσουν βασικές αρχές στήριξης, καθοδήγησης και παραπομπής σε μέλη των κοινοτήτων με κομβικούς ρόλους (π.χ. εκπαιδευτικούς, νοσηλευτές, ιερείς, πυροσβέστες), χωρίς επιπρόσθετη επιβάρυνση στο κόστος λειτουργίας των υφιστάμενων δομών

(Kutcher, Chehil & Roberts, 2005: 344; Math et al, 2015: N.P.; Raphael & Meldrum, 1993:78). Σε κάθε περίπτωση, τα εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν σε παρεμβάσεις στην κρίση χρειάζεται να αξιολογούνται, ιδίως αναφορικά με την πιστή τήρηση των αρχών τους στη συμβουλευτική πρακτική (Essock et al, 2006: 1320-1323).

Η αποτελεσματικότητα μιας τηλεφωνικής γραμμής στήριξης φαίνεται να ενισχύεται από στοχευμένες δράσεις προβολής και δημοσιότητας, οι οποίες ενθαρρύνουν δυνητικούς χρήστες της υπηρεσίας να τη συμβουλευτούν για πληροφορίες και παραπομπή σε άλλες δομές υγείας. Οι εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού, ωστόσο, ενδέχεται να υπενθυμίζουν σε ορισμένους το τραυματικό γεγονός, αλλά και να προσελκύσουν στην τηλεφωνική γραμμή άτομα με διαφορετικά αιτήματα από αυτά για τα οποία συγκροτείται η γραμμή (Wunsch-Hitzig et al, 2002: 427-428).

Αναφορικά με τους όρους εργασίας των συμβούλων, προτείνεται η τετράωρη απασχόληση ανά ημέρα, η παρουσία κάποιου αναπληρωματικού συμβούλου και επόπτη συμβούλου, προκειμένου να δίνεται χρόνος και χώρος για ανάπαυση και ανατροφοδότηση, αντίστοιχα. Οι συνθήκες εργασίας χρειάζεται να διευκολύνουν τον ρόλο των συμβούλων (π.χ. χρήση ακουστικών, ώστε να είναι σε θέση να κρατούν σημειώσεις, περιορισμός θορύβων, κατάλληλος εξοπλισμός, προστασία από αδιάκριτους) (Stark, Christie & Marr, 1994: 45).

#### **2.2.4. Χρήστες των υπηρεσιών**

Τα άτομα που βιώνουν ένα συγκλονιστικό γεγονός μεγάλης εμβέλειας από οποιαδήποτε θέση παρουσιάζουν κατά κανόνα έμφυτα, ανεκτίμητα και σωτήρια αποθέματα σθένους και ανθεκτικότητας (Abramson, 2015: 44; DeAngelis, 2014: 62). Ωστόσο, πολύ συχνά η έκθεση στον κίνδυνο και η συνακόλουθη απώλεια πολύτιμων και αλληλοεξαρτώμενων ατομικών και κοινωνικών πόρων (π.χ. αυτεπάρκεια, αυτοκυριαρχία, αίσθημα ασφάλειας και σταθερότητας, ευημερία, υγεία, περιουσία, οικογένεια, εργασία), τους οποίους οι άνθρωποι έχουν την τάση να αποκτούν, να συντηρούν και να προστατεύουν, προκαλούν ποικίλες αντιδράσεις, οξείες κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους μετά το συμβάν και χρόνιες στη συνέχεια (Abramson, 2015: 44-47; Bemak & Chung, 2011: 5; Johal et al, 2014: N.P.). Ως εκ τούτου, και βάσει προηγούμενων συναφών ευρημάτων (DeAngelis, 2014: 62; den Ouden et al, 2007: N.P.; Hamm, 2015: 3; Jordan, 2003: 402; Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 17-21; Raphael & Meldrum, 1993: 82-83; Stuber et al, 2006: 230; Watson & Ruzek, 2009: 215; Whalen et al, 2004: 2), εκδηλώνονται και αναφέρονται από ορισμένα άτομα:

- *ασυνήθιστες συμπεριφορές*, όπως αποφυγή ερεθισμάτων που θυμίζουν το αρχικό γεγονός, κοινωνική απομόνωση, στωική ηρεμία, ευερεθιστότητα, εχθρικότητα, καχυποψία, καταλογισμός ευθυνών σε πληγέντες ή μέλη ομάδων διάσωσης, ανάγκη για προστασία άλλων ανθρώπων, αυταπάρνηση, ελλειμματική συγκέντρωση, αμνησία, αναποφασιστικότητα, παθητική μίμηση κοινωνικών ηγετών, επιθυμία λεπτομερούς πληροφόρησης για τις συνθήκες θανάτου οικείων προσώπων, αυτοκαταστροφικές συνήθειες, επινέμηση ψυχολογικού κλίματος,



- *κατακλυσμαία συναισθήματα*, όπως απάθεια, υποβολιμότητα, λύπη, θλίψη, σύγχυση, θυμός, άγχος, απελπισία, κατάθλιψη, πανικός, ενοχή, φόβος θανάτου, υπερβολική εξάρτηση και εξωπραγματικές προσδοκίες από φορείς εξουσίας ή/και
- *δυσάρεστα ψυχοσωματικά συμπτώματα*, όπως ναυτία, ταχυπαλμίες, υπέρταση, κεφαλαλγίες, μυοσκελετικά προβλήματα, διαταραχές ποσότητας και ποιότητας ύπνου κ.ά.

Για αυτές τις περιπτώσεις λοιπόν είναι απαραίτητη η συνδρομή ειδικών σε θέματα ψυχολογικής και κοινωνικής φροντίδας και αποκατάστασης, οι οποίοι είναι σε θέση να προλαμβάνουν και να διαγιγνώσκουν αγχώδεις αντιδράσεις, αλλά και να ανταποκρίνονται στα ασυνήθιστα και πολυάριθμα σε καιρούς μαζικής κρίσης αιτήματα των πληγέντων. Έτσι, οι επαγγελματίες συμβάλλουν στη διατήρηση ή στην επαναφορά της προσωπικής και συλλογικής ισορροπίας των πολιτών, καθώς και στην αποτροπή της επανεμφάνισης ή της επιδείνωσης των προβλημάτων (Abramson, 2015: 44-47; Young et al, 2002, in: den Ouden et al, 2007: N.P.).

Όπως σημειώθηκε νωρίτερα, ένα καταστροφικό συμβάν μπορεί να έχει ισχυρή επίδραση σε ομάδες πληθυσμού που φέρουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως οι αυτόπτες μάρτυρες, όσοι προσφέρουν έργο διάσωσης, μέλη δημοσιογραφικών ομάδων, παιδιά και έφηβοι, άτομα χαμηλού οικονομικού ή εκπαιδευτικού επιπέδου, άτομα μοναχικά, άτομα που ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες, όσοι βιώνουν σημαντικές απώλειες στο προσωπικό και το κοινωνικό τους κεφάλαιο, οι πάσχοντες από χρόνια νοσήματα κ.ά.

Η τελευταία ομάδα απευθύνεται πιο αυθόρμητα σε επαγγελματίες υγείας για προβλήματα που προηγούνται ή έπονται της καταστροφής, διότι πρόκειται για άτομα εξοικειωμένα με το σύστημα υγείας, που γνωρίζουν τους τρόπους αναζήτησης ειδικών ή τις διαδικασίες παραπομπής σε αυτούς (den Ouden et al, 2007: N.P.; Stuber et al, 2006: 235). Εξάλλου, οι ίδιοι οι επαγγελματίες σωματικής και ψυχικής υγείας, οι οποίοι καλούνται να προσφέρουν θεραπευτικό, συμβουλευτικό ή προνοιακό έργο σε ανθρώπους που υφίστανται τις συνέπειες μιας καταστροφής, ορισμένες φορές εκδηλώνουν αρνητικά συμπτώματα (π.χ. άγχος, ανησυχία, κατάθλιψη, αϋπνία, εξάντληση, αφύπνιση προηγούμενων τραυματικών εμπειριών). Οι αντιδράσεις αυτές αντανακλούν τα συναισθήματα των εξυπηρετούμενων (Shepherd & Hodgkinson, 1990, in: Hodgkinson & Shepherd, 1994: 588), συνδέονται με ατομικά χαρακτηριστικά και βιώματα, όπως η προσαρμοστικότητα, η ταύτιση με τους πελάτες, η προηγούμενη έκθεση σε ανάλογες καταστάσεις (Hodgkinson & Shepherd, 1994: 598), υποδηλώνουν έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης, ασάφεια ρόλων, σύγχυση ή σύγκρουση αρμοδιοτήτων και καταπόνηση λόγω του αυξημένου φόρτου εργασίας ή της επαναλαμβανόμενης φύσης των αιτημάτων (Hodgkinson & Shepherd, 1994: 599; Raphael et al, 1984, in: Hodgkinson & Shepherd, 1994: 588) ή ακόμη συνδέονται με πρωτοπαθή αιτιολογία, δηλαδή απώλειες που οι ίδιοι οι επαγγελματίες βιώνουν (Hamm, 2015: 2). Κατά συνέπεια, στις τηλεφωνικές γραμμές είναι πιθανόν να αναζητήσουν ενδυνάμωση και παρηγοριά τις πρώτες κιόλας ώρες μετά την εκδήλωση της καταστροφής άτομα με ιστορικό νοσηρότητας και, σε μεταγενέστερη φάση, επαγγελματίες ψυχικής υγείας, οι οποίοι παρακινούνται ούτως ή άλλως από τους κλινικούς επόπτες ή τους προϊσταμένους τους να εκφράζουν και να διευθετούν τα συναισθήματά τους, προκειμένου να συνεχίζουν να ανταποκρίνονται με ακεραιότητα και εσωτερική ισορροπία στα καθήκοντά τους.

Αφού προχωρήσουν οι ενέργειες έρευνας-διάσωσης και θεραπείας-αποκατάστασης, στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, όπως και σε φυσικούς χώρους ψυχοκοινωνικής μέριμνας, απευθύνονται επίσης οι χαρακτηριζόμενοι και ως «περιφερειακά θύματα» (peripheral victims – Dixon 1991, in: Taylor, 1991: 2), ως «κρυμμένα θύματα» (hidden victims - Kliman, 1976 - Duckworth, 1986 - Paton, 1989, in: Paton, 1990: 149) ή ως άτομα «σε κίνδυνο» (at risk - Raphael & Meldrun, 1991: 73). Πρόκειται για επαγγελματίες και εθελοντές, μέλη ομάδων άμεσης δράσης (π.χ. πυροσβέστες, αστυνομικοί, διασώστες), ιατρικό, παραϊατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό μονάδων που απεγκλωβίζουν ή υποδέχονται μεγάλο όγκο τραυματιών, παραμορφωμένων και ακρωτηριασμένων σωμάτων και νεκρών, ακόμη και άτομα που εργάζονται στον τομέα της αναγνώρισης, της φροντίδας και της ταφής των νεκρών. Οι εργαζόμενοι σε αυτούς τους χώρους ενδέχεται να εκφράσουν φόβο, αδυναμία συγκέντρωσης, χαμηλή αυτοεκτίμηση, ανάγκη για απουσία από την εργασία, επιθυμία για πρόωρη συνταξιοδότηση κ.ά., καθώς και σωματοποιημένα συμπτώματα άγχους (Eremie, 2006: 69-73). Ενδεικτικό είναι το εύρημα των Hughes & Trantham (2011, in: Johal et al, 2014: N.P.), βάσει του οποίου 80% των εργαζομένων στην πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας δηλώνουν πρόθυμοι να συνδράμουν σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης, αλλά μόνο 20% από αυτούς θεωρούν ότι είναι προετοιμασμένοι για ένα τόσο απαιτητικό έργο. Σε όλους, λοιπόν, τους προαναφερθέντες κλάδους, οι επαγγελματίες και οι εθελοντές χρειάζεται να έχουν έστω και μια ολιγόλεπτη επικοινωνία με κάποιον σύμβουλο για αξιολόγηση της κατάστασής τους, μέσω έγκυρων και αξιόπιστων διαγνωστικών εργαλείων, και συμβουλευτική βοήθεια, ακόμη και αν δεν τη θεωρούν αναγκαία (Figley 1988 – Thompson, 1989, in: Paton, 1990: 151; Hughbank & Cano, 2014: N.P.; Linley & Joseph, 2005, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 309).

Όπως αναλύθηκε νωρίτερα, βάσει συστημικών θεωρήσεων η τρωτότητα ενός πληθυσμού αποδίδεται σε περιβαλλοντικές αιτίες (π.χ. καπιταλισμός, κοινωνικές ανισότητες, μετανάστευση, περιβαλλοντική υποβάθμιση). Εντούτοις, η μέτρηση και η κατανόηση της ανθεκτικότητας ή της ευπάθειας σε ατομικό επίπεδο προσφέρει πιο πρακτικές και εξατομικευμένες προσεγγίσεις όταν πρόκειται να επιλεγούν συγκεκριμένες παρεμβάσεις (Abramson et al, 2015: 46; Clark et al, 1998, in: Tobin et al, 2006: 81). Έτσι, πολίτες που κατά την μετακαταστροφική φάση διατυπώνουν αιτήματα σχετικά με τραυματισμούς ή επείγοντα πρακτικά ζητήματα, όπως η αναζήτηση στέγης, η προστασία του χώρου τους από αδιάκριτους και ανάλητους «τουρίστες του τραύματος» (trauma tourists – Hamm, 2015: 3), η πληρωμή ενοικίου και οι προϋποθέσεις για διεκδίκηση αποζημιώσεων από την πολιτεία, η εύρεση τροφής, πόσιμο νερό ή ιματισμού, η χρηματοδότηση τρεχουσών αναγκών, η αναζήτηση μέσου μετακίνησης ή εργασίας κ.ά. είναι πιθανόν να απευθυνθούν σε δομές στήριξης, αφού ή επειδή έχουν εξαντληθεί οι πιο προσίτοι κοινωνικοί πόροι τους (φίλοι, συγγενείς, κοινότητα, εκκλησία κ.λπ.) (Wunsch-Hitzig et al, 2002: 425) ή διότι έχει κλονιστεί η εμπιστοσύνη προς τους συνανθρώπους τους (Tobin et al, 2006: 93-94). Ως εκ τούτου, χρειάζεται να δίδεται προτεραιότητα στην αντιμετώπιση των άμεσων και επιτακτικών αναγκών που μπορεί να εκφράζονται από κάποιους καλούντες, να διατίθεται επαρκής χρόνος για τη διερεύνηση εναλλακτικών εφικτών επιλογών και σε μεταγενέστερη φάση να ανιχνεύονται τυχόν παράπλευρες επιπτώσεις της καταστροφής σε επίπεδο ψυχολογικό, γνωστικό ή κοινωνικό. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να υποβαθμίζονται ή να παραβλέπονται τα αρχικώς δηλούμενα αιτήματα των καλούντων, όπως άλλωστε ισχύει σε όλες τις τηλεφωνικές γραμμές έκτακτης ανάγκης, αλλά και στη δια ζώσης συμβουλευτική (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 245-246; Hamm, 2015: 6; Hughbank & Cano, 2014: N.P.).

Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στη σχέση των συμβούλων με άτομα νεαρής ηλικίας, δηλαδή παιδιά και εφήβους που έχουν βιώσει μια καταστροφή. Οι σύμβουλοι χρειάζεται να γνωρίζουν ότι η

σοβαρότητα της συμπτωματολογίας των παιδιών είναι ανάλογη του τρόπου αντίδρασης των γονέων σε ένα συμβάν και ότι η εξωτερικευόμενη συμπεριφορά τους (π.χ. ανησυχία για έντονα καιρικά φαινόμενα, άγχος αποχωρισμού, συναισθηματική παλινδρόμηση, εφιάλτες, έλλειψη ενδιαφέροντος για το σχολείο) συνδέεται ευθέως με το γεγονός καθαυτό (Korlewicz et al, 2002: 78 & 84).

### **2.2.5. Ειδικό όρο στη σχέση συμβούλου – συμβουλευομένου σε συνθήκες καταστροφής**

Οι εργαζόμενοι στον τομέα της ψυχικής υγείας άρχισαν να ανταποκρίνονται συστηματικά σε καταστροφικά γεγονότα κατά τη δεκαετία του 1990. Μέχρι τότε ορισμένοι μόνο είχαν την επιθυμία ή την ευκαιρία να ασχοληθούν με διάφορους τύπους καταστροφής και ελάχιστοι διέθεταν ολιστικές φυσιοψυχοκοινωνιολογικές προσεγγίσεις, που είχαν προληπτικό και θεραπευτικό προσανατολισμό. Έτσι, μέχρι σχετικά πρόσφατα ουσιαστικά κυριαρχούσε η πεποίθηση ότι κάθε καταστροφή βιώνεται ως τραυματικό γεγονός και κάθε εμπλεκόμενος, επιζών, διασώστης, μέλος ομάδων αρωγής κ.λπ., χρειάζεται να συμμετάσχει σε κάποιο πρόγραμμα έγκαιρης ψυχοθεραπευτικής παρέμβασης ή ακόμη και να ακολουθήσει κάποια φαρμακευτική αγωγή, προκειμένου να διαχειριστεί τις απώλειες και να επανέλθει το ταχύτερο δυνατόν σε φυσιολογικούς ρυθμούς ζωής (DeAngelis, 2014: 62; Taylor, 1991: 1).

Αντιθέτως, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται στροφή σε πιο ήπιες και πολυεπίπεδες προσεγγίσεις, οι οποίες αποδίδουν στην ανθεκτικότητα των πολιτών την αξία που της αναλογεί (Bonanno, 2004 – Napolì, 2007, in: Hamm, 2015: 8), αναγνωρίζουν ως φυσιολογικές, μη παθολογικές, τις ανθρώπινες αντιδράσεις απέναντι σε κάθε απροσδόκητη και απειλητική κατάσταση, βασίζονται στην παροχή ψυχολογικών πρώτων βοηθειών, προωθούν το αίσθημα ασφάλειας και ενθαρρύνουν τη βαθμιαία επάνοδο των επιζώντων στη σταθερότητα και την αξιοποίηση των διαθέσιμων κοινωνικών και υλικών πόρων, δίνοντας έμφαση σε τομείς όπως η εκπαίδευση και η απασχόληση (Boscarino, 2015: 371; Herman, 1997, in: Bemak & Chung, 2011: 5; Jacobs et al, 2011: 1078). Σύμφωνα με τη θεωρία διαχείρισης του τρόμου απέναντι σε κάθε εξωτερική απειλή, σημαντική συμβολή στην κατανόηση των ανθρώπινων αντιδράσεων έχει η αποκωδικοποίηση του φόβου του θανάτου (Pyszczynski, Greenberg, & Solomon, 1999 - Strachan et al, 2007, in: Boscarino, 2015: 371). Οι σύμβουλοι στις δομές υγείας και ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης χρειάζεται να ερμηνεύουν τα συναισθήματα, τις στάσεις και τους γνωστικούς μηχανισμούς των πελατών υπό το πρίσμα της έκθεσής τους στο καταστροφικό γεγονός, αλλά και ανάλογα με τα επίπεδα αυτοεκτίμησης και κοινωνικής υποστήριξης που δηλώνουν ότι βιώνουν.

Στις περιπτώσεις που για κάποιους από τους πληγέντες τα συμπτώματα επιμένουν για πολλές εβδομάδες, εφαρμόζονται μοντέλα συμβουλευτικής σε κρίση (crisis counseling), τα οποία είναι περισσότερο κατευθυντικά και πραγματιστικά από ό,τι επιτάσσει η δεοντολογία της συμβουλευτικής και αποσκοπούν στην επανάκτηση της αυτεπάρκειας και στην επαναπλαισίωση του κοινωνικού δικτύου από τους ωφελουμένους. Αν τα προβλήματα δυσχεραίνουν την καθημερινότητα των επιζώντων για ακόμη μεγαλύτερο διάστημα και υποδηλώνουν χαρακτηριστικά συμπτώματα χρόνιου μετατραυματικού άγχους, τότε επιλέγονται ακόμη πιο εντατικές και παρεμβατικές μέθοδοι, οι οποίες ως επί το πλείστον επικεντρώνονται σε γνωσιακές-συμπεριφοριστικές τεχνικές (DeAngelis, 2014: 62 – βλ. και ενότητα 2.2.3.).

Ειδικά οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης που λειτουργούν στο πλαίσιο διαχείρισης μιας καταστροφής χρειάζεται να τηρούν τις κύριες αρχές της συμβουλευτικής συνάντησης που αναλύθηκαν σε προηγούμενη ενότητα (2.1.4.). Ωστόσο, λόγω της ιδιαιτερότητας των συνθηκών, ενδείκνυται οι σύμβουλοι να επιδεικνύουν ευρηματικότητα και ευελιξία (Phillips, 2009, in: Bemak & Chung, 2011: 5) και να προσαρμόζουν τις μεθόδους τους (Kenardy et al, 1996: 47), ώστε να προστατεύουν τους συμβουλευομένους και τους εαυτούς τους από το ενδεχόμενο δευτερογενούς θυματοποίησης, το οποίο αναλύθηκε παραπάνω (ενότητα 2.2.3.). Ενδεικτικά, τεχνικές όπως η τήρηση ημερολογίου και συστάσεις σχετικά με τη διατήρηση απλών καθημερινών συνηθειών, την απότιση τιμής στους εκλιπόντες και τη συνέχιση της επικοινωνίας με κάποιον σύμβουλο έχει αποδειχθεί ότι αποφέρουν θετικά αποτελέσματα σε ένα τέτοιο πλαίσιο (Stevens et al, 2013: 774).

Όπως σημειώθηκε νωρίτερα, ένας καθοριστικός παράγοντας στην ανάπτυξη επικοινωνιακής σχέσης μεταξύ συμβούλου και συμβουλευομένου είναι η εμπιστοσύνη. Δεδομένου ότι ο σύμβουλος ενδεχομένως εκπροσωπεί στην αντίληψη του συμβουλευομένου έναν ανεπαρκή και αναξιόπιστο πολιτειακό θεσμό ή εθελοντικό οργανισμό, χρειάζεται ιδιαίτερη προσπάθεια από την πλευρά του συμβούλου να εμπνεύσει εγκαίρως εμπιστοσύνη στον καλούντα, προκειμένου ο τελευταίος να ανταποκριθεί θετικά στην εφαρμοζόμενη προσέγγιση και να ωφεληθεί στον μέγιστο βαθμό από την επαφή του με την υπηρεσία, η οποία μπορεί να είναι μοναδική (Bowen & Moore III, 2014: 24; Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 19). Χαρακτηριστικό παράδειγμα προς αποφυγή αποτελεί η περίπτωση των υπαλλήλων της αμερικανικής FEMA, οι οποίοι, σύμφωνα με μαρτυρίες πολιτών που μετακινήθηκαν σε χώρους προσωρινής μετεγκατάστασης μετά τον τυφώνα Charlie το 2004, επέδειξαν απροθυμία να παράσχουν πληροφόρηση, αδιαφορία, αγένεια και έλλειψη σεβασμού προς τους πληγέντες (Tobin et al, 2006: 93).

Η έκφραση ενσυναίσθησης και αποδοχής εκ μέρους των συμβούλων αποτελεί τη βάση για αποτελεσματική επιτέλεση του ρόλου τους, αλλά καθίσταται κεντρικός ρυθμιστικός παράγοντας όταν υπάρχει συνεργασία με ευαίσθητες πληθυσμιακές ομάδες. Στην τηλεφωνική συμβουλευτική σε περιόδους κρίσης, τα στελέχη χρειάζεται να δίνουν ακόμη μεγαλύτερη βαρύτητα στις θεμελιώδεις αρχές της ετερότητας και της διαπολιτισμικότητας, καθώς μέσω αυτών μπορούν να αναγνωρίζουν και να χειρίζονται προς όφελος των καλούντων τις ιδιαιτερότητες, την αμηχανία, την ανεπάρκεια πόρων, το σθένος, τη δυσκολία γλωσσικής έκφρασης και κατανόησης, ακόμη και την εχθρικότητα ορισμένων εξ αυτών (Jacobs et al, 2011: 1078-1079).

Η χρήση αλληγορικού λόγου και γενικά αφηγηματικών τεχνικών αξιοποιείται παραδοσιακά για τη μετάδοση και την αναπαραγωγή γνώσεων, αξιών και προτύπων ηθικής, καθώς στοχεύει στην ενεργοποίηση του υποσυνείδητου, ώστε αυτό να αποκωδικοποιεί συγκεκριμένα νοήματα (Morgan, 1988, in: Carmichael, 2000: 7). Στη συμβουλευτική που βασίζεται σε ψυχοδυναμικά σχήματα, χρησιμοποιούνται μεταφορές που μπορούν να βοηθήσουν πελάτες σε κρίση να αποστασιοποιηθούν, να αποκαλύψουν δυσλειτουργικά συναισθήματα και συμπεριφορές σε ένα σχετικά προστατευόμενο περιβάλλον και να συνειδητοποιήσουν ότι αυτά τα συναισθήματα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας αποκατάστασης (Carmichael, 2000: 10; Romig, 1999, in: Carmichael, 2000: 7). Ο μεταφορικός λόγος μπορεί να επιστρατεύεται από τους συμβούλους για την υποστήριξη ατόμων που αντιμετωπίζουν μια μείζονα καταστροφή, καθώς δίνει τη δυνατότητα να υπογραμμίζεται η ομοιότητα των αντιδράσεων του πελάτη με πολλών άλλων ανθρώπων που βρίσκονται σε ανάλογη κατάσταση, να αναδεικνύεται η φυσικότητα απρόσμενων και ανησυχητικών για τον πελάτη βιωμάτων ενώπιον πραγματικά απροσδόκητων και δυσμενών γεγονότων, καθώς και να προξενείται η δραστηριοποίηση

του ενδιαφερομένου (Carmichael, 2000: 8). Πρόκειται για στόχους που συνάδουν τόσο με την προσωπικότητα ατόμων που απευθύνονται σε τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, δηλαδή ανθρώπων με συστολή, δυσκολία στην εξωτερική εκδήλωση συναισθημάτων και στωικότητα (Carmichael, 2000: 8), όσο και με τη σύγχρονη θεώρηση των κοινωνικών επιστημών σχετικά με τη διαχείριση κρίσεων που αναφέρθηκε παραπάνω.

## 2.2.6. Διεθνή παραδείγματα

Οι περιπτώσεις τηλεφωνικών γραμμών στήριξης για καταστροφές που παρατίθενται επιλέχθηκαν με γνώμονα τη διαθεσιμότητα των σχετικών πληροφοριών, καθώς και με την επιδίωξη για γεωγραφική αντιπροσώπευση διαφορετικών σημείων του πλανήτη. Εκ των πραγμάτων, τα περισσότερα παραδείγματα προέρχονται από την αμερικανική ήπειρο, η οποία παρουσιάζει μακρά παράδοση στη χρήση τηλεφωνικών γραμμών ως μέσου στήριξης των πολιτών στη διαχείριση κρίσεων.

1. *Disaster Distress Helpline (Η.Π.Α.):* Η Γραμμή Βοήθειας για ανακούφιση από την αναστάτωση που προξενεί μια καταστροφή αποτελεί υπηρεσία της Διεύθυνσης για τη Χρήση Ουσιών και την Ψυχική Υγεία (Substance Abuse and Mental Health Services Administration - SAMHSA) του Υπουργείου Υγείας της Κυβέρνησης των Η.Π.Α. Στη Γραμμή απευθύνονται άτομα που βιώνουν δυσάρεστα συναισθήματα εξαιτίας φυσικών ή ανθρωπογενών καταστροφών, πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά την εκδήλωσή τους. Ενδεικτικά, οι καταστροφές που υποστηρίζονται από τη Γραμμή είναι ανεμοστρόβιλοι και τυφώνες, ισχυρές ή τροπικές καταιγίδες και πλημμύρες, ξηρασία, σεισμοί, δασικές πυρκαγιές, επιδημίες, περιστατικά μαζικής βίας κ.ά.

Η Γραμμή προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ή στιγμιαίων μηνυμάτων εντός της επικράτειας των Η.Π.Α. χωρίς χρέωση, σε πολλές γλώσσες, όπως επίσης σε κωφούς και βαρήκοους πολίτες, και λειτουργεί όλο τον χρόνο. Οι σύμβουλοι που στελεχώνουν τη Γραμμή είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και προέρχονται από ένα δίκτυο τηλεφωνικών κέντρων διαχείρισης κρίσεων που εκτείνεται σε όλη τη χώρα. Στην ιστοσελίδα της Γραμμής (<http://www.samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline>) υπάρχει σαφής δήλωση σχετικά με την τήρηση της εμπιστευτικότητας στις συνομιλίες, καθώς και διαβεβαίωση αναφορικά με τις συμβουλευτικές αρχές της υπομονής και της αποδοχής που εφαρμόζονται.

Η λειτουργία της Γραμμής ξεκίνησε το 2012, όταν εκδηλώθηκε ο τυφώνας Sandy. Έκτοτε παραμένει ενεργή και η συμβολή της αποδείχθηκε σημαντική τόσο μετά το βομβιστικό χτύπημα στο Μαραθώνιο της Βοστώνης το 2013, όσο και κατά την περίοδο έξαρσης του ιού Ebola το 2014. Παράλληλα, στο στατικό κείμενο της σχετικής ιστοσελίδας περιλαμβάνεται πλούσιο και κατανοητό πληροφοριακό και συμβουλευτικό υλικό που αφορά στην πρόληψη και στην έγκαιρη διάγνωση μιας ψυχικής διαταραχής, στους προδιαθετικούς παράγοντες και τις ενδείξεις που μπορούν να κινητοποιήσουν κάποιον να αναζητήσει στήριξη, σε πρακτικές συμβουλές σχετικά με την ψυχική υγεία επιζώντων ενός τραυματικού γεγονότος, αλλά και συνδέσμους προς χρήσιμες πηγές για ειδικούς και μη.

2. *1-800-LIFENET (Πολιτεία Νέας Υόρκης)*: Η Γραμμή εγκαινιάστηκε το 1996 με σκοπό να εξυπηρετεί σε εικοσιτετράωρη βάση άτομα που αναζητούν πληροφόρηση, συμβουλευτική ή παραπομπή για ζητήματα διαχείρισης κρίσεων και χρήσης ουσιών. Η Γραμμή διοικείται και εποπτεύεται από την Ένωση για την Ψυχική Υγεία (Mental Health Association), σε συνεργασία με το Τμήμα Υγείας και Ψυχικής Υγιεινής (Department of Health and Mental Hygiene – DHMH) της Πολιτείας της Νέας Υόρκης. Αρχικά οι υπηρεσίες προσφέρονταν μόνο στην αγγλική γλώσσα, στα επόμενα τέσσερα χρόνια προστέθηκαν γραμμές στα ισπανικά και στα κινεζικά, ενώ η Γραμμή αξιοποιεί το σύστημα μετάφρασης της AT&T, προκειμένου να εξυπηρετεί πολίτες σε περισσότερες πλέον από 190 γλώσσες, αλλά και άτομα με δυσκολίες στην ακοή (Wunsch-Hitzig et al, 2002: 418; <http://www.lifenet.nyc/get-help-now>, N.D.).

Ο ιστότοπος της Γραμμής (<http://www.lifenet.nyc/>) περιλαμβάνει βάση αναζήτησης παρόχων ψυχικής υγείας (για επαγγελματίες και πολίτες) και παρέχει συμβουλές σχετικά με τη διατήρηση ευεξίας, καθοδήγηση σχετικά με την αντιμετώπιση συμπτωμάτων άγχους, καθώς και απλές οδηγίες διαχείρισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Η αποστολή του Δικτύου Ζωής διευρύνθηκε μετά τα τρομοκρατικά χτυπήματα της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2001 και μέχρι τα τέλη Οκτωβρίου 2001 είχε καταστεί μια ανεκτίμητη πηγή συμβουλευτικής, εκπαίδευσης και παραπομπής προς τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Project Liberty στο οποίο εντάχθηκε. Το πρόγραμμα αυτό ενεργοποιήθηκε και χρηματοδοτήθηκε από την Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Διαχείρισης Κρίσεων (Federal Emergency Management Agency – FEMA), με στόχο την ανακούφιση και την αποκατάσταση των πληγέντων από τα περιστατικά του Σεπτεμβρίου 2001, αλλά και την επιστροφή τους σε προκαταστροφικά επίπεδα λειτουργικότητας. Για τον σκοπό αυτό, ολόκληρο το Project Liberty αναδιοργανώθηκε εντός 4-6 εβδομάδων μετά τα συμβάντα, νέο εκπαιδευτικό υλικό παράχθηκε, ενώ χιλιάδες επαγγελματίες ψυχικής υγείας επιμορφώθηκαν και προσλήφθηκαν, προκειμένου να ενισχύσουν τις έως τότε υφιστάμενες δομές. Η γνωστοποίηση της υπηρεσίας στο ευρύ κοινό έγινε μέσω κεντρικά σχεδιασμένης εκστρατείας στα μέσα μαζικής επικοινωνίας (Felton, 2002: 431), η οποία παρακινούσε πολίτες με προβλήματα που σχετίζονταν με τα χτυπήματα να αναζητήσουν βοήθεια. Ενδεικτικό της αποδοχής της Γραμμής είναι το γεγονός ότι, κατά την περίοδο που προηγήθηκε των συμβάντων, στην υπηρεσία απευθύνονταν άτομα ή οικείοι ατόμων που στο παρελθόν είχαν παρουσιάσει ψυχικά νοσήματα. Μετά την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου, ο αριθμός των καλούντων χωρίς ιστορικό ψυχασθένειας υπερέβη τον αριθμό εκείνων που είχαν νοσήσει και ακολουθήσει κάποια αγωγή στο παρελθόν (Wunsch-Hitzig et al, 2002: 417-425).

Το Δίκτυο Ζωής εφαρμόζει πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων, η οποία περιλαμβάνει ελέγχους ασφαλείας, κρυπτογράφηση και επιβεβαίωση ταυτότητας χρηστών, ωστόσο δεν αποκλείει τη διάθεση πληροφοριών στις Αρχές εφόσον επιβάλλεται από τη νομοθεσία (<http://www.lifenet.nyc/privacy-policy>).

3. *Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης της Κομητείας του Douglas - Douglas County Public Information Center (Πολιτεία του Κάνσας)*: Το Κέντρο Πληροφόρησης αποτελεί προϊόν σύμπραξης και αμοιβαίας ανατροφοδότησης μεταξύ μίας βιβλιοθήκης στο Κάνσας και εταιρών από τον ακαδημαϊκό χώρο, τον τομέα υγείας και την κοινότητα. Εδρεύει στη δημόσια βιβλιοθήκη της πόλης Lawrence και στοχεύει μέσω μιας τηλεφωνικής γραμμής, μιας ιστοσελίδας και εκπαιδευτικών προγραμμάτων στην ανάπτυξη της ετοιμότητας των κατοίκων της Κομητείας έναντι κινδύνων για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια. Ολόκληρο το πληροφοριακό σύστημα του Κέντρου ελέγχεται με ετήσια άσκηση ετοιμότητας,

ενώ έχει προβλεφθεί και εφεδρικό σχέδιο δράσης για το ενδεχόμενο κατάρρευσής του. Πρόκειται για την πρώτη γραμμή στη χώρα που στεγάστηκε σε επαρχιακή βιβλιοθήκη. Η τοποθεσία επιλέχθηκε με γνώμονα τη μεγάλη επισκεψιμότητα της βιβλιοθήκης από τους κατοίκους της περιοχής.

Ολόκληρη η φιλοσοφία του Κέντρου Πληροφόρησης βασίζεται στις αρχές της πρόληψης και της αύξησης της ανθεκτικότητας των πολιτών μέσω της προκαταστροφικής τεκμηριωμένης πληροφόρησης και εκπαίδευσής τους, ιδίως των ευπαθών ομάδων. Τούτο, διότι έχει διαπιστωθεί ότι οι γραμμές έκτακτης ανάγκης υπερφορτώνονται όταν εκδηλώνεται κάποια καταστροφή και έτσι οι πολίτες που δεν εξυπηρετούνται άμεσα ενδέχεται να πέσουν θύματα της φημολογίας και της παραπληροφόρησης που κυριαρχούν σε συνθήκες αβεβαιότητας.

Η τηλεφωνική γραμμή ενεργοποιήθηκε το 2011 και από την πρώτη κιόλας περίοδο λειτουργίας της βραβεύθηκε από το Εθνικό Δίκτυο Βιβλιοθηκών Ιατρικής 2009 (Center for Infectious Disease Research and Policy, N.D.1).

4. *Γραμμή Βοήθειας για την Ψυχική Υγεία σε Περίοδο Καταστροφών - NJ Disaster Mental Health Helpline (Πολιτεία του New Jersey):* Η Γραμμή αυτή ανήκει στην Ένωση για την Ψυχική Υγεία του New Jersey (Mental Health Association) και παρέχει στοχευμένες υπηρεσίες στήριξης προς τους πολίτες μετά την εκδήλωση φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών, καθώς και τρομοκρατικών ενεργειών στα όρια της Πολιτείας.

Η λειτουργία της Γραμμής ξεκίνησε με αφορμή των τυφώνα Sandy το 2012 και αποτέλεσε τον βασικό σύνδεσμο των πολιτών με μια ευρύτερη προσπάθεια αποκατάστασής τους, η οποία έφερε τον τίτλο «Πρόγραμμα για την Ελπίδα και τη Θεραπεία του New Jersey» (New Jersey Hope and Healing Project).

Η Γραμμή εξυπηρετεί τους ενδιαφερομένους καθημερινά (8:00-20:00) και τα σαββατοκύριακα (10:00-17:00), ενώ σε συνεργασία με το Τμήμα Ψυχικής Υγείας και το Συμβούλιο Πιστοποίησης της Πολιτείας παρέχει προγράμματα εκπαίδευσης σε πολίτες που επιθυμούν να πιστοποιηθούν ως σύμβουλοι διαχείρισης κρίσεων και ανταπόκρισης σε καταστροφές (<http://www.mhanj.org/about-us/>).

5. *Γραμμή Ζωής – Lifeline (Αυστραλία):* Η Γραμμή Ζωής είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός που λειτουργεί στην Αυστραλία από το 1963 και αφορά ανθρώπους που βρίσκονται σε κίνδυνο ή αντιμετωπίζουν κάποια προσωπική κρίση. Απαντά καθημερινά σε περίπου 1.800 κλήσεις, 50 εκ των οποίων προέρχονται από άτομα με τάσεις αυτοκτονίας. Η Γραμμή βασίζεται στην προσφορά έργου από 1.000 επαγγελματίες και 11.000 εθελοντές, οι οποίοι στελεχώνουν 60 δομές σε ολόκληρη τη χώρα. Η ιδιαιτερότητα αυτής της γραμμής έγκειται στο γεγονός ότι προσφέρει επίσης διαδικτυακές, αλλά και επιτόπιες υπηρεσίες, ενώ διαθέτει δωρεάν μεταφραστική λειτουργία.

Η ιστοσελίδα της Γραμμής ([www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)) περιλαμβάνει πολυμεσικό υλικό (κείμενα, βίντεο), μέσω του οποίου απαντώνται με κατανοητό τρόπο συνήθη ερωτήματα που απασχολούν τους δυνητικούς χρήστες της υπηρεσίας. Ειδικότερα, η Γραμμή Ζωής ανταποκρίνεται σε αιτήματα που αφορούν σε ενδοοικογενειακή βία, οικονομικά προβλήματα, κρίσεις πανικού, κατάθλιψη, εθισμό στη χρήση ουσιών ή στον τζόγο. Άλλωστε, συνδράμει στην αντιμετώπιση καταστροφών, ιδίως φυσικών, πιθανόν επειδή η χώρα πλήττεται συχνά από τέτοιου είδους φαινόμενα, όπως συνέβη μετά την

εκδήλωση των δασικών πυρκαγιών το 2009, οπότε και συνεργάστηκε με τις άλλες δύο εθνικές γραμμές, την Kids Helpline και την MensLine Australia (Reifels, Bassilios & Pirkis, 2012: 226).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι η Γραμμή Ζωής έχει αναβαθμίσει τεχνολογικά το δίκτυό της, εφαρμόζοντας από το 2012 ένα σύστημα ταχείας τεχνικής αποκατάστασης των γραμμών σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας λόγω καταστροφής. Το σύστημα βασίζεται σε τεχνολογίες νέφους (cloud platform) και δίνει τη δυνατότητα εκτροπής των κλήσεων, π.χ. στην οικία των στελεχών, προκειμένου να αποφεύγονται οι μετακινήσεις, ακόμη και αν δεν λειτουργεί η κεντρική υπηρεσία διαχείρισης κλήσεων. Έτσι, σύμφωνα με τον επικεφαλής του πληροφοριακού συστήματος της Γραμμής, επιτυγχάνεται ταυτόχρονα η συνέχεια των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ελαχιστοποίηση του κόστους λειτουργίας της (Barwick, 2012: N.P.).

6. *Γραμμή Βοήθειας του Φινλανδικού Ερυθρού Σταυρού (FRC):* Ο Φινλανδικός Ερυθρός Σταυρός οργανώνει τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής βοήθειας αμέσως μετά την εκδήλωση κάποιας καταστροφής ευρείας κλίμακας και εφόσον έχει εκτιμηθεί η αναγκαιότητα λειτουργίας της γραμμής κατά περίπτωση. Στους στόχους μιας τέτοιας γραμμής συγκαταλέγονται η συγκέντρωση πληροφοριών από ανθρώπους που βιώνουν το περιστατικό, η διάχυση αυτών των πληροφοριών και ασφαλώς η συμβουλευτική στήριξη και η μεταπαρακολούθηση (follow-up) των πληγέντων. Στις γραμμές απαντούν συνήθως εθελοντές, όπως π.χ. στην περίπτωση του ναυαγίου του κρουαζιερόπλοιου MS Estonia το 1994, οπότε αξιοποιήθηκε το ανθρώπινο δυναμικό της Αστυνομίας του Turku, καθώς και εκπαιδευμένοι ψυχολόγοι (Saari, 2005: 91-92).

Το πολύνεκρο ναυάγιο στη Βαλτική Θάλασσα (852 θύματα) έλαβε διεθνείς διαστάσεις, καθώς επέβαιναν σε αυτό ταξιδιώτες και πλήρωμα από 48 εθνικότητες (Wikipedia, N.D.). Επιπλέον, υπολογίζεται ότι οι εργαζόμενοι στο πλοίο που βυθίστηκε, καθώς και στα παραπλέοντα σκάφη που έσπευσαν για συνδρομή στις προσπάθειες διάσωσης, έφθαναν τα 2.000 άτομα, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού που βρισκόταν εκτός υπηρεσίας την ώρα του ναυαγίου. Έτσι, οι ψυχολόγοι στην τηλεφωνική γραμμή τελικά δέχθηκαν κλήσεις από απρόσμενο αριθμό ενδιαφερομένων, καθώς η λειτουργία της γραμμής δημοσιοποιήθηκε εκ παραδρομής. Στη γραμμή απευθύνθηκαν επιβάτες του MS Estonia και των πλοίων που συνέβαλαν στην περισυλλογή ναυαγών, άτομα που σχεδίαζαν να ταξιδέψουν ακτοπλοϊκώς το ακόλουθο διάστημα, εκπαιδευτικοί που αναζητούσαν συμβουλές σχετικά με τη διαχείριση του γεγονότος στη σχολική τάξη, ακόμη και άνθρωποι που εξέφρασαν ανησυχία σχετικά με το έντυπο υλικό που εκπόνησαν οι ψυχολόγοι της Γραμμής και διανεμήθηκε σε επιβάτες μετά το συμβάν κ.λπ. (Saari, 2005: 91).

Αξίζει δε να σημειωθεί ότι η ταχύτητα δημιουργίας και απόκρισης της Γραμμής οφείλεται στο γεγονός ότι είχαν προηγηθεί άλλα πολύνεκρα συμβάντα, η διαχείριση των οποίων οδήγησε στη διαπίστωση ότι επιβάλλεται η λειτουργία στελεχιακά και τεχνολογικά επαρκών γραμμών στήριξης στο πλαίσιο ενίσχυσης της ετοιμότητας ενός συστήματος διαχείρισης καταστροφών (Saari, 2005: 89-90).

7. *Τηλεφωνικές Γραμμές Στήριξης της Ένωσης για Συναισθηματικές Πρώτες Βοήθειες - Israeli Association for Emotional First Aid, ERAN) (Ισραήλ):* Η Ένωση ιδρύθηκε το 1971 και η λειτουργία των γραμμών ακολούθησε αμερικανικά πρότυπα που καθιερώθηκαν τη δεκαετία του 1960. Πρόκειται για τη μοναδική υπηρεσία αυτού του είδους στη χώρα. Αριθμεί δέκα τηλεφωνικά κέντρα, προσφέρει υπηρεσίες σε εικοσιτετράωρη βάση μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου, ενώ έχει ανακοινωθεί



ότι πρόκειται να εγκαινιάσει υπηρεσία στιγμιαίων μηνυμάτων. Οι σύμβουλοι απαντούν σε κλήσεις ομιλούντων εβραϊκά, αραβικά και ρωσικά.

Η λειτουργία των γραμμών στηρίζεται στην προσφορά 1.000 περίπου προσεκτικά επιλεγμένων, διαρκώς καταρτιζόμενων, εθελοντών και καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, από καθημερινά προβλήματα και προσωπικές κρίσεις έως τη διαχείριση μετατραυματικού άγχους που οφείλεται σε πολεμικές συρράξεις ή άλλες εθνικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Μάλιστα, από το 2013 προσφέρονται εξειδικευμένες υπηρεσίες σε θύματα του Ολοκαυτώματος, οι οποίοι είναι άτομα ηλικιωμένα, που βίωσαν σοβαρές κοινωνικές, συναισθηματικές και υλικές απώλειες κατά την παιδική τους ηλικία στη διάρκεια του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου και που αντιμετωπίζουν μετατραυματικό άγχος, το οποίο φαίνεται να έχει κληροδοτηθεί στην επόμενη γενιά (ERAN, N.D.).

8. *Τηλεφωνικές Γραμμές στην Ινδία:* Η Κυβέρνηση της Ινδίας έχει εξασφαλίσει ενιαίο σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης σε όλα τα κρατίδιά της, που βασίζεται σε κλήσεις και στιγμιαία μηνύματα και αφορά σε ένα σύνολο υπηρεσιών.

Έτσι, εκτός από τις συνήθεις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (π.χ. αστυνομία, πυροσβεστική), στη χώρα λειτουργούν αχρεωστί τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας για θέματα καταστροφών (π.χ. σεισμών, πλημμυρών, επίγειων και εναέριων ατυχημάτων, τρομοκρατίας, διαχείρισης τραύματος). Μία από τις γραμμές εγκαινιάστηκε με αφορμή τον σεισμό στο Νεπάλ το 2015 υπό την εποπτεία της Εθνικής Αρχής Διαχείρισης Καταστροφών (National Disaster Management Authority, N.D.; [www.newincept.com](http://www.newincept.com), N.D.)

Περισσότερες πληροφορίες για τους όρους λειτουργίας των παραπάνω γραμμών δεν εντοπίστηκαν.

## Κεφάλαιο 3.

# Μοντέλο οργάνωσης μιας τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ατόμων που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές στην Ελλάδα

### 3.1. Διαχείριση κρίσεων στην Ελλάδα

#### 3.1.1. Θεσμικό πλαίσιο

Η συνοπτική παρουσίαση της κείμενης νομοθεσίας που αφορά στην πολιτική προστασία της χώρας και στη διαχείριση κινδύνων καταστροφής αποσκοπεί στην κατανόηση του πνεύματος και του τρόπου σχεδιασμού του εθνικού μας συστήματος. Σε συνδυασμό με την παρουσίαση των αρμόδιων φορέων που ακολουθεί, επιδιώκεται η ανάδειξη σημείων του υπάρχοντος συστήματος που μπορούν να ενισχυθούν με την ανάπτυξη και την ενσωμάτωση της προτεινόμενης τηλεφωνικής γραμμής στήριξης.

Η βασική ισχύουσα νομοθεσία που αναφέρεται στην οργάνωση και την εφαρμογή δράσεων πολιτικής προστασίας στην Ελλάδα περιλαμβάνει τους εξής νόμους, προεδρικά διατάγματα και υπουργικές αποφάσεις (Γκουντρομίχου, 2015: 69; ΚΕΔΕ, ΙΤΕ, 2015: 15-17):

1. Ν. 3013/2002 «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις»
2. Υ.Α. 1299/2003 «Έγκριση του Γενικού Σχεδίου Πολιτικής Προστασίας με τη συνθηματική λέξη «Ξενοκράτης»
3. Π.Δ. 264/2005 «Σύσταση, διάρθρωση, αρμοδιότητες και λειτουργία Διεύθυνσης Πολιτικής Προστασίας στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων»
4. Ν. 3613/2007, Άρθρο 18 «Ρυθμίσεις θεμάτων Ανεξάρτητων Αρχών, Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και λοιπών ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών»
5. Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης»
6. Ν. 4249/2014 «Αναδιοργάνωση της Ελληνικής Αστυνομίας, του Πυροσβεστικού Σώματος και της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση Υπηρεσιών του Υπουργείου

*Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και ρύθμιση λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και άλλες διατάξεις».*

Πιο συγκεκριμένα:

1. *N. 3013/2002 (ΦΕΚ 102, τ. Α΄, 01-05-2002)*: Ο νόμος αυτός ορίζει τον σκοπό της πολιτικής προστασίας, το περιεχόμενο και τις διαστάσεις της έννοιας «καταστροφή» (γενική, περιφερειακή μικρής και μεγάλης έντασης, τοπική μικρής και μεγάλης έντασης), καθώς και τις καταστάσεις κινητοποίησης πολιτικής προστασίας (ετοιμότητας και έκτακτης ανάγκης). Επίσης, καθορίζει το δυναμικό και τα μέσα πολιτικής προστασίας (ειδικευμένα στελέχη, υπηρεσίες και εθελοντικές οργανώσεις σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο), αλλά και τα όργανα σχεδιασμού και συντονισμού των δράσεων με τις αρμοδιότητές τους.

2. *Υ.Α. 1299/2003 (ΦΕΚ 423, τ. Β΄, 10-04-2003)*: Στην εν λόγω υπουργική απόφαση αναλύεται το Γενικό Σχέδιο Πολιτικής Προστασίας με την κωδική ονομασία «Ξενοκράτης», με το οποίο «... επιδιώκεται η διαμόρφωση ενός συστήματος αποτελεσματικής αντιμετώπισης καταστροφικών φαινομένων και, ως εκ τούτου, στα πλαίσια του δυνατού, της προστασίας της ζωής, της υγείας και της περιουσίας των πολιτών και προστασία του φυσικού περιβάλλοντος...». Ορίζονται εκ νέου οι έννοιες της καταστροφής και του κινδύνου, εξειδικεύονται οι καταστάσεις κινητοποίησης (συνήθης ετοιμότητα, αυξημένη ετοιμότητα, άμεση κινητοποίηση-επέμβαση και αποκατάσταση-αρωγή), αλλά και οι απαιτούμενοι πόροι (ανθρώπινο δυναμικό και μέσα) για την υλοποίηση του σχεδίου. Προσδιορίζονται οι βασικές απαιτήσεις σχεδίασης, η επιχειρησιακή φιλοσοφία των εμπλεκόμενων φορέων και, τέλος, οι προϋποθέσεις διοικητικής μέριμνας, επιχειρησιακού συντονισμού και επικοινωνιών. Η υπουργική απόφαση συνοδεύεται από παραρτήματα που περιλαμβάνουν επεξήγηση ειδικών επιστημονικών και επιχειρησιακών όρων, ένα γενικό διάγραμμα ροής πληροφοριών, υποδείγματα αναφορών για την ενημέρωση των εκάστοτε αρμόδιων υπηρεσιών, ερμηνεία του διακριτικού σήματος της πολιτικής προστασίας κ.ά.

3. *Π.Δ. 264/2005 (ΦΕΚ 319, τ. Α΄, 30-12-2005)*: Με το συγκεκριμένο προεδρικό διάταγμα αποφασίζονται η δημιουργία, η οργανωτική δομή και οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Πολιτικής Προστασίας στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.

4. *N. 3613/2007 (ΦΕΚ 263, τ. Α΄, 23-11-2007)*: Με το άρθρο 18 του νόμου αυτού καθιερώνεται η λειτουργία της ευρωπαϊκής γραμμής έκτακτης ανάγκης 112 μέσω των δικτύων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας που λειτουργούν στη χώρα, οριοθετείται η αρμοδιότητα εκκένωσης περιοχών και απομάκρυνσης πολιτών ανάλογα με τη χωρική εμβέλεια μιας καταστροφής και αποσαφηνίζεται η νομική υπόσταση των εθελοντικών οργανώσεων που μπορούν να ενταχθούν στο σχετικό μητρώο της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας.

5. *N. 3852/2010 (ΦΕΚ 87, τ. Α΄, 07-06-2010)*: Ο νόμος αυτός απεικονίζει τον νέο διοικητικό χάρτη της χώρας, επαναπροσδιορίζει τα διοικητικά όρια των αυτοδιοικητικών μονάδων, που αποτελούν απόρροια πολλών προαιρετικών ή υποχρεωτικών συνενώσεων δήμων και κοινοτήτων, όπως επίσης ορίζει τον τρόπο ανάδειξης των οργάνων και τις αρμοδιότητές τους. Με το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» ανατίθενται σημαντικές αρμοδιότητες πολιτικής προστασίας στις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, στις Περιφέρειες με τις αντίστοιχες Αντιπεριφέρειες, καθώς και στους Δήμους.

6. Ν. 4249/2014 (ΦΕΚ 73, τ. Α', 24-03-2014): Τέλος, με τον εκτενέστατο νόμο του 2014 αναδιοργανώνονται τόσο η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, όσο και σώματα ασφαλείας, όπως η Αστυνομία και η Πυροσβεστική. Επίσης, ρυθμίζονται θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο Άρθρο 4 του εν λόγω νόμου προβλέπεται η ίδρυση της Εθνικής Σχολής Πολιτικής Προστασίας (Ε.Σ.ΠΟ.Π.), στην οποία «...εισάγονται για θεωρητική και πρακτική κατάρτιση, εκπαίδευση και μετεκπαίδευση στις νέες εξελίξεις πολιτικής προστασίας εθελοντές πολιτικής προστασίας, δημόσιοι υπάλληλοι και, υποχρεωτικώς, υπάλληλοι των Ο.Τ.Α. και δημόσιων φορέων που εμπλέκονται στην πολιτική προστασία, μετά από σχετική πρόσκληση του Διοικητή της Πυροσβεστικής Ακαδημίας...».

Την ελληνική νομοθεσία που αφορά στην πολιτική προστασία συμπληρώνουν ο Ν. 2344/1995 «Οργάνωση πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις», η Υ.Α. 770/1999 «Κανονισμός Οργάνωσης και Λειτουργίας του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας», το Π.Δ. 338/2003 «Σύσταση Επιστημονικού και Ερευνητικού Κέντρου Πολιτικής Προστασίας», το Π.Δ. 151/2004 «Οργανισμός Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας», η Υ.Α. 3384/2006 «Συμπλήρωση του Γενικού Σχεδίου Πολιτικής Προστασίας με τη συνθηματική λέξη “ΞΕΝΟΚΡΑΤΗΣ” με το Ειδικό Σχέδιο Διαχείρισης Ανθρώπινων Απωλειών», η Υ.Α. 7270/2006 «Συγκρότηση Υποστηρικτικής Ομάδας Διαχείρισης Χημικών, Βιολογικών, Ραδιολογικών και Πυρηνικών Απειλών και Συμβάντων στη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας», ο Ν. 3448/2006, Άρθρο 23 «Σύσταση Ομάδων Αναγνώρισης Θυμάτων Καταστροφών», ο Ν. 3491/2006, Άρθρο 15 «Σύσταση Υποστηρικτικής Ομάδας Διαχείρισης Χημικών, Βιολογικών, Ραδιολογικών και Πυρηνικών Απειλών και Συμβάντων», ο Ν. 3536/2007, Άρθρο 27 «Ρυθμίσεις θεμάτων πολιτικής προστασίας» κ.ά. (Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, Χ.Χ.; ΚΕΔΕ, ΙΤΑ, 2015: 15-16).

Εξάλλου, η Ελλάδα εφαρμόζει ευρωπαϊκές και διεθνείς οδηγίες, αρχές και πρακτικές σχετικά με την πολιτική προστασία και τη διαχείριση κινδύνων καταστροφής. Ως εκ τούτου, συμμετέχει ως κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Πολιτικής Προστασίας, καθώς και στο Μόνιμο Δίκτυο των Εθνικών Αντιπροσώπων για ζητήματα Πολιτικής Προστασίας, μέσω της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, του Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Επιχειρήσεων/Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας και του Ενιαίου Κέντρου Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης (Γκουντρομίχου & Δανδουλάκη, 2015: 46-48).

Τέλος, σε διεθνές επίπεδο, ενδεικτικά αναφέρεται ότι η Ελλάδα έχει υιοθετήσει ως μέλος του Ο.Η.Ε. το Πλαίσιο Δράσης του Hyogo 2005-2015, το οποίο στόχευε στη μείωση των επιπτώσεων που επιφέρουν οι καταστροφές σε ανθρώπινες ζωές, αλλά και σε κοινωνικοοικονομικό επίπεδο. Στο πλαίσιο εφαρμογής των αποφάσεων του Hyogo, αναπτύχθηκε η Εθνική Πλατφόρμα για τη Μείωση Κινδύνου Καταστροφών, η οποία συντονίζεται από τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας. Στην Πλατφόρμα συμμετέχουν ενεργά με οργανικές μονάδες ή εποπτευόμενους φορείς τα Υπουργεία Εξωτερικών, Εσωτερικών, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Παιδείας και Θρησκευμάτων, Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, Υγείας, καθώς και η Εθνική Μετεωρολογική Υπηρεσία, το Πυροσβεστικό Σώμα, το Λιμενικό Σώμα, το Εθνικό Κέντρο Έρευνας Φυσικών Επιστημών «Δημόκριτος», ο Οργανισμός Αντισεισμικού Σχεδιασμού και Προστασίας, η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας, το Κέντρο Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων, το Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών και ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του Πλαισίου του Hyogo αξιολογήθηκαν στην Παγκόσμια Διάσκεψη που πραγματοποιήθηκε στο Sendai το 2015, από την οποία προέκυψε το Πλαίσιο για τη Μείωση του Κινδύνου Καταστροφής 2015-2030 (Γκουντρομίχου & Δανδουλάκη, 2015: 18-19).

### 3.1.2. Φορείς και αρμοδιότητες

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, στη διαχείριση κινδύνων καταστροφής εμπλέκονται φορείς από τρία διοικητικά επίπεδα (Γκουντρομίχου, 2016: 29, 47-48, 71; ΚΕΔΕ, ΙΤΕ, 2015: 16-17, 20):

- Κεντρικό (Υπουργεία και Κεντρικές Δημόσιες Υπηρεσίες): Τα υπουργεία που ασχολούνται με την κατάρτιση ειδικών σχεδίων της αρμοδιότητας εκάστου, τη συγκρότηση συντονιστικών οργάνων, τη διαχείριση πόρων, την αξιολόγηση κινδύνων, την ενημέρωση του πληθυσμού για ζητήματα πολιτικής προστασίας κ.λπ. καθορίζονται από το Σχέδιο «Ξενοκράτης» (Υ.Α. 1299/2003). Συγκεκριμένα, το Σχέδιο προβλέπει, ανάλογα με τον τύπο και την έκταση μιας καταστροφής, τη συνδρομή των Υπουργείων Οικονομίας και Οικονομικών, Εξωτερικών, Εθνικής Άμυνας, Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης, Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υγείας και Πρόνοιας, Γεωργίας, Δικαιοσύνης, Πολιτισμού και Επιστημών, Μεταφορών και Επικοινωνιών, Δημόσιας Τάξεως, Εμπορικής Ναυτιλίας, Τύπου και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, Μακεδονίας Θράκης και Αιγαίου. Πολλά από τα παραπάνω υπουργεία έχουν καταργηθεί, συγχωνευθεί ή μετονομασθεί, με ανάλογη προσαρμογή των οργανογραμμάτων και των ασκούμενων αρμοδιοτήτων τους.

Υπό την εποπτεία ή τη διεύθυνση των παραπάνω υπουργείων καθορίζεται εξάλλου, στο πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων, ο ρόλος:

- της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (σύνταξη Γενικού Σχεδίου «Ξενοκράτης», σχεδιασμός και συντονισμός δράσεων πρόληψης, ετοιμότητας, ενημέρωσης και αντιμετώπισης καταστροφών, προετοιμασία δυναμικού και μέσων, αξιοποίηση επιστημονικών δεδομένων, πιστοποίηση εθελοντικών ομάδων και μεμονωμένων εθελοντών, προώθηση συνεργασίας με φορείς του εξωτερικού κ.τ.ό.)
- των Ενόπλων Δυνάμεων (επικουρικά)
- των Σωμάτων Ασφαλείας (κατάρτιση σχεδίων πρόληψης και αντιμετώπισης καταστροφών, κινητοποίηση δυνάμεων για την προστασία της υγείας, της ασφάλειας και της περιουσίας των πολιτών, συγκρότηση και εκπαίδευση ειδικών ομάδων αντιμετώπισης ΧΡΒΠ απειλών, ενημέρωση πληγέντων κ.λπ.)
- του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (παροχή άμεσης βοήθειας και επείγουσας ιατρικής φροντίδας, διακομιδή πολιτών σε μονάδες υγείας κ.ά.)
- του Οργανισμού Αντισεισμικού Σχεδιασμού και Προστασίας (σχεδιασμός και εφαρμογή πολιτικών αντισεισμικής θωράκισης της χώρας)
- της Διεύθυνσης Αποκατάστασης Επιπτώσεων Φυσικών Καταστροφών του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (αποτίμηση και αποκατάσταση

ζημιών που οφείλονται σε φυσικές καταστροφές, π.χ. πλημμύρες, χαλαζοπτώσεις, κατολισθήσεις, σεισμούς)

- του Κέντρου Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων (προστασία και προαγωγή δημόσιας υγείας, αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών, πρόληψη εξάπλωσης μεταδοτικών ασθενειών, προστασία μετακινούμενων πληθυσμών κ.λπ.)
- του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης – πρώην Εθνικού Κέντρου Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας, Ν. 3106/2003, Άρθρο 6 (προσωρινή παροχή στέγασης, σίτισης και ένδυσης, παροχή πληροφοριών για προνοιακά ζητήματα, συμβουλευτική στήριξη, βραχεία ψυχολογική παρέμβαση κ.ά.)
- της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας (διενέργεια ελέγχων ακτινοπροστασίας, συμμετοχή σε ελέγχους για την παράνομη διακίνηση ραδιενεργών υλικών, προετοιμασία και απόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης με εμπλοκή ραδιενεργού/πυρηνικού παράγοντα κ.τ.ό.)
- της Εθνικής Μετεωρολογικής Υπηρεσίας (πρόγνωση καιρού, έκδοση δελτίων προειδοποίησης για επικίνδυνα φαινόμενα κ.ά.)
- της Ειδικής Γραμματείας Υδάτων (διαχείριση και προστασία υδατικών πόρων κ.ά.)
- ερευνητικών φορέων και ιδρυμάτων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (εκπόνηση μελετών, υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, συνεργασία με αρμόδια υπουργεία κ.ά.).

• Αποκεντρωμένο Κρατικό (Αποκεντρωμένες Διοικήσεις και Περιφέρειες): Οι Αυτοτελείς Διευθύνσεις Πολιτικής Προστασίας υπάγονται απευθείας στους Γενικούς Γραμματείς Αποκεντρωμένης Διοίκησης. Καταρτίζουν προγράμματα και λαμβάνουν μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών στο πλαίσιο υλοποίησης του ετήσιου εθνικού σχεδιασμού πολιτικής προστασίας. Με τα αρμόδια Τμήματα των Περιφερειακών Ενοτήτων και τα Συντονιστικά Όργανα Πολιτικής Προστασίας σε επίπεδο Αντιπεριφέρειας, εφαρμόζουν τις εθνικές πολιτικές πρόληψης και απόκρισης και υποστηρίζουν την υιοθέτησή τους σε τοπικό επίπεδο.

Οι αρμοδιότητες κάθε Διεύθυνσης ή Τμήματος αναφέρονται ρητά στον Οργανισμό της οικείας διοικητικής ενότητας. Έτσι, π.χ. η Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, μία από τις δύο Περιφέρειες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης, στον τομέα της πολιτικής προστασίας μεταξύ άλλων εισηγείται προτάσεις προς την αρμόδια Διυπουργική Επιτροπή στο πλαίσιο του ετήσιου σχεδιασμού, υποβάλλει αίτημα προς τον Γενικό Γραμματέα Πολιτικής Προστασίας, προκειμένου να κηρυχθεί μια περιοχή σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης, συμμετέχει στην κατάρτιση προγραμμάτων αντιπυρικής προστασίας, αλλά και στον συντονισμό των διαδικασιών πυρόσβεσης σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς κ.ο.κ. (Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Χ.Χ.). Αντίστοιχα, το Τμήμα Πολιτικής Προστασίας της Περιφερειακής Ενότητας Ευβοίας, μίας από τις πέντε της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας, προτείνει μεθόδους και μέτρα για την προστασία της ζωής, της υγείας και της περιουσίας των πολιτών εν καιρώ

ειρήνης, ενώ αξιοποιεί το υπάρχον δυναμικό με στόχο την αντιμετώπιση φυσικών, ΧΡΒΠ ή άλλων κινδύνων (Τμήμα Πολιτικής Προστασίας Ευβοίας, Χ.Χ.).

- Τοπικό [α΄ βαθμού (Δήμοι) και β΄ βαθμού (Περιφερειακές Αυτοδιοικήσεις)]: Σε επίπεδο Δήμων, όπου και λαμβάνει χώρα η ουσιαστική διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων, λειτουργούν οι Οργανικές Μονάδες Πολιτικής Προστασίας και τα Συντονιστικά Τοπικά Όργανα.

Η εμπλοκή των Δήμων στην πρόληψη και την αντιμετώπιση καταστροφών γίνεται σε όλες τις φάσεις του κύκλου διαχείρισης κινδύνων. Ως εκ τούτου, οι Δήμοι προκαταστροφικά επιδιώκουν την ανάπτυξη ετοιμότητας μέσω της κατάρτισης, της αξιολόγησης και της αναθεώρησης επιχειρησιακών σχεδίων, της μεθόδευσης κατάλληλων δράσεων, της σύναψης μνημονίων συνεργασίας με φορείς του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα, της τήρησης και της επικαιροποίησης αρχείων με τους διαθέσιμους πόρους, του προσδιορισμού χώρων καταφυγής, της διεξαγωγής ενεργειών ευαισθητοποίησης και προετοιμασίας των πολιτών κ.ά. Αφού εκδηλωθεί μια καταστροφή και ανάλογα με τον τύπο και την έκτασή της, τα αρμόδια όργανα των Δήμων αποτιμούν την κατάσταση και αναζητούν πληροφορίες για την εξέλιξή της από κεντρικούς, περιφερειακούς και τοπικούς φορείς, θέτουν σε εφαρμογή τα επιχειρησιακά σχέδια, συνδράμουν στη διαχείριση αιτημάτων διάσωσης και απεγκλωβισμού προσώπων, οργανώνουν την ασφαλή εκκένωση περιοχών ή/και την κατεύθυνση των πολιτών προς χώρους καταφυγής, διευκολύνουν την κίνηση οχημάτων έκτακτης ανάγκης και σωστικών συνεργείων, συμμετέχουν σε υγειονομικούς ελέγχους των δικτύων ύδρευσης, υποστηρίζουν διοικητικά τους πληγέντες, ενεργοποιούν ειδικά γραφεία εξυπηρέτησης πολιτών κ.λπ. Τέλος, στο στάδιο της βραχείας αποκατάστασης και ανάκαμψης, οι Δήμοι συνεργάζονται με κεντρικές και περιφερειακές υπηρεσίες, προκειμένου να εξασφαλίζουν οικονομικές αποζημιώσεις, ελέγχους και τεχνικές παρεμβάσεις σε κατασκευές, προσωρινή στέγαση πολιτών, ταχεία αποκατάσταση της λειτουργίας υπηρεσιών, ψυχοκοινωνική στήριξη των πληγέντων κ.ά. (ΚΕΔΕ, ΙΤΕ, 2015: 23-76).

Η σύγκληση των συντονιστικών οργάνων σε όλα τα επίπεδα γίνεται είτε προκαταστροφικά, κατόπιν τακτικής πρόσκλησης από τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας και άλλους αρμόδιους φορείς (π.χ. ΟΑΣΠ), είτε μετά την εκδήλωση ενός καταστροφικού φαινομένου, οπότε και τα όργανα χρειάζεται να ενεργούν σε εικοσιτετράωρη βάση. Γενικά, παρατηρείται μια αποκέντρωση των πολιτικών διαχείρισης κινδύνων (“bottom-up”), η οποία ισχυροποιεί τον ρόλο και διευρύνει την ευθύνη των περιφερειακών και τοπικών διοικητικών οντοτήτων. Με αυτόν τον τρόπο, επιδιώκεται η αύξηση της ανθεκτικότητας των τοπικών κοινωνιών, η οποία συνιστά κεντρική προτεραιότητα στα Πλαίσια του Hyogo και του Sendai, καθώς και της ευρωπαϊκής στρατηγικής για τη μείωση και τη διαχείριση κινδύνων.

### **3.1.3. Ιδιαιτερότητες ελλαδικού χώρου και τηλεφωνικές γραμμές στήριξης**

Οι λόγοι για τους οποίους ενδείκνυται η ανάπτυξη μόνιμων και ειδικά στελεχωμένων τηλεφωνικών γραμμών στήριξης για θέματα καταστροφών στον ελλαδικό χώρο συνδέονται με πλήθος γεωγραφικών/μορφολογικών, ιστορικών, κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών και εξελίξεων. Πολλοί από αυτούς τους λόγους είναι αλληλοσχετιζόμενοι. Συγκεκριμένα:

Η Ελλάδα έχει έκταση 131.957 τετραγωνικά χιλιόμετρα και σύμφωνα με την απογραφή του 2011 κατοικείται από 10.816.286 ανθρώπους. Το ανάγλυφο τόσο της ηπειρωτικής, όσο και της νησιωτικής χώρας είναι κατά 80% ορεινό και κατά 20% πεδινό, οι ακτογραμμές έχουν μήκος περίπου 15.000 χιλιομέτρων και χαρακτηρίζονται από πολυμορφία, ενώ ο αριθμός των νησιών υπερβαίνει τα 2.500 με περίπου 160 από αυτά να είναι κατοικημένα. Εξαιτίας της γεωμορφολογικής εικόνας που παρουσιάζει η χώρα, η ανάπτυξη οδικού και σιδηροδρομικού δικτύου είναι εξαιρετικά δυσχερής και κοστοβόρα, με αποτέλεσμα πολλοί οικισμοί να είναι απομονωμένοι ή δυσπρόσιτοι. Ταυτόχρονα, τα νησιωτικά συμπλέγματα υποστηρίζονται από ένα αρκετά ευρύ δίκτυο ακτοπλοϊκών και αεροπορικών συνδέσεων, οι οποίες όμως δεν εξυπηρετούν όλους τους προορισμούς με την ίδια συχνότητα καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου (Ασλανίδης & Λεβεντοπούλου, 2002: 15 & 19; National Geographic, 2014: 6-8). Ως εκ τούτων, οι κάτοικοι ή/και οι επισκέπτες πολλών περιοχών δεν δύνανται να έχουν τακτική ή άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες αναγκαίες για την υγεία και την ασφάλειά τους. Πρόκειται για πρόβλημα που οξύνεται σε περιόδους τουριστικής αιχμής ή εκδήλωσης κάποιας έκτακτης ανάγκης, το οποίο θα μπορούσε να επιλυθεί μέσω τηλεφωνικών γραμμών. Οι γραμμές στήριξης δίνουν τη δυνατότητα εξ αποστάσεως παροχής συμβουλευτικής στους μόνιμους κατοίκους στον τόπο καταστροφής, αλλά και στους περιστασιακά ευρισκόμενους εκεί ακόμη και μετά την επιστροφή στην περιοχή μόνιμης κατοικίας τους («φυγόκεντρος» χαρακτήρας καταστροφών - Raphael & Meldrum, 1993: 83-84).

Εξάλλου, κατά την ιστορική διαδρομή της Ελλάδας έχουν σημειωθεί πολυάριθμα καταστροφικά γεγονότα, τα οποία έχουν πλήξει σχεδόν κάθε γενιά πολιτών και κατοίκων σε ολόκληρη την επικράτεια. Τα περισσότερα από τα καταγεγραμμένα περιστατικά αφορούν σε φυσικές, ως επί το πλείστον γεωλογικές και υδρομετεωρολογικές, καταστροφές (π.χ. οι σεισμοί της Σπάρτης τον 5ο αιώνα π.Χ., της Ρόδου το 1926, της Κεφαλονιάς το 1953, στις Αλκυονίδες το 1981, της Αθήνας το 1999, η έκρηξη του ηφαιστείου της Σαντορίνης γύρω στο 1500 π.Χ., πολλαπλά πλημμυρικά επεισόδια στην περιοχή του λεκανοπεδίου Αττικής, αλλά και στην υπόλοιπη χώρα, θερμικές εισβολές το 1958, το 1977, το 1987, το 2007 κ.ά., περίπου 40.000 δασικές πυρκαγιές τα τελευταία 130 χρόνια), οι οποίες έχουν προκαλέσει τεράστιες απώλειες σε ανθρώπινες ζωές και σημαντικό πλήγμα στο φυσικό οικοσύστημα και το δομημένο περιβάλλον. Η τεχνολογική πρόοδος που παρατηρείται κατά τις πρόσφατες δεκαετίες συνεπάγεται μια νέα κατηγορία ατυχημάτων, βιομηχανικών, μεταφοράς και άλλων, όπως η συντριβή του αεροσκάφους της εταιρείας Helios στη Βόρεια Αττική το 2005, το ναυάγιο του κρουαζιερόπλοιου Sea Diamond στα Φηρά της Σαντορίνης το 2007 κ.ά., τα οποία προξενούν αντίστοιχες οικολογικές και οικονομικές συνέπειες. Η αναλογία φυσικών και τεχνολογικών καταστροφών κατά τον 20ο αιώνα ήταν περίπου 3 προς 1 (Athens Timeout, 2016: N.P.; Briefing News, 2015: N.P.; Ελαφρός, 2016: Χ.Σ.; Λέκκας και Ανδρεαδάκης, 2015: 103; Τσαγκάρη, Καρέτσος & Προύτσος, 2011: 39).

Σύμφωνα με τη Διεθνή Βάση Δεδομένων για Καταστροφές (2016), από το 1900 μέχρι το καλοκαίρι του 2016 οι φυσικές καταστροφές στην Ελλάδα έχουν προκαλέσει περίπου 2.500 θανάτους, έχουν επηρεάσει περίπου 1.000.000 ανθρώπους και έχουν επιφέρει ζημιές της τάξεως των περίπου 12.000.000.000 δολαρίων. Για το ίδιο διάστημα, οι καταστροφές τεχνολογικού χαρακτήρα έχουν προξενήσει γύρω στους 1.000 θανάτους, έχουν επιδράσει στις ζωές περίπου 800 ατόμων και έχουν στοιχίσει περί τα 15.000.000 δολάρια. Κοντολογίς, η Ελλάδα, παρά τις επίμονες πολιτικές και τα στοχευμένα μέτρα που εφαρμόζει στον τομέα της πολιτικής προστασίας κυρίως τα τελευταία σαράντα έτη, παραμένει εκτεθειμένη σε πλήθος κινδύνων (Γκουντρομίχου, 2016: 81), οι οποίοι μπορούν ανά πάσα στιγμή να διαταράξουν το αίσθημα ασφάλειας του πληθυσμού. Η λειτουργία μιας τηλεφωνικής



γραμμής στήριξης μπορεί να συντελέσει στην πρόληψη και την αντιμετώπιση των δυσμενών ψυχοσυναισθηματικών επιπτώσεων μιας καταστροφής, οι οποίες ορισμένες φορές υπερβαίνουν τα γεωγραφικά και τα χρονικά όρια ενός συμβάντος.

Εξάλλου, ακριβώς η μακρόχρονη εμπειρία της χώρας στην αντιμετώπιση καταστροφικών, κυρίως φυσικών, γεγονότων, σε συνδυασμό με τα κατά καιρούς ανυπόστατα ή ανακριβή δημοσιεύματα, επιστημονικά και μη, που αφορούν σε προβλέψεις ολέθριων φαινομένων, προξενούν ερευνητικές έριδες και εσπευσμένες ανακοινώσεις εκ μέρους των αρμόδιων φορέων ή ακόμη και επισύρουν εισαγγελικές παρεμβάσεις, δημιουργεί κλίμα ανασφάλειας, προβληματισμού και τρομοκρατίας που ταχύτατα μπορεί να διαχέεται στους πολίτες μέσω των καναλιών μαζικής ενημέρωσης και κοινωνικής δικτύωσης. Η ύπαρξη μιας ειδικής τηλεφωνικής γραμμής μπορεί να συμβάλλει στην ενδυνάμωση των πολιτών απέναντι σε κάθε είδους κινδυνολογία και φημολογία, παρέχοντας τεκμηριωμένες, αξιόπιστες και κατατοπιστικές απαντήσεις σε ζητήματα που ενίοτε απασχολούν την κοινή γνώμη και διεγείρουν εγγενή φοβικά συναισθήματα (Καραμαγκιώλη, 2016: 12). Δεδομένου, άλλωστε, ότι τα τηλεφωνικά δίκτυα και οι γραμμές έκτακτης ανάγκης υπερφορτώνονται μετά την εκδήλωση μιας καταστροφής, είναι σκόπιμο να λειτουργεί ειδική γραμμή εκ των προτέρων, ώστε να προλαμβάνονται ή έστω να περιορίζονται φαινόμενα παραπληροφόρησης και διάχυσης πανικού (βλ. περίπτωση Δημόσιου Κέντρου Πληροφόρησης της Κομητείας του Douglas).

Από την άλλη πλευρά, στην ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής τεχνολογίας οφείλεται η αύξηση της διείσδυσης τηλεφωνικών συνδέσεων στον πληθυσμό, η οποία διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών μέσω τηλεφώνου σε άτυπα κοινωνικά δίκτυα και υπηρεσίες υποστήριξης. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, σύμφωνα με την ετήσια επισκόπηση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για το 2014, ο αριθμός των γραμμών πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας ανήλθε σε 4.758.271 (διείσδυση 43,3% στον πληθυσμό), ενώ ο αριθμός των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας άγγιξε τους 15.400.000 (διείσδυση 113% στον πληθυσμό), παρά τις μειώσεις που καταγράφηκαν σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη και αποδίδονται στην οικονομική ύφεση (ΕΕΤΤ, 2015: 33 & 48). Με άλλα λόγια, οι τηλεφωνικές συνδέσεις είναι στις μέρες μας τόσο διαδεδομένες, που μπορούν να γεφυρώσουν μεγάλες γεωγραφικές αποστάσεις και να διασφαλίσουν την επαφή με υπηρεσίες ακόμη και για τις πιο απομακρυσμένες περιοχές της χώρας, υπό τη βασική προϋπόθεση ότι η επικείμενη, συντελούμενη ή συντελεσθείσα καταστροφή δεν επηρεάζει καθοριστικά τη λειτουργικότητα των δικτύων, είτε η λειτουργικότητα αποκαθίσταται σύντομα μετά την εκδήλωση μιας καταστροφής.

Επίσης, η διαρκώς εξελισσόμενη τεχνολογία στον τομέα των τηλεφωνικών συσκευών επιτρέπει σε άτομα με προβλήματα κινητικά, όρασης, ακοής ή λόγου να χρησιμοποιούν το τηλέφωνο ως μέσο επικοινωνίας. Πλέον στο εμπόριο κυκλοφορούν εύχρηστες συσκευές σε προσιτό κόστος, με μεγάλα πλήκτρα, κομβία έκτακτης ανάγκης ή εντοπιστές θέσης, τα οποία καθιστούν ασφαλέστερη τη διαβίωση ηλικιωμένων ατόμων ή ατόμων με προβλήματα υγείας. Η αξία της ύπαρξης τέτοιων συσκευών πολλαπλασιάζεται υπό το πρίσμα της δημογραφικής γήρανσης του ελληνικού πληθυσμού. Σύμφωνα με την απογραφή της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής για το 2011, περίπου 25% των κατοίκων είναι ηλικίας μεταξύ 60 και 80+ ετών (ΕΛΣΤΑΤ, 2011α), πολλοί εκ των οποίων ζουν κοινωνικά απομονωμένοι, άρα διατρέχουν τον κίνδυνο διαρκούς επιδείνωσης της σωματικής και ψυχικής υγείας τους, μη αναστρέψιμης απώλειας της ικανότητας για αυτόνομη διαβίωση ακόμη και πρόωρου θανάτου (Dematte et al, 1998: 173-181; Kovats & Ebi, 2006: 592-598; Proceedings of the National Academy of Sciences, στο: [www.in.gr](http://www.in.gr), 2013). Η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής

μέριμνας, ιδίως σε έκτακτες συνθήκες, όπως π.χ. στη διάρκεια μιας δριμείας κακοκαιρίας ή ενώ έχει εκδηλωθεί κάποια επιδημία, σε ορισμένες περιπτώσεις αποβαίνει σωτήρια για άτομα που ανήκουν σε αυτές τις ομάδες του πληθυσμού.

Στην πληθυσμιακή ομάδα άνω των 60 ετών απαντάται άλλωστε μια αρκετά ευρεία υποομάδα (περίπου 67% των ατόμων άνω των 60 ετών και 17% του συνολικού πληθυσμού), εκείνη των οργανικά και λειτουργικά αναλφάβητων ανθρώπων (ΕΛΣΤΑΤ, 2011β). Πρόκειται για άτομα που είτε δεν φοίτησαν ποτέ σε σχολείο, οπότε δεν διδάχθηκαν γραφή, ανάγνωση και αρίθμηση, είτε εγκατέλειψαν πολύ νωρίς το εκπαιδευτικό σύστημα, οπότε κάθε δεξιότητα εγγραμματοτισμού ατρόφησε στην πορεία του βίου τους. Το μεγαλύτερο ποσοστό αναλφάβητων εντοπίζεται σε αγροτικές και ημιαστικές περιοχές, ενώ ο γενικός αναλφαβητισμός οδηγεί και σε ψηφιακό αναλφαβητισμό, δηλαδή έλλειψη γνώσεων και ανικανότητα αξιοποίησης των σύγχρονων τεχνολογιών (Digital Business, 2004, στο: Γλέζου, Κωστάλου & Τζαμακιτζέ, 2012: 27; Μάτσου, 2011, στο: Γλέζου, Κωστάλου & Τζαμακιτζέ, 2012: 25). Η αδυναμία πολλών ηλικιωμένων ατόμων να χρησιμοποιήσουν τις υπολογιστικές τεχνολογίες για την αναζήτηση πληροφοριών, ιατρικών συμβουλών, οδηγιών αυτοπροστασίας, ψυχολογικής στήριξης κ.λπ. εντείνει την περιθωριοποίηση και την τρωτότητά τους, στερώνοντας τους ένα αδιαφιλονίκητο δικαίωμα, το οποίο η χρήση του τηλεφώνου με το οποίο είναι εξοικειωμένοι μπορεί να θεραπεύσει.

Στις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού συγκαταλέγονται επίσης οι μετανάστες και οι πρόσφυγες, οι οποίοι αντιμετωπίζουν καίρια προβλήματα διαβίωσης, διαμονής, εργασίας και ασφάλειας, αλλά βρίσκονται εξίσου εκτεθειμένοι σε κάθε είδους κίνδυνο που μπορεί να εκδηλωθεί στον τόπο φιλοξενίας τους, όπως και κάθε πολίτης της χώρας. Ανεξάρτητα από το νομιμοποιητικό καθεστώς το οποίο διανύουν, οι αλλοδαποί που διαμένουν στην Ελλάδα μόνιμα ή προσωρινά έχουν το δικαίωμα ενημέρωσης, προστασίας και υποστήριξης σε κάθε στάδιο ενός κύκλου καταστροφής, το οποίο όμως υπονομεύεται από την ανεπάρκεια εξειδικευμένων υπηρεσιών στη γλώσσα τους. Κρατικοί, δημόσιοι και μη κερδοσκοπικοί φορείς καταβάλλουν αξιοσημείωτες προσπάθειες διευκόλυνσης των αλλογενών στη χώρα, με υπηρεσίες σε αρκετές γλώσσες, π.χ. διαθέτοντας εκπαιδευμένους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές (Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης), διατηρώντας διαδικτυακές πύλες πληροφόρησης για ιατρικά και νομικά θέματα ([www.healthgate4all.gr](http://www.healthgate4all.gr), Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών), προσφέροντας νομική υποστήριξη (Συνήγορος του Μετανάστη), παρέχοντας πληροφόρηση για πλήθος ζητημάτων ([www.migrants.gr](http://www.migrants.gr)). Ωστόσο, η ύπαρξη μιας ειδικής σε θέματα καταστροφών τηλεφωνικής γραμμής, πολύγλωσσης ή με δυνατότητα υποστήριξης συστήματος αυτόματης μετάφρασης, θα μπορούσε να συμβάλει στην περαιτέρω προστασία αυτών των ομάδων έναντι των διαφόρων κινδύνων, δεδομένου ότι το τηλέφωνο αποτελεί ούτως ή άλλως ένα προσιτό μέσο επικοινωνίας χαμηλού κόστους.

Επιπροσθέτως, ως δυνητικοί ωφελούμενοι μιας ελληνικής γραμμής στήριξης για ζητήματα καταστροφών μπορούν να θεωρούνται οι έγκλειστοι σε σωφρονιστικά καταστήματα παντός τύπου (ειδικά – αγροτικά, υλικού και νέων, γενικά - τύπου α' και β'), οι οποίοι, σύμφωνα με στοιχεία του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, στις 16 Σεπτεμβρίου 2016 ανέρχονταν σε 9.505 άτομα (μέσος όρος έτους 2016: 9.906 άτομα). Τα άτομα που βρίσκονται σε συνθήκες κράτησης έχουν ασφαλώς τη δυνατότητα συνεργασίας για διάφορα θέματα με την κοινωνική υπηρεσία που λειτουργεί σε κάθε κατάσταση, ενώ επίσης διατηρούν το δικαίωμα τηλεφωνικής επικοινωνίας με άτομα που έχουν άδεια επισκεπτηρίου, συμπεριλαμβανομένων των συνηγόρων τους, για όσο χρόνο της ημέρας τα κελιά και οι θάλαμοι είναι ανοικτά, καθώς και με τους συγγενείς τους,

οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας εφόσον συντρέχουν έκτακτες συνθήκες (Αλοσκόφης, 2016: 41). Η προστασία του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας είναι συνταγματικά κατοχυρωμένη, αλλά υποχωρεί για λόγους εθνικής ασφαλείας ή διακρίβωσης εγκληματικών ενεργειών (Άρθρο 53, Παράγραφος 4, Σωφρονιστικού Κώδικα, στο: Πανταζοπούλου, 2006: 36). Στα ανθρώπινα δικαιώματα των κρατουμένων θα μπορούσε πιθανόν να προστεθεί η επικοινωνία με συμβούλους μιας γραμμής στήριξης για καταστροφές, είτε επειδή τα στελέχη του εκάστοτε καταστήματος δεν διαθέτουν σχετική εμπειρία και γνώσεις, είτε επειδή οι τρόφιμοι προτιμούν να συζητήσουν τις απορίες και τα συναισθήματά τους σχετικά με καταστροφές με πρόσωπα εκτός του συγκεκριμένου πλαισίου.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να υπογραμμισθεί ο ρόλος των τηλεφωνικών γραμμών τόσο του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης, όσο και άλλων φορέων ιδιωτικής πρωτοβουλίας ή μη κυβερνητικών, οι οποίες αναμφίβολα προσφέρουν σημαντικό ψυχοκοινωνικό έργο προς όφελος ποικίλων ομάδων του πληθυσμού (βλ. ενότητα 2.1.5.). Εντούτοις, όπως σημειώθηκε νωρίτερα, φαίνεται ότι καμία από τις υπάρχουσες γραμμές δεν εξειδικεύεται σε θέματα καταστροφών, μολονότι όλες απασχολούν προσωπικό με υψηλή κατάρτιση και εξειδίκευση σε ζητήματα που είναι συνυφασμένα με καταστροφές ευρείας κλίμακας (π.χ. διαχείριση άγχους, απώλειας, ψυχοσωματικές και γνωστικές αντιδράσεις στην κρίση).

Εξάλλου, στην ελληνική κοινωνία εξακολουθεί να είναι έντονη η απόδοση στίγματος σε άτομα που αντιμετωπίζουν ψυχικές διαταραχές (βλ. ενότητα 2.1.1.). Η παρουσία μεγάλου αριθμού αποφοίτων τμημάτων και ειδικοτήτων ψυχιατρικής, ψυχολογίας, κοινωνικής εργασίας κ.τ.ό., οι οργανωμένες εκστρατείες επιστημονικών ενώσεων και της επίσημης πολιτείας για αυτοστιγματισμό της ψυχικής ασθένειας, οι εξελίξεις στον τομέα της φαρμακολογίας, που διευκολύνουν την πρόγνωση και την πορεία μιας ψυχικής νόσου κ.ά., δεν έχουν αμβλύνει ουσιαστικά την αντίληψη μεγάλης μερίδας πολιτών για τα ζητήματα αυτά. Έτσι, το στίγμα εσωτερικεύεται από τον πάσχοντα, εκδηλώνεται ως φόβος και αγωνία σχετικά με τις ενδεχόμενες διακρίσεις και τις στερεοτυπικές συμπεριφορές εις βάρος του και λειτουργεί ως τροχοπέδη στην απόφασή του να επιδιώξει τη λήψη βοήθειας από κάποιον ειδικό, αλλά και ως ανασταλτικός παράγοντας σε μια διεργασία αυτοβελτίωσης και αποκατάστασης ακόμη και μετά την αναζήτηση αρωγής (Ψυχογιάννης, 2016: Χ.Σ.). Λαμβάνοντας υπόψη ότι μια μεγάλη καταστροφή έχει αντίκτυπο, εκτός των άλλων, στην ψυχοκοινωνική υπόσταση των ατόμων που επηρεάζονται (βλ. ενότητες 2.2.2., 2.2.4. & 2.2.5.), η δυνατότητα να απευθύνονται οι ενδιαφερόμενοι σε μια ειδική τηλεφωνική γραμμή, ανώνυμα, χωρίς να βιώνουν το φορτίο του αυτοστιγματισμού ή του κοινωνικού στιγματισμού, καθώς και να λαμβάνουν πληροφόρηση και καθοδήγηση που δεν επιβαρύνει τον πληττόμενο από τις έκτακτες συνθήκες αυτοέλεγχό τους, θεωρείται εξαιρετικά ωφέλιμη.

Επιπλέον, αξίζει να επισημανθεί ότι τα γνωρίσματα της κοινωνικής συνοχής στην ελληνική κοινωνία μεταβάλλονται, εν πολλοίς εξαιτίας της αστικοποίησης του τρόπου ζωής και της εξατομίκευσης του βίου. Ενδεικτικό της αλλαγής της νοοτροπίας, κυρίως των κατοίκων αστικών περιοχών, είναι το γεγονός ότι οι περισσότεροι Έλληνες εκφράζουν εμπιστοσύνη αποκλειστικά σε όσους ανήκουν σε έναν περιορισμένο κύκλο ανθρώπων, από τον οποίο εξοβελίζεται οποιοσδήποτε δεν είναι διατεθειμένος να συνδράμει σε ώρα ανάγκης. Έρευνα του Πανεπιστημίου Αιγαίου (Παπάνης, 2009: Χ.Σ.) κατέδειξε ότι το πλήθος των εγκάρδιων φίλων περιορίζεται για πολλούς ανθρώπους στα 2-5 άτομα, προς τα οποία τα υποκείμενα της έρευνας δήλωσαν ότι πρόθυμα θα παρείχαν ψυχολογική στήριξη (18,1%), οικονομική ενίσχυση (6,8%), ψυχολογική και οικονομική αρωγή (70,3%), άλλη βοήθεια (1,9%) ή καμία απολύτως στήριξη (1,9%) σε μια κρίσιμη στιγμή. Στα ενδιαφέροντα ευρήματα

της εν λόγω έρευνας περιλαμβάνεται το γεγονός ότι περίπου ένας στους τρεις που ρωτήθηκαν (35,1%) δεν εμπιστευόταν κάποιον γείτονα, αλλά και σε αντίστοιχα ποσοστά κάποιοι ήταν επιφυλακτικοί απέναντι στους γείτονές τους (29,7%) ή συνέχιζαν να τους εμπιστεύονται (34,8%). Ταυτόχρονα, το φαινόμενο του κουτσομπολιού, ως μέσου κοινωνικής αλληλεπίδρασης, ελέγχου και συναισθηματικής αποφόρτισης, με τις σύγχρονες εκφάνσεις και τα υποκατάστατά του (π.χ. μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τηλεοπτικά reality), παραμένει έντονο και μπορεί να βλάψει άτομα των οποίων η αυτοεκτίμηση ετεροκαθορίζεται. Κατά συνέπεια, η αναζήτηση και η ανεύρεση στήριξης σε μια έκτακτη ανάγκη αφενός περιορίζεται στο στενό πλαίσιο των κοινωνικών και εμπιστευτικών συναναστροφών και αφετέρου δύναται να κλονίσει, προσθετικά προς το καταστροφικό γεγονός καθεαυτό, το αίσθημα αυτοξίας και αυτεπάρκειας ατόμων που επηρεάζονται από μια απρόσμενη κατάσταση. Το ενδεχόμενο να αποτελέσει κάποιος αντικείμενο κοινωνικού σχολιασμού ή χλευασμού, σε συνδυασμό με την πιθανότητα στιγματισμού της ανάγκης του, μπορεί να αποθαρρύνει άτομα που επηρεάζονται από μαζικές καταστροφές να απευθυνθούν στους οικείους τους και να εκφράσουν οποιαδήποτε αδυναμία (Griffiths & Watts, 1992, in: Kenardy et al, 1996: 47). Σε τέτοιες περιπτώσεις, οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης μπορούν να εξασφαλίσουν την απαιτούμενη διακριτικότητα και εμπιστευτικότητα.

Συν τοις άλλοις, η δημοσιονομική κατάσταση που διέρχεται η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει αυξήσει τη ζήτηση δωρεάν και εμπιστευτικών υπηρεσιών ψυχοκοινωνικής στήριξης εκ μέρους των πολιτών. Ενδεικτικά, σημειώνεται ότι η τηλεφωνική γραμμή για την κατάθλιψη που διαχειρίζεται το Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγιεινής (ΕΠΙΨΥ) δέχθηκε το 2011 κατά 40% περισσότερες κλήσεις από το προηγούμενο έτος, 35% των οποίων σχετίζονταν με την οικονομική κρίση. Ταυτόχρονα, πολλαπλασιάστηκαν τα αιτήματα που απευθύνθηκαν στο Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης, τα οποία αφορούσαν σε θέματα επιβίωσης, στέγης και υγείας (Ελαφρός, 2012: Χ.Σ.). Οι δείκτες αυτοί υποδηλώνουν μια τάση της ελληνικής κοινωνίας να αναζητεί στήριξη μέσω τηλεφώνου, χωρίς κόστος και με υψηλά επίπεδα εχεμύθειας. Η οικονομική συγκυρία καθεαυτή εξάλλου δεν ευνοεί τη δημιουργία και τη στελέχωση φυσικών δομών που μπορούν σε μόνιμη βάση να ανταποκρίνονται στην ανησυχία των πολιτών που προκύπτει από διάφορα καταστροφικά συμβάντα, οπουδήποτε και οποτεδήποτε και αν αυτά εκδηλώνονται. Γεγονότα που συμβαίνουν ανά τον κόσμο, όπως φερ' ειπείν οι τρομοκρατικές επιθέσεις στο Βέλγιο και τη Γαλλία το 2016, ο σεισμός στο Amatrice της Ιταλίας τον Αύγουστο το 2016, τα πλημμυρικά επεισόδια στη Μεσσηνία και οι πυρκαγιές στη Θάσο τον Σεπτέμβριο του 2016, το μεταναστευτικό ζήτημα συνολικά, διεγείρουν φοβικά συναισθήματα στους πολίτες, όχι μόνο των άμεσα επηρεαζόμενων περιοχών («εξ αποστάσεως βιωματική εμπειρία» - Boltanski, 1999, in: Καραμαγκιώλη, 2016: 5), τα οποία ενδεχομένως ορισμένοι θα ήθελαν να συζητήσουν με κάποιον ειδικό. Με άλλα λόγια, η ύπαρξη μιας διαρκούς τηλεφωνικής γραμμής ειδικής σε θέματα καταστροφών μπορεί να προσφέρει σε χαμηλό κόστος τόσο για την Πολιτεία, όσο και για τους εξυπηρετούμενους, υπηρεσίες ψυχολογικής ετοιμότητας, καθοδήγησης, ανακούφισης και εν μέρει αποκατάστασης σε ολόκληρο τον κύκλο διαχείρισης καταστροφής. Κατά συνέπεια, με τη χρήση της γραμμής μπορούν να προλαμβάνονται νόσοι που σχετίζονται με τις καταστροφές και έτσι να αποφεύγεται η αύξηση των επισκέψεων σε γενικούς και ειδικούς γιατρούς (Kutcher, Chehil & Roberts, 2005: 339; Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 9 & 32), που θα προκαλούσε καθίζηση στο εθνικό σύστημα υγείας και κοινωνικής ασφάλισης.

Εξαιτίας ακριβώς των τρεχουσών οικονομικών συνθηκών, η αγορά εργασίας έχει συρρικνωθεί σημαντικά και πολλοί από τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας αδυνατούν να εντοπίσουν ή να διατηρήσουν θέσεις εργασίας όπου μπορούν να ασκήσουν τον ρόλο τους. Έτσι, σύμφωνα με

αδημοσίευτα στοιχεία του Γραφείου Διασύνδεσης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (2016), πολλοί από τους τελειόφοιτους και τους απόφοιτους είναι πρόθυμοι να εργάζονται εθελοντικά ή στο πλαίσιο αμειβόμενης ή μη πρακτικής άσκησης, ούτως ώστε να εφαρμόζουν τις αποκτηθείσες θεωρητικές γνώσεις τους και να αναπτύσσουν δεξιότητες που ενισχύουν το επαγγελματικό προφίλ τους. Η διεθνής εμπειρία (π.χ. Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 239-249; Γραμμή Βοήθειας για την Ψυχική Υγεία σε Περίοδο Καταστροφών του New Jersey, N.D.; Γραμμή Βοήθειας του Φινλανδικού Ερυθρού Σταυρού – Saari, 2005; Γραμμή Ζωής Αυστραλίας, N.D.; Γραμμή Στήριξης της Ένωσης για Συναισθηματικές Πρώτες Βοήθειες του Ισραήλ, N.D.; O’Sullivan & Whelan, 2011: 307-323; Paterson et al, 2009: 457-471) βρίθει περιπτώσεων φορέων που υποδειγματικά αξιοποιούν στη λειτουργία τηλεφωνικών γραμμών στήριξης το ανθρώπινο κεφάλαιο εθελοντών, ακόμη και απλών πολιτών. Η Ελλάδα μπορεί να μιμηθεί το παράδειγμα τέτοιων φορέων και να εντάξει στο στελεχιακό δυναμικό μιας τηλεφωνικής γραμμής στήριξης για καταστροφές νέους ανθρώπους που διαθέτουν την απαιτούμενη τεχνογνωσία, ενέργεια και προσωπικότητα, χωρίς μάλιστα να επιβαρύνει τον κρατικό προϋπολογισμό.

Συμπερασματικά, μπορούμε να εκτιμήσουμε ότι οι σύγχρονες συνθήκες που επικρατούν στον ελλαδικό χώρο ευνοούν – αν δεν επιβάλλουν – την οργάνωση μιας μόνιμης τηλεφωνικής γραμμής παροχής υπηρεσιών ψυχοκοινωνικής στήριξης για ζητήματα καταστροφών. Η ύπαρξη μιας τέτοιας γραμμής μπορεί να προσφέρει λύσεις σε πολλά από τα χρόνια προβλήματα που ταλανίζουν την ελληνική κοινωνία, να ανταποκριθεί σε αιτήματα ατόμων και ομάδων με αδυναμία ή απροθυμία πρόσβασης σε υπηρεσίες και να συμβάλλει καθοριστικά στην ανάπτυξη της ετοιμότητας και της διαχειριστικής ικανότητας του πληθυσμού έναντι κινδύνων καταστροφής, χωρίς να επιφέρει επιπρόσθετες επιβαρύνσεις στα κρατικά ταμεία.

### **3.2. Διοικητικό πλαίσιο ένταξης της τηλεφωνικής γραμμής στήριξης – Συναρμόδιες υπηρεσίες**

#### **3.2.1. Οργανόγραμμα**

Σύμφωνα με την ανάλυση που προηγήθηκε, η περιγραφόμενη τηλεφωνική γραμμή στήριξης προτείνεται να αποσκοπεί στη σταθερή και ανεξαρτήτως συγκυρίας παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες που επιθυμούν ή οφείλουν να προετοιμάζονται για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή να διαχειρίζονται συναισθήματα που πηγάζουν από τη βίωση καταστροφικών φαινομένων. Με αυτό το σκεπτικό, το οποίο συνάδει με τη στοχοθεσία του Hyogo και του Sendai για ανάπτυξη της ανθεκτικότητας των κοινωνιών που έχει υιοθετηθεί από την Ελλάδα, μια τέτοια γραμμή χρειάζεται να συγκροτηθεί, να στελεχωθεί, να χρηματοδοτείται και να διοικείται σε κεντρικό επίπεδο, αλλά ταυτόχρονα να αγγίζει τη λειτουργία των αυτοδιοικητικών μονάδων ή άλλων δομών που είναι επιφορτισμένες με την κατά τόπους εφαρμογή των αρχών και των δράσεων πολιτικής προστασίας. Με άλλα λόγια, η εν λόγω υπηρεσία ενδείκνυται να ενταχθεί στο οργανόγραμμα του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας (Κ.Ε.Π.Π.), ενώ παράλληλα να διατηρεί αδιάλειπτη και απρόσκοπτη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση, καθώς και τον συντονισμό των σχετικών λειτουργιών σε επίπεδο καλλικρατικών δήμων ή άλλων φορέων ψυχοκοινωνικής μέριμνας.

Βάσει του Π.Δ. 151/2004 (ΦΕΚ 107, τ. Α΄, 03/06/2004) «Οργανισμός Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας», στην ομώνυμη Γενική Γραμματεία, και συγκεκριμένα στη Γενική Διεύθυνση Συντονισμού, υπάγονται το Κέντρο Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας, η Διεύθυνση Σχεδιασμού και Αντιμετώπισης Εκτάκτων Αναγκών, η Διεύθυνση Διεθνών Σχέσεων, Εθελοντισμού-Εκπαίδευσης και Εκδόσεων, καθώς και η Διεύθυνση Οικονομικού και Διοικητικής Υποστήριξης. Ειδικότερα, υπό το Κέντρο Επιχειρήσεων λειτουργούν το Τμήμα Αξιολόγησης και Διαχείρισης Πληροφοριών, το Τμήμα Τρεχουσών Επιχειρήσεων και Γραμματειακής Υποστήριξης και το Τμήμα Διαχείρισης Ευρωπαϊκού Αριθμού Κλήσεων Εκτάκτου Ανάγκης «112».

Ωστόσο, με τον Ν. 4249/2014 (ΦΕΚ 73, τ. Α΄, 24/03/2014) «Αναδιοργάνωση της Ελληνικής Αστυνομίας, του Πυροσβεστικού Σώματος και της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση Υπηρεσιών του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και ρύθμιση λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και άλλες διατάξεις», και συγκεκριμένα με το Άρθρο 68, οι αρμοδιότητες του Κέντρου Επιχειρήσεων μεταβιβάζονται στο Ενιαίο Συντονιστικό Κέντρο Επιχειρήσεων (Ε.Σ.Κ.Ε.) του Πυροσβεστικού Σώματος, που επίσης υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας. Έτσι, το νέο Κέντρο τελεί πλέον υπό τη διοίκηση του Υπαρχηγού Επιχειρήσεων της Πυροσβεστικής και συνενώνει αρμοδιότητες του Συντονιστικού – Επιχειρησιακού Κέντρου Υπηρεσιών του Πυροσβεστικού Σώματος (Σ.Ε.Κ.Υ.Π.Σ.), του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας (Κ.Ε.Π.Π.) και του Συντονιστικού Κέντρου Δασοπυρόσβεσης (Σ.ΚΕ.Δ.), τα οποία στο εξής συνιστούν Μονάδες του Ε.Σ.Κ.Ε.

Υπό το ισχύον καθεστώς, λοιπόν, και βάσει της Υ.Α. 29310 οικ. Φ. 109.1. (ΦΕΚ 1869, τ. Β΄, 10/07/2014, Άρθρα 22-28), το Κ.Ε.Π.Π. αναδιοργανώνεται και συγκροτείται από τη Μονάδα Διεθνούς Συνδρομής και Υποστηρικτικών Δυνάμεων Πολιτικής Προστασίας, τη Μονάδα Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης «112», καθώς και το Γραφείο Τρεχουσών Επιχειρήσεων και Γραμματειακής Υποστήριξης. Στελεχώνεται με ειδικευμένο προσωπικό από τους τομείς της πολιτικής προστασίας, των Ενόπλων Δυνάμεων και των Σωμάτων Ασφαλείας, αλλά και με πολιτικό και επιστημονικό προσωπικό οσάκις κρίνεται απαραίτητο. Στην παραπάνω υπουργική απόφαση ορίζονται ευκρινώς τα καθήκοντα του Διευθυντή, του Αξιωματικού Επιχειρήσεων, του Προσωπικού Υπηρεσίας Φυλακής και των Οδηγών των ΚΙΝ.ΚΕ.Π.Π. (Κινητών Κέντρων Πολιτικής Προστασίας). Πάντως, ο Κανονισμός Οργάνωσης και Λειτουργίας, όπως και ο Κανονισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας – Μνημόνιο Ενεργειών των Υπηρεσιών και των Μονάδων ολόκληρου του Ε.Σ.Κ.Ε., εκδίδεται με απόφαση του Αρχηγού του Πυροσβεστικού Σώματος, ο οποίος επιλαμβάνεται επίσης της στελέχωσης του Κέντρου και άλλων συναφών θεμάτων (Ν. 4249/2014, Άρθρο 68, Παράγραφος 5).

Δεδομένου ότι ο φορέας διαθέτει προ πολλού την απαιτούμενη τεχνολογική υποδομή και διαχειριστική τεχνογνωσία για την πρόληψη και την αντιμετώπιση καταστροφών, ενδεχομένως η προτεινόμενη γραμμή μπορεί να αποτελέσει μια νέα Μονάδα του Κ.Ε.Π.Π. και να λειτουργήσει ως το κέντρο ενός τηλεφωνικού δικτύου του οποίου απολήξεις συνιστούν όλες οι συναρμόδιες υπηρεσίες του ΕΚΚΑ και των κοινωνικών υπηρεσιών που υποστηρίζονται από τους δήμους ή και άλλους οργανισμούς ψυχοκοινωνικής μέριμνας και κινητοποιούνται σε κρίσιμες συνθήκες. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, το Κέντρο, που στεγάζεται από το 2010 στις εγκαταστάσεις του 199 Σ.Ε.Κ.Υ.Π.Σ. στο Χαλάνδρι Αττικής, ήδη λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση, συντονίζει σε πανελλαδικό επίπεδο τη διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, με στόχο την αποτροπή τους ή τον μετριασμό των επιπτώσεών τους, αλλά και αποτελεί τον σύνδεσμο του Ε.Σ.Κ.Ε. με τα κινητά Κέντρα Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας και τα Επιχειρησιακά Κέντρα των εθνικών, των περιφερειακών και των τοπικών

φορέων έκτακτης ανάγκης, ανάλογα με την κατηγορία κινδύνου. Έτσι, λοιπόν, μέσω της νέας τηλεφωνικής γραμμής είναι εφικτό και σκόπιμο να παρέχονται κυρίως υπηρεσίες ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και πρόληψης διαταραχών που συνδέονται με καταστροφές, ψυχολογικές πρώτες βοήθειες, βραχεία παρέμβαση στην κρίση, πληροφόρηση για πρακτικά ζητήματα και εσωτερική διασύνδεση ή παραπομπή σε άλλες δομές του δικτύου, στις οποίες επίσης λειτουργούν υπηρεσίες στήριξης μέσω τηλεφώνου, όπως δηλαδή συμβαίνει σε αντίστοιχους φορείς του εξωτερικού (βλ. ενότητα 2.2.6.).

Η νέα γραμμή προτείνεται να φέρει τον διακριτικό τίτλο «Τηλεφωνική Γραμμή Στήριξης για Θέματα Καταστροφών - 113» και οι κλήσεις προς αυτήν μπορούν να πραγματοποιούνται ατελώς, ανεξαρτήτως τηλεφωνικού παρόχου, όπως ισχύει με όλους τους τριψήφιους αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης, ή με αστική χρέωση μέσω της χρήσης κάποιου πενταψήφιου ή 800- αριθμού κλήσης, 365 ημέρες τον χρόνο, 24 ώρες το εικοσιτετράωρο. Η υπηρεσία πρέπει να είναι πολύγλωσση, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των προσωρινά ή μόνιμα διαμενόντων στη χώρα αλλόγλωσσων ατόμων, είτε πρόκειται για επισκέπτες και τουρίστες, είτε πρόκειται για ομογενείς, παλιννοστούντες και μετανάστες (βλ. περίπτωση Lifeline Αυστραλίας). Βάσει των αποτελεσμάτων της απογραφής του 2011 και της κατανομής του πληθυσμού ανάλογα με την υπηκοότητα (ΕΛΣΤΑΤ, 2011γ), οι γλώσσες στις οποίες κατ' ελάχιστον πρέπει να παρέχεται ή να μεταφράζεται αυτοματοποιημένα η υπηρεσία είναι τα αγγλικά, τα γαλλικά, τα ισπανικά, τα αλβανικά, τα ρωσικά, τα βουλγαρικά, τα ρουμανικά, τα κινεζικά, τα φιλιππινέζικα, τα ινδικά και τα αραβικά. Ειδικό σύστημα, π.χ. γραπτών μηνυμάτων, χρειάζεται επίσης να υποστηρίζει τη χρήση της γραμμής από βαρήκοους και μη ακούοντες πολίτες (βλ. περίπτωση LifeNet Νέας Υόρκης), οι οποίοι εκτιμάται ότι στην Ελλάδα αριθμούν περίπου 25.000 ή 40.000 άτομα αν προστεθούν και οι ηλικιωμένοι με προβλήματα βαρηκοΐας (Μιχαλινού, Χ.Χ.).

Στην Παράγραφο 5 του Άρθρου 24 της Υ.Α. 29310 σημειώνεται ότι όλες οι ενσύρματες συνομιλίες καταγράφονται σε ψηφιακό δίσκο και επέχουν θέση εγγράφων, αντίγραφα ή αποσπάσματα των οποίων παραχωρούνται στις αρμόδιες Αρχές εφόσον ζητηθούν. Στην περίπτωση, όμως, που η υπό συζήτηση τηλεφωνική γραμμή υπαχθεί στο Κ.Ε.Π.Π., το απόρρητο των συνδιαλέξεων χρειάζεται να προστατεύεται, όπως επιτάσσει η δεοντολογία των ανθρωπιστικών και των κοινωνικών επιστημών, με εξαίρεση το ενδεχόμενο διάθεσης προς τις Αρχές πληροφοριών που σχετίζονται με εγκληματική δραστηριότητα (Πιπεροπούλου & Μαστοραντωνάκη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 112-113) (βλ. ενότητα 3.2.4.), το οποίο χρειάζεται να ληφθεί υπόψη και να περιγραφεί ρητά στη σχετική ιδρυτική απόφαση.

Η νέα Μονάδα, κατ' αναλογία προς τις υπόλοιπες υφιστάμενες, διοικητικά θα αναφέρεται στον Διοικητή του Ε.Σ.Κ.Ε. και στον Διευθυντή του Κ.Ε.Π.Π., ενώ στην ιεραρχική κλίμακα μπορεί να προστεθεί θέση Προϊσταμένου της Μονάδας, με καθήκοντα όπως η αμφίδρομη επικοινωνία και ο συντονισμός με τις λοιπές υπηρεσίες του Ε.Σ.Κ.Ε. και άλλους φορείς πολιτικής προστασίας (π.χ. συναρμόδια υπουργεία, Συντονιστικά Όργανα Πολιτικής Προστασίας Περιφερειών, Συντονιστικά Τοπικά Όργανα και κοινωνικές υπηρεσίες Δήμων, Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης, μη κυβερνητικές οργανώσεις), η επιλογή, η εποπτεία, η αξιολόγηση και η επιμόρφωση των στελεχών-συμβούλων, η υποστήριξη των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων και άλλων φορέων κ.ά. Το ανθρώπινο δυναμικό της Μονάδας χρειάζεται να αποτελείται από επιστήμονες με κατάρτιση στους τομείς της ψυχολογίας, της κοινωνικής εργασίας, της κοινωνιολογίας, της ιατρικής, της νοσηλευτικής και της διαχείρισης καταστροφών. Σε έκτακτες συνθήκες, η δομή μπορεί να ενισχύεται με την

παρουσία ειδικά εκπαιδευμένων εθελοντών. Τα τυπικά προσόντα και οι επιθυμητές δεξιότητες των στελεχών αναλύονται στην επόμενη ενότητα.

Η έναρξη λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής κρίνεται σκόπιμο να προβληθεί συστηματικά και σε διάφορες γλώσσες μέσω των ποικίλων διαύλων και μέσων μαζικής ενημέρωσης (π.χ. ειδική ιστοσελίδα, δικτυακοί τόποι συναρμόδιων και άλλων φορέων, τηλεόραση, ραδιόφωνο, τύπος, φυλλάδια που διανέμονται είτε σε σημεία συγκέντρωσης πληθυσμού, είτε μέσω των λογαριασμών των οργανισμών κοινής ωφέλειας). Ο σκοπός της δημοσιότητας θα είναι διττός: α) να ανακοινωθεί, να αποσαφηνισθεί και να οριοθετηθεί ο ρόλος της γραμμής, για να μην υπάρχουν παρανοήσεις λόγω ομοιότητας ή επικάλυψης αρμοδιοτήτων με άλλους φορείς (Nightingale, Smith & Scott, 1997: 486) και β) να αφυπνισθεί η λανθάνουσα ζήτηση της υπηρεσίας, δηλαδή να παρακινηθούν δυνητικοί χρήστες να απευθυνθούν στη γραμμή, αλλά και να κινητοποιηθούν οι ίδιοι οι τηλεφωνικοί σύμβουλοι (Τριανταφυλλίδου, 2012: 23-24). Η γνωστοποίηση της ύπαρξης της γραμμής καθεαυτή μπορεί να λειτουργήσει ανακουφιστικά για τους πολίτες και το προσωπικό της γραμμής, ενώ μπορεί να πραγματοποιηθεί σε χώρο και χρόνο που θα παραχωρήσουν δωρεάν διάφορα μέσα ενημέρωσης (Reifels, Bassilios & Pirkis, 2012: 228-229). Η αναφορά στο περιεχόμενο, τους στόχους και τους όρους χρήσης της υπηρεσίας χρειάζεται να είναι σαφής, εύληπτη, περιεκτική και καθησυχαστική, ώστε ταυτόχρονα να αναδεικνύεται η χρησιμότητα της γραμμής, να ελαχιστοποιείται το ενδεχόμενο διασποράς κινδυνολογίας και πανικού και να αποστιγματίζεται η αναζήτηση ψυχολογικής αρωγής. Εξίσου αναγκαίος θεωρείται ο περιοδικός επανέλεγχος της αποτελεσματικότητας της επιλεγμένης διαφημιστικής τακτικής, ούτως ώστε αφενός να μην επιφέρει τα αντίθετα από τα προσδοκώμενα αποτελέσματα (π.χ. αύξηση της ανησυχίας των πολιτών για τυχόν επικείμενη καταστροφή) και αφετέρου να μη δημιουργήσει στο κοινό υπερβολικές ή παράλογες προσδοκίες (π.χ. για οικονομική ενίσχυση ή στέγαση – Johal et al, 2014: N.P.), οι οποίες θα υπερβαίνουν τη φέρουσα ικανότητα, τα διαχειριστικά όρια και τη δικαιοδοσία της γραμμής (Τριανταφυλλίδου, 2012: 23-24; Wunsch-Hitzig et al, 2002: 427-428).

### **3.2.2. Τυπικά προσόντα και ατομικές δεξιότητες επαγγελματιών και εθελοντών**

Το ανθρώπινο δυναμικό της ελληνικής τηλεφωνικής γραμμής στήριξης για θέματα καταστροφών χρειάζεται να διαθέτει επιστημονική γνώση και επαγγελματικές δεξιότητες ανάλογες με εκείνες που απαιτούνται από τα στελέχη των γραμμών που λειτουργούν σε άλλες χώρες (βλ. ενότητες 2.2.3. & 2.2.6.). Οι υπάλληλοι στη γραμμή, εφόσον διοικητικά αυτή υπάγεται στο Κέντρο Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας, επιλέγονται και διορίζονται ή μετακινούνται από άλλες κρατικές υπηρεσίες μέσω αποσπάσεων ή μετατάξεων με διαδικασίες που προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία (βλ. ενότητα 3.1.1.) και μπορούν να διακρίνονται σε ένστολο και πολιτικό προσωπικό. Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν στελέχη των Ενόπλων Δυνάμεων και των Σωμάτων Ασφαλείας που υπηρετούν στο Κέντρο, ενώ στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν πολίτες με εξειδικευμένη κατάρτιση και συναφή επαγγελματική διαδρομή που μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους είτε στο ίδιο το Κ.Ε.Π.Π., είτε στο υπόλοιπο δίκτυο της γραμμής. Τέλος, στο δυναμικό της γραμμής δύναται να προστίθενται εθελοντές εφόσον επικρατούν ακραίες συνθήκες ή/και σε περιόδους κατά τις οποίες το μόνιμο προσωπικό της γραμμής δεν επαρκεί αριθμητικά.



Σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και την παραπάνω συλλογιστική, στην τηλεφωνική γραμμή προτείνεται να απασχολούνται ένστολοι, οι οποίοι διαθέτουν αναγνωρισμένες και πιστοποιημένες σπουδές και κλινική άσκηση στην ψυχιατρική, τη νοσηλευτική, την ψυχολογία, την κοινωνιολογία, την κοινωνική εργασία και άλλους συναφείς κλάδους. Το πολιτικό προσωπικό της γραμμής μπορεί να περιλαμβάνει επιστήμονες όλων των προαναφερθέντων κλάδων, με πιστοποιημένη επιμόρφωση ή εξειδίκευση και εργασιακό παρελθόν στη διαχείριση καταστροφών, κρίσεων, τραύματος, πένθους κ.τ.ό. Ανάλογα με το είδος της καταστροφής, η λειτουργία της γραμμής μπορεί να συνεπικουρείται από επιστήμονες άλλων ειδικοτήτων, όπως μηχανικούς, νομικούς κ.ά. Ομοειδείς χρειάζεται να είναι οι προϋποθέσεις ενσωμάτωσης εθελοντών στο σύστημα εξυπηρέτησης της γραμμής. Σε κάθε περίπτωση, οι τηλεφωνικοί σύμβουλοι είναι σημαντικό να συνδυάζουν ισόρροπα γνώσεις και εμπειρία από αμφότερα τα πεδία της διαχείρισης εκτάκτων αναγκών και της ψυχοκοινωνικής φροντίδας, διότι, όπως υπογραμμίστηκε στην ενότητα 2.2.3., η απρόβλεπτη και σύμπλοκη φύση των καταστροφών χρήζει διεπιστημονικών προσεγγίσεων και κατάλληλης ψυχογνωστικής προετοιμασίας.

Ως εκ τούτου, η κατάρτιση του τακτικού προσωπικού και των εθελοντών πριν την ανάληψη καθηκόντων, αλλά και ανά τακτά χρονικά διαστήματα καθ' όλη τη διάρκεια της θητείας τους σε μια υπηρεσία αυτού του είδους, χρειάζεται να είναι συστηματική, ολιστική και πολυεπίπεδη. Η εκπαίδευση των συμβούλων στη νέα Μονάδα του Κ.Ε.Π.Π. μπορεί να τελεί υπό την αιγίδα του Τμήματος Εθελοντισμού και Εκπαίδευσης της Συντονιστικής Αρχής της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, της Εθνικής Σχολής Πολιτικής Προστασίας, του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, πανεπιστημιακών τμημάτων που υλοποιούν εξειδικευμένα προγράμματα στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών ή άλλων νομικών προσώπων και συμπράξεων ιδιωτικού – δημόσιου τομέα με ανάλογη καταστατική συγκρότηση, αποδεδειγμένη πείρα και ερευνητική δραστηριότητα σε αυτόν τον τομέα.

Ανεξάρτητα από τον φορέα υλοποίησης, την ειδική στοχοθεσία ή τη διάρκεια του εκάστοτε προγράμματος, διαρκή και πρωταρχικό στόχο κάθε εκπαιδευτικής πρωτοβουλίας χρειάζεται να αποτελεί η ενημέρωση των συμβούλων για τις εξελίξεις στα πεδία των καταστροφών, της ψυχοκοινωνικής μέριμνας και των συμβουλευτικών υπηρεσιών που προσφέρονται σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης. Εξίσου κρίσιμο, ωστόσο, είναι να παρέχεται στους συμβούλους μέσω στοχευμένων προγραμμάτων επιμόρφωσης η δυνατότητα προσωπικής διερεύνησης, αναστοχασμού, ενδυνάμωσης και ανάπτυξης (Math et al, 2015: N.P.; Mitchell & Dyregrov, 1993, in: Kenardy et al, 1996: 48; US DHHS, 2003, in: Bemak & Chung, 2011: 4), στόχος που επιτυγχάνεται όταν η εκπαίδευση εμπλουτίζεται με βιωματικές τεχνικές και δραστηριότητες που εξ ορισμού τονώνουν τα κίνητρα των συμμετεχόντων, εξυπηρετούν την επαναπλαισίωση και την τροποποίηση παραδοχών (διεργασία μετασχηματίζουσας μάθησης και απομάθησης - Mezirow, 1997, in: Κουλαουζίδης, 2011: 49) και την κατάκτηση των επιδιωκόμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων (Hoge et al, 2004, in: Watson & Ruzek, 2009: 219).

Το ενδεικτικό περιεχόμενο της κατάρτισης και της επιμόρφωσης των συμβούλων στις τηλεφωνικές γραμμές για καταστροφές συζητήθηκε εκτενώς στην ενότητα 2.2.3. Σύμφωνα, λοιπόν, με όσα προτείνουν διάφοροι ερευνητές (π.χ. Abramson et al, 2015: 53; Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 246; Fletcher et al, 2013: 2 & 4; Hughbank & Cano, 2014: N.P.; Jacobs et al, 2011: 1072; Math et al, 2015: N.P.; Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 35; Reifels, Bassilios & Pirkis, 2012: 227), τα στελέχη στην ελληνική τηλεφωνική γραμμή χρειάζεται να εντρυφήσουν στην έννοια και τις κατηγορίες καταστροφών, στο ιστορικό των κινδύνων ανά περιοχή της χώρας, στα διεθνή, εθνικά και τοπικά

συστήματα αντιμετώπισης καταστροφών, στους φορείς που δραστηριοποιούνται σε αυτόν τον τομέα, σε νομικά ζητήματα που σχετίζονται με τη διαχείριση, στον ρόλο των μέσων μαζικής επικοινωνίας και κοινωνικής δικτύωσης σε έναν κύκλο διαχείρισης καταστροφών, σε θέματα τρωτότητας, ετερότητας και διαπολιτισμικότητας και ασφαλώς στον χειρισμό του εξοπλισμού στο τηλεφωνικό κέντρο και στο σύνολο του δικτύου της γραμμής.

Εξάλλου, πολύ σημαντική θεωρείται η εξοικείωση των συμβούλων με τα κύρια μοντέλα πρόληψης και πρώιμης παρέμβασης στην κρίση, τις θεμελιώδεις αρχές της διασυνδετικής ψυχιατρικής και της ψυχιατρικής τραυματολογίας (Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 35), καθώς και με τις καθιερωμένες μεθόδους παροχής ψυχολογικών πρώτων βοηθειών (DeAngelis, 2014: 62; Gregory & Midgley, 2000: 287). Το εγχειρίδιο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες που έχει εκδώσει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (World Health Organization, 2011) παρουσιάζει αναλυτικά το περιεχόμενο, τους στόχους, τους δυνητικούς αποδέκτες, την τεχνολογία και τη δεοντολογία παροχής ψυχολογικών πρώτων βοηθειών και μπορεί να περιλαμβάνεται στο εκπαιδευτικό υλικό ενός προγράμματος κατάρτισης για τους συμβούλους της τηλεφωνικής γραμμής.

Επίσης, στη σχετική ενότητα (2.2.3.), τονίσθηκε η αναγκαιότητα ψυχολογικής ετοιμότητας των συμβούλων, προκειμένου να προστατεύονται από το ενδεχόμενο δευτερογενούς θυματοποίησης. Η ενασχόληση με μαζικά ψυχολογικά τραύματα μπορεί να αποβεί επώδυνη και καταλυτική για την επαγγελματική και προσωπική αυταξία ακόμη και των πιο ειδικά καταρτισμένων επαγγελματιών και εθελοντών, καθώς μόνη η θεωρητική γνώση δεν επαρκεί για την επιτέλεση ενός τόσο ψυχοφθόρου έργου (Eidelson, D' Alessio & Eidelson, 2003: 150; Linley & Joseph, 2004, in: O'Sullivan & Whelan, 2011: 308). Τόσο η επιμόρφωση, όσο και η καθημερινή πρακτική των συμβούλων της ελληνικής τηλεφωνικής γραμμής χρειάζεται να περιλαμβάνει τακτική κλινική εποπτεία, η οποία μπορεί να ελαχιστοποιήσει ή να αποτρέψει τον κίνδυνο βίωσης συναισθημάτων αμηχανίας, αυτοαμφισβήτησης, εξουθένωσης ή, αντίθετα, υπερεκτίμησης των δυνατοτήτων τους και αλαζονείας (Bowen & Moore III, 2014: 18-24; Hamm, 2015: 2; Jacobs et al, 2011: 1079; Μενούτης κ.ά., 2005, στο: Ντουλάκη & Φραγκούδη, 2006: 10-11).

Οι σύμβουλοι στην κεντρική τηλεφωνική γραμμή μπορούν να λειτουργήσουν επίσης ως άτυποι εκπαιδευτές-εμπυχωτές και μέντορες για όλα τα μέλη-συμβούλους του δικτύου. Επιπλέον, μπορούν να καταρτίσουν σε βασικές αρχές ετοιμότητας, ψυχολογικών πρώτων βοηθειών κ.τ.ό. μέλη των τοπικών μικροκοινωνιών που βρίσκονται σε επιτελικές θέσεις (π.χ. εκπαιδευτικούς, νοσηλευτές, ιερείς, αστυνομικούς) (Kutcher, Chehil & Roberts, 2005: 344; Math et al, 2015: N.P.; Raphael & Meldrum, 1993:78), πολλαπλασιάζοντας έτσι τη δυναμική και την αποδοτικότητα της γραμμής.

Αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας, υγιεινής και ασφάλειας των συμβούλων στη γραμμή, αυτές ορίζονται από τη σχετική εργατική νομοθεσία που ισχύει στη χώρα. Μολαταύτα, αξίζει να επισημάνουμε ότι η βιβλιογραφία (π.χ. Stark, Christie & Marr, 1994: 45) συνιστά τετράωρη απασχόληση ανά ημέρα σε κατάλληλα φωτιζόμενο και αεριζόμενο περιβάλλον, με αδιάλειπτη παρουσία αναπληρωματικών και εποπτών συμβούλων, ώστε οι σύμβουλοι να έχουν την ευχέρεια ανταλλαγής πληροφοριών και συντονισμού με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, να απολαμβάνουν σύντομα διαλείμματα συναισθηματικής αποσυμπίεσης, αλλά και να χειρίζονται ανεμπόδιστα τον απαιτούμενο εξοπλισμό (π.χ. σύγχρονος διαλειτουργικός εξοπλισμός, δυνατότητα τήρησης σημειώσεων). Κατά συνέπεια, για την επίτευξη της εύρυθμης λειτουργίας της Μονάδας, ο αριθμός των βασικών συντελεστών της κεντρικής γραμμής δεν μπορεί να είναι λιγότερο από 12-14 άτομα,

συμπεριλαμβανομένων των υπαλλήλων με διοικητικά καθήκοντα και τεχνικές αρμοδιότητες (π.χ. συντήρηση, αναβάθμιση, ασφάλεια τηλεφωνικού δικτύου), οι οποίοι θα εναλλάσσονται κυκλικά στις προγραμματιζόμενες βάρδιες και θα πλαισιώνονται από ομάδα διαπιστευμένων και εκπαιδευμένων εθελοντών με προκαθορισμένο επίπεδο ετοιμότητας.

### 3.2.3. Αναμενόμενοι χρήστες των υπηρεσιών

Όπως έχει κατ' επανάληψη επισημανθεί στην παρούσα εργασία, οι άνθρωποι που βιώνουν κρίσιμα γεγονότα ως επί το πλείστον επιδεικνύουν εντυπωσιακή ψυχραιμία, γενναιότητα και ανθεκτικότητα (Abramson, 2015: 44; DeAngelis, 2014: 62). Παρόλα αυτά, η βιβλιογραφία (π.χ. Bemak & Chung, 2011: 5; Hamm, 2015: 3; Johal et al, 2014: N.P.; Stuber et al, 2006: 230; Watson & Ruzek, 2009: 215) βρίθει μαρτυριών σχετικά με έντονες γνωστικοσυναισθηματικές και ψυχοσωματικές αντιδράσεις που έχουν εκδηλώσει άτομα κατόπιν καταστροφικών συμβάντων μεγάλης κλίμακας, είτε κατά την οξεία φάση των πρώτων μηνών μετά το εκάστοτε γεγονός, είτε και σε μεταγενέστερα στάδια (βλ. ενότητα 2.2.4.). Στους στόχους της υπό συζήτηση γραμμής έχουν συμπεριληφθεί η μείωση της ψυχικής ευπάθειας του πληθυσμού έναντι πάσης φύσεως κινδύνων καταστροφής και η πρόληψη διαταραχών που πηγάζουν από την αντιμετώπιση καταστροφών ή της επιδείνωσης προϋπαρχόντων προβλημάτων (Abramson, 2015: 44-47; Young et al, 2002, in: den Ouden et al, 2007: N.P.). Απομένει, λοιπόν, να διερευνηθεί η ταυτότητα των δυνητικών χρηστών της γραμμής, προκειμένου οι υπηρεσίες της να είναι κατά το δυνατόν στοχευμένες ή/και εξατομικευμένες, ανάλογα με τις κατά περίπτωση συνθήκες ή τις αναμενόμενες, ρητές και υποβόσκουσες, ανάγκες των ομάδων-στόχου.

Στις πηγές που μελετήθηκαν κατά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας δεν εντοπίστηκαν σχετικές αναφορές ειδικά για τον ελληνικό πληθυσμό. Συνεπώς, δεν είμαστε σε θέση να προβλέψουμε με ασφάλεια τα ιδιαίτερα γνωρίσματα των μελλοντικών χρηστών της ελληνικής γραμμής στήριξης. Έτσι, υποχρεωνόμαστε να προχωρήσουμε με υποθέσεις και αναγωγές που στηρίζονται στη διεθνή εμπειρία (βλ. ενότητα 2.2.4.) και την εγχώρια πραγματικότητα (βλ. ενότητα 3.1.3.), τις οποίες μια εμπειρική έρευνα για τις πραγματικές ανάγκες του πληθυσμού ή ακόμη και η ολιγόμηνη πιλοτική λειτουργία της γραμμής θα μπορούσε να επαληθεύσει ή να διαψεύσει.

Ως εκ τούτων, εικάζεται ότι στους αποδέκτες των υπηρεσιών της γραμμής θα απαντώνται (βλ. Flanagan et al, 2011: 2; Hughbank & Cano, 2014: N.P.; Καφφές, Τριανταφύλλου & Γιωτάκος, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 232-244; Lundin, 1991: 91; Norris et al, 2002: 207-239; Oliver-Smith & Hoffman, 1999, in: Tobin et al, 2006: 80; Saari, 2005: 91; Tobin et al, 2006: 79; Yule, Perrin & Smith, 2001, in: Whalen et al, 2004: 1 κ.ά.):

- άτομα που ούτως ή άλλως επιλέγουν λόγω προσωπικότητας και κοινωνικών αντιλήψεων προστατευτικές συνθήκες για τη διαχείριση των συναισθημάτων τους, όπως η απόσταση, η ανωνυμία και η παρεμβολή κάποιου τεχνολογικού μέσου,
- αυτόπτες και αυτόχοοι μάρτυρες συγκλονιστικών συμβάντων,
- άτομα που βρίσκονται τυχαία (π.χ. επισκέπτες, εκδρομείς) ή προσέρχονται πρώτοι, αυτόκλητα ή σε διατεταγμένη αποστολή, στον τόπο της καταστροφής,

- μέλη σωστικών συνεργείων, σωμάτων ασφαλείας, ανθρωπιστικών και εθελοντικών οργανώσεων, προσωπικού μονάδων σωματικής και ψυχικής υγείας,
- μέλη δημοσιογραφικών ομάδων που καταγράφουν τα γεγονότα,
- παιδιά και έφηβοι,
- ηλικιωμένοι,
- άτομα και συγγενείς, φίλοι ή φροντιστές ατόμων με ιστορικό σωματικής ή ψυχικής ασθένειας,
- άτομα με χαμηλό οικονομικό ή μορφωτικό επίπεδο,
- άτομα κοινωνικά περιθωριοποιημένα ή ανήκοντα σε μειονεκτούσες ομάδες,
- άτομα με αναπηρία,
- πολίτες με δυσκολία τακτικής πρόσβασης σε φυσικούς χώρους ψυχοκοινωνικής μέριμνας εξαιτίας προβλημάτων στις υποδομές, απόστασης ή αποκοπής από αστικά κέντρα, συχνών μετακινήσεων λόγω επαγγελματικής ιδιότητας (π.χ. εμπορικοί αντιπρόσωποι εταιρειών, μέλη πληρωμάτων επίγειων, πλωτών και εναέριων μέσων μεταφοράς, ξεναγοί, διερμηνείς, διπλωματικοί υπάλληλοι) κ.λπ.,
- άτομα που δεν έχουν στη διάθεσή τους ιδιωτικό μέσο μεταφοράς, δυσκολεύονται στις μετακινήσεις με τα δημόσια μέσα ή αποφεύγουν τις συχνές μετακινήσεις για λόγους οικολογικής συνείδησης,
- τρόφιμοι σε καταστήματα κράτησης κάθε τύπου,
- άτομα που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες, με αντικειμενική (γλωσσική) δυσκολία πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης,
- όσοι πλήττονται σοβαρά, λόγω απώλειας υγείας, οικείων, περιουσίας, εργασίας κ.λπ.,
- όσοι έρχονται αντιμέτωποι με ανθρωπογενείς – δηλαδή εξ αμελείας ή εκ προθέσεως - καταστροφές,
- πολίτες που έχουν θορυβηθεί από πραγματικά περιστατικά ή προλήψεις, φήμες και μυθεύματα περί επερχόμενης καταστροφής,
- πολίτες σε θέσεις ευθύνης και επιρροής (π.χ. εκπαιδευτικοί, ιερείς) που επιθυμούν να υποστηρίξουν συνανθρώπους τους στη διαχείριση συναισθημάτων που συνδέονται με μια καταστροφή,

- άτομα με προσβλητική συμπεριφορά, που πραγματοποιούν καθ' ἑξιν τηλεφωνικές απάτες ή κλήσεις με παραπλανητικό, υβριστικό, ρατσιστικό ή σεξουαλικό περιεχόμενο και παρακωλύουν ή δυσχεραίνουν το έργο των γραμμών βοήθειας.

Τα αιτήματα και τα ερωτήματα που αναμένεται να διατυπώνονται θα συναρτώνται με τη διανυόμενη φάση του κύκλου καταστροφής, αλλά και τα ιδιαίτερα γνωρίσματα κάθε ωφελουμένου. Έτσι, οι σύμβουλοι της γραμμής ενδεχομένως να βρεθούν αντιμέτωποι με ανθρώπους που προσπαθούν να ανακουφίσουν την εύλογη ή μη ανησυχία τους π.χ. για τυχόν επικείμενη ενεργοποίηση ρηγμάτων στον ελλαδικό χώρο μετά την εκδήλωση κάποιου ισχυρού σεισμού σε γειτονική χώρα, αλλά και με άτομα που έχουν τραυματιστεί σωματικά και ψυχικά, έχουν απολέσει τη στέγη τους ή αναζητούν με απόγνωση ή και αγανάκτηση πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες αποζημιώσεων. Κάθε περίπτωση χρειάζεται να αξιολογείται χωριστά, ενώ οποιαδήποτε εκπεφρασμένη ή υποδηλούμενη ανάγκη αξίζει να αντιμετωπίζεται με υπευθυνότητα και σεβασμό (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 245-246; Hamm, 2015: 6; Hughbank & Cano, 2014: N.P.). Για τις αρχές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και συμβουλευτικής στήριξης γίνεται λόγος στην επόμενη ενότητα.

### **3.2.4. Βασικές αρχές τηλεφωνικής συμβουλευτικής - Δεοντολογία**

Τα στελέχη της προτεινόμενης τηλεφωνικής γραμμής οφείλουν να εφαρμόζουν αρχές συμβουλευτικής στήριξης και καθοδήγησης που εναρμονίζονται με τη διεθνή πρακτική, ενσωματώνουν στοιχεία διαπολιτισμικής θεώρησης και εξατομικευμένης παρέμβασης, ανταποκρίνονται στις προσδοκίες, τις ανάγκες και τις αξίες των πελατών, αλλά και συνάδουν με τις προσωπικές και επαγγελματικές επιλογές τους στον τομέα της συμβουλευτικής, δηλαδή με την προσέγγιση στην οποία οι σύμβουλοι έχουν εκπαιδευθεί (π.χ. γνωσιακή-συμπεριφορική, συστημική, ανθρωποκεντρική, ψυχοδυναμική) εφόσον αυτή μπορεί να ωφελήσει τους λήπτες των υπηρεσιών. Υπενθυμίζεται ότι στους κεντρικούς στόχους της γραμμής είναι η προσφορά ευαισθητοποίησης, ψυχοεκπαίδευσης και συναισθηματικής προετοιμασίας των ενδιαφερομένων έναντι κινδύνων καταστροφής, καθώς και άμεσης βραχείας παρέμβασης στην κρίση, κυρίως μέσω της παροχής ψυχολογικών πρώτων βοηθειών. Η έμφαση δηλαδή ουσιαστικά δίδεται στο «εδώ και τώρα» των εξυπηρετούμενων. Επομένως, οι καλούντες που παρουσιάζουν σοβαρά και παρατεταμένης διάρκειας συμπτώματα ψυχοπαθολογίας, προκαταστροφικά ή μετακαταστροφικά, χρειάζεται να ενθαρρύνονται, μετά από μία ή ολιγάριθμες τηλεφωνικές συνεδρίες (ο αριθμός των τηλεφωνικών συναντήσεων θα προσυμφωνείται ή θα αναφέρεται ευκρινώς στους όρους λειτουργίας της γραμμής), να αναζητούν στήριξη σε άλλες μονάδες ψυχοκοινωνικής φροντίδας του δικτύου, προκειμένου να προχωρούν σε κάποιον κύκλο ψυχοθεραπείας και αποκατάστασης.

Η εξυπηρέτηση στη γραμμή μπορεί να είναι αυστηρά δομημένη και να στηρίζεται σε σενάρια ή να γίνεται περισσότερο αυθόρμητα, κάτι που αποφασίζεται σε επίπεδο διοίκησης της Μονάδας και εξαρτάται από πολλές μεταβλητές (π.χ. πλήθος και εμπειρία συμβούλων, τύπος εκπαίδευσής τους, κρισιμότητα και σφοδρότητα κατάστασης, ανάγκες χρηστών). Έτσι, οι τηλεφωνικές συνεδρίες μπορεί να έχουν συγκεκριμένη μέγιστη διάρκεια ή/και να εξελίσσονται βάσει προκαθορισμένης ροής και τυποποιημένων διαλόγων, τουλάχιστον ως προς τον τρόπο έναρξης, την αναφορά στον αριθμό κλήσης ή την επωνυμία του φορέα, τη φράση ολοκλήρωσης της συνομιλίας κ.λπ. (π.χ. Emmison,

Butler & Danby, 2011: 20-21; Hollis et al, 2007: i55; Li et al, 2014: 207-211) ή να διαρκούν ανάλογα με την επιθυμία των καλούντων (Μαστοραντωνάκη και Ζαφειροπούλου, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 96). Σε κάθε περίπτωση, οι διάλογοι χρειάζεται να συντείνουν στην αξιολόγηση του αναφερόμενου ζητήματος, στην αποφόρτιση και την ενδυνάμωση του πελάτη, στην παραγωγή εφικτών αποφάσεων, στον περιορισμό του κινδύνου πρόκλησης ατυχήματος ή σκόπιμης παραβατικής ή αυτοκαταστροφικής συμπεριφοράς και, εν τέλει, στην επανάκτηση της αυτοδιαχείρισης και του αισθήματος ελέγχου από πλευράς εξυπηρετούμενων (Cosio et al, 2011: 232; Fukkink & Hermanns, 2009: 762; Hollis et al, 2007: i55; Li et al, 2014: 207-211; Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Χ.Χ.: 9 & 32).

Μολαταύτα και παρά τις όποιες αποφάσεις σε διοικητικό επίπεδο σχετικά με τις τεχνικές απόκρισης, ο πολυπαραγοντικός, αιφνίδιος και συχνά ασύμμετρος και βίαιος χαρακτήρας των καταστροφικών γεγονότων καθαυτός καθορίζει εν πολλοίς τους όρους και την εξέλιξη της συμβουλευτικής διεργασίας. Ως εκ τούτου, οι σύμβουλοι ενδείκνυται να δοκιμάζουν με ευελιξία εναλλακτικές τεχνικές (Phillips, 2009, in: Bemak & Chung, 2011: 5) και να προσαρμόζουν κατάλληλα την παρέμβασή τους (Kenardy et al, 1996: 47), προκειμένου να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά σε κάθε περίπτωση, αλλά και να εκμηδενίζουν το ενδεχόμενο δευτερογενούς τραυματισμού των ιδίων και των πελατών τους (βλ. ενότητα 2.2.3.). Με άλλα λόγια, ανεξάρτητα από τη διάρκεια και το πρότυπο της συνεργασίας με τους εξυπηρετούμενους ή τη σχολή σκέψης που προτιμούν οι σύμβουλοι, η επικοινωνία τους με τους καλούντες πρέπει να στηρίζεται στην προσεκτική και διεισδυτική ακρόαση και ερμηνεία των αναγκών και των συναισθημάτων τους, καθώς και στην ηπιότητα, την αποδοχή, την ισοτιμία και την αυθεντικότητα, με ταυτόχρονη όμως έρευνα και μελέτη των ειδικών όρων που διαμορφώνει η εκάστοτε συγκυρία.

Γενικά, οι εξυπηρετούμενοι σέβονται και αποδέχονται συμβούλους που διαθέτουν γνώση του αντικειμένου τους και τηρούν υποστηρικτική στάση, ενώ απορρίπτουν και διακόπτουν αβασάνιστα τη συνεργασία με όσους παρέχουν άχρηστες πληροφορίες ή συμβουλές που δεν αρμόζουν στην περίπτωση, και μάλιστα με ύφος απρόσωπο, υποτιμητικό και κατευθυντικό (Bobevski, Holgate & McLennan, 1997: 240-241; Pollock et al, 2010, in: Pollock et al, 2012: 118). Οι σύμβουλοι της υπό συζήτηση γραμμής χρειάζεται να επιδεικνύουν αυξημένες δεξιότητες οικοδόμησης σχέσης εμπιστοσύνης, όπως άλλωστε προβλέπεται από τον ρόλο τους, αλλά ταυτόχρονα να πείθουν τους χρήστες της υπηρεσίας για τις προθέσεις τους, διότι πιθανόν για κάποιους από τους καλούντες ταυτίζονται με το κράτος ή την οιαδήποτε κυβέρνηση που (οι καλούντες) θεωρούν ότι υπόσχεται, αδιαφορεί, κωλυσιεργεί, δικαιολογεί αστοχίες και παρανομίες, εκθέτει τους πολίτες σε κινδύνους κ.ο.κ. Η έγκαιρη προσέλευση και η διατήρηση της εμπιστοσύνης των ωφελουμένων πρέπει να συνιστά βασικό μέλημα των συμβούλων στη γραμμή, διότι αποτελεί θεμέλιο λίθο για την πορεία και την έκβαση της συνεργασίας, που ενδέχεται να στηρίζεται αποκλειστικά σε μία αλληλεπίδραση (Bowen & Moore III, 2014: 24; Ηλιόπουλος & Λεχουρίτη, 2006, στο: Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2006: 19).

Οι σύμβουλοι της γραμμής αναμένεται να εξυπηρετήσουν άτομα που προέρχονται από ευαίσθητες ομάδες πληθυσμού, όπως παιδιά και εφήβους, πολίτες με δυσκολία στη γλωσσική έκφραση, επαναλαμβανόμενα καλούντες, άτομα με υβριστική ή απειλητική συμπεριφορά, άτομα σιωπηλά ή λιγομίλητα κ.ά. (βλ. ενότητες 2.1.4., 2.2.4. & 2.2.5.). Για τη διαχείριση των πιο απαιτητικών ή δύσκολων κλήσεων, η γραμμή χρειάζεται να εφαρμόζει προαποφασισμένο πρωτόκολλο που στοχεύει στην οριοθέτηση της συνεργασίας, το οποίο ωστόσο δεν θα αντιβαίνει στις βασικές αρχές ουδετερότητας και αποστασιοποίησης, αναγνώρισης και σεβασμού της μοναδικότητας κάθε πελάτη, που υπαγορεύονται από τη δεοντολογία της συμβουλευτικής.

Τέλος, η εν λόγω τηλεφωνική γραμμή χρειάζεται να διασφαλίζει την εχεμύθεια, την εμπιστευτικότητα και τη συνέχεια που προϋποθέτει κάθε συμβουλευτική συνεργασία. Συνεπώς, πρέπει να προβλεφθεί λειτουργικά και τεχνικά, αλλά και να τεκμηριωθεί νομικά ένας μηχανισμός προστασίας του απορρήτου των συνδιαλέξεων, ειδάλλως κάθε προσπάθεια έκφρασης ενδιαφέροντος, σεβασμού και ενσυναίσθησης εκ μέρους των συμβούλων ακυρώνεται. Εφόσον αποφασισθεί για λόγους ατομικής (των συμβουλευομένων και των συμβούλων) ή εθνικής ασφαλείας (βλ. ενότητα 3.2.1.) η ηχογράφηση των κλήσεων, αυτό θα πρέπει να δηλώνεται με σαφήνεια τόσο στο καταστατικό πλαίσιο λειτουργίας της γραμμής, όσο και σε ηχογραφημένο μήνυμα που θα συνοδεύει την έναρξη κάθε κλήσης. Στις τεχνικές προδιαγραφές οργάνωσης της γραμμής πρέπει οπωσδήποτε να συμπεριληφθεί τακτικός έλεγχος ετοιμότητας (βλ. περίπτωση Δημόσιου Κέντρου Πληροφόρησης της Κομητείας του Douglas), καθώς και εφεδρικό πληροφοριακό σύστημα που θα υποστηρίζει τη λειτουργία της σε περιπτώσεις προσωρινής βλάβης, ολικής κατάρρευσής της ή ακόμη και αδυναμίας μετακίνησης των συμβούλων εξαιτίας ζημιών στο οδικό δίκτυο. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το παράδειγμα της Γραμμής Ζωής της Αυστραλίας, όπου έχουν εφαρμοστεί τεχνολογίες νέφους, οι οποίες επιτρέπουν στους συμβούλους να εργάζονται από τον τόπο κατοικίας τους μέσω ασφαλούς εκτροπής κλήσεων. Έτσι, η υπηρεσία μπορεί να παραμένει διαθέσιμη για τους υφιστάμενους και για μελλοντικούς χρήστες ανεξαρτήτως συνθηκών, συντελώντας και με αυτό τον τρόπο στην καλλιέργεια και τη διατήρηση κλίματος σταθερότητας και ασφάλειας.

### **3.2.5. Ενδεχόμενες δυσκολίες**

Η δημιουργία, η οργάνωση, η παγίωση και η βιωσιμότητα της τηλεφωνικής γραμμής στήριξης που μελετάται στην παρούσα εργασία είναι πιθανόν να προσκρούσουν σε δύο ομάδες δυσκολιών: σε διοικητικά – οικονομικά προσκόμματα και σε ζητήματα συμβουλευτικής ηθικής και δεοντολογίας.

Η γραμμή προτείνεται να ενταχθεί στο οργανόγραμμα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας και να συντονίζεται σε κεντρικό επίπεδο. Αυτό προϋποθέτει μια χρονοβόρα εγκριτική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει διαβουλεύσεις και συναίνεση μεταξύ διαφόρων εταίρων (βουλευτών, υπουργών, αρχόντων στην τοπική αυτοδιοίκηση, ανωτέρων στελεχών εμπλεκόμενων φορέων) και νομοπαρασκευαστικές διεργασίες (κατάρτιση σχεδίου νόμου, υποβολή προσχεδίου στην Κεντρική Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή της Γενικής Γραμματείας της Κυβέρνησης, κατάθεση νομοσχεδίου στη Βουλή συνοδεία σχετικής αιτιολογικής έκθεσης, έκθεσης δαπανών και έκθεσης του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους, εισήγηση του Προέδρου της Βουλής για παραπομπή του θέματος στο αρμόδιο όργανο – Ολομέλεια, Θερινό Τμήμα ή Διαρκείς Επιτροπές, υπογραφή τροπολογίας από βουλευτές ή άμεσα ενδιαφερόμενους υπουργούς, ψήφιση, δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως), μέσω των οποίων θα επιχειρηθεί η συμπλήρωση ή η τροποποίηση της ισχύουσας νομοθεσίας. Πρόκειται για έναν πολύπλοκο μηχανισμό, η ενεργοποίηση του οποίου σηματοδοτεί, συν τοις άλλοις, την εξεύρεση των απαραίτητων πιστώσεων σε μια περίοδο δημοσιονομικής προσαρμογής για την Ελλάδα. Μέρος της αρχικής χρηματοδότησης της γραμμής μπορεί μεν να προέλθει από κάποιο επιχειρησιακό πρόγραμμα (π.χ. ΕΣΠΑ 2014-2020), ωστόσο το πάγιο κόστος λειτουργίας της με τις επιμέρους δαπάνες ανά κατηγορία (π.χ. αμοιβές προσωπικού, επιδόματα επιχειρησιακής ετοιμότητας, αγορά και ανανέωση εξοπλισμού, επιμόρφωση στελεχών) οφείλει να λαμβάνεται υπόψη σε μόνιμη βάση, κατά την κατάρτιση των ετήσιων κρατικών προϋπολογισμών, προκειμένου να εξασφαλίζεται η συνέχιση του έργου της υπηρεσίας.

Επιπλέον, το γραφειοκρατικό πνεύμα που κυριαρχεί στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με την ανελαστικότητα και την τυπολατρία ως νοοτροπία πολλών πολιτειακών θεσμών και κρατικών υπαλλήλων, ενδέχεται να προκαλέσει εμπόδια στη λειτουργία της γραμμής, καθώς είναι πιθανόν να τεθούν ζητήματα συντονισμού, ιεραρχίας, δικαιοδοσίας και εύρους ευθύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων. Μολονότι η ύπαρξη της γραμμής εκ πρώτης όψεως δεν ανατρέπει ισορροπίες σε κάποια μεμονωμένη υπηρεσία ή μεταξύ διαφορετικών φορέων, το νομοθετικό κείμενο που θα ορίζει το πλαίσιο λειτουργίας και την αποστολή της γραμμής ενδείκνυται να είναι σαφές και να αποκλείει την πρόκληση αμφισβήτησης, παρερμηνειών ή σύγχυσης και σύγκρουσης αρμοδιοτήτων ανάμεσα στους συναρμοδίους φορείς, η οποία με τη σειρά της μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τους δυνητικούς χρήστες της υπηρεσίας.

Ταυτόχρονα, όπως επισημάνθηκε νωρίτερα, ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται να δοθεί στον χρόνο, τον τρόπο και τους διαύλους μέσω των οποίων θα δημοσιοποιηθούν η ύπαρξη και ο ρόλος της γραμμής. Ο σκοπός της υπηρεσίας πρέπει να είναι η ανάπτυξη και η ενίσχυση αισθημάτων αυτοελέγχου, ετοιμότητας και ανακούφισης των πολιτών και όχι η διασπορά πανικού υπό τον φόβο μιας δήθεν επερχόμενης συμφοράς εξαιτίας της οποίας θα θεωρηθεί ότι οργανώνεται η γραμμή. Επομένως, οι χειρισμοί που αφορούν στην προβολή της τηλεφωνικής γραμμής χρειάζεται να βασίζονται σε επιστημονικά δεδομένα που προέρχονται από τους κλάδους του μάρκετινγκ και της κοινωνικής ψυχολογίας, ώστε να αποδώσουν τους προσδοκώμενους καρπούς. Το θέμα δε του κόστους και της ανάθεσης της προβολής της γραμμής επίσης μπορεί να αποτελέσει σημείο πολιτικής αντιπαράθεσης και ανεπιθύμητων γραφειοκρατικών καθυστερήσεων.

Αναφορικά με την ίδια την εξυπηρέτηση στη γραμμή, αναλύθηκαν παραπάνω (βλ. ενότητα 3.2.4.) οι αρχές πάνω στις οποίες αυτή πρέπει να βασίζεται. Τα θέματα που ενδεχομένως προξενήσουν διχογνωμίες και προβλήματα στη λειτουργία της γραμμής σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα και την ανωνυμία, αλλά και με τη διαχείριση κλήσεων από επαναλαμβανόμενους, κακόβουλους, σιωπηλούς ή άσχετους χρήστες.

Για το ζήτημα της τήρησης του απορρήτου των συνομιλιών χρειάζεται να βρεθεί η χρυσή τομή μεταξύ της προστασίας της ανωνυμίας των καλούντων και της ασφάλειας των ιδίων, των συμβούλων και του κοινωνικού συνόλου (όταν π.χ. υπάρχει υπόνοια για αυτοκαταστροφική ή εγκληματική συμπεριφορά). Εκτός από τη δυνατότητα διάθεσης πληροφοριών προς τις Αρχές, η μη εφαρμογή ή η άρση του τηλεφωνικού απορρήτου επιτρέπει τόσο την έγκαιρη παρέμβαση, τη διάσωση καλούντων που φαίνεται ότι διατρέχουν κάποιον κίνδυνο ή την αποτροπή κάποιας εγκληματικής πράξης, όσο και την επαναπροσέγγισή τους μετά από διακοπή της συνομιλίας λόγω τεχνικού κωλύματος ή με σκοπό την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας (follow-up). Πρόκειται για ένα σοβαρό ηθικό και νομικό δίλημμα, το οποίο οι διοικούντες και οι σύμβουλοι της τηλεφωνικής γραμμής χρειάζεται εγκαίρως να διαχειριστούν και να αποσαφηνίσουν.

Εξάλλου, το καταστατικό λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής, το καθηκοντολόγιο των συμβούλων και οι γνωστοποιημένοι προς το κοινό όροι εξυπηρέτησης ενδείκνυται να είναι διατυπωμένοι με τρόπο που δεν αφήνει σε καμία πλευρά περιθώρια για παρανοήσεις. Δεδομένης όμως της συνθετότητας και της αιφνίδιας φύσης κάθε έκτακτης κατάστασης, αλλά και της μοναδικότητας κάθε πελάτη ως προς τις ανάγκες, τα κίνητρα, την προσωπικότητα, τις προοπτικές κ.λπ., οι σύμβουλοι, που γενικά προτείνεται να εφαρμόζουν τα οριζόμενα από την υπηρεσία πρωτόκολλα συνεργασίας, μπορούν να χειρίζονται κατάλληλα τις εισερχόμενες κλήσεις που



προσβάλλουν ή απειλούν τους ίδιους και τον φορέα ή καθυστερούν τη λειτουργία της γραμμής, χωρίς να μειώνουν την αξία της συμβουλευτικής τους στάσης και παρέμβασης. Υπενθυμίζεται ότι κάποια από αυτά τα τηλεφωνήματα ενδέχεται να υποδηλώνουν αφόρητη μοναξιά, απελπισία, φόβο και θυμό, συναισθήματα που απαιτούν περισσότερο χρόνο και ειδική προσέγγιση από τους συμβούλους, έως ότου οι καλούντες συνειδητοποιήσουν και αποφασίσουν να εξωτερικεύσουν.

Εν κατακλείδι, η εμφάνιση μιας νεοσύστατης δομής στον πολυδαίδαλο καμβά της διοικητικής οργάνωσης της χώρας μπορεί να συνοδεύεται από δυσκολίες, διαφωνίες και καθυστερήσεις που οφείλονται σε χρονίζουσες παθογένειες του συστήματος διοίκησης της χώρας ή/και χαρακτηριστικά ατόμων και ομάδων που απαρτίζουν την ελληνική κοινωνία. Κανένα από τα προαναφερθέντα εμπόδια δεν μπορεί να θεωρείται ανυπέρβλητο εφόσον η πρόθεση για ουσιαστική ενίσχυση της ανθεκτικότητας του πληθυσμού έναντι κινδύνων καταστροφής είναι γνήσια και τεκμηριωμένη βάσει διεπιστημονικών θεωρήσεων και τακτικών επανελέγχων της αποτελεσματικότητας του υπό συζήτηση εγχειρήματος.

## Κεφάλαιο 4.

### Συμπεράσματα – Προτάσεις

#### 4.1. Συμπεράσματα

Η θεωρητική πρόταση που διατυπώνεται με την παρούσα εργασία βασίζεται σε ενδελεχή μελέτη της διεθνούς επιστημονικής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας, καθώς και στη διερεύνηση και την καταγραφή επιτυχημένων εφαρμογών τηλεφωνικής συμβουλευτικής γενικά και ειδικά για θέματα καταστροφών που εντοπίζονται σε χώρες του εξωτερικού. Επίσης, μέσω της εργασίας αποτυπώνεται η ισχύουσα κατάσταση στον ελλαδικό χώρο, αναφορικά τόσο με τους φορείς, τους θεσμούς και τη νομοθεσία περί πολιτικής προστασίας, όσο και με τις ειδικές συνθήκες που επικρατούν στη χώρα και επενεργούν συνδυαστικά στη στοιχειοθέτηση της ανάγκης για τη δημιουργία και τη θεσμοθέτηση μιας ελληνικής τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ατόμων που επηρεάζονται καθ' οιονδήποτε τρόπο από μια επικείμενη ή μια συντελεσθείσα καταστροφή.

Η αναδίφηση στην ευρεία συναφή βιβλιογραφία, δικτυογραφία και νομολογία κατέδειξε την έλλειψη παρόμοιων δομών όχι μόνο σε εθνικό, αλλά και σε διεθνές επίπεδο, καθώς, στις περισσότερες περιπτώσεις που παρουσιάστηκαν, οι σχετικές πρωτοβουλίες ενεργοποιήθηκαν μετά την εκδήλωση κάποιου καταστροφικού γεγονότος ή εντάχθηκαν στο πλαίσιο προϋπαρχουσών τηλεφωνικών γραμμών υποστήριξης ατόμων σε κρίση. Η δική μας πρόταση για μια διαρκή, αυτοδύναμη, κεντρικά σχεδιασμένη και διοικούμενη υπηρεσία, που θα συμβάλλει στην τόνωση των πολιτών έναντι κινδύνων καταστροφής, εναρμονίζεται με τις σύγχρονες τάσεις και πολιτικές που στοχεύουν στην αύξηση της ανθεκτικότητας, μέσω της πρόληψης, της προετοιμασίας και της ανακούφισης των πολιτών.

Η δημιουργία και η ανακοίνωση μιας γραμμής με τον διακριτικό τίτλο «Τηλεφωνική Γραμμή Στήριξης για Θέματα Καταστροφών - 113», η οποία θα συνιστά Μονάδα του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας της ομώνυμης Γενικής Γραμματείας και θα στελεχώνεται από ένστολο και πολιτικό προσωπικό καταρτισμένο σε θέματα ψυχοεκπαίδευσης πληθυσμού και διαχείρισης κρίσεων, αποτελούν σύνθετα εγχειρήματα από κάθε άποψη (πολιτική, διοικητική, οικονομική, κοινωνιολογική), καθώς μπορούν να προξενήσουν ανεπιθύμητες αντιδράσεις, με αποτελέσματα αντίθετα από τα προσδοκώμενα. Ως εκ τούτου, απαιτείται ειδική προπαρασκευή σε όλα τα επίπεδα, μέρος της οποίας μπορεί να αποτελέσει το παρόν πόνημα.

## 4.2. Προτάσεις

Παρά τη σχετική πρωτοτυπία της εργασίας, τουλάχιστον για τα ευρωπαϊκά και τα ελληνικά δεδομένα, η επιλογή της θεωρητικής προσέγγισης του ζητήματος που αυτή πραγματεύεται συνεπάγεται αυτόματα περιορισμούς στη δυνατότητα άμεσης εφαρμογής του προτεινόμενου μοντέλου. Συγκεκριμένα, η τεκμηρίωση της ανάγκης για συγκρότηση ελληνικής τηλεφωνικής γραμμής για θέματα καταστροφών υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας θα μπορούσε ενδεχομένως να ενισχυθεί από τα ευρήματα εμπειρικής έρευνας και τα πορίσματα οικονομοτεχνικής μελέτης σχετικά με τη λειτουργία της γραμμής.

Ειδικότερα, η εμπειρική διερεύνηση του ίδιου θέματος θα μπορούσε να σταθμίσει τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών και τις αντιλήψεις συγκεκριμένων πληθυσμιακών ομάδων, να καταγράψει τις απόψεις και τις προτεραιότητες στελεχών και συμβούλων των υφιστάμενων τηλεφωνικών γραμμών στήριξης ή ακόμη και στελεχών του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας ή άλλων φορέων που εμπλέκονται στη διαχείριση κρίσεων. Σε αυτή την περίπτωση, η κατάρτιση και η χορήγηση ερωτηματολογίου (ποσοτική μέθοδος) ή και η διενέργεια συνεντεύξεων (ποιοτική μέθοδος) θα απέφεραν ενδιαφέροντα αποτελέσματα.

Εξάλλου, η κοστολόγηση της έναρξης και της ετήσιας πάγιας λειτουργίας (χωροθέτησης, στελέχωσης, εξοπλισμού, εκπαίδευσης, προβολής κ.λπ.), ως προϊόν οικονομοτεχνικής ανάλυσης, θα μπορούσε επίσης να ενισχύσει την επιχειρηματολογία σχετικά με τα οφέλη της προτεινόμενης γραμμής. Μια περισσότερο τεχνοκρατική ανάλυση, π.χ. SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) ή PEST (Political, Economical, Social, Technological) θα μπορούσε να αναδείξει ανάγλυφα τους λόγους για τους οποίους είναι απαραίτητη μια υπηρεσία όπως η προτεινόμενη, το κόστος της οποίας μπορεί σε κάποιο βαθμό να επιβαρύνει τον κρατικό προϋπολογισμό, αντισταθμίζεται όμως από την ωφέλεια που αποφέρει στη σωματική και την ψυχική υγεία των πολιτών μακροπρόθεσμα – άρα και ανακούφιση για τα συστήματα υγείας και ασφάλισης.

Τέλος, η ένταξη της λειτουργίας της γραμμής στο Κέντρο Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας που παρουσιάζεται μπορεί να θεωρηθεί ότι αντιβαίνει στις αρχές αύξησης της ανθεκτικότητας των τοπικών κοινωνιών. Μολονότι ο προτεινόμενος τρόπος δόμησης και διασύνδεσης της γραμμής με άλλες συναρμόδιες υπηρεσίες στοχεύει ταυτόχρονα στην ενίσχυση ατόμων, ομάδων και φορέων σε αποκεντρωμένο επίπεδο, η δημιουργία μιας γραμμής εντοπισμένου ενδιαφέροντος, π.χ. σε δήμους, πανεπιστημιούπολεις, θα μπορούσε επίσης να εξεταστεί, υπό ανάλογες όμως βασικές προϋποθέσεις και αρχές στοχοθέτησης, στελέχωσης και εξυπηρέτησης.

# Πηγές

## 1. Βιβλιογραφία

- Abramson, D.M., Grattan, L.M., Mayer, B., Colten, C.E., Arosemena, F.A., Rung, A. & Lichtveld, M. (2015), "The Resilience Activation Framework: A conceptual model of how access to social resources promotes adaptation and rapid recovery in post-disaster settings", *Journal of Behavioral Health Services and Research*, Vol. 42, No 1, pp. 42-57.
- Adams, R.E., Boscarino, J.A. & Figley, C.R. (2006), "Compassion Fatigue and Psychological Distress Among Social Workers: A Validation Study", *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol. 76, No 1, pp. 103-108.
- Ahmed, K., Cosgrove, E. & Craig, T. (2014), "Considerations in the provision of mental health helpline services for minority ethnic groups: A systematic review", *World Cultural Psychiatry Research Review*, Vol. 9, No 3, pp. 89-98.
- Αλοσκόφης, Ο. (2016), *Το Αλφαβητάρι του Κρατουμένου. Δικαιώματα & Υποχρεώσεις*, Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Γενική Γραμματεία Αντεγκληματικής Πολιτικής.
- Ασλανίδης, Α. & Λεβεντοπούλου, Μ. (2002), *Ελλάδα: Ένας Σύγχρονος Άτλας*, Εκδόσεις Πατάκη.
- Baker, K.D. & Ray, M. (2011), "Online counseling: The good, the bad, and the possibilities", *Counselling Psychology Quarterly*, Vol. 24, No 4, pp. 341-346.
- Bassilios, B., Harris, M., Middleton, A., Gunn, J. & Pirkis, J. (2015), "Characteristics of People Who Use Telephone Counseling: Findings from Secondary Analysis of a Population-Based Study", *Administration and Policy in Mental Health*, Vol. 42, pp. 621-632.
- Bemak, F. & Chung, R.C. (2011), "Post Disaster Social Justice Group Work and Group Intervention", *The Journal of Specialists in Group Work*, Vol. 36, No 1, pp. 3-21.
- Bobevski, I., Holgate, A.M. & McLennan, J. (1997), "Characteristics of effective telephone counselling skills", *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 25, No 2, pp. 239-249.
- Boscarino, J.A. (2015), "Community Disasters, Psychological Trauma, and Crisis Intervention", *International Journal of Emergency Mental Health*, Vol. 17, No 1, pp. 369-371.
- Bowen, N. & Moore III, J.L. (2014), "Common Characteristics of Compassionate Counselors: A Qualitative Study", *International Journal for the Advancement of Counselling*, Vol. 36, pp. 17-29.
- Carmichael, K.D. (2000), "Using a Metaphor in Working With Disaster Survivors", *Journal for Specialists in Group Work*, Vol. 25, No 1, pp. 7-15.

- Γιωτάκος, Ο. & Τριανταφύλλου, Θ.Στ. (Επ.) (2006), *Ψυχολογική στήριξη από το τηλέφωνο*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Γκουντρομίχου, Χ. (2015), *EDCM-ΚΑ03-Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων σε Τοπικό και Εθνικό Επίπεδο*, Σημειώσεις Μαθήματος, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διαχείριση Περιβάλλοντος, Καταστροφών και Κρίσεων», Σχολή Θετικών Επιστημών, Τμήμα Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Γκουντρομίχου, Χ. (2016), *EDCM-ΚΑ03-Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων σε Τοπικό και Εθνικό Επίπεδο*, Παρουσίαση Μαθήματος, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διαχείριση Περιβάλλοντος, Καταστροφών και Κρίσεων», Σχολή Θετικών Επιστημών, Τμήμα Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Γκουντρομίχου, Χ. & Δανδουλάκη, Μ. (2015), *EDCM-ΚΑ04-Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων σε Εθνικό και Διεθνές Επίπεδο – Διεθνής Διαμεσολάβηση*, Σημειώσεις Μαθήματος, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διαχείριση Περιβάλλοντος, Καταστροφών και Κρίσεων», Σχολή Θετικών Επιστημών, Τμήμα Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Γλέζου, Α., Κωστάλου, Κ. & Τζαμαγκιτζέ, Ν. (2012), *Ψηφιακός Αναλφαβητισμός*, Πτυχιακή Εργασία, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Σχολή Σ.Ε.Υ.Π., Α.Τ.Ε.Ι. Κρήτης.
- Collie, K., Mitchell, D. & Murphy, L. (2000), "Skills for Online Counseling: Maximum Impact at Minimum Bandwidth", in: J. Bloom & G. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 219-236), American Counseling Association and ERIC Counseling and Student Services Clearinghouse.
- Cosio, D., Jin, L., Siddique, J. & Mohr, D.C. (2011), "The Effect of Telephone-Administered Cognitive-Behavioral Therapy on Quality of Life among Patients with Multiple Sclerosis", *Annals of Behavioral Medicine*, Vol. 41, No 2, pp. 227-234.
- Γραφείο Διασύνδεσης Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (2016), Αιτήματα τελειοφοίτων και αποφοίτων τμημάτων Ψυχολογίας σχετικά με την αναζήτηση θέσεων πρακτικής άσκησης και εθελοντικής εργασίας, Υπό δημοσίευση.
- Cromdal, J., Landqvist, H., Persson-Thunqvist, D. & Osvaldsson, K. (2012), "Finding out what's happened: Two procedures for opening emergency calls", *Discourse Studies*, Vol. 14, No 4, pp. 371–397.
- Dematte, J.E., O'Mara, K., Buescher, J., Whitney, C.G., Forsythe, S., McNamee, T., Adiga, R.B., Ndukwu, I.M. (1998), "Near-fatal heat stroke during the 1995 heat wave in Chicago", *Annals of Internal Medicine*, Vol. 129, pp.173-181.
- Dombrowsky, W. (1995), "Again and again. Is a disaster what we call a "disaster"?", in: E.L. Quarantelli (Ed.), *What Is A Disaster? Perspectives On The Question* (pp. 19-30), London, New York: Routledge.
- Eidelson, R.J., D' Alessio, G.R. & Eidelson, J.I. (2003), "The Impact of September 11 on Psychologists", *Professional Psychology: Research and Practice*, Vol. 34, No 2, pp. 144-150.
- Emmison, M., Butler, C.W. & Danby, S. (2011), "Script proposals: A device for empowering clients in counselling", *Discourse Studies*, Vol. 13, No 1, pp. 3–26.

- Eremie, M. (2006), "An empirical review of consequences of job stress among firefighters: Implications for counselling", *African Journal of Interdisciplinary Studies*, Vol. 7, No 1 & 2, pp. 69-73.
- Essock, S.M., Covell, N.H., Shear, K.M., Donahue, S.A. & Felton, C.J. (2006), "Use of Clients' Self-Reports to Monitor Project Liberty Clinicians' Fidelity to a Cognitive-Behavioral Intervention", *Psychiatric Services*, Vol. 57, No 9, pp. 1320-1323.
- Felton, C.J. (2002), "Project Liberty: a Public Health Response to New Yorkers' Mental Health Needs Arising From the World Trade Center Terrorist Attacks", *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, Vol. 79, No 3, pp. 429-433.
- Flanagan, B.E., Gregory, E.W., Hallisey, E.J., Heitgerd, J.L. & Lewis, B. (2011), "A Social Vulnerability Index for Disaster Management", *Security and Emergency Management*, Vol. 8, No 1, Article 3.
- Fone, D.L., Constantine, E. & McCloskey, B. (1998), "The Worcester water incident, UK: bias in self reported symptoms to an emergency helpline", *Journal of Epidemiology and Community Health*, Vol. 52, pp. 526-527.
- Fukkink, R.G. & Hermanns, J.M.A. (2009), "Children's experiences with chat support and telephone support", *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, Vol. 50, No 6, pp. 759-766.
- Furlonger, B. & Taylor, W. (2013), "Supervision and the Management of Vicarious Traumatization Among Australian Telephone and Online Counsellors", *Australian Journal of Guidance and Counselling*, Vol. 23, No 1, pp. 82-94.
- Gates, P. (2015), "The effectiveness of helplines for the treatment of alcohol and illicit substance use", *Journal of Telemedicine and Telecare*, Vol. 21, No 1, pp. 18-28.
- Gilat, I. & Rosenau, S. (2011), "Volunteers' perspective of effective interactions with helpline callers: qualitative study", *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 39, No 4, pp. 325-337.
- Gregory, W.J. & Midgley, G. (2000), "Planning for disaster: developing a multi-agency counselling service", *Journal of the Operational Research Society*, Vol. 51, No 3, pp. 278-290.
- Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R. & Trepal, H. (2007), "The Experience of Online Counseling", *Journal of Mental Health Counseling*, Vol. 29, No 3, pp. 269-282.
- Hallam, L. (1993), "Access to general practice and general practitioner by telephone: the patient's view", *British Journal of General Practice*, Vol. 43, pp. 331-335.
- Hamblen, J.L., Gibson, L.E., Mueser, K.T. & Norris, F.H. (2006), "Cognitive Behavioral Therapy for Prolonged Postdisaster Distress", *Journal of Clinical Psychology: In Session*, Vol. 62, No 8, pp. 1043-1052.
- Hamblen, J.L., Norris, F.H., Pietruszkiewicz, S., Gibson, L.E., Naturale, A. & Louis, C. (2009), "Cognitive Behavioral Therapy for Postdisaster Distress: A Community Based Treatment Program for Survivors of Hurricane Katrina", *Administration and Policy in Mental Health*, Vol. 36, pp. 206-214.
- Hodgkinson, P.E. & Shepherd, M.A. (1994), "The Impact of Disaster Support Work", *Journal of Traumatic Stress*, Vol. 7, No. 4, pp. 587-600.

- Hollis, J.F., McAfee, T.A., Fellows, J.L., Zbikowski, S.M., Stark, M. & Riedlinger, K. (2007), “The effectiveness and cost effectiveness of telephone counselling and the nicotine patch in a state tobacco quitline”, *Tobacco Control*, Vol. 16 (Suppl. I), pp. i53-i59.
- Holmes, C. & Foster, V. (2012), “A Preliminary Comparison Study of Online and Face-to-Face Counseling: Client Perceptions of Three Factors”, *Journal of Technology in Human Services*, Vol. 30, pp. 14–31.
- Jacobs, S.C., Leach, M.M & Gerstein, L.H. (2011), “Introduction and Overview: Counseling Psychologists’ Roles, Training, and Research Contributions to Large-Scale Disasters”, *The Counseling Psychologist*, Vol. 39, No 8, pp. 1070–1086.
- Jordan, K. (2003), “A Trauma and Recovery Model for Victims and Their Families after a Catastrophic School Shooting: Focusing on Behavioral, Cognitive, and Psychological Effects and Needs”, *Brief Treatment and Crisis Intervention*, Vol. 3, No 4, pp. 397-411.
- Kar, N. (2006), “Psychosocial issues following a natural disaster in a developing country: a qualitative longitudinal observational study”, *International Journal of Disaster Medicine*, Vol. 4, pp. 169–176.
- Καραμαγκιώλη, Ε. (2016), *EDCM-KB06-MME και Social Media σε Καταστροφές και Κρίσεις, Παρουσίαση Μαθήματος, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διαχείριση Περιβάλλοντος, Καταστροφών και Κρίσεων», Σχολή Θετικών Επιστημών, Τμήμα Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.*
- Kealey, K.A., Ludman, E.J., Marek, P.M., Mann, S.L., Bricker, J.B. & Peterson, A.V. (2009), “Design and Implementation of an Effective Telephone Counseling Intervention for Adolescent Smoking Cessation”, *Journal of National Cancer Institute*, Vol. 101, pp. 1393–1405.
- Kenardy, J.A., Webster, R.A., Lewin, T.J., Carr, V.J., Hazell, P.L. & Carter, G.L. (1996), “Stress Debriefing and Patterns of Recovery Following a Natural Disaster”, *Journal of Traumatic Stress*, Vol. 9, No 1, pp. 37-49.
- Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας – ΚΕΔΕ, Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης – ΙΤΑ (2015), *Οδηγός Επιχειρησιακού Σχεδιασμού για τη Διαχείριση Κινδύνων σε Επίπεδο Δήμων, ΚΕΔΕ-ΙΤΑ.*
- Κουλαουζίδης, Γ. (2011), *Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών Εθνικού Κέντρου Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Εκπαιδευτικό Υλικό, Τεύχος Α΄, Θεωρητικό Μέρος, ΕΚΔΔΑ.*
- Koplewicz, H.S., Vogel, J.M., Solanto, M.V., Morrissey, R.F., Alonso, C.M., Abikoff, H., Gallagher, R. & Novick, R.M. (2002), “Child and Parent Response to the 1993 World Trade Center Bombing”, *Journal of Traumatic Stress*, Vol. 15, No 1, pp. 77–85.
- Kovats, R.S. & Ebi, K.L. (2006), “Heatwaves and public health in Europe”, *European Journal of Public Health*, Vol. 16, No 6, pp. 592–599.
- Kutcher, S., Chehil, S. & Roberts, T. (2005), “An integrated program to train local health care providers to meet post-disaster mental health needs”, *Pan American Journal of Public Health*, Vol. 18, No 4/5, pp. 338-345.

- Λέκκας, Ε. & Ανδρεαδάκης, Ε. (2015), *EDCM-ΚΑ01-Εισαγωγή στη Θεωρία της Διαχείρισης Καταστροφών και Κρίσεων*, Σημειώσεις Μαθήματος, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διαχείριση Περιβάλλοντος, Καταστροφών και Κρίσεων», Σχολή Θετικών Επιστημών, Τμήμα Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Li, L.L., Gan, Y.Y., Zhang, L.N., Wang, Y.B., Zhang, F. & Qi, J.M. (2014), “The effect of post-discharge telephone intervention on rehabilitation following total hip replacement surgery”, *International Journal of Nursing Sciences*, Vol. 1, pp. 207-2011.
- Lowe, G., Evans, M.R. & Myers, P. (2000), “Help – we need a helpline! A public health audit case study”, *Journal of Public Health Medicine*, Vol. 22, No 2, pp. 129-132.
- Lundin, T. (1991), “Train disaster survivors: Long-term effects on mental health and well-being”, *Stress Medicine*, Vol. 7, pp. 87-91.
- McKenzie, R. & Williamson, M. (2016), “The league of extraordinary generalists: a qualitative study of professional identity and perceptions of role of GPs working on a national after hours helpline in Australia”, *BMC Health Services Research*, Vol. 16, No 142, pp. 1-8.
- Middleton, A., Gunn, J., Bassilios, B. & Pirkis, J. (2014), “Systematic review of research into frequent callers to crisis helpline”, *Journal of Telemedicine and Telecare*, Vol. 20, No 2, pp. 89–98.
- National Geographic (2014), *Παγκόσμια Γεωγραφία: Ελλάδα Α΄ Μέρος*, Τόμος 1, ΣΕΛΕΝΑ Εκδοτική ΑΕ.
- Nightingale, A., Smith, G. & Scott, D. (1997), “Counselling and support services for civil emergencies and major incidents: Psychodynamic reflections”, *The Psychiatric Bulletin*, Vol. 21, pp. 486-488.
- Norris, F.H., Friedman, M.J., Watson, P.J., Byrne, C.M., Diaz, E. & Kaniasty, K. (2002), “60,000 Disaster Victims Speak: Part I. An Empirical Review of the Empirical Literature, 1981–2001”, *Psychiatry*, Vol. 65, No 3, pp. 207-239.
- Ντουλάκη, Χ. & Φραγκούδη, Κ. (2006), *Η Αξιολόγηση των Τηλεφωνικών Γραμμών Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας στην Ελλάδα*, Πτυχιακή Εργασία, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Σχολή Σ.Ε.Υ.Π., Α.Τ.Ε.Ι. Κρήτης.
- O’Sullivan, J. & Whelan, T.A. (2011), “Adversarial growth in telephone counsellors: psychological and environmental influences”, *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 39, No 4, pp. 307-323.
- Πανταζοπούλου, Γ. (2006), *Τα Συνταγματικά Δικαιώματα των Κρατουμένων*, Πτυχιακή Εργασία, Τμήμα Νομικής, Σχολή Ν.Ο.Π.Ε., Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Patel, U., Gedam, D.S., Patel, N.P. & Ratre, B.K. (2014), “Telephonic Consultation: Modern Era of some Unsolved Questions”, *International Journal of Medical Research and Review*, Vol. 2, No 2, pp. 172-175.
- Paterson, H., Reniers, R. & Völlm, B. (2009), “Personality types and mental health experiences of those who volunteer for helplines”, *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 37, No 4, pp. 459-471.



- Paton, D. (1990), "Assessing the impact of disasters on helpers", *Counselling Psychology Quarterly*, Vol. 3, No 2, pp. 149-152.
- Pollock, K., Moore, J., Coveney, C. & Armstrong, S. (2012), "Configuring the caller in ambiguous encounters: Volunteer handling of calls to Samaritans emotional support services", *Communication & Medicine*, Vol. 9, No 2, pp. 113–123.
- Pyles, L. (2016), "Decolonising Disaster Social Work: Environmental Justice and Community Participation", *British Journal of Social Work*, Vol. 0, pp. 1–18.
- Rainey, L.C. (1985), "Cancer Counseling by Telephone Help-Line: the UCLA Psychosocial Cancer Counseling Line", *Public Health Reports*, Vol. 100, No 3, pp. 308-315.
- Raphael, B. & Meldrum, L. (1993), "The Evolution of Mental Health Responses and Research in Australian Disasters", *Journal of Traumatic Stress*, Vol. 6, No 1, pp. 65-89.
- Reifels, L., Bassilios, B. & Pirkis, J. (2012), "National telemental health responses to a major bushfire disaster", *Journal of Telemedicine and Telecare*, Vol. 18, pp. 226-230.
- Rochlen, A.B., Beretvas, S.N. & Zack, J.S. (2004), "The Online and Face-to-Face Counseling Attitudes Scale: A Validation Study", *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, Vol. 37, pp. 95-111.
- Rummell, C.M. & Joyce, N.R. (2010), "'So wat do u want to wrk on 2day?': The Ethical Implications of Online Counseling", *Ethics & Behavior*, Vol. 20, No 6, pp. 482-496.
- Saari, S. (2005), *A Bolt from the Blue: Coping with Disasters and Acute Traumas*, Jessica Kingsley Publishers, UK.
- Spittal, M.J., Fedyszyn, I., Middleton, A., Bassilios, B., Woodward, J.G.A. & Pirkis, J. (2015), "Frequent callers to crisis helplines: Who are they and why do they call?", *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, Vol. 49, No 1, pp. 54–64.
- Stark, C., Christie, P. & Marr, A.C. (1994), "Run an emergency helpline", *BMJ*, Vol. 309, pp. 44-45.
- Stevens, G.J., Dunsmore, J.C., Agho, K.E., Taylor, M.R., Jones, A.L. & Raphael, B. (2013), "Coping support factors among Australians affected by terrorism: 2002 Bali bombing survivors speak", *Medical Journal of Australia*, Vol. 199, No 11, pp. 772-775.
- Stuber, J., Galea, S., Boscarino, J.A. & Schlesinger, M. (2006), "Was there unmet mental health need after the September 11, 2001 terrorist attacks?", *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, Vol. 41, pp. 230-240.
- Taylor, A.J.W. (1991), "The Field of Disasters and Disaster Stress", *British Journal of Guidance and Counselling*, Vol. 19, No 1, pp. 1-7.
- Tobin, G.A., Bell, H.M., Whiteford, L.M. & Montz, B.E. (2006), "Vulnerability of Displaced Persons: Relocation Park Residents in the Wake of Hurricane Charley", *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, Vol. 24, No 1, pp. 77-109.

- Τριανταφυλλίδου, Σ. (2012), *Οι Τηλεφωνικές Γραμμές Βοήθειας ως Υπηρεσίες Πρόληψης: Βιβλιογραφική Ανασκόπηση, Διπλωματική Εργασία, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Προαγωγή Ψυχικής Υγείας – Πρόληψη Ψυχιατρικών Διαταραχών»*, Ιατρική Σχολή, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Tsan, J.Y. & Day, S.X. (2007), “Personality and Gender as Predictors of Online Counseling Use”, *Journal of Technology in Human Services*, Vol. 25, No 3, pp. 39-55.
- Watson, P.J. & Ruzek, J.I. (2009), “Academic/State/Federal Collaborations and the Improvement of Practices in Disaster Mental Health Services and Evaluation”, *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, Vol. 36, No 3, pp. 215-220.
- Whalen, C.K., Henker, B., King, P.S., Jamner, L.D. & Levine, L. (2004), “Adolescents React to the Events of September 11, 2001: Focused Versus Ambient Impact”, *Journal of Abnormal Child Psychology*, Vol. 32, No 1, pp. 1–11.
- Woods, C.J., Drew, P. & Leydon, G.M. (2015), “Closing calls to a cancer helpline: Expressions of caller satisfaction”, *Patient Education and Counseling*, Vol. 98, No 8, pp. 943-953.
- World Health Organization – WHO (2011), *Psychological first aid: Guide for field workers*, Geneva.
- Wunsch-Hitzig, R., Plapinger, J., Draper, J. & del Campo, E. (2002), “Calls for Help After September 11: a Community Mental Health Hot Line”, *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, Vol. 79, No 3, pp. 417-428.
- Yap, M.B.H., Wright, A. & Jorm, A.F. (2010), “The influence of stigma on young people’s help-seeking intentions and beliefs about the helpfulness of various sources of help”, *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, Vol. 46, pp. 1257-1265.
- 2. Δικτυογραφία**
- Athens Timeout (2016), Οι μεγαλύτεροι και πιο καταστροφικοί σεισμοί της Ελλάδας, από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα!, 09/01/2016, <http://www.athenstimeout.gr/blogs/oi-megalyteroi-kai-pio-katastrofikoi-seismoi-tis-elladas-apo-tin-arhaiotita-mehri-simera>, [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- Barwick, H. (2012), “Dialling up disaster recovery. Lifeline Australia rolls out Cloud-based recovery system to support call centre infrastructure”, 02-08-2012, [http://www.cio.com.au/article/432455/dialling\\_up\\_disaster\\_recovery/](http://www.cio.com.au/article/432455/dialling_up_disaster_recovery/), [ανακτήθηκε 30/08/2016].
- Briefing News (2015), Αυτές είναι οι μεγαλύτερες καταστροφικές πλημμύρες από το 1930 έως σήμερα στην Αττική, 30/10/2015, <http://www.briefingnews.gr/ellada/aytes-einai-oi-megalyteres-katastrofikes-plimmyres-apo-1930-eos-simera-stin-attiki>, [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (Χ.Χ.), Νομοθεσία, <http://www.civilprotection.gr/el/%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%BF%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B9%CE%B1?page=1>, [ανακτήθηκε 07/09/2016].
- Center for Infectious Disease Research and Policy - CIDRAP (N.D.1), Public health partnership establishes countywide information hotline at local public library, <http://www.cidrap.umn.edu/practice/public-health-partnership-establishes-countywide-information-hotline-local-public-library>, [ανακτήθηκε 30/08/2016].

- Center for Infectious Disease Research and Policy - CIDRAP (N.D.2), Telephone triage and treatment protocol, <http://www.cidrap.umn.edu/practice/telephone-triage-and-treatment-protocol>, [ανακτήθηκε 30/08/2016].
- Γραμμή Πληροφόρησης για την Εμπορία Ανθρώπων (X.X.), [www.1109.gr](http://www.1109.gr), [ανακτήθηκε 26/06/2016].
- DeAngelis, T. (2014), "What every psychologist should know about disasters", *Monitor on Psychology*, Vol. 45, No 7, <http://www.apa.org/monitor/2014/07-08/disasters.aspx>, [ανακτήθηκε 20/07/2016].
- den Ouden, D., van der Velden, P.G., Grievink, L., Morren, M., Dirkzwager, A.J.E. & Yzermans C.J. (2007), "Use of mental health services among disaster survivors: predisposing factors", *BMC Public Health*, Vol. 7, No 173, <http://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-7-173>, [ανακτήθηκε 24/07/2016].
- Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (X.X.), Αρμοδιότητες, [http://cp.pamth.gov.gr/civil/?page\\_id=19](http://cp.pamth.gov.gr/civil/?page_id=19), [ανακτήθηκε 11/09/2016].
- Disaster Distress Helpline – DDH (N.D.), Counseling Services, <http://www.samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline>, [ανακτήθηκε 11/08/2016].
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων (2015), 2014: Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, <http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/PDFs/2014.pdf>, [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή SOS 1065 (X.X.), Η Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή SOS 1065, <http://www.lifelinehellas.gr/>, [ανακτήθηκε 27/08/2016].
- Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών – ΕΚΠΑ (X.X.), [www.healthgate4all.gr](http://www.healthgate4all.gr), [ανακτήθηκε 20/09/2016].
- Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΕΚΚΑ (X.X.), Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας «197», <http://www.ekka.org.gr/EKKA!show.action?type=197>, [ανακτήθηκε 27/08/2016].
- Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΕΚΚΑ (X.X.), Εθνική Γραμμή Παιδικής Προστασίας «1107», <http://www.ekka.org.gr/EKKA!show.action?type=1107>, [ανακτήθηκε 27/08/2016].
- Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΕΚΚΑ (X.X.), Ενημερωτικό Φυλλάδιο, <http://www.ekka.org.gr/files/ekka.gr.pdf>, [ανακτήθηκε 27/08/2016].
- Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΕΚΚΑ (X.X.), Υπηρεσία Διαχείρισης Κρίσεων συνεπεία φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών, <http://www.ekka.org.gr/files/YPDIA.pdf>, [ανακτήθηκε 27/08/2016].
- Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων – ΕΟΜ (X.X.), Επικοινωνήστε μαζί μας, [http://www.eom.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1&Itemid=118&lang=el](http://www.eom.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=118&lang=el), [ανακτήθηκε 27/08/2016].
- Ελαφρός, Γ. (2012), Γραμμή βοήθειας για την κατάθλιψη, 04/03/2012, <http://www.kathimerini.gr/452060/article/epikairothta/ellada/grammh-voh8eias-gia-thn-kata8liyh>, [ανακτήθηκε 13/09/2016].

- Ελαφρός, Γ. (2016), Τα καλοκαίρια που έσπασε το θερμόμετρο, 26/06/2016, <http://www.kathimerini.gr/865115/article/epikairothta/ellada/ta-kalokairia-poy-espase-to-thermometro>, [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- Ελληνική Στατιστική Αρχή – ΕΛΣΤΑΤ (2011α), Πίνακας Α01. Απογραφή Πληθυσμού 2011. Μόνιμος πληθυσμός κατά φύλο, ομάδες ηλικιών και τόπος γέννησης, <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SAM03/2011>, [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- Ελληνική Στατιστική Αρχή – ΕΛΣΤΑΤ (2011β), Πίνακας Α03. Απογραφή Πληθυσμού 2011. Μόνιμος πληθυσμός κατά φύλο, ομάδες ηλικιών και επίπεδο εκπαίδευσης, <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SAM03/2011>, [ανακτήθηκε 13/09/2016].
- Ελληνική Στατιστική Αρχή – ΕΛΣΤΑΤ (2011γ), Πίνακας Α04. Απογραφή Πληθυσμού 2011. Μόνιμος πληθυσμός κατά υπηκοότητα, φύλο και οικογενειακή κατάσταση, <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SAM03/2011>, [ανακτήθηκε 21/09/2016].
- Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου (Χ.Χ.), [www.help-line.gr](http://www.help-line.gr), [ανακτήθηκε 25/06/2016].
- Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγιεινής – ΕΠΙΨΥ (Χ.Χ.), [www.epipsi.gr](http://www.epipsi.gr), [ανακτήθηκε 25/06/2016].
- Fletcher, S.M., Thiessen, J., Gero, A., Rumsey, M., Kuruppu, N. & Willetts, J. (2013), “Traditional Coping Strategies and Disaster Response: Examples from the South Pacific Region”, *Journal of Environmental and Public Health*, Vol. 2013, Article ID 264503, 9 pages, <http://www.hindawi.com/journals/jep/2013/264503/>, [ανακτήθηκε 24/07/2016].
- Government of India (N.D.), List of Emergency Helpline Numbers All Over in India, <http://www.newincept.com/helpline-numbers-all-over-in-india.html>, [ανακτήθηκε 29/08/2016].
- Hamm, H.S. (2015), “A Personal–Professional Experience of Losing My Home to Wildfire: Linking Personal Experience with the Professional Literature”, *Clinical Social Work Journal*, pp 1-10, <http://link.springer.com/article/10.1007/s10615-015-0520-y>, [ανακτήθηκε 27/06/2016].
- Hughbank, R.J. & Cano, M. (2014), “The Role of Counseling in an Emergency Response Recovery Plan”, *American Academy of Experts in Traumatic Stress*, <http://www.aaets.org/article171.htm>, [ανακτήθηκε 20/07/2016].
- Israeli Association for Emotional First Aid – ERAN (N.D.), About ERAN, <http://www.eran.org.il/?CategoryID=559>, [ανακτήθηκε 30/08/2016].
- Johal, S., Mounsey, Z., Tuohy, R. & Johnston, D. (2014), “Coping with Disaster: General Practitioners’ Perspectives on the Impact of the Canterbury Earthquakes”, *PLOS Currents: Disasters*, 02/04/2014, <http://currents.plos.org/disasters/article/coping-with-disaster-general-practitioners-perspectives-on-the-impact-of-the-canterbury-earthquakes/>, [ανακτήθηκε 19/09/2016].
- Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων – ΚΕΘΕΑ (Χ.Χ.), Γραμμή Βοήθειας για τις Εξαρτήσεις 1145 & Γραμμή Βοήθειας για τον Τζόγο 1114, [www.kethea.gr](http://www.kethea.gr), [ανακτήθηκε 25/06/2016].
- Κλίμακα – Φορέας Ανάπτυξης Ανθρώπινου και Κοινωνικού Κεφαλαίου για την Αντιμετώπιση του Κοινωνικού Αποκλεισμού (Χ.Χ.), <http://www.klimaka.org.gr/js/index.php/homepage-psyxiki-geia/suicide/1018>, [ανακτήθηκε 27/08/2016].

- Kumar, K., Deeming, A., Gordon, C., Nightingale, P. & Raza, K. (2009), "Experience with a Punjabi, Urdu and Hindi rheumatology telephone helpline", *Musculoskeletal Care*, Published online in Wiley InterScience, [ανακτήθηκε 12/08/2016].
- Lifeline Australia (N.D.), Crisis Support. Suicide Prevention, <https://www.lifeline.org.au/>, [ανακτήθηκε 30/08/2016].
- LifeNet (N.D.), Find the Mental Health, Substance Abuse & Crisis Prevention Services you need, <http://www.lifenet.nyc/>, [ανακτήθηκε 29/08/2016].
- Μαζί για το Παιδί (Χ.Χ.), Ένωση κοινωφελών σωματείων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, [www.mazigiatorpaidi.gr](http://www.mazigiatorpaidi.gr), [ανακτήθηκε 26/06/2016].
- Math, S.B., Nirmala, M.C., Moirangthem, S. & Kumar, N.C. (2015), "Disaster Management: Mental Health Perspective", *Indian Journal of Psychological Medicine*, Vol. 37, No 3, pp. 261-271, <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4649821/>, [ανακτήθηκε 22/07/2016].
- Mental Health Association in New Jersey (N.D.), NJ Disaster Mental Health Helpline, <http://www.mhanj.org/about-us/>, [ανακτήθηκε 31/08/2016].
- Migrants in Greece (Χ.Χ.), [www.migrants.gr](http://www.migrants.gr), [ανακτήθηκε 20/09/2016].
- Μιχαλινού, Μ. (Χ.Χ.), Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδας: Χρωματίζοντας τους Ήχους, <http://www.debop.gr/deBlog/mikroi-iroes-tis-polis/omospondia-kofon-elladas-xromatizodas-tous-ixous>, [ανακτήθηκε 22/09/2016].
- Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Δ.Ι. (2007), "Βασικές αρχές πρόληψης και αντιμετώπισης των ψυχολογικών και κοινωνικών επιπτώσεων των μαζικών καταστροφών", Πρακτικά Ημερίδας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης με γενικό τίτλο «Μαζικές Καταστροφές: Ψυχο-κοινωνική Παρέμβαση και Διαχείριση Κρίσεων», 28-11-2007, [http://www.ekka.org.gr/portal\\_docs/conference/picture/32\\_1018.pdf](http://www.ekka.org.gr/portal_docs/conference/picture/32_1018.pdf), [ανακτήθηκε 29/08/2016].
- Μπεργιαννάκη-Δερμιτζάκη, Ν. (Χ.Χ.), Διαχείριση Κρίσεων: Ψυχοκοινωνικές αντιδράσεις και αντιμετώπιση, <http://www.oasp.gr/userfiles/file/bergiannaki.pdf>, [ανακτήθηκε 27/08/2016].
- Μπουκουβάλα, Β. (2007), "Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο των Ψυχολόγων για την αντιμετώπιση των καταστροφών και τη διαχείριση των κρίσεων", Πρακτικά Ημερίδας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης με γενικό τίτλο «Μαζικές Καταστροφές: Ψυχο-κοινωνική Παρέμβαση και Διαχείριση Κρίσεων», 28-11-2007, [http://www.ekka.org.gr/portal\\_docs/conference/picture/32\\_1018.pdf](http://www.ekka.org.gr/portal_docs/conference/picture/32_1018.pdf), [ανακτήθηκε 29/08/2016].
- National Disaster Management Authority – NDMA (N.D.), Helpline Number – Dial 011-1078, <http://www.ndma.gov.in/en/>, [ανακτήθηκε 29/08/2016].
- Παπάνης, Ε. (2009), Κουτσομπολιού Εγκώμιον, 28/01/2009, <http://epapanis.blogspot.gr/search/label/%CE%9A%CE%BF%CF%85%CF%84%CF%83%CE%BF%CE%BC%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CF%8D%20%CE%95%CE%B3%CE%BA%CF%8E%CE%BC%CE%B9%CE%BF%CE%BD%20%CE%99%CE%99>, [ανακτήθηκε 13/09/2016].

- Srivastava, S., Pant, M., Abraham, A. & Agrawal, N. (2015), "The Technological Growth in eHealth Services", *Computational and Mathematical Methods in Medicine*, Vol. 2015, Article ID 894171, 18 pages, <http://www.hindawi.com/journals/cmmd/2015/894171/>, [ανακτήθηκε 31/07/2016].
- Συνήγορος του Παιδιού (X.X.), [www.0-18.gr](http://www.0-18.gr), [ανακτήθηκε 26/06/2016].
- Συνήγορος του Πολίτη (X.X.), Συνήγορος για τον Μετανάστη, τον Πρόσφυγα και τον Ομογενή, [www.synigoros.gr/?i=foreigner.el](http://www.synigoros.gr/?i=foreigner.el), [ανακτήθηκε 20/09/2016].
- The International Disaster Database - EM-DAT (2016), Country Profile, Last data update: 19/07/2016, [http://www.emdat.be/country\\_profile/index.html](http://www.emdat.be/country_profile/index.html), [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- The International Disaster Database - EM-DAT (N.D.), General Classification, <http://www.emdat.be/classification>, [ανακτήθηκε 21/08/2016].
- Τμήμα Πολιτικής Προστασίας Ευβοίας (X.X.), <http://www.naevias.gr/?q=node/9974>, [ανακτήθηκε 11/09/2016].
- Τσαγκάρη, Κ., Καρέτσος, Γ. & Προύτσος, Ν. (2011), *Δασικές πυρκαγιές Ελλάδας, 1983-2008*, WWF Ελλάς και ΕΘΙΑΓΕ-ΙΜΔΟ & ΤΔΠ, <http://www.oikoskopio.gr/pyroskopio/pdfs/pyrkagies-ellada.pdf>, [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- Wikipedia (N.D.), MS Estonia, [https://en.wikipedia.org/wiki/MS\\_Estonia](https://en.wikipedia.org/wiki/MS_Estonia), [ανακτήθηκε 29/08/2016].
- [www.in.gr](http://www.in.gr) (2013), Η κοινωνική απομόνωση των ηλικιωμένων συντελεί στον πρόωρο θάνατο, 26/03/2013, <http://health.in.gr/elderly/news/article/?aid=1231240980>, [ανακτήθηκε 12/09/2016].
- [www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr) (X.X.), Κοινωνικός Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο Τηλεειδοποίησης και Βοήθειας στο Σπίτι, [ανακτήθηκε 26/06/2016].
- Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας (X.X.), Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης, [www.aboutyouth.gr](http://www.aboutyouth.gr), [ανακτήθηκε 25/06/2016].
- Υπουργείο Εσωτερικών (X.X.), Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων, 24ωρη Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 Κατά της Βίας Υπέρ των Γυναικών, [www.womensos.gr](http://www.womensos.gr), [ανακτήθηκε 26/06/2016].
- Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης (X.X.), Μητρώο Εκπαιδευμένων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών, [www.intermediation.gr](http://www.intermediation.gr), [ανακτήθηκε 20/09/2016].
- Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (2016), Στατιστικός Πίνακας Κρατουμένων της 1<sup>ης</sup> και 16<sup>ης</sup> Εκάστου Μηνός Α' Εξαμήνου του Έτους 2016, <http://www.ministryofjustice.gr/site/el/%CE%A3%CE%A9%CE%A6%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%CE%A5%CE%A3%CE%A4%CE%97%CE%9C%CE%91/%CE%A3%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CE%BA%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%85%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CF%89%CE%BD.aspx>, [ανακτήθηκε 01/10/2016].
- Ψυχογιάννης, Ι. (2016), Στίγμα και ψυχική υγεία, 17/03/2016, <http://sopsipatron.gr/stigma/>, [ανακτήθηκε 13/09/2016].

### 3. Νομοθεσία (χρονολογική παρουσίαση)

- N. 2344/1995 «Οργάνωση πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις»
- Υ.Α. 770/1999 «Κανονισμός Οργάνωσης και Λειτουργίας του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας»
- N. 3013/2002 «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις»
- N. 3106/2003, Άρθρο 6 «Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας»
- Π.Δ. 338/2003 «Σύσταση Επιστημονικού και Ερευνητικού Κέντρου Πολιτικής Προστασίας»
- Υ.Α. 1299/2003 «Έγκριση του Γενικού Σχεδίου Πολιτικής Προστασίας με τη συνθηματική λέξη «Ξενοκράτης»
- Π.Δ. 151/2004 «Οργανισμός Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας»
- Π.Δ. 264/2005 «Σύσταση, διάρθρωση, αρμοδιότητες και λειτουργία Διεύθυνσης Πολιτικής Προστασίας στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων»
- N. 3448/2006, Άρθρο 23 «Σύσταση Ομάδων Αναγνώρισης Θυμάτων Καταστροφών»
- N. 3491/2006, Άρθρο 15 «Σύσταση Υποστηρικτικής Ομάδας Διαχείρισης Χημικών, Βιολογικών, Ραδιολογικών και Πυρηνικών Απειλών και Συμβάντων»
- Υ.Α. 3384/2006 «Συμπλήρωση του Γενικού Σχεδίου Πολιτικής Προστασίας με τη συνθηματική λέξη “ΞΕΝΟΚΡΑΤΗΣ” με το Ειδικό Σχέδιο Διαχείρισης Ανθρώπινων Απωλειών»
- Υ.Α. 7270/2006 «Συγκρότηση Υποστηρικτικής Ομάδας Διαχείρισης Χημικών, Βιολογικών, Ραδιολογικών και Πυρηνικών Απειλών και Συμβάντων στη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας»
- N. 3536/2007, Άρθρο 27 «Ρυθμίσεις θεμάτων πολιτικής προστασίας»
- N. 3613/2007, Άρθρο 18 «Ρυθμίσεις θεμάτων Ανεξάρτητων Αρχών, Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και λοιπών ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών»
- N. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης»
- N. 4249/2014 «Αναδιοργάνωση της Ελληνικής Αστυνομίας, του Πυροσβεστικού Σώματος και της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση Υπηρεσιών του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και ρύθμιση λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και άλλες διατάξεις»

Υ.Α. 29310 οικ. Φ. 109.1./2014 «Οργάνωση, Διάρθρωση, Λειτουργία Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Επιχειρήσεων (Ε.Σ.Κ.Ε.)»