



ΓΔ Εκπαίδευση και πολιτισμός

Πρόγραμμα διά βίου μάθησης

**ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΒΕΛΤΙΣΤΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ
ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΟΥΣΙΩΝ**

Συγγραφή που εκπονήθηκε στα πλαίσια της Εταιρικής Σχέσης Ανταλλαγών
Βέλτιστων Πρακτικών (FESAT)



ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστούμε τους Εθνικούς Οργανισμούς αρμόδιους για την υλοποίηση δράσεων υπό το πρόγραμμα *Leonardo Da Vinci* στην Ιρλανδία, το Βέλγιο, την Πορτογαλία, τη Νορβηγία, τις Κάτω Χώρες, τη Μάλτα, την Κύπρο και την Ελλάδα, για τη χρηματοδότηση και τους πόρους που διέθεσαν, χάρη στους οποίους μπόρεσε να υλοποιηθεί το συγκεκριμένο πρόγραμμα.



ΓΔ Εκπαίδευση και πολιτισμός

Πρόγραμμα διά βίου μάθηση

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τι είναι το FESAT;

Τι είναι η Εταιρική Σχέση Leonardo Da Vinci;

1^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

Ανωνυμία & Εμπιστευτικότητα

Ουδετερότητα

Γραμμή Χαμηλής Χρέωσης – Δωρεάν Γραμμή Επικοινωνίας: υπέρ και κατά

Δουλεύοντας με εθελοντές

Δύσκολες Κλήσεις

Τηλεργασία

2^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Απολογιστική ενημέρωση

Εποπτεία 1 προς 1

Εποπτεία σε πραγματικό χρόνο κλήσης

Διεποπτεία/Εποπτεία σε ομαδικό επίπεδο

Αυτοφροντίδα/Πρόληψη Εργασιακής Εξουθένωσης (Burn Out)

3^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Τεχνολογία

Τηλεφωνική Τεχνολογία

Τεχνολογία Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

Δικτυακοί Τόποι

Συμβουλευτική Υποστήριξη/Συζήτηση σε Πραγματικό Χρόνο

Αναφορά Αποτελεσμάτων

Μητρώα Κλήσεων

Πηγές Ενημέρωσης

Διαχείριση Δεδομένων

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι Κατευθυντήριες Γραμμές που παρατίθενται στη συνέχεια, διαμορφώθηκαν στα πλαίσια της Εταιρικής Σχέσης Ανταλλαγής Βέλτιστων Πρακτικών. Πρόκειται για έργο δημιουργίας Εταιρικής Σχέσης τύπου Leonardo da Vinci, στα πλαίσια του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης.

Η εκπόνηση του συγκεκριμένου έργου δρομολογήθηκε το Σεπτέμβριο του 2009, με τη συμμετοχή 9 εταιρών από 8 διαφορετικές χώρες. Η υλοποίηση ξεκίνησε με την πραγματοποίηση Επισκέψεων Ενημερωτικών Ανταλλαγών μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών που συμμετείχαν στην εταιρική σχέση. Οι συμμετέχουσες στην εταιρική σχέση υπηρεσίες είναι οι εξής: **HSE Drugs/HIV Helpline** (Ιρλανδία), **De Druglijn (VAD)** (Βέλγιο), **Linha Vida SOS Droga** (Πορτογαλία), **RUStelefonen** (Νορβηγία), **Drugs Infolijn** (Κάτω Χώρες) **Agency Appogg - Supportline 179** (Μάλτα), **Landelijke Stichting Ouders en Verwanten van Druggebruikers (LSOVD)** (Κάτω Χώρες), **Κέντρο Συμβουλευτικής Υποστήριξης Εφήβων και Οικογενειών «ΠΕΡΣΕΑΣ»** (Κύπρος) και **1031 SOS Helpline - OKANA** (Ελλάδα). Οι επισκέψεις αυτές που πραγματοποιήσαν μεταξύ τους οι συμμετέχουσες στην εταιρική σχέση υπηρεσίες αποτέλεσαν την ευκαιρία για μίαν ανεκτίμητη «εκ των έσω» γνωριμία με τον τρόπο που λειτουργούν οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης των εταιρών. Έχοντας εντοπίσει ως εστιακά σημεία τρεις επί μέρους πλώνες –και συγκεκριμένα (1) Πολιτική και Πρακτική, (2) Υποστήριξη και Εποπτεία και (3) Τεχνολογία και Αναφορά Αποτελεσμάτων– οι επισκέπτες μελέτησαν διάφορα σχετικά ζητήματα και στη συνέχεια, κατά την επάνοδο στις χώρες τους, ο καθ' ένας τους συνέταξε αναφορά για τα όσα είδε και αποκόμισε από τις επισκέψεις. Στη συνέχεια, τα στοιχεία που περιέλαβαν αυτές οι Αναφορές Αποτελεσμάτων των Επισκέψεων Μαθησιακών Ανταλλαγών συγκεντρώθηκαν και τα βασικά θέματα που εντοπίστηκαν αξιοποιήθηκαν για τη σύνταξη του Προγράμματος του Εργασιακού Σεμιναρίου που διοργανώθηκε στην Ουτρέχτη, στις Κάτω Χώρες, το Σεπτέμβριο του 2010.

Στα πλαίσια εκείνου του Εργασιακού Σεμιναρίου συζητήθηκαν αναλυτικότερα τα βασικά θέματα που είχαν, όπως προαναφέρθηκε, εντοπιστεί και στη συνέχεια λήφθηκαν αποφάσεις σχετικά με το πώς τα στοιχεία που είχαν συγκεντρωθεί από τις διάφορες επισκέψεις θα μπορούσαν να συστηματοποιηθούν σε μορφή συγγραφής – έτοιμης ήταν που δημιουργήθηκαν αυτές οι Κατευθυντήριες Γραμμές Βέλτιστων Πρακτικών. Στα πλαίσια της παρούσας συγγραφής, η προσέγγιση που υιοθετήθηκε ήταν αυτή του κατ' αρχήν προσδιορισμού του κάθε θέματος, με επόμενα διαδοχικά στάδια μια σύντομη προσέγγιση των συναφών προς το θέμα ζητημάτων που θα πρέπει να διερευνηθούν και τη διατύπωση, τέλος, συστάσεων βέλτιστων πρακτικών. Δεδομένου ότι η παρούσα συγγραφή αποτυπώνει τα διάφορα θέματα που τέθηκαν και μελετήθηκαν καθ' όσο χρόνο το συγκεκριμένο έργο βρισκόταν σε εξέλιξη, μπορεί κανείς να πει ότι πρόκειται για μια πραγματική φωτογράφιση «στην πράξη», των ζητημάτων που αντιμετωπίζουν, σήμερα, οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης. Εκφράζεται η ελπίδα ότι οι συγκεκριμένες Κατευθυντήριες Γραμμές θα αξιοποιηθούν υποστηρικτικά κατά την υιοθέτηση μελλοντικών πρωτοβουλιών εκπαίδευσης των εργαζομένων σε Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης αλλά και ότι θα μπορέσουν να εμπλουτιστούν περαιτέρω σε μεταγενέστερη φάση, έτσι ώστε να απηχούν ανά πάσα στιγμή τα νέα ζητήματα που κατά καιρούς ανακύπτουν.

=====

Στόχος αυτών των Κατευθυντηρίων Γραμμών είναι να τονώσουν την παρακίνηση των ανθρώπων που λειτουργούν τις Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης στον τομέα των ουσιών, παρέχοντάς τους ταυτόχρονα ενημέρωση και συμβουλευτική υποστήριξη -σε επίπεδο ομοτίμων- για καίρια ζητήματα που άπτονται της εργασίας στις Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης στον τομέα των ουσιών. Είναι πολυδιάστατο το έργο που επιτελούν οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης στον τομέα των ουσιών, στην Ευρώπη, τόσο ώστε από χώρα σε χώρα αλλά και ανάμεσα στις διάφορες Γραμμές, να παρατηρούνται ουσιαστικές διαφορές. Από τη σκοπιά αυτή, λοιπόν, θα πρέπει να έχει κανείς διαρκώς κατά νου ότι οι συγκεκριμένες Κατευθυντήριες Γραμμές αποτελούν το απαύγασμα της γνώσης, της εφαρμογής στην πράξη και των βιωματικών εμπειριών που έχουν αποκομίσει οι διάφοροι συμμετέχοντες στην υλοποίηση του έργου, εταίροι.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ FESAT;

Με το ακρωνύμιο FESAT αναφερόμαστε σε δίκτυο υπηρεσιών Τηλεφωνικής Υποστήριξης στον τομέα των ουσιών, στόχος του οποίου είναι να προάγει τη συνεργασία και τις ανταλλαγές μεταξύ των μελών του, με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων προς το κοινό υπηρεσιών. Η λειτουργία του δικτύου διέπεται από συγκεκριμένη συγγραφή δεοντολογικών αρχών που καλούνται, ως προϋπόθεση συμμετοχής τους, να υιοθετούν όλοι οι συμμετέχοντες. Η συγγραφή δεοντολογικών αρχών του δικτύου FESAT (διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο: www.fesat.org) αποτελεί σημείο αναφοράς προκειμένου για ουσιώδεις αξίες, όπως είναι ο σεβασμός προς τον άνθρωπο και τα ανθρώπινα δικαιώματα των χρηστών ουσιών. Το δίκτυο FESAT ιδρύθηκε επίσημα ως μη κυβερνητική οργάνωση το έτος 1993. Από τότε και χάρη και στην υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το δίκτυο αυτό μπόρεσε να υλοποιήσει διάφορα προγράμματα.

Στις δραστηριότητες του FESAT συμπεριλαμβάνονται:

- Συντονιστικό Έργο: παρακολούθηση των τάσεων, στο χώρο των ουσιών, που εντοπίζονται μέσα από τις διαπιστώσεις και τα πορίσματα των διαφόρων στατιστικών εκθέσεων που υποβάλλουν οι διάφοροι συμμετέχοντες στο δίκτυο FESAT οργανισμοί.
- Διοργάνωση Διασκέψεων.
- Πραγματοποίηση Επισκέψεων Μαθησιακών Ανταλλαγών μεταξύ Γραμμών Τηλεφωνικής Υποστήριξης στον τομέα των Ουσιών, που λειτουργούν στην Ευρώπη.
- Διοργάνωση Εκπαιδευτικών Σεμιναρίων με επίκαιρη θεματολογία.
- Δημοσιεύσεις, όπως για παράδειγμα: *Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης για Οικογένειες και Θέματα Ουσιών. Κατευθυντήριες Γραμμές Βέλτιστων Πρακτικών για Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης. Κατευθυντήριες Γραμμές για τη δημιουργία Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης. Ισότιμη Πρόσβαση για όλες τις Εθνοτικές Μειονότητες, Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης σε θέματα Ουσιών καθώς και Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης σε θέματα Ουσιών και συναφή Νομικά Ζητήματα.*
- Κυκλοφορία περιοδικής έκδοσης, στη Γαλλική και την Αγγλική γλώσσα, με τον τίτλο *Lines* (Γραμμές).
- Κυκλοφορία τακτικού ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου (newsletter) από το 2005 μέχρι σήμερα.

Για περισσότερες πληροφορίες γύρω από το δίκτυο FESAT, επισκεφθείτε τη σελίδα www.fesat.org

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΣΧΕΣΗ *LEONARDO DA VINCI*

Η Εταιρική Σχέση Leonardo da Vinci λειτουργεί ως πλαίσιο για δραστηριότητες συνεργασίας μικρής κλίμακας μεταξύ διαφόρων οργανισμών Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ), εντός του οποίου οι εν λόγω οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να συνεργαστούν σε θέματα αμοιβαίου ενδιαφέροντος. Τα προγράμματα εταιρικότητας σκοπό έχουν τη συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Τα προγράμματα εστιάζουν στην ενεργό συμμετοχή των εκπαιδευομένων ή την επίταση της συνεργασίας μεταξύ:

- Διδασκόντων, εκπαιδευτών ή επαγγελματιών του χώρου ΕΕΚ.
- Σχολών ή θεσμικών φορέων ΕΕΚ.
- Επιχειρήσεων, κοινωνικών εταίρων ή άλλων παραγόντων του χώρου ΕΕΚ.

Οι εταίροι έχουν την ευκαιρία να συνεργάζονται σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο αλλά και στα πλαίσια κλαδικών δομών, όπως για παράδειγμα σε τομείς ή οικονομικούς κλάδους της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Οι εταίροι ασχολούνται με συγκεκριμένο θέμα ή γνωστικό αντικείμενο κι έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν μεταξύ τους επισκέψεις, με σκοπό την ανταλλαγή εμπειριών και την αμοιβαία γνωριμία με τις πρακτικές που ο καθένας τους εφαρμόζει.

Τα οφέλη από τη λειτουργία της συγκεκριμένης Εταιρικής Σχέσης έγκεινται στο ότι παρέχεται, με τον τρόπο αυτό, στους συμμετέχοντες η δυνατότητα να δουλέψουν με παρόμοιους οργανισμούς από διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες, με σκοπό την ανταλλαγή καλών πρακτικών, τη συζήτηση προβλημάτων και την αντιπαραβολή λύσεων που έχουν επιλεγεί για κάποιο συγκεκριμένο ζήτημα.

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση:
<http://ec.europa.eu/education>

1^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

Ο πρώτος κι ίσως ο πιο κρίσιμος από τους τρεις πυλώνες που οι εργαζόμενοι στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης σε Θέματα Ουσιών έχουν διαμορφώσει, για τις ανάγκες του παρόντος έργου, είναι αυτός της Πολιτικής και της Πρακτικής.

Στη συνέχεια επιχειρείται μια πρώτη ανάλυση των διαφορών επί μέρους θεμάτων που εντοπίστηκαν κατά το Εργασιακό Σεμινάριο του Σεπτεμβρίου 2010. Τα θέματα αυτά ήταν:

- Ανωνυμία κι Εμπιστευτικότητα
- Ουδετερότητα
- Γραμμή Χαμηλής Χρέωσης - Δωρεάν Γραμμή Επικοινωνίας: υπέρ και κατά
- Δουλεύοντας με Εθελοντές
- Δύσκολες Κλήσεις:
 - Επαναλαμβανόμενες Κλήσεις από το ίδιο άτομο
 - Φάρσες και «Τσεκαρίσματα»
 - Κλήσεις με σκοπό τη σεξουαλική ικανοποίηση
 - Κλήσεις αυτοκτονίας
- Τηλεργασία

ΑΝΩΝΥΜΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η ανωνυμία έγκειται στο ότι η ταυτότητα του προσώπου που καλεί, παραμένει άγνωστη. Η ανωνυμία επιτρέπει στους ανθρώπους να αποκαλύπτουν το προσωπικό ιστορικό τους, με τη διασφάλιση ότι τα όσα στοιχεία παραθέτουν, διατηρούνται ασφαλή κι εμπιστευτικά κι ότι τα όσα λένε δεν θα πάνε παραπέρα.

Η εμπιστευτικότητα έγκειται στο ότι τα όποια διαθέσιμα στοιχεία ταυτοποίησης του ατόμου που καλεί, παραμένουν εμπιστευτικά και ότι πρόσβαση σε αυτά έχουν μόνο ο/η εργαζόμενος/η, η ομάδα ή ο οργανισμός που λειτουργεί την Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Οι περισσότερες Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης εφαρμόζουν την ανωνυμία αμφιμερώς: Αυτό σημαίνει ότι τόσο το πρόσωπο που καλεί όσο και το άτομο που εργάζεται στην τηλεφωνική γραμμή παραμένουν ανώνυμα.
- Ενδέχεται να υπάρχουν εξαιρέσεις και ειδικές περιστάσεις που δικαιολογούν την παραβίαση της ανωνυμίας.
- Από ό,τι φαίνεται, για εκείνους που καλούν στις Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης, το σημαντικότερο δεν είναι η ανωνυμία αλλά η εμπιστευτικότητα.
- Υφίσταται, στα πλαίσια της έννομης τάξης όπου εργάζεστε, ειδική νομοθεσία που αφορά την εμπιστευτικότητα ή την καταχώριση προσωπικών δεδομένων στα αρχεία σας, την οποία οφείλετε να τηρείτε;
- Είναι οι όροι της πολιτικής σας απόλυτα κατανοητοί, τόσο εντός όσο και εκτός της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης στην οποία εργάζεστε;
- Είναι η κατάσταση των συστημάτων Τηλεφωνικής επικοινωνίας καθώς και των συστημάτων Η/Υ που διαθέτετε σε θέση να διασφαλίσουν την εμπιστευτικότητα του προσώπου που σας καλεί; Μπορείτε να αποκλείσετε την

=====

πρόσβαση στη γραμμή σας, συγκεκριμένου αριθμού τηλεφώνου; Τι είδους εργαλεία πληροφορικής έχετε στη διάθεσή σας για να αντεπεξέλθετε στο συγκεκριμένο αίτημα;

- Η κατηγορία χρέωσης βάσει της οποίας διατίθεται η Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης που λειτουργείτε είναι τέτοια που να καθιστά υποχρεωτική την αναγραφή του αριθμού κλήσης της Γραμμής σας στον αναλυτικό λογαριασμό τηλεφωνικών χρεώσεων συνδρομητή;
- Διατηρείτε, στο χώρο όπου λειτουργεί η Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης, αρχεία στοιχείων μέσω των οποίων να μπορεί να αναγνωριστεί η ταυτότητα προσώπου που κάλεσε;
- Με ποιο τρόπο εξυπηρετείται η ανάγκη για τη διατήρηση της ανωνυμίας του εργαζομένου στη Γραμμή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, δεδομένου και του ενδεχόμενου παρουσίας στα ΜΜΕ; Είναι δυνατό να παραμένει κανείς ανώνυμος στο τηλέφωνο και να είναι, ταυτόχρονα, πρόσωπο γνωστό στο χώρο των media (εφημερίδες, ραδιόφωνο κλπ);
- Πώς θα μπορούσε να προωθηθεί το σύστημα ανώνυμης Υποστήριξης (π.χ. μέσω του Διαδικτύου, με τη μορφή της ηλεκτρονικής συμβουλευτικής Υποστήριξης, γνωστής και ως e-counseling) από τη στιγμή που οι χρηματοδότες του προγράμματος θέλουν να γνωρίζουν ονόματα, αριθμούς τηλεφώνων κλπ.;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Οι περισσότερες Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης σε θέματα ουσιών παραμένουν αυστηρά προσηλωμένες στις αρχές της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας. Οι αρχές αυτές θεωρούνται γενικότερα ως οι λύδιες λίθοι του έργου που επιτελούν οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης, καθώς ευνοούν τη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος όπου τα πρόσωπα που καλούν έχουν την αίσθηση ότι μπορούν να μιλήσουν με απόλυτη ελευθερία.
- Οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης οφείλουν να αντιμετωπίζουν τα στοιχεία που αφορούν τόσο τα πρόσωπα που καλούν όσο και τους εργαζόμενους στη γραμμή με απόλυτη εμπιστευτικότητα, στο μέτρο του δυνατού. Εφόσον υπάρξουν όρια ως προς την εμπιστευτικότητα, αυτά θα πρέπει να αναφέρονται ρητά και να δίνονται παραδείγματα για το ενδεχόμενο άρσης της εμπιστευτικότητας υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις και τις επιπτώσεις μιας τέτοιας άρσης, τόσο για τα πρόσωπα που καλούν όσο και για τους εργαζόμενους στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης.
- Η νομοθεσία της χώρας στην οποία δραστηριοποιείστε ενδέχεται να προβλέπει συγκεκριμένες νομικές αλλά και δεοντολογικές υποχρεώσεις σχετικά με προστασία ανηλίκων, υπό τις οποίες οι σκοπιμότητες και ανάγκες που αφορούν τους ανηλικούς λαμβάνουν απόλυτη προτεραιότητα, οπότε υφίσταται υποχρέωση αναφοράς τυχόν καταχρήσεων, κακοποιήσεων κλπ. Κατά συνέπεια, το ζήτημα αυτό θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κάθε φορά που δέχεστε τηλεφώνημα από ανήλικους ή επί θεμάτων που αφορούν ανήλικους.
- Για να υπάρχει δυνατότητα βέλτιστης υποστήριξης των ατόμων που καλούν στη γραμμή, των εργαζομένων στη Γραμμή και των υπολοίπων εργαζομένων της υπηρεσίας, η αρχή της εμπιστευτικότητας θα πρέπει να διέπει τις επαφές μεταξύ των απασχολούμενων στους κόλπους της υπηρεσίας και όχι τη διαμοιβή μεταξύ εκείνων που καλούν στη γραμμή και των εργαζομένων στην

τελευταία. Σε περίπτωση που ο Οργανισμός στον οποίον απασχολείστε παρέχει περισσότερες της μιας Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης δεν θα ήταν κακή ιδέα να συζητάτε από καιρό σε καιρό τις κλήσεις που έχετε διαχειριστεί, με τους υπόλοιπους εργαζομένους στη γραμμή, τους επόπτες αλλά και τους προϊσταμένους τόσο των συγκεκριμένων όσο και άλλων υπηρεσιών του οργανισμού.

- Βέλτιστη πρακτική αποτελεί και η ενημέρωση του ευρύτερου κοινού, μέσα από το περιεχόμενο του δικτυακού σας τόπου καθώς και των προωθητικών των υπηρεσιών σας φυλλαδίων, σχετικά με την πολιτική που η υπηρεσία σας εφαρμόζει ως προς την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα. Μια τέτοια προσέγγιση θα βοηθήσει στο να διευκρινίζονται οι περιστάσεις προς τους εν δυνάμει ενδιαφερόμενους να καλέσουν στη γραμμή, ενώ παράλληλα δημιουργείται ένα κλίμα αυξημένης ασφαλείας.

ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑ

Ορισμός

Για να θεωρείται μια υπηρεσία ουδέτερη ή, εν πάση περιπτώσει, αντικειμενική, θα πρέπει να αντιμετωπίζει τα πρόσωπα που καλούν χωρίς προκαταλήψεις και χωρίς άκαμπα προδιαγεγραμμένες προσεγγίσεις. Το προσωπικό που λειτουργεί τη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης θα αντιμετωπίζει το πρόσωπο που καλεί «όπως και όταν καλεί», υποστηρίζοντάς το με τρόπο απόλυτα αποφορτισμένο από υποκειμενικά στοιχεία και προσφέροντάς του όλα και όσα από τα διαθέσιμα, στην υπηρεσία, στοιχεία και μέσα Υποστήριξης θα χρειαστεί. Στα στοιχεία αυτά εντάσσονται και πληροφορίες περί την ασφαλέστερη χρήση ουσιών, την αποχή και άλλα συναφή θέματα.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Ο προβληματισμός γύρω από το γνωστό δίλημμα: μείωση της βλάβης ή αποχή; Που θα πρέπει να «τραβήξει τη γραμμή», μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης;
- Οι ουδέτερες Γραμμές προσελκύουν μια τεράστια ποικιλία ενδιαφερομένων – ανάμεσά τους και χρηστών ουσιών.
- Υπάρχουν σκοπιμότητες πολιτικού χαρακτήρα που θα πρέπει επίσης να ληφθούν υπ' όψη; Υποχρεούται η Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης στην οποία εργάζεστε να ακολουθεί συγκεκριμένη πολιτική Κράτους ή θεσμικού φορέα; Έχετε κάποια επίσημη θέση της οποίας να πρέπει να υπεραμύνετε, προκειμένου για θέματα όπως η δοκιμαστική χρήση ουσιών, η νομιμοποίηση ουσιών κλπ.;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Βέλτιστη πρακτική συνιστά η παροχή υποστήριξης προς τα πρόσωπα που καλούν στην Τηλεφωνική Γραμμή με τρόπο μη κατευθυντικό και απαλλαγμένο από οποιαδήποτε κρίση, όπου αυτό είναι εφικτό.
- Στις περιπτώσεις εκείνες όπου η λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής υπαγορεύεται από χρηματοδότες και/ή την πολιτική της κυβέρνησης – στοιχείο που υπονομεύει, κατά κάποιο τρόπο, την ουδετερότητα της Τηλεφωνικής Γραμμής- έχει σημασία τα πρόσωπα που καλούν να ενημερώνονται για τη συγκεκριμένη κατάσταση αλλά και πάλι με τρόπο που

=====

να προάγει την υποστήριξη και τη συζήτηση και να αποφεύγονται αποφάνσεις που θα μπορούσαν να προκαλέσουν αισθήματα ντροπής.

- Το ιδανικό είναι να παρέχεται προς τα πρόσωπα που καλούν στην Τηλεφωνική Γραμμή κάθε πρόσφορη πληροφορία και η κατάλληλη, κατά περίπτωση, υποστήριξη: εφ' όσον πρόκειται για πρόσωπα που εξακολουθούν να κάνουν χρήση και αυτό που τους ενδιαφέρει είναι να πάρουν πληροφορίες για τις ευχέρειες ανταλλαγής συριγγών, οι χρήστες μπορούν να πάρουν τις συγκεκριμένες πληροφορίες με παράλληλη, ωστόσο, διερεύνηση των αναγκών σε υποστήριξη, των συγκεκριμένων ατόμων.
- Η τήρηση μιας στάσης παντελώς απαλλαγμένης από αξιολογικές κρίσεις δεν είναι η κατάλληλη λύση, όταν τα πρόσωπα που καλούν είναι ανήλικοι ή μέλη άλλων ευάλωτων ομάδων που διατρέχουν υψηλό κίνδυνο.

ΓΡΑΜΜΗ ΧΑΜΗΛΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ή ΔΩΡΕΑΝ ΓΡΑΜΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ;

Ζητήματα προς Σκέψη

- Η δωρεάν γραμμή επικοινωνίας καθιστά περισσότερο εύκολη την πρόσβαση.
- Ποιος είναι ο μέσος όρος αποδοχών των μισθωτών στη χώρα σας και τι μερίδιο έχει σ' αυτό το μέσο όρο το κόστος μιας τηλεφωνικής κλήσης;
- Τι είδους Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης είναι αυτή που λειτουργείτε; Προσλαμβάνει ο ρόλος σας χροιά κατεπειγουσας παρέμβασης ή διαχείρισης κρίσης;
- Ποια είναι η πληθυσμιακή ομάδα-στόχος σας; Η Νεολαία; Οι Γονείς;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Οι δωρεάν τηλεφωνικοί αριθμοί επικοινωνίας συνήθως προσελκούν μεγάλο αριθμό κλήσεων-φαρσών και κλήσεων «για τσεκάρισμα». Η κατάσταση αυτή ενδέχεται να έχει σημαντικές επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σας και μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα κουραστική για το προσωπικό που λειτουργεί τη Γραμμή. Εάν, παρά ταύτα, θεωρείτε ότι η πληθυσμιακή ομάδα-στόχος της δράσης σας εξυπηρετείται καλύτερα μέσα από μια δωρεάν διαθέσιμη προς όλους Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης, η βέλτιστη πρακτική θα συνίσταται στο να παραμείνει αυτή η Γραμμή διαθέσιμη δωρεάν.
- Στα πλαίσια της εκπαίδευσης και της υποστήριξης που παρέχεται προς τα μέλη του προσωπικού που εργάζονται στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης, θα πρέπει να περιλαμβάνεται και ενημέρωση σχετικά με τους τρόπους αντιμετώπισης των αρνητικών επιπτώσεων που θα μπορούσε να έχει στη δουλειά τους, ένας υπέρμετρα αυξημένος όγκος κλήσεων-φαρσών ή κλήσεων «για τσεκάρισμα».
- Κατά την προβολή των υπηρεσιών σας σε σχολεία, λέσχες νέων κλπ., δεν θα ήταν άσχημη ιδέα να θέσετε και το θέμα των κλήσεων-φαρσών και κλήσεων «για τσεκάρισμα».

ΔΟΥΛΕΥΟΝΤΑΣ ΜΕ ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ

Πολλές Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης σε θέματα ουσιών στηρίζονται περισσότερο στη συνεισφορά εθελοντών παρά στην απασχόληση έμμισθων εργαζομένων. Υπό τις περιστάσεις αυτές, οι ανάγκες της λεγόμενης «εμπροσθοφυλακής» της δουλειάς της γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης (δηλαδή η

=====

απάντηση των τηλεφωνικών κλήσεων κ.λπ.) καλύπτονται από τους εθελοντές, ενώ οι έμμισθοι εργαζόμενοι ανταποκρίνονται σε οργανωτικά ζητήματα, στο χώρο της λεγόμενης «οπισθοφυλακής» της υπηρεσίας. Η συμμετοχή εθελοντών στη λειτουργία μιας Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης μπορεί να ενισχύσει την πτυχή των διαφοροποιημένων βιωματικών εμπειριών που πρέπει να υφίσταται στη δουλειά όσων λειτουργούν τις Γραμμές αυτού του είδους, βελτιώνοντας, έτσι, και τις προοπτικές αλλά και την αποτελεσματικότητα της όλης δράσης. Ο εθελοντισμός προάγει την πρωτοβουλία και τη δημιουργικότητα, ευνοεί την ανάπτυξη πνεύματος υπευθυνότητας κι ενισχύει την κοινωνική ένταξη και συμμετοχή. Εξ' άλλου, η συμμετοχή, στο έργο, εθελοντών προσδίδει νέες διαστάσεις στην εργασιακή εμπειρία των εμπίσθων, επιτείνοντας, έτσι, το βαθμό της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Ορισμός

Με τον όρο «εθελοντισμός» αναφερόμαστε στην αφιέρωση, από πλευράς ενός προσώπου, χρόνου και προσπάθειας προς όφελος του κοινωνικού συνόλου και της πληθυσμιακής ομάδας που επιλέγει και γενικότερα ενός περιβάλλοντος ή ατόμων πέραν των μελών της οικογένειας του εθελοντή. Η εθελοντική προσπάθεια αναλαμβάνεται αυτόβουλα και αυτόκριτα, χωρίς κερδοσκοπικές βλέψεις.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Πώς θα στρατολογηθούν εθελοντές και ποιές πληθυσμιακές ομάδες εν δυνάμει εθελοντών αξίζει να προσεγγιστούν;
- Ποιος βαθμός δέσμευσης θα πρέπει να ζητηθεί από τους εθελοντές;
- Τι είδους αρχική εκπαίδευση θα χρειαστεί;
- Τι είδους διαρκής επιμόρφωση θα χρειαστεί;
- Πως θα διατηρηθούν οι εθελοντές και ποιες είναι οι ανάγκες σε συνεχή υποστήριξη, των εθελοντών-εργαζομένων;
- Τι είδους ρόλοι θα ανατεθούν στους εθελοντές, στους κόλπους του συστήματος της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης και τι είδους ευρύτερη οργάνωση απαιτείται;
- Υφίσταται εθνική νομοθεσία που να διέπει τα του εθελοντισμού, την οποία η Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης θα πρέπει να λάβει υπ' όψη της; (π.χ. Υποχρέωση Ασφάλισης).

Βέλτιστες Πρακτικές

- Συνιστάται η σύνταξη, σε συνεργασία με τους εθελοντές, μιας Συγγραφής Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των Εθελοντών, στα πλαίσια της οποίας να γίνεται σαφής προδιαγραφή των ευθυνών και των δεοντολογικών σκοπιμοτήτων στις οποίες θα πρέπει να ανταποκρίνεται ο Οργανισμός και να αποσαφηνίζονται ο ρόλος των εθελοντών και τα όσα αναμένεται από αυτούς να παράσχουν.
- Ο Οργανισμός θα πρέπει να έχει απόλυτη συναίσθηση των ευθυνών του έναντι των εθελοντών και του εθελοντικού έργου τους. Οι εθελοντές, από τη δική τους πλευρά, θα πρέπει να έχουν απόλυτη συναίσθηση των ευθυνών που η εθελοντική εργασία τους, επισύρει.
- Ο Οργανισμός παρέχει προς τους εθελοντές επαρκή μέσα και πόρους καθώς και υποδομή σαφή και εύληπτη, για τη δραστηριοποίησή τους.
- Πριν από οποιαδήποτε δραστηριοποίηση εθελοντή σε έργο σχετικό προς τη λειτουργία Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης, θα πρέπει να του παρασχεθεί

=====

αρχική εκπαίδευση και στη συνέχεια, κατά τη διάρκεια της εργασίας του, διαρκής επιμόρφωση, σε συχνότητα μιας, τουλάχιστο, φοράς κάθε χρόνο. Υπό ιδανικές συνθήκες, θα πρέπει να υπάρξει μια πρώτη περίοδος εξοικείωσης, μετά την ολοκλήρωση της οποίας θα συζητήσετε με τον εθελοντή τυχόν θέματα που ανέκυψαν, προβλήματα ή κάποιες ελλείψεις που ενδεχομένως εντοπίστηκαν στο έργο του.

- Η εποπτεία και η υποστήριξη θα πρέπει να είναι διαρκείς και εύληπτες.
- Ο Οργανισμός διασφαλίζει την ουσιαστική συμμετοχή των εθελοντών στις δραστηριότητές του καθώς και δημοκρατικό πνεύμα συνεργασίας τόσο εντός της ομάδας των εθελοντών όσο και μεταξύ των εθελοντών και των επαγγελματιών του χώρου.
- Ο Οργανισμός διασφαλίζει ότι η ένταξη κάθε νέου μέλους της ομάδας καλωσορίζεται εγκάρδια κι ότι το έργο των εθελοντών αναγνωρίζεται όπως πρέπει.
- Οι εθελοντές θα πρέπει να συμμορφώνονται προς τις κατευθυντήριες Γραμμές του θεσμικού φορέα ή της ομάδας εθελοντών και να ενεργούν κατά τρόπο σύμφωνο προς τους αντίστοιχους στόχους.
- Η σκοπιμότητα της βελτίωσης της ποιότητας ζωής των συνανθρώπων μας προϋποθέτει ότι οι εθελοντές είναι πρόθυμοι να αναπτυχθούν και οι ίδιοι. Ο αυτοστοχασμός και η διαφάνεια αποτελούν σημαντικούς παράγοντες στη δραστηριοποίηση εθελοντών.
- Οι εθελοντές θα πρέπει να έχουν συναίσθηση της δυνατότητας που η συγκεκριμένη δραστηριοποίηση τους παρέχει, να στηρίζουν τα ιδανικά και τους στόχους του εθελοντισμού και πέρα από τα στενά όρια του εθελοντικού έργου τους.
- Σε περίπτωση που ένας εθελοντής αποφασίσει να αποχωρήσει από τον Οργανισμό σας, καλό θα ήταν να διοργανώσετε μια «συνέντευξη αποχώρησης». Μια τέτοια συνδιαλλαγή δίνει στον Οργανισμό την ευκαιρία να αξιολογήσει τον τρόπο διαχείρισης που έχει εξασφαλίσει για τους εθελοντές που δραστηριοποιούνται στους κόλπους του και να εντοπίσει τομείς που επιδέχονται βελτιώσεις, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται και η δυνατότητα παροχής και λήψης θετικής ανάδρασης (feedback).

«ΔΥΣΚΟΛΕΣ» ΚΛΗΣΕΙΣ

Το ευπρόσβατο και η ανωνυμία των Γραμμών Τηλεφωνικής Υποστήριξης έχουν εν δυνάμει ως συνέπεια τη μεγάλη ποικιλία των ανθρώπων που επιλέγουν να κάνουν χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Όσοι εργάζονται σε τέτοιες Γραμμές καλούνται συχνά να διεκπεραιώσουν κλήσεις ιδιαίτερης δυσκολίας. Για τις ανάγκες της παρούσας συγγραφής, ως «δύσκολες» χαρακτηρίζονται οι κλήσεις που παρουσιάζουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Κατ' επανάληψη/Συχνές κλήσεις από τα ίδια άτομα.
- Φάρσες/Κλήσεις «για τσεκάρισμα».
- Κλήσεις με σκοπό τη σεξουαλική ικανοποίηση.
- Κλήσεις αυτοκτονίας.

ΟΙ ΚΑΤ' ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ/ΣΥΧΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΑ ΙΔΙΑ ΑΤΟΜΑ

Ορισμός

Μια κλήση χαρακτηρίζεται ως επαναλαμβανόμενη/συχνή από τη στιγμή που προέρχεται από άτομο που επικοινωνεί με την υπηρεσία τρεις και πλέον φορές. Υπάρχουν άτομα που επανέρχονται με το ίδιο ερώτημα, άτομα με νέες, κάθε φορά, απορίες αλλά κι εκείνοι που καλούν χωρίς κάποιο συγκεκριμένο ερώτημα ή καν αίτημα. Το φαινόμενο αυτό απαντάται συχνότερα σε Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης που διατίθενται δωρεάν. Κάποιες από τις επαναλαμβανόμενες κλήσεις ενδέχεται να προέρχονται από άτομα με ψυχιατρικά προβλήματα, άλλοτε περισσότερο κι άλλοτε λιγότερο προφανή.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Από τη στιγμή που το άτομο, πίσω από τις επαναλαμβανόμενες/συχνές κλήσεις πάσχει από ψυχιατρική ασθένεια ή αντιμετωπίζει άλλα ζητήματα ψυχικής υγείας, υπάρχει το ενδεχόμενο η Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης να καταλήξει στο να του γίνει πρόβλημα, καθώς μπορεί να την αντιληφθεί ως πρόσφορο βήμα για τη διερεύνηση εννοιών ή τη βίωση καταστάσεων, οι παράμετροι των οποίων δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα.
- Υπέρ-εμπιστοσύνη: εάν δεν φέρετε αντίρρηση στις επαναλαμβανόμενες/συχνές κλήσεις, υπάρχει πάντα το ενδεχόμενο, τα συγκεκριμένα άτομα να αποκτήσουν υπέρμετρη εμπιστοσύνη στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης ως μέσο-πανάκεια που θα τα βοηθήσει να αντεπεξέλθουν στα προβλήματά τους και όχι ως ένα βήμα προς την κατεύθυνση της επίλυσης των προβλημάτων τους και την αναζήτηση υποστήριξης μέσα από διαπροσωπικές επαφές.
- Επιπτώσεις στους εργαζόμενους της Γραμμής: η ενασχόληση με επαναλαμβανόμενες/συχνές κλήσεις μπορεί να κατανήσει ιδιαίτερα κουραστική για τους εργαζόμενους, καθώς από κάποια στιγμή και μετά χάνουν το ενδιαφέρον για τη δουλειά τους καθώς αποκτούν την αίσθηση ότι το έργο τους δεν έχει αποτέλεσμα ούτε ωφελεί τα συγκεκριμένα άτομα.
- Ανάγκη για συνέπεια: ακολουθούν όλοι οι εργαζόμενοι στη Γραμμή, την ίδια στρατηγική ή πολιτική, προκειμένου για τις επαναλαμβανόμενες/συχνές κλήσεις;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Κάθε οργανισμός χρειάζεται να υιοθετήσει και να εφαρμόζει σαφώς προδιαγεγραμμένη πολιτική, προκειμένου για τη διαχείριση επαναλαμβανόμενων/συχνών κλήσεων. Σε περίπτωση που η υπηρεσία σας δεν έχει σχεδιαστεί για να αντιμετωπίζει κλήσεις τέτοιου είδους, αυτό θα πρέπει να διευκρινίζεται με εύσημο τρόπο προς τα άτομα που σας καλούν, ώστε να ενημερώνονται και για τυχόν διαθέσιμες εναλλακτικές πηγές υποστήριξης.
- Χρησιμοποιείτε προτάσεις με το υποκείμενο στο πρώτο πρόσωπο του πληθυντικού: μιλώντας στο «εμείς», αποθαρρύνετε τη δημιουργία εξαρτήσεων του προσώπου που καλεί, από ένα συγκεκριμένο εργαζόμενο στη Γραμμή. Εξ' άλλου, η από την πλευρά σας χρήση ψευδωνύμου σε συνδυασμό και με την αυστηρή τήρηση κανόνων, σχετικά με την αποκάλυψη της πραγματικής ταυτότητας του εργαζομένου στη Γραμμή, αποτελούν τρόπους για να αποτραπεί η δημιουργία προβληματικών

=====

σχέσεων ανάμεσα στα άτομα που καλούν την υπηρεσία και τους εργαζόμενους στη Γραμμή.

- Μετά την πάροδο κάποιου χρονικού διαστήματος –η διάρκεια του οποίου θα πρέπει να έχει εκ των προτέρων συμφωνηθεί– οι περιπτώσεις ατόμων που επιδίδονται στην πραγματοποίηση επαναλαμβανόμενων/συχνών κλήσεων θα πρέπει να τίθενται σε συζήτηση εμπιστευτικά και σε επίπεδο ομάδας και να υπάρξει συνεννόηση, με τη μορφή πάγιας πολιτικής που θα ακολουθηθεί ως προς τα συγκεκριμένα άτομα. Η εν λόγω πολιτική μπορεί, μεταξύ άλλων, να περιλαμβάνει συγκεκριμένα όρια χρόνου ή συχνότητας, οδηγίες σχετικά με τον τρόπο που θα πρέπει να τύχει διαχείρισης η συγκεκριμένη κλήση καθώς και θέματα Υποστήριξης για τους εργαζόμενους στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης (π.χ. δεξιότητες για το πώς να τεθεί αξιοπρεπώς τέρμα στη συζήτηση με άτομο που επιδίδεται σε επαναλαμβανόμενες/συχνές κλήσεις).
- Τα άτομα που επιδίδονται σε επαναλαμβανόμενες/συχνές κλήσεις ενδέχεται να μην μπορούν εύκολα να εντοπιστούν, δεδομένου ότι κάποιοι από αυτούς συχνά υποδύονται διαφορετικά πρόσωπα, για να δυσχεραίνεται η αναγνώρισή τους. Κάτι τέτοιο μπορεί να αποτραπεί από τη στιγμή που οι επαναλαμβανόμενες/συχνές κλήσεις τεθούν σε συζήτηση με τους συναδέλφους ή με το να ζητηθεί από συνάδελφο να παρακολουθήσει, κάποιες φορές, τη συνδιάλεξη ως τρίτος.
- Για να μπορέσει να αξιολογηθεί το πρόβλημα σε όλη του την έκταση και να εκτιμηθούν οι επιπτώσεις στη λειτουργία της Γραμμής, καλό θα είναι να τηρείται μητρώο με τον αριθμό των κλήσεων που προέρχονται από συγκεκριμένο άτομο καθώς και κάποιες επί πλέον πληροφορίες σχετικά με τη χρονική στιγμή εντός του εικοσιτετραώρου κατά την οποία το άτομο αυτό συνηθίζει να καλεί και το θέμα της κάθε κλήσης.
- Αξιοποιήστε τη δυνατότητα εξωτερικής εποπτείας ή υποστήριξης, όπου αυτό χρειάζεται, από τη στιγμή που προκύπτει ότι συγκεκριμένο άτομο έχει ανάγκες στις οποίες οι δεξιότητές σας δεν σας επιτρέπουν να ανταποκριθείτε. Μπορείτε, για παράδειγμα, να συμβουλευθείτε ψυχολόγο ή ψυχίατρο, προκειμένου για άτομα που καλούν κατ' επανάληψη και που παρουσιάζουν προβλήματα ψυχικής υγείας.

ΤΗΛΕΦΩΝΗΜΑΤΑ-ΦΑΡΣΕΣ/«ΤΣΕΚΑΡΙΣΜΑΤΑ»

Ορισμός

Πρόκειται για κλήσεις όπου ένα πρόσωπο επικοινωνεί με την υπηρεσία με κίνητρα, άλλα από αυτά της αναζήτησης πληροφοριών και υποστήριξης. Οι κλήσεις αυτές γίνονται «για πλάκα».

Ζητήματα προς Σκέψη

- Μπορεί κανείς να αποκομίσει κάτι από τέτοιου είδους κλήσεις;
- Ποιες είναι οι ψυχολογικές επιπτώσεις των εργαζομένων στην τηλεφωνική γραμμή και τι αντίκτυπος υπάρχει ως προς ομαλή λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής Υποστήριξης;
- Η υπηρεσία που λειτουργεί παρέχεται δωρεάν ή με χαμηλή χρέωση; Είναι αποδεδειγμένο ότι οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης που λειτουργούν

=====

δωρεάν ή με χαμηλή χρέωση δέχονται τις περισσότερες κλήσεις - φάρσες/ κλήσεις για «τσεκάρισμα».

Βέλτιστες Πρακτικές

- Κάθε οργανισμός θα πρέπει να διαθέτει συγκεκριμένη πολιτική για την αντιμετώπιση τέτοιων κλήσεων έτσι ώστε από την πλευρά των εργαζομένων στη γραμμή, να δίνεται πάντα συγκεκριμένο και πάγιο μήνυμα.
- Μεταξύ άλλων, η συγκεκριμένη πολιτική της υπηρεσίας σας θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει και τα εξής:
 - Παροχή προς το άτομο που καλεί, της ευκαιρίας να καταλήξει τελικά στο να υποβάλει πραγματικό αίτημα ενημέρωσης προς την υπηρεσία σας, υπό την προϋπόθεση ότι το ύψος του δεν είναι υπέρμετρα προσβλητικό.
 - Επεξήγηση των σκοπών και των τομέων δράσης της συγκεκριμένης Τηλεφωνικής Γραμμής Υποστήριξης.
 - Εξήγηση προς το άτομο που καλεί ότι αυτό που πράττει είναι αρνητικό και αντιπαραγωγικό και ενημέρωσή του ότι θα πρέπει να καλεί μόνον εφόσον έχει πραγματικά ζητήματα να θέσει προς την υπηρεσία.
 - Η συγκεκριμένη πολιτική θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει και θέματα αυτο-μέριμνας και υποστήριξης των εργαζομένων στη Γραμμή.
- Εφόσον έχουν καλυφθεί όλα τα παραπάνω, η κλήση μπορεί να περαιωθεί (κλείνουμε το τηλέφωνο).
- Αφού κλείσει το τηλέφωνο, ο εργαζόμενος στη Γραμμή θα πρέπει να συζητήσει την κλήση που έλαβε με τους συναδέλφους του και τον επόπτη της ομάδας, φροντίζοντας να συμπεριλάβει στη συζήτηση και τα συναισθήματα που του δημιούργησε η διαχείριση της συγκεκριμένης κλήσης.
- Στα πλαίσια της εκπαίδευσης και της υποστήριξης που παρέχεται προς τα μέλη του προσωπικού που εργάζονται στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης, θα πρέπει να περιλαμβάνεται και ενημέρωση σχετικά με τους τρόπους αντιμετώπισης των αρνητικών επιπτώσεων που θα μπορούσε να έχει στη δουλειά τους, ένας υπέρμετρα αυξημένος όγκος κλήσεων-φαρσών ή κλήσεων «για τσεκάρισμα».
- Κατά την προβολή των υπηρεσιών σας σε σχολεία, λέσχες νέων κλπ., δεν θα ήταν άσχημη ιδέα να θέσετε και το θέμα των κλήσεων-φαρσών και κλήσεων «για τσεκάρισμα».

ΚΛΗΣΕΙΣ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗ ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Ορισμός

Πρόκειται για κλήσεις προερχόμενες από άτομα που, μέσα από τη συνδιάλεξη, επιζητούν τη σεξουαλική τους ικανοποίηση.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Οι κλήσεις της συγκεκριμένης κατηγορίας δημιουργούν έντονη συναισθηματική φόρτιση στους εργαζόμενους στις Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης ιδίως εάν τέτοιου είδους κλήσεις είναι συχνές ή εάν το άτομο είχε ήδη λάβει πολλές πληροφορίες και του αφιερώθηκε πολύς χρόνος και αρκετή υποστήριξη πριν να καταστεί σαφές ότι επρόκειτο στην ουσία για κάποιον/α που, μέσα από τη συνδιάλεξη, επιζητούσε σεξουαλική ικανοποίηση.

Βέλτιστες Πρακτικές

- Κάθε οργάνωση θα πρέπει να διαθέτει σαφώς προδιαγεγραμμένη πολιτική προκειμένου για την αντιμετώπιση κλήσεων με σκοπό τη σεξουαλική ικανοποίηση. Η συγκεκριμένη πολιτική θα πρέπει εξάλλου να είναι απόλυτα γνωστή προς όλους τους εργαζόμενους στην τηλεφωνική γραμμή. Κάποιες μάλιστα υπηρεσίες μπορούν να χρησιμοποιούν και συγκεκριμένη, πάγια διατύπωση κατά τη διαχείριση τέτοιων κρίσεων.
- Η εν λόγω πολιτική θα πρέπει να προβλέπει είτε τη χρήση συγκεκριμένης φρασεολογίας και διατυπώσεων προκειμένου να διατηρείται η προσοχή του ατόμου που καλεί εστιασμένη σε θέματα ενημέρωσης και υποστήριξης, είτε την περαίωση της κλήσης με τρόπο αξιοπρεπή μεν αλλά απερίφραστο.
- Όποια και αν είναι η πολιτική που υιοθετεί η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε προκειμένου για κλήσεις σεξουαλικής ικανοποίησης, η σημασία έγκειται στο να είστε συνεπείς, να μην αντιδράτε με έντονη συναισθηματική φόρτιση κατά τη διάρκεια της κλήσης και στη συνέχεια, μετά την ολοκλήρωσή της, να ζητήσετε υποστήριξη.
- Η εν λόγω πολιτική θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει καθοδήγηση επί θεμάτων αυτομέριμνας και υποστήριξης, για τους εργαζόμενους στη γραμμή.

ΚΛΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΤΟΝΙΑΣ

Ορισμός

Πρόκειται για κλήσεις όπου η αυτοκτονία συζητείται ως πραγματικό ενδεχόμενο στη ζωή του προσώπου που καλεί.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Οι ψυχολογικές επιπτώσεις για τον εργαζόμενο στη γραμμή.
- Ποιες είναι οι δεοντολογικές και νομικές υποχρεώσεις του εργαζόμενου στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης.
- Πώς μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικότερα οι ανάγκες τόσο του προσώπου που καλεί όσο και του εργαζόμενου στη Γραμμή.

=====

Βέλτιστες Πρακτικές

- Τα πρόσωπα που καλούν στη γραμμή με κλήσεις αυτοκτονικού περιεχομένου, χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή και προσεκτική αντιμετώπιση από τον απασχολούμενο στη Γραμμή. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να διασφαλίζεται ανά πάσα στιγμή ότι οι εργαζόμενοι στη Γραμμή έχουν τη σωστή υποστήριξη τόσο κατά τη διάρκεια όσο και μετά την ολοκλήρωση τέτοιων κλήσεων.
- Όπως συμβαίνει και με κάθε άλλου είδους κλήση, καλό θα είναι να περιορίζεται η συζήτηση σε τρία το πολύ θέματα. Μια τέτοια προσέγγιση συνεισφέρει στο να παραμείνει η προσοχή τόσο των εργαζομένων στη γραμμή όσο και του προσώπου που καλεί, σωστά εστιασμένη.
- Φροντίστε να διατηρείτε, κατά τις συνδιαλέξεις σας, ύψος υποστηρικτικό.
- Προσπαθήστε να εντοπίσετε άτομα και φορείς που μπορούν να υποστηρίξουν άτομα τέτοιας κατηγορίας. Αναλογιστείτε, εάν υπάρχει κάποιος στον οποίο μπορούν να μιλήσουν και εξετάστε το ενδεχόμενο δυνατότητας επικοινωνίας με εξειδικευμένη υπηρεσία όπου θα μπορούσατε να παραπέμψετε το άτομο, συμβουλευοντάς το να επικοινωνήσει με αυτήν όταν τελειώσει την κλήση μαζί σας.
- Εφόσον υπάρχει σχετική δυνατότητα, συζητήστε τις κλήσεις της συγκεκριμένης κατηγορίας και σε επίπεδο ομάδας/κλάδου.
- Η συγκεκριμένη πολιτική θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει και καθοδήγηση επί θεμάτων αυτομέριμνας και υποστήριξης για τους εργαζόμενους της Γραμμής.

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Ορισμός

Πρόκειται για μορφές εργασίας στα πλαίσια των οποίων τα άτομα που απασχολούνται από την Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης, μπορούν να αναπτύξουν τις δραστηριότητές τους σε σημεία εκτός των στενών ορίων του γραφείου της υπηρεσίας. Η έννοια της εργασίας αποβαίνει ιδιαίτερα εξυπηρετική σε περιπτώσεις όπου το έμμισθο προσωπικό ή οι εθελοντές που απασχολούνται στη γραμμή κατοικούν σε μεγάλη απόσταση από τα κεντρικά γραφεία της υπηρεσίας.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Η τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών και οι δυνατότητες που αυτή προσφέρει.
- Θέματα σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων.
- Πρόσβαση σε στοιχεία και πληροφορίες υπηρεσιών.
- Γενικότερες οργανωτικές επιπτώσεις της τηλεργασίας στη λειτουργία της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης.
- Η τηλεργασία ενδέχεται να προσελκύσει στην υπηρεσίες σας, περισσότερους εξειδικευμένους επαγγελματίες αλλά και εθελοντές και παράλληλα να επιτείνει το βαθμό διατήρησης του προσωπικού που απασχολείτε.

Κατευθυντήριες Βέλτιστων Πρακτικών

- Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται προς το κοινό δεν θα πρέπει να επηρεάζεται αρνητικά από το γεγονός ότι μια κλήση ή ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τυχάνουν διαχείρισης από απόσταση και όχι από κάποιον που εργάζεται επί τόπου, στο γραφείο.

=====

- Πρέπει να διασφαλίσετε ότι η υπηρεσία σας διαθέτει τα απαραίτητα τεχνικά μέσα για την σωστή διαχείριση της τηλεργασίας.
- Για να μπορέσει να αποδώσει η τηλεργασία, προδικασμα αποτελεί η ύπαρξη σαφώς προδιαγεγραμμένων κανόνων για το ευπρόσβατο και την επικοινωνία μεταξύ του τηλεργαζόμενου και της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης.
- Για να μπορέσει να λειτουργήσει η τηλεργασία, απαραίτητη είναι και η ύπαρξη συγκεκριμένου εργασιακού χώρου καθώς και η διαθεσιμότητα Η/Υ και σταθερής τηλεφωνικής γραμμής.
- Απαραίτητη είναι και η εφαρμογή συγκεκριμένης στρατηγικής μέσω της οποίας θα διασφαλίζεται τόσο η υποστήριξη όσο και η αξιολόγηση του έμμιθου προσωπικού και των εθελοντών που τηλεργάζονται.

2^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ & ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Η εποπτεία μπορεί γενικότερα να οριστεί ως η εργασιακή συμμαχία ανάμεσα σε δύο ανθρώπους, όπου ο επόπτης έχει τη δυνατότητα να παρέχει προς το άτομο που εποπτεύει, τη δυνατότητα να διερευνήσει τον τρόπο που εργάζεται και να αναλογιστεί γύρω από ζητήματα σχετικά προς την εργασιακή του δράση. Από την πλευρά του, ο επόπτης έχει την ευκαιρία να λάβει ανάδραση (feedback) από τον εργαζόμενο και να παρέχει κατευθύνσεις, όπου και όταν αυτό καταστεί αναγκαίο. Απώτερος στόχος της εποπτείας είναι να μπορέσει ο εργαζόμενος/εθελοντής που απασχολείται στην Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης να αποκτήσει δεοντολογική επάρκεια κι αυτοπεποίθηση τέτοια ώστε με τη σειρά του να είναι σε θέση να παρέχει την βέλτιστη δυνατή υπηρεσία προς τα πρόσωπα που καλούν στη Γραμμή.

Η εποπτεία και η υποστήριξη έχουν ουσιαστική σημασία για την ευημερία των εργαζομένων, δεδομένης της αποστολής των ατόμων αυτών, να παρέχουν και ψυχολογική υποστήριξη προς τα πρόσωπα που καλούν στη γραμμή, πρόσωπα που, όπως είναι γνωστό, ενδέχεται να βρίσκονται σε ιδιαίτερα δύσκολη ψυχολογική κατάσταση. Οι εργαζόμενοι στις Τηλεφωνικές Γραμμές Υποστήριξης είναι πολύ πιθανό να επηρεάζονται κατά καιρούς ψυχολογικά από το έργο που επιτελούν και είναι σίγουρο ότι πάντα θα υπάρχουν τομείς, στην εργασία τους, που θα μπορούσαν να βελτιωθούν. Η αυτογνωσία έχει μεγάλη σημασία για όσους εργάζονται στο χώρο των Γραμμών Τηλεφωνικής Υποστήριξης, καθώς επιτρέπει στον απασχολούμενο του συγκεκριμένου τομέα να αποκτήσει ουσιαστική ενόραση στον τρόπο με τον οποίο φέρεται κατά τη διάρκεια της εργασίας του.

Η ευθύτητα και ειλικρίνεια έχουν καίρια σημασία για τη διαδικασία της Αναστοχαστικής Πρακτικής, παραμέτρου άρρηκτα συνδεδεμένης με τη διαδικασία της Εποπτείας.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Σας έχει ποτέ συμβεί μετά από ένα τηλεφώνημα να αισθάνεστε θυμωμένοι, κουρασμένοι, συγχυσμένοι ή, ίσως, σε κάποιαν έξαρση;
- Προκάλεσε, το πρόσωπο που σας κάλεσε στη γραμμή, κάποια συγκινησιακή αντίδραση μέσα σας; Σας έκανε να αισθανθείτε και κάτι που δεν μπορείτε ακριβώς να προσδιορίσετε ή μήπως η φωνή του/της σας θύμιζε κάποιον ή ακόμα ο τρόπος με τον οποίο σας μίλησε το πρόσωπο αυτό, σας έφερε στα «όρια» ή σας εκνεύρισε; Πώς διαχειριστήκατε αυτή την κατάσταση;
- Αναλογιστήκατε ποτέ τι είναι αυτό που αποκομίζει το πρόσωπο που καλεί στη Γραμμή, από τη φωνή σας; Είναι ίσως ο τόνος που έχετε υιοθετήσει; Είναι, μήπως, ο τρόπος με τον οποίο προφέρετε τις λέξεις και συντάσσετε τις προτάσεις σας; Μπορεί το πρόσωπο που καλεί στη γραμμή να καταλάβει, σήμερα, από το ύφος σας ότι είστε κουρασμένος/κουρασμένη;
- Ηχογραφώντας τη φωνή σας, θα μπορέσετε να ακούσετε εσείς οι ίδιοι πώς περνάει η φωνή σας στα αφτιά των προσώπων που σας καλούν. Μήπως μιλάτε υπέρμετρα γρήγορα η μήπως, τελικά, ο ρυθμός σας είναι ό,τι ακριβώς χρειάζεται;
- Εκφράζει ο τόνος της φωνής σας την ενσυναίσθηση που πρέπει να αποκομίζει το άτομο στην άλλη άκρη της γραμμής; Εάν όχι, τι είναι αυτό που σας

=====

αναστέλλει τη διάθεση να εκφράσετε ενσυναίσθηση προς το άλλο άτομο;
Ποιες είναι οι κλήσεις που δημιουργούν τη μεγαλύτερη δυσκολία;

Δεδομένης της φύση της Γραμμής στην οποία εργάζεστε, ως Γραμμής Υποστήριξης σε θέματα ουσιών, εποπτεία και υποστήριξη μπορούν να παρέχονται με τρόπο ενιαίο. Ορισμένοι οργανισμοί, ωστόσο, διαχωρίζουν τις δύο αυτές διαδικασίες:

- 1) Η εποπτεία αντιμετωπίζεται ως δράση ενταγμένη στα πλαίσια της διαχείρισης της γραμμής και εστιάζει κυρίως στο έργο που επιτελείται.
- 2) Η υποστήριξη επικεντρώνεται στις ψυχολογικές επιπτώσεις της εργασίας.

Η συγκεκριμένη ενότητα πραγματεύεται τα εξής:

- Απολογισμός.
- Εποπτεία ενός προς ένα.
- Εποπτεία σε πραγματικό χρόνο, κατά τη διάρκεια της κλήσης.
- Διεποπτεία (ή Ομαδική Εποπτεία).
- Αυτομέριμνα/ Αποτροπή συνδρόμου Εργασιακής Εξουθένωσης (Burn-out).

ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ (DEBRIEFING)

Ορισμός

Στη φάση αυτή, ο εργαζόμενος στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης συζητά συγκεκριμένη συνδιάλεξη που έχει προηγουμένως διεκπεραιώσει και την οποία βρήκε ενδεχομένως δυσκολότερη από άλλες, αγχωτική ή ίσως τραυματική. Η φάση αυτή μπορεί να λάβει χώρα είτε αμέσως μετά από μια κλήση ή ύστερα από κάποιο χρονικό διάστημα.

Ζητήματα προς Σκέψη

Στη φάση της απολογιστικής ενημέρωσης παίζουν ρόλο οι διαφορές από εργαζόμενο σε εργαζόμενο, ανάλογα με το επίπεδο εξειδίκευσης ή την εμπειρία τους, τα θέματα που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν στην προσωπική τους ζωή ή ακόμα και ανάλογα με το πόσο «ανοιχτοί» είναι σε μια τέτοια διαδικασία απολογισμού.

Βέλτιστες Πρακτικές

- Η απολογιστική ενημέρωση αποτελεί ουσιώδες τμήμα βέλτιστων πρακτικών που διέπουν τη δουλειά σε Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης.
- Η απολογιστική ενημέρωση μπορεί να παρέχεται από ομότιμο, από επόπτη ή ακόμη και από εξωτερική πηγή υποστήριξης.
- Για τον απολογισμό αυτής της κατηγορίας έχει μεγάλη σημασία η δημιουργία ενός περιβάλλοντος ασφάλειας κι εμπιστοσύνης για όλους τους εργαζόμενους στη γραμμή, ούτως ώστε να αισθάνονται ότι έχουν τη δυνατότητα να συζητούν τέτοιες κλήσεις χωρίς να τους ασκείται κριτική κλπ.
- Τα αποτελέσματα είναι ακόμα καλύτερα από τη στιγμή που υπάρχουν ειδικά πρωτόκολλα για την απολογιστική ενημέρωση σε περιπτώσεις κρίσης, σε κάθε υπηρεσία.

ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΕΝΟΣ ΠΡΟΣ ΕΝΑ

Ορισμός

Πρόκειται για τη σχέση εποπτείας που αναπτύσσεται ανάμεσα στον εργαζόμενο της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης και τον επόπτη του. Αυτός ενδέχεται να είναι ο προϊστάμενος της Γραμμής ή κάποιος εξωτερικός επόπτης. Στόχος αυτής της διάδρασης είναι να παρασχεθεί προς τον εργαζόμενο η ευκαιρία να συζητήσει τις μεθόδους που εφαρμόζει κατά την επιτέλεση του έργου του, τις ανάγκες του σε εκπαίδευση και γενικότερα τυχόν ζητήματα σε επίπεδο υποστήριξης που αντιμετωπίζει στη δουλειά του.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Σε περίπτωση που η εποπτεία παρέχεται από υψηλόβαθμο στέλεχος της υπηρεσίας, η συγκεκριμένη ιεραρχική σχέση ενδέχεται να αναστείλει την ελικρίνεια και να υπονομεύσει το περιβάλλον «ασφάλειας» που πρέπει να διέπει την εποπτεία.
- Η εποπτεία δεν αποσκοπεί αμιγώς στην αξιολόγηση επίδοσης των εργαζομένων στην τηλεφωνική γραμμή.
- Τα πορίσματα της εποπτείας συχνά δεν παρέχουν μια και μόνο, «σωστή» απάντηση σε συγκεκριμένο ζήτημα. Αυτό που αντίθετα δημιουργεί είναι ένα

=====

είδος δυνατότητας διερεύνησης των δεοντολογικών και άλλων παραμέτρων μιας συγκεκριμένης προσέγγισης.

Βέλτιστες Πρακτικές

- Όπως και με κάθε άλλη μορφή εποπτείας, η εποπτεία ενός προς ένα θα πρέπει να διενεργείται σε τακτά διαστήματα –με ιδανική συχνότητα μια φορά το μήνα.
- Ο επόπτης θα πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες, για το συγκεκριμένο έργο, δεξιότητες και να είναι πλήρως εξοικειωμένος με τις ιδιαιτερότητες της εργασίας σε μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης.
- Κάθε Οργανισμός οφείλει να εκπονήσει τη δική του, συγκεκριμένη πολιτική για την εποπτεία, οι όροι διεξαγωγής και οι μέθοδοι της οποίας θα έχουν προηγουμένως γίνει κατανοητοί και συμφωνηθεί και από τις δυο εμπλεκόμενες, στη διαδικασία εποπτείας, πλευρές.

ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟ ΚΛΗΣΗΣ

Ορισμός

Πρόκειται για την εποπτεία που διεξάγεται στα πλαίσια ζωντανής παρακολούθησης τμήματος ή και του συνόλου μιας συνδιάλεξης από άλλο άτομο, πέραν του ίδιου του εργαζόμενου, προερχόμενο από τους κόλπους του οργανισμού, για εποπτικούς σκοπούς. Η διαδικασία αυτή μπορεί να διεξαχθεί με τη βοήθεια ενός επί πλέον ακουστικού χωρίς μικρόφωνο, όπου ο επόπτης-τρίτος, να μην μπορεί να ακούσει τα όσα διαμείβονται κατά τη συνδιάλεξη αλλά δεν μπορεί να ακουστεί ο ίδιος. Πέραν αυτού, για τη συγκεκριμένη διαδικασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και συσκευή ηχογράφησης για την αποτύπωση της συνδιάλεξης, ώστε να είναι εφικτή η μετέπειτα αναδρομή στο περιεχόμενό της.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Αναζήτηση τεχνικών μέσων και ευχερειών τέτοιων που να επιτρέπουν την παρακολούθηση, σε πραγματικό χρόνο, οποιασδήποτε συνδιάλεξης προς το σκοπό του εντοπισμού τομέων που επιδέχονται περαιτέρω εκπαίδευσης, χωρίς να ενοχληθεί το πρόσωπο που έχει καλέσει στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης. Σε περιπτώσεις κρίσης ή κατά τη διάρκεια κάποιας «δύσκολης» κλήσης, ο εργαζόμενος στη Γραμμή έχει τη δυνατότητα να ζητήσει από συνάδελφο ή έναν επόπτη να παρακολουθήσει τη συνδιάλεξη.
- Σε περίπτωση ηχογράφησης μιας συνδιάλεξης στη Γραμμή, το πρόσωπο που καλεί θα πρέπει να ενημερώνεται σχετικά. Κάτι τέτοιο ενδέχεται να έχει αρνητική επίπτωση στις κλήσεις, δεδομένου ότι κάποιοι θα φοβηθούν ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία ενδεχομένως συνεργάζεται με τις διωκτικές αρχές κλπ. κι έτσι να ανασταλεί η διάθεσή τους να συζητήσουν το πρόβλημά τους όπως θα έπρεπε, κλπ.

Βέλτιστες Πρακτικές

- Συνιστάται, γενικότερα η διεξαγωγή ζωντανής εποπτείας συνδιαλέξεων σε τακτικότερη βάση, δεδομένου ότι μια τέτοια προσέγγιση προσφέρει ενόραση σε πραγματικό χρόνο στην πρακτική των εργαζομένων στην τηλεφωνική γραμμή έτσι ώστε να μπορούν στη συνέχεια να συζητηθούν θέματα επί πραγματικής βάσεως.

=====

- Όπως και με κάθε άλλο τύπο εποπτείας, έτσι και η ζωντανή εποπτεία θα πρέπει να συστηματοποιείται, με ιδανική συχνότητα μία φορά το μήνα.
- Ο εποπτής θα πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες για το έργο δεξιότητες και να είναι εξοικειωμένος με τις ιδιαιτερότητες εργασίας στις Τηλεφωνικές Γραμμές Υποστήριξης.
- Κάθε Οργανισμός οφείλει να εκπονήσει τη δική του, συγκεκριμένη πολιτική για την εποπτεία και αυτής της μορφής, οι όροι διεξαγωγής και οι μέθοδοι της οποίας θα έχουν προηγουμένως γίνει κατανοητοί και συμφωνηθεί και από τις δυο εμπλεκόμενες, στη διαδικασία ζωντανής εποπτείας, πλευρές.

ΔΙΕΠΟΠΤΕΙΑ/ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΣΕ ΟΜΑΔΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Ορισμός

Στα πλαίσια του συγκεκριμένου τύπου εποπτείας, ένα ή περισσότερα άτομα συμμετέχουν σε υποστηρικτική συνεδρία με θέμα τις συνδιαλέξεις και τον τρόπο διαχείρισής τους. Βασικό προτέρημα της διεποπτείας/εποπτείας σε ομαδικό επίπεδο είναι ότι συνεισφέρει στην αξιοποίηση του συνόλου της εξειδίκευσης, της εμπειρίας και των δεξιοτήτων που διαθέτει η ομάδα των εργαζομένων. Είναι, άλλωστε, μέθοδος αποτελεσματική και οικονομική, με βασικό χαρακτηριστικό της την αμοιβαιότητα της υποστήριξης και τη διαβούλευση μεταξύ ισοτίμων.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Η συγκεκριμένη υποστήριξη παρέχεται από άτομα της ίδιας θέσης, στους κόλπους δεδομένου Οργανισμού.
- Η υποστήριξη διαχέεται μεταξύ περισσότερων ατόμων και χαρακτηρίζεται από αμοιβαιότητα.
- Όπως και στην περίπτωση της Εποπτείας ενός προς ένα, οι σχέσεις ιεραρχίας ενδέχεται να επιδράσουν στην όλη διαδικασία.

Βέλτιστες Πρακτικές

- Το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται η ομάδα πρέπει να είναι «ασφαλές» και η λειτουργία της να διέπεται από «θεμελιώδεις» κανόνες ιδιαίτερα ως προς την εμπιστοσύνη και την εμπιστευτικότητα.
- Η Διεποπτεία/Εποπτεία σε ομαδικό επίπεδο προϋποθέτει ευθύτητα κι ειλικρίνεια. Οι συμμετέχοντες στη συγκεκριμένη διαδικασία πρέπει να είναι διατεθειμένοι να μοιραστούν με τους υπολοίπους τις απόψεις και προσεγγίσεις που έχουν υιοθετήσει, προσωπικά τους θέματα αλλά και κάποια συναισθήματά τους, για το οποία θα κληθούν να συζητήσουν σε περιβάλλον ομάδας.
- Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να γνωρίζουν εκ των προτέρων τι μπορούν να περιμένουν από τις διάφορες συνεδρίες Διεποπτείας και αυτό όχι μόνο για να είναι σε θέση να προετοιμαστούν κατάλληλα, αλλά και για να αποτρέπονται παρεξηγήσεις και δυσάρεστες εκπλήξεις. Στη συνέχεια, αναφέρονται θέματα που μπορούν να προκύψουν στα πλαίσια κάποιας συνεδρίας, που θα πρέπει εκ των προτέρων να διευκρινίζονται και να συζητούνται με τους συμμετέχοντες: Εύρος, συχνότητα και διάρκεια των συνεδριών, αριθμός των συμμετεχόντων και ενδεχομένως ο μέγιστος επιτρεπτός αριθμός περιπτώσεων που μπορούν να συζητηθούν κατά τη διάρκεια δεδομένης συνεδρίας.

=====

- Για τη διεξαγωγή συνεδριών Διεποπτείας/Εποπτείας σε Ομαδικό Επίπεδο, απαραίτητη είναι η παρουσία επίοπτη, ο ρόλος και τα καθήκοντα του οποίου θα πρέπει να έχουν προδιαγραφεί με σαφήνεια. Υπό ιδανικές συνθήκες, το άτομο που θα τελέσει χρέη επίοπτη-εποπτεύοντα τέτοιων συνεδριών, θα πρέπει να προέρχεται από χώρους εκτός του Οργανισμού.

ΑΥΤΟΜΕΡΙΜΝΑ/ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (BURN-OUT)

Ορισμός

Ως Εργασιακή Εξουθένωση (Burn-out) ορίζεται η κατάσταση εκείνη υπό την οποία ο εργαζόμενος αισθάνεται ψυχολογική, διανοητική και οργανική εξάντληση. Η κατάσταση αυτή χαρακτηρίζεται και από τη βίωση αρνητικών συναισθημάτων - ανάμεσα τους, απελπισία, απογοήτευση και ένα αίσθημα ματαιότητας. Πράγματι, ο εργαζόμενος σε μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης ενδέχεται να χάσει τον ενθουσιασμό του, χωρίς καμιά περαιτέρω προσπάθεια για να ανακτήσει το χαμένο του σθένος. Μια τέτοια κατάσταση μπορεί να θεραπευθεί και μάλιστα να αποτραπεί με διάφορους τρόπους. Μολονότι οι ρόλοι των εθελοντών και των αμειβομένων εργαζομένων στη Γραμμή διαφέρουν σε διάφορα σημεία, οι επιπτώσεις και οι κίνδυνοι του συνδρόμου της εργασιακής εξουθένωσης, είναι κοινói για όλους. Για τις ανάγκες της συγκεκριμένης ενότητας, όλοι οι εργαζόμενοι -εθελοντές και έμμισθοι- θα αναφέρονται στη συνέχεια ως οι «Απασχολούμενοι της Γραμμής».

Ζητήματα προς Σκέψη

- Εργασιακή Εξουθένωση (Burn-out) ανάμεσα στους απασχολούμενους στη Γραμμή μπορεί να δημιουργηθεί λόγω υπέρμετρα ψηλών προσδοκιών και μη πραγματοποιικών στόχων.
- Από τη στιγμή που κάποιος εργαζόμενος αντιμετωπίζει απροθυμία ανταπόκρισης στις υπηρεσίες του, από πρόσωπο που έχει καλέσει στη Γραμμή, υπάρχει το ενδεχόμενο δημιουργίας έντονων συναισθημάτων. Μια τέτοια απόκλιση ανάμεσα στο βασικό στόχο -αυτό του να «κάνουμε τη διαφορά» στη ζωή κάθε ανθρώπου- και της τελικής άρνησης, από την πλευρά του προσώπου που κάλεσε τη Γραμμή, να αποδεχθεί οποιαδήποτε βοήθεια από την πλευρά των εργαζομένων, μπορεί, ανάμεσα σε άλλα, να δημιουργήσει φόβους και ανησυχίες στον εργαζόμενο. Το ζήτημα αυτό συζητείται επαρκώς στα πλαίσια της Θεωρίας της Ατομικής Απόκλισης (Self-Discrepancy Theory) του Higgins (Brehm & Kassin, 1996).
- Το ενδεχόμενο «κρίσης» ελλοχεύει από τη στιγμή που μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης παραμένει διαθέσιμη εκτός των συνήθων ωρών λειτουργίας γραφείων: Εδώ υπάρχει ο μεγαλύτερος κίνδυνος για την δημιουργία καταστάσεων που μπορούν να οδηγήσουν σε εργασιακή εξουθένωση. Τέτοιες καταστάσεις είναι ιδιαίτερα απαιτητικές τόσο ψυχολογικά όσο και διανοητικά. Η αντιμετώπιση ζητημάτων ιδιαίτερα υψηλής συναισθηματικής φόρτισης -όπως είναι αυτά της ενδοοικογενειακής βίας, της κακοποίησης παιδιών και της αστεγίας- ενδέχεται να προκαλέσουν βαθιά τραύματα στον απασχολούμενο στην τηλεφωνική γραμμή. Κάτω από τέτοιες συνθήκες, η διαρκής έκθεση σε περιστάσεις κρίσης και πραγματικών περιστατικών, μπορεί ως αποτέλεσμα να έχει την ψυχολογική εξουθένωση του ατόμου.

- Τυχόν έλλειψη μέσων, σε επίπεδο Οργανισμού, για την αντιμετώπιση τέτοιων καταστάσεων ενδέχεται να έχει ως επίπτωση την επίταση αυτού του συναισθήματος και να καταλήξει σε εργασιακή εξουθένωση του απασχολούμενου. Μολονότι υπάρχει η δυνατότητα εκπαίδευσης των εθελοντών για να αντεπεξέρχονται σε τέτοιες καταστάσεις, τα άτομα αυτής της κατηγορίας συχνά παραδέχονται ότι αντιμετώπισαν δυσκολίες στο διατηρήσουν μίαν απόσταση ανάμεσα στα πρόσωπα που καλούν στη Γραμμή και τα προσωπικά συναισθήματά τους.

Βέλτιστες Πρακτικές

- Εξοικείωση και αποδοχή της πολιτικής και των αξιών που η συγκεκριμένη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης έχει υιοθετήσει για το συγκεκριμένο θέμα.
- Εξισορρόπηση του φόρτου εργασίας ανά εργαζόμενο.
- Ανάπτυξη ενός αισθήματος «ένταξης» του εργαζομένου στην ομάδα των απασχολούμενων στη Γραμμή.
- Εποπτεία και υποστήριξη από τον Υπεύθυνο-Επικεφαλής του Οργανισμού.
- Καλό θα είναι οι απασχολούμενοι στην τηλεφωνική γραμμή να έχουν την αίσθηση ότι εκτιμάται η δουλειά τους, στους κόλπους του Οργανισμού.
- Εφόσον είναι αποτελεσματικές, οι δραστηριότητες της εποπτείας, της υποστήριξης και της εκπαίδευσης μπορούν σίγουρα να συνεισφέρουν και να ενισχύσουν περαιτέρω ένα υγιές περιβάλλον αποτρέποντας ή τουλάχιστον συμβάλλοντας στην αποτελεσματική διαχείριση φαινομένων εργασιακής εξουθένωσης.
- Εφόσον είναι διαρκής, η εκπαίδευση μπορεί και αυτή να επιδράσει ως ευκαιρία επικαιροποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων των απασχολούμενων σε Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης.
- Δοκιμάστε να εφαρμόσετε στην πράξη τις αρχές της «Ελεγχόμενης Συναισθηματικής Συμμετοχής» (Biestec, 1992) κατά τη διάρκεια μιας κλήσης.
- Η Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης απασχολεί δύο τουλάχιστον άτομα κάθε φορά. Οι απασχολούμενοι στη γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης στηρίζονται και υποστηρίζονται μεταξύ τους κάθε φορά που προκύπτει κρίση. Ο απολογισμός, εξάλλου, μετά τη διαχείριση της κρίσης συνεισφέρει στην πρόληψη του συνδρόμου της εργασιακής εξουθένωσης.
- Εξάλλου οι απασχολούμενοι σε μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης μπορούν να υποστηριχθούν και από επόπτες, διαθέσιμους τηλεφωνικά κάθε φορά που θα υπάρχει ειδική ανάγκη, σε εικοσιτετράωρη βάση. Οποτεδήποτε προκύπτει κρίση και εφόσον ο απασχολούμενος θεωρεί ότι έχει εξαντλήσει όλες τις υπόλοιπες ευκαιρίες που του παρέχονται για την αντιμετώπιση της, έχει τη δυνατότητα να καλέσει τον επόπτη βάρδιας.
- Σε περίπτωση που ο απασχολούμενος έχει αγχωθεί ή πιεστεί υπέρμετρα κατά την επιτέλεση του έργου του, ίσως να αποβεί εξυπηρετικό να του προσφερθεί η ευχέρεια να συνεχίσει να εργάζεται μεν αλλά σε διαφορετική θέση για κάποιο χρονικό διάστημα ή εναλλακτικά να λάβει άδεια απουσίας, εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο.

3^{ος} ΠΥΛΩΝΑΣ: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Τόσο η Τεχνολογία όσο και η Αναφορά Αποτελεσμάτων έχουν καίρια σημασία για τη σωστή λειτουργία της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης, μολονότι η συνεισφορά των δυο αυτών παραμέτρων είναι λιγότερο προφανής. Στην έννοια της Τεχνολογίας εμπίπτει ο,τιδήποτε, από τηλέφωνα, ακουστικά και μικρόφωνα, Η/Υ στο γραφείο σας μέχρι και τα διάφορα καλώδια τηλεφωνικής επικοινωνίας και διαβίβασης δεδομένων μέσω του Διαδικτύου και των συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας. Εξ' άλλου, η Τεχνολογία μπορεί να διευκολύνει την πρόσβαση στον τηλεφωνικό κατάλογο των υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στο χώρο των καταχρήσεων ουσιών καθώς και να επιτρέπει την καταγραφή του περιεχομένου τηλεφωνικών συνδιαλέξεων που στη συνέχεια θα μπορέσουν να αξιοποιηθούν στατιστικά για το σκοπό της αναφοράς αποτελεσμάτων.

Κατά συνέπεια στα πλαίσια αυτής της ενότητας θα μας απασχολήσουν:

- Η τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών.
- Η τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Οι Δικτυακοί Τόποι.
- Η Επγραμμική (On-Line) Συμβουλευτική/Συζήτηση (Chat) κλπ.
- Η Αξιοποίηση των Διαδικτυακών Κοινωνικών Δικτύων.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ορισμός

Η συγκεκριμένη ενότητα περιλαμβάνει την τηλεφωνική συσκευή στο γραφείο σας, τα ακουστικά με το μικρόφωνο, τις καλωδιώσεις καθώς και τον Η/Υ που ενδεχομένως υποστηρίζει τη λειτουργία του τηλεφώνου, διοχετεύοντας τις κλήσεις προς τους διαφόρους χειριστές, εκπέμποντας μηνύματα και παρέχοντας διάφορες πληροφορίες.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Η τηλεφωνική συσκευή - γραμμή επιτρέπει την εμφάνιση του αριθμού τηλεφώνου του προσώπου που καλεί στη Γραμμή; Αποτελεί αυτό πρόβλημα ως προς την ανάγκη διατήρησης της ανωνυμίας του συνδιαλεγόμενου;
- Είναι η τηλεφωνική συσκευή που χειρίζεστε συμβατή προς τη χρήση ακουστικών και μικροφώνου;
- Είναι εφικτή η χρήση συσκευής παρακολούθησης συνδιαλέξεων ή εγγραφής του περιεχομένου μιας συνδιάλεξης, σε συνδυασμό με την τηλεφωνική συσκευή που χρησιμοποιείτε;
- Είναι εφικτή η εκτροπή κλήσεων οπουδήποτε αλλού μέσα στο κτίριο ή και σε άλλη τοποθεσία;
- Είναι εύκολη η τροποποίηση της ώρας και των διαφόρων μηνυμάτων του συστήματος;

=====

- Μπορεί ο ηλεκτρονικός υπολογιστής που υποστηρίζει τη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής, να παράγει στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των κλήσεων που ελήφθησαν κλπ;
- Είναι εφικτή, εφόσον υπάρχει σχετική ανάγκη, η αύξηση του αριθμού κλήσεων που μπορεί να δεχτεί η Τηλεφωνική Γραμμή που διαχειρίζεστε, σε περίπτωση που ο φόρτος εργασίας αυξηθεί αναπάντεχα;
- Σχετικά με τον αριθμό της Τηλεφωνικής Γραμμής που χειρίζεστε:
 - Η τηλεφωνική γραμμή που χειρίζεστε παρέχεται δωρεάν ή με τοπική χρέωση;
 - Τα πρόσωπα που καλούν στη Γραμμή σχηματίζουν έναν συνήθη αριθμό τηλεφωνικής κλήσης « υπηρεσιακού τύπου»;
 - Εμφανίζεται ο αριθμός κλήσης της Τηλεφωνικής Γραμμής που χειρίζεστε, στους Λογαριασμούς Τηλεφωνικών Χρεώσεων των προσώπων που καλούν;
 - Εφόσον έχετε το δικαίωμα να ανακαλέσετε πρόσωπο που σας είχε καλέσει νωρίτερα, γνωρίζετε κατά πόσο ο αριθμός κλήσης της Γραμμής που χειρίζεστε έχει καταγραφεί ως αναπάντητη κλήση ή κατά πόσο δεν εμφανίζεται καν;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Κατά τη λειτουργία των Γραμμών Τηλεφωνικής Υποστήριξης, θα πρέπει πάντοτε να χρησιμοποιείτε ακουστικά με μικρόφωνο. Είναι γεγονός ότι η χρήση ακουστικών με μικρόφωνο για μακρά χρονικά διαστήματα ενδέχεται να προκαλέσει πόνους στην πλάτη και κόπωση του αυχένα του χειριστή. Από την άλλη πάλι, είναι γεγονός ότι τα ακουστικά με μικρόφωνο για τη διενέργεια τηλεφωνικών συνδιαλέξεων επιτρέπουν στον εργαζόμενο να έχει τα χέρια του ελεύθερα και συχνά διασφαλίζει συνδιάλεξη χωρίς τους θορύβους του περιβάλλοντα χώρου και γενικότερα μια μείωση θορύβου, αρκετά ικανοποιητικότερη από ό,τι συμβαίνει με τις συμβατικές τηλεφωνικές συσκευές.
- Υπό ιδανικές συνθήκες, κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να έχει τα δικά του ακουστικά με μικρόφωνο, για λόγους υγιεινής.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

Ορισμός

Η έννοια αυτή καλύπτει ολόκληρο τον εξοπλισμό (hardware) και τα προϊόντα λογισμικού (software) στα οποία στηρίζεται η λειτουργία της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης που διαχειρίζεστε.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Υπό την προϋπόθεση ότι η υπηρεσία σας μπορεί να αντεπεξέλθει οικονομικά σε κάτι τέτοιο: Διαθέτετε Η/Υ αναβαθμισμένο σύμφωνα με την πλέον πρόσφατη τεχνολογία και με πρόσβαση στο Διαδίκτυο;
- Ο Οργανισμός απαγορεύει την πρόσβαση στο Διαδίκτυο;
- Επιτρέπει ο Οργανισμός σας τη χρήση προσωπικών φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών (laptops) σε περίπτωση που η πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν έχει το εύρος που θα σας επέτρεπε να παρέχετε τις υπηρεσίες για τις οποίες έχετε ταχθεί;

=====

Βέλτιστες Πρακτικές

- Πριν από οποιαδήποτε λήψη απόφασης για δαπάνες προς εξασφάλιση τεχνολογίας, θα πρέπει να μελετήσετε προσεκτικά τις πραγματικές ανάγκες της υπηρεσίας σας. Μην ξεχνάτε ότι υπάρχουν προϊόντα λογισμικού που διατίθενται δωρεάν και μπορούν να τηλεφορτωθούν χωρίς οποιοδήποτε αντίτιμο από το διαδίκτυο (πρόκειται για τα λεγόμενα προϊόντα λογισμικού Freeware). Τα προγράμματα αυτά αποτελούν συχνά πολύ καλές εναλλακτικές λύσεις (για να τηλεφορτώσετε τέτοια δωρεάν προγράμματα μπορείτε για παράδειγμα να επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.techsoup.org).
- Από τη στιγμή που έχετε εξασφαλίσει την κατάλληλη υποδομή σε επίπεδο ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι διάφορες δράσεις της υπηρεσίας σας γίνονται αποτελεσματικότερες, τα δεδομένα και τα υπόλοιπα στοιχεία που διαχειρίζεστε διατηρούνται πάντα επικαιροποιημένα και ταυτόχρονα μπορεί να αυξηθεί ο αριθμός των προσώπων που αναζητεί βοήθεια μέσω της υπηρεσίας σας.

ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

Ορισμός

Πρόκειται για τα websites, τις δικτυακές σελίδες (webpages) ή άλλες ανάλογες μορφές παρουσίας στο Διαδίκτυο.

Θέματα προς Σκέψη

- Μπορεί η υπηρεσία σας να αντεπεξέλθει στο κόστος δημιουργίας του δικού της δικτυακού τόπου;
- Υπάρχουν άλλες δωρεάν ευχέρειες μέσω των οποίων να εξασφαλιστεί η παρουσία στο Διαδίκτυο;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Θα πρέπει, κατά τακτά χρονικά διαστήματα, να περιηγείστε στο Διαδίκτυο, αναζητώντας καταχωρήσεις που αφορούν την Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης που διαχειρίζεστε προκειμένου, να βεβαιώνετε ότι οποτεδήποτε γίνεται μνεία της Γραμμής σας οι πληροφορίες είναι ακριβείς, επικαιροποιημένες και πρόσφορες.
- Ένας δικτυακός τόπος μπορεί να λειτουργήσει ως προθήκη της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης που διαχειρίζεστε: Ανάλογα με την ποιότητά του, ο δικτυακός τόπος μπορεί να αποτελέσει επιτυχημένη διαφήμιση ή κακή απεικόνιση των υπηρεσιών σας. Εφόσον η υπηρεσία σας διαθέτει το δικό της δικτυακό τόπο, φροντίστε αυτός να είναι ανά πάσα στιγμή επικαιροποιημένος.
- Κατά το σχεδιασμό του δικτυακού τόπου της υπηρεσίας σας και περαιτέρω, κατά τη λήψη της απόφασης σχετικά με το περιεχόμενο που αυτός ο δικτυακός τόπος θα προβάλλει, θα πρέπει να έχετε κατά νου το κοινό στο οποίο απευθύνεστε.
- Εφόσον αυτό είναι εφικτό, φροντίστε ο δικτυακός τόπος σας να είναι διαδραστικός.
- Αναλογιστείτε τη δυνατότητα αξιοποίησης μέσω κοινωνικής δικτύωσης όπως για παράδειγμα το Twitter, το Facebook, τα ποικίλα Blogs και τα διάφορα δίκτυα ανταλλαγής μαγνητοσκοπήσεων (video-sharing), μέσω των

=====

οποίων επιτείνεται η ορατότητα της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης που διαχειρίζεστε. Παρά ταύτα είναι σημαντικό να διασφαλίζεται ανά πάσα στιγμή η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα, θέματα που πρέπει πάντοτε να συνυπολογίζονται εάν σας ενδιαφέρει να δημιουργήσετε ένα επιγραμμικό (on-line) σύστημα κοινωνικής δικτύωσης. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η εκπόνηση συγκεκριμένων πρωτοκόλλων βέλτιστων πρακτικών για την αντιμετώπιση των συγκεκριμένων θεμάτων.

ΕΠΙΓΡΑΜΜΙΚΗ (ONLINE) ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ /ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η παντοδυναμία του Διαδικτύου αποτελεί γεγονός αδιαμφισβήτητο. Για το λόγο αυτό ακριβώς, όλοι όσοι ασχολούνται με την αντιμετώπιση των ψυχο-κοινωνικών αναγκών των ανθρώπων - νέων και ηλικιωμένων - πρέπει σε κάθε περίπτωση να εξοικειωθούν με το Internet και να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες που αυτό προσφέρει. Πράγματι, ο νέος αυτός τομέας δραστηριοποίησης παρέχει καινούριες δυνατότητες για την προσέλκυση και την ευαισθητοποίηση των ανθρώπων, τη διοχέτευση πληροφοριών και την παροχή αποτελεσματικής συμβουλευτικής υποστήριξης. Κατά συνέπεια, το Διαδίκτυο λειτουργεί ως μια επέκταση των ήδη γνωστών, παραδοσιακών συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η επιγραμμική (on-line) συμβουλευτική μπορεί εξάλλου να λειτουργήσει και ως μια ιδανική ευκαιρία για μια πρώτη επαφή, συνεισφέροντας, παράλληλα, βοηθητικά στο να ξεπεραστούν κάποιες πρώτες αναστολές. Λειτουργεί έτσι ως γέφυρα προς μια διαπροσωπική συμβουλευτική και ταυτόχρονα μπορεί να λειτουργήσει ως αυτοδύναμη μέθοδος συμβουλευτικής υποστήριξης. Στα πλαίσια της νέας αυτής προσέγγισης, οι όροι «συμβουλευτική μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου» (e-mail counseling) και «υποστήριξη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου» (e-mail support) επίσης χρησιμοποιούνται και αναφέρονται, στην ουσία, στο ίδιο πράγμα. Πιο συγκεκριμένα, και οι δύο όροι αφορούν σε υποστηρικτικούς τρόπους επικοινωνίας μεταξύ ενός επαγγελματία (που αξιοποιεί τις συμβουλευτικές του δεξιότητες) και ενός πελάτη. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε ανατρέξτε στην Έκδοση της FESAT με τίτλο: *Κατευθυντήριες Γραμμές Επιγραμμικής Συμβουλευτικής* (Guidelines for Online Counseling).

Ορισμός

Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες που μια Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης μπορεί να παρέχει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), επιγραμμικής συζήτησης (online chat) και ηλεκτρονικής διαβίβασης κειμένων (text) στην ουσία αξιοποιούν το γραπτό μάλλον παρά τον προφορικό λόγο, για τη διαβίβαση πληροφοριών και την παροχή υποστήριξης προς τους χρήστες της υπηρεσίας. Όλα αυτά τα μέσα, στην ουσία εξασφαλίζουν προσβατότητα και ταυτόχρονα ανωνυμία στους χρήστες της υπηρεσίας, αποφέροντας έτσι ιδιαίτερα αποτελεσματική υποστήριξη σε όλους εκείνους που ίσως να μην αισθάνονται τόσο άνετα να καλούν απευθείας σε μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης. Η επιγραμμική συμβουλευτική παρέχεται συνήθως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις περιπτώσεις εκείνες όπου περιέρχεται σε γνώση της υπηρεσίας αίτημα ή κάποιος προβληματισμός. Ανταποκρινόμενη σε τέτοιες προσεγγίσεις, η υπηρεσία συντάσσει απάντηση την οποία και αποστέλλει προς τον «πελάτη». Η επικοινωνία μεταξύ της υπηρεσίας και του πελάτη, κάτω από αυτές τις συνθήκες, μπορεί να εξαντληθεί σ' αυτή την πρώτη συναλλαγή ή να ακολουθήσουν και περαιτέρω ανταλλαγές. Η επιγραμμική

=====

υποστήριξη, από τη δική της πλευρά, μπορεί να συνίσταται στην κατ' επανάληψη ανταλλαγή εγγράφων κειμένων, στοιχείο που προσδίδει στην όλη διαδικασία μια περισσότερο συστηματοποιημένη διαδραστικότητα. Το Διαδίκτυο αποτελεί λοιπόν το περιβάλλον και ταυτόχρονα την τεχνολογική προϋπόθεση για την παροχή των διαφόρων τύπων επιγραμμικής υποστήριξης.

Στη συνέχεια απαριθμούνται και συζητούνται διάφοροι τύποι Επιγραμμικής Υποστήριξης. Σε όλες τις περιπτώσεις, πάντως, η επικοινωνία που αναπτύσσεται προσλαμβάνει έγγραφη μορφή οπότε, ανεξάρτητα από τη μέθοδευση που ακολουθείται, ισχύουν οι ίδιες προδιαγραφές.

- **Εξατομικευμένη Συμβουλευτική Πλαισίωση/ Υποστήριξη**

Η αρχική μορφή που προσέλαβε η εξατομικευμένη συμβουλευτική πλαισίωση στο χώρο του διαδικτύου, ήταν εκείνη που παρεχόταν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail counseling/support). Στα πλαίσια μιας τέτοιας συναλλαγής, ο πελάτης θέτει το ερώτημα υπόψη ενός φορέα συμβουλευτικής υποστήριξης μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και λαμβάνει απάντηση στο ερώτημα του. Δεδομένης της φυσιολογικής χρονικής καθυστέρησης από τη στιγμή της υποβολής ενός ερωτήματος και τη λήψη της απάντησης σε αυτό, η συμβουλευτική μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν θεωρείται συγχρονισμένος τρόπος επικοινωνίας. Το θετικό ωστόσο παραμένει ότι ακόμα και αυτή η χρονική καθυστέρηση, παρέχει τη δυνατότητα περισσότερης και προσεκτικότερης μελέτης ενός θέματος, κάτι που δεν εξασφαλίζει μια συνεδρία επιγραμμικής συζήτησης (online chat).

- **Επιγραμμικά Βήματα Συζήτησης (Online Forums) και Πίνακες Ανάρτησης Δελτίων (Online Bulletin Boards)**

Η συμβουλευτική πλαισίωση που παρέχεται μέσω των επιγραμμικών πινάκων ανάρτησης δελτίων παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να συζητά θέματα με άλλους χρήστες της υπηρεσίας και συμβούλους. Αυτού του είδους η επιγραμμική συμβουλευτική πλαισίωση, αναπτύσσεται συνήθως δημόσια, γεγονός που επιτρέπει και σε άλλους να διαβάζουν το περιεχόμενο της διαμοιβής. Κατά συνέπεια, και άλλοι πελάτες -πέραν του άμεσα ενδιαφερόμενου- έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται διαβάζοντας τα όσα έχουν διατυπωθεί για ανάλογα θέματα που τους απασχολούν, καθώς και για τις λύσεις που προτάθηκαν, χωρίς να χρειάζεται κάθε φορά να ξεκινά επί τούτου διαδικασία απευθείας συμβουλευτικής υποστήριξης, για θέματα που έχουν ήδη καλυφθεί. Με τον τρόπο αυτόν, οι επιγραμμικοί πίνακες ανάρτησης δελτίων ανάγονται σε πολύτιμο μέσο εξασφάλισης εξειδικευμένων πληροφοριών και ενημέρωσης για συγκεκριμένο θέμα. Η παροχή συμβουλευτικής πλαισίωσης μέσω επιγραμμικών πινάκων ανάρτησης δελτίων αποβαίνει ιδιαίτερα κατάλληλη προκειμένου για ανταπόκριση σε άμεσα και μη περίπλοκα αιτήματα από την πλευρά των πελατών, συνεισφέροντας στην άρση τυχόν αναστολών τους. Όπως συμβαίνει και με την εξατομικευμένη συμβουλευτική πλαισίωση, και εδώ δεν έχουμε να κάνουμε με συγχρονισμένη επικοινωνία.

- **Υπηρεσίες Επιγραμμικής Συζήτησης (Online Chat)**

Η παροχή συμβουλευτικής πλαισίωσης με τη μορφή επιγραμμικής συζήτησης, προσφέρεται αποτελεσματικά τόσο για άτομα όσο και για ομάδες πελατών. Πελάτες

=====

και σύμβουλοι «συναντιούνται» σε προδιαγεγραμμένο χρόνο σε ένα ιδιωτικό εικονικό χώρο επιγραμμικής συζήτησης (chat room) στον οποίο πρόσβαση έχουν αυτοί και μόνο. Δεδομένης της ταυτόχρονης επικοινωνίας πελατών και συμβούλων, μπορούμε εδώ να μιλάμε για μια συγχρονισμένη μορφή επικοινωνίας.

Το ίδιο συμβαίνει και προκειμένου για τις λεγόμενες «ομαδικές συζητήσεις», στα πλαίσια των οποίων συγκεκριμένος αριθμός πελατών έχει τη δυνατότητα να επισκέπτεται ταυτόχρονα τον ίδιο εικονικό χώρο συζήτησης (chat room), - για παράδειγμα μια εικονική ομάδα υποστήριξης. Παρόλα αυτά, η ομαδική συζήτηση ενδεχομένως να μην προσφέρεται για όλα τα είδη διάδρασης, ιδίως εάν ο συγκεκριμένος πελάτης έχει κάποιες ανησυχίες σχετικά με το κατά πόσο εξασφαλίζεται το απόρρητο της ιδιωτικής του ζωής. Ωστόσο, και αυτή η προσέγγιση μπορεί να αποβεί χρήσιμη, υπό συνθήκες μεταθεραπευτικής φροντίδας/αποκατάστασης.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Ποιο είδος επιγραμμικής υπηρεσίας προσφέρεται για την αντιμετώπιση δεδομένης περίπτωσης: επιγραμμική ομαδική συζήτηση, επιγραμμική συζήτηση ενός προς ένα ή συμβουλευτική υποστήριξη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;
- Προκειμένου για πρόσωπο που καλεί περισσότερες της μιας φορές: άπαξ επικοινωνία ή επαναλαμβανόμενες επιγραμμικές επικοινωνίες;
- Ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας.
- Προσόντα και εκπαίδευση του έμμισθου προσωπικού/των εθελοντών που απασχολούνται στην υπηρεσία.
- Τηλεργασία ή εργασία σε περιβάλλον γραφείου;
- Ποια είναι η πληθυσμιακή ομάδα - στόχος της δράσης σας;

Βέλτιστες Πρακτικές κατά τη δημιουργία Υπηρεσίας Επιγραμμικής Υποστήριξης μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου ή Επιγραμμικής Συζήτησης

Στα πλαίσια Υπηρεσίας Επιγραμμικής Υποστήριξης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα πρόσωπα που επικοινωνούν με την υπηρεσία προσδοκούν ανταπόκριση στο αίτημά τους μέσα σε κάποιο χρονικό πλαίσιο. Οι οργανωτικές φύσεως επιπτώσεις από τη λειτουργία μιας επιγραμμικής υπηρεσίας συχνά υποτιμώνται. Θα πρέπει να έχετε πάντοτε κατά νου ότι δεν είναι αυτό κάτι που απλά προστίθεται στην καθημερινή τηλεφωνική δουλειά σας, δεδομένου ότι οι απαιτήσεις και οι συνέπειες της συγκεκριμένης δράσης είναι ιδιαίτερες.

- Το απόρρητο του ιδιωτικού βίου και η ασφάλεια των δεδομένων αποτελούν καίρια θέματα στα πλαίσια της διεξαγωγής συμβουλευτικής παισιώσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η βέλτιστη πρακτική, εδώ, έγκειται στο να υπάρχει σε κάθε περίπτωση το σύστημα κρυπτογράφησης στοιχείων (encryption) σε επίπεδο εξυπηρετητή (server), έτσι ώστε κάθε στοιχείο και πληροφορία που κυκλοφορούν να αποθηκεύονται απευθείας στους εξυπηρετητές του φορέα, με την πρόσβαση να επιτρέπεται μόνο στους πελάτες και τους συμβούλους. Κάτω από τέτοιες συνθήκες, τα στοιχεία και πληροφορίες που έχουν έτσι αποθηκευθεί παραμένουν σε κάθε περίπτωση

=====

καταχωρημένα στον δικτυακό εξυπηρετητή του φορέα, χωρίς να έχουν σε αυτά πρόσβαση οποιοιδήποτε τρίτοι.

- Τεχνικές προδιαγραφές:
 - Ασφαλής, σταθερή και προστατευμένη από οποιαδήποτε παρεμβολή σύνδεση στο διαδίκτυο.
 - Κατάλληλος εργασιακός χώρος.
 - Εφαρμογή λογισμικού που να επιτρέπει τη διεξαγωγή επιγραμμικής συζήτησης (τηλεφορτώσιμη ή, ακόμα καλύτερα, διαδικτυακής βάσης).
 - Σύστημα εγγραφής συμμετεχόντων, για όλες τις επιγραμμικές συζητήσεις.
 - Τμήμα Υποστήριξης (back-office) εξοπλισμένο με λειτουργίες όπως σύστημα κατανομής χρόνου (timesheet), σύστημα τήρησης στατιστικών στοιχείων, σύστημα ημερολογιακών καταγραφών (logging) κ.α. Απαραίτητη είναι και η ύπαρξη συγκεκριμένων πρωτοκόλλων καθοδήγησης του Τμήματος Πληροφορικής της υπηρεσίας καθώς και όλων των τυχόν τηλεργαζόμενων στην υπηρεσία.
- Προδιαγραφές περί τη διασφάλιση του απορρήτου του ιδιωτικού βίου
 - Η πρόσβαση σε δεδομένα που αφορούν τον επισκέπτη/πελάτη (διεύθυνση IP, ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επιγραμμικής συζήτησης, τυχόν ονοματεπώνυμα ή διευθύνσεις κλπ.) θα πρέπει να περιορίζεται μόνο σε στελέχη της υπηρεσίας.
 - Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές θα πρέπει να είναι ασφαλείς και η λειτουργία τους να προστατεύεται από κωδικό πρόσβασης (password).
 - Θέματα δικαιωμάτων αναπαραγωγής και δικαιωμάτων δημιουργού του περιεχομένου της εφαρμογής.
 - Υπάρχει πάντα το ενδεχόμενο παραβίασης και παράνομης ιδιοποίησης της διεύθυνσης IP από επιδέξιους πειρατές του διαδικτύου (hackers). Μπορείτε, ωστόσο, να κρυπτογραφήσετε τις διευθύνσεις IP με τη βοήθεια κατάλληλων προϊόντων λογισμικού, έτσι ώστε να μην υπάρχει δυνατότητα συστοίχισης χρήστη με μεμονωμένη διεύθυνση IP.
- Έχει μεγάλη σημασία, το προσωπικό που ασχολείται με την παροχή επιγραμμικής υποστήριξης, να χρησιμοποιεί με συνέπεια συγκεκριμένη γλώσσα, ύφος και δεξιότητες. Για το λόγο αυτό, το προσωπικό πρέπει να τύχει ειδικής εκπαίδευσης. Απαιτείται η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων.
- Η υπηρεσία θα πρέπει να έχει φροντίσει για την προ-διαμόρφωση αυτοματοποιημένων απαντήσεων σε αιτήματα που περιέρχονται στην υπηρεσία με τη μορφή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στα μηνύματα αυτά θα αναγράφεται η πολιτική που η υπηρεσία σας εφαρμόζει σχετικά με το πόσο χρόνο θα της χρειαστεί για να διαμορφώσει μια απάντηση τέτοια που να ανταποκρίνεται στο αίτημα που έχει περιέλθει σε αυτή μέσω του ταχυδρομείου. Η υπηρεσία σας ενδέχεται να αποφασίσει υιοθέτηση πολιτικής απαντήσεων σε συντομότερο χρόνο, προκειμένου για αιτήματα υποστήριξης από ό,τι συνήθως πράττει προκειμένου για αιτήματα πληροφόρησης.
- Προκειμένου για τις επιγραμμικές συζητήσεις, είναι προτιμότερο να γνωστοποιείτε εκ των προτέρων το συνήθη χρόνο που χρειάζεται για την ανταλλαγή των μηνυμάτων και γενικά να φροντίζετε οι χρόνοι να είναι κατά το δυνατό συντομότεροι, ώστε να αποφεύγονται εκνευρισμοί και απογοητεύσεις.
- Συνιστούμε την υιοθέτηση ενός μοντέλου 5 βημάτων, όπως αυτό που προτείνουμε στη συνέχεια:

=====

- Βήμα 1: Καλωσόρισμα/Εισαγωγή
Βήμα 2: Διευκρίνιση του αιτήματος του πελάτη
Βήμα 3: Προσδιορισμός του στόχου της κλήσης
Βήμα 4: Συζήτηση επί του στόχου της κλήσης
Βήμα 5: Περαιώση

- Για όλες τις απαντήσεις, καλό είναι να εφαρμόζετε σύστημα διπλής επαλήθευσης. Για το θέμα αυτό, θα πρέπει να ορίσετε συγκεκριμένο εργαζόμενο στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης που θα επιφορτιστεί με το καθήκον να επαληθεύει τα όσα έχετε συντάξει, πριν αποστείλετε το κείμενο.
- Μην ξεχνάτε ότι ο,τιδήποτε γράψετε σε επιγραμμική βάση (online) θα παραμείνει ορατό για αρκετό χρονικό διάστημα. Για το λόγο αυτό, όσο και αν προστατεύετε από τη δήλωση αποποίησης ευθύνης που ενδεχομένως έχετε αναρτήσει, καλό θα είναι να είστε προσεκτικοί ενόψει και των επιπτώσεων που μπορούν να έχουν τα όσα λέτε. Πολύ περισσότερο από ό,τι συμβαίνει με τις συνεδρίες επιγραμμικής συζήτησης, τα μηνύματα που κυκλοφορούν με τη μορφή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορούν εύκολα να τυπωθούν σε χαρτί από τον χρήστη της υπηρεσίας που το αποφασίζει, όπως επίσης και να προωθηθούν περαιτέρω σε άλλους παραλήπτες και κάποτε, υπό συγκεκριμένες περιστάσεις, να θεωρηθούν και έγγραφα αποδεικτικά στοιχεία.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε την κατάλληλη τεχνική υποστήριξη και πλαίσιοση με διαθεσιμότητα εφεδρικών μέσων για την περίπτωση απροειδοποίητης πτώσης του συστήματος ή μη διαθεσιμότητας προσωπικού.
- Φροντίστε να οριοθετήσετε με συγκεκριμένο τρόπο τις επιγραμμικές επαφές:
 - Η διάρκεια μιας συνεδρίας επιγραμμικής συζήτησης δεν θα πρέπει, κατά προτίμηση, να υπερβαίνει τα 30 λεπτά της ώρας.
 - Σε φάση παροχής συμβουλευτικής υποστήριξης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καλό θα είναι να τεθεί ανώτατο όριο ως προς τον αριθμό των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τις απαντήσεις που το ίδιο πρόσωπο μπορεί να σας αποστείλει, για το ίδιο ζήτημα. Εφ' όσον παραστεί ανάγκη, μπορείτε ακόμα και να ζητήσετε από το συγκεκριμένο πρόσωπο να σας καλέσει στο τηλέφωνο ή να διερευνήσετε τη δυνατότητα αξιοποίησης άλλων διαθέσιμων ευχερειών.
- Προκειμένου για την παροχή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φροντίστε οι χρήστες να γνωρίζουν εκ των προτέρων ότι η συγκεκριμένη μέθοδος δεν προσφέρεται προκειμένου για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών, δεδομένου ότι κάποτε μπορεί να περάσουν αρκετές ώρες πριν αναγνωστεί ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (π.χ. αν το μήνυμα έχει αποσταλεί σε προχωρημένη ώρα, κατά τη διάρκεια της νύκτας).
- Σε περίπτωση που χρήστης της υπηρεσίας αρχίζει να γίνεται ενοχλητικός, προσβλητικός κλπ., ίσως κρίνετε σκόπιμο να αποκόψετε τη δυνατότητα πρόσβασής του, αποκλείοντας την (κρυπτογραφημένη ή μη) IP διεύθυνσή του, υπό την προϋπόθεση ότι το συγκεκριμένο άτομο θα ενημερώνεται σχετικά.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Όταν κανείς διαχειρίζεται Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης που δέχεται εκατοντάδες ή χιλιάδες τηλεφωνημάτων κάθε χρόνο, είναι απόλυτα φυσιολογικό να θέλει να τηρεί στοιχεία σχετικά με την αποτελεσματικότητα και τη λειτουργία της. Είναι άλλωστε προς το συμφέρον της Τηλεφωνικής Γραμμής να επενδύει στη δημιουργία συστημάτων και στρατηγικών που να εξασφαλίζουν την αξιόπιστη καταχώρηση και τήρηση δεδομένων. Οι πληροφορίες που μπορείτε να αποκομίσετε από τα δεδομένα που έχουν καταχωρηθεί μπορούν με τη σειρά τους να αποτελέσουν αντικειμενικό εργαλείο αποτίμησης και αυτοαξιολόγησης. Με άλλα λόγια, τα δεδομένα μπορούν να σας βοηθήσουν να βελτιστοποιήσετε την αποτελεσματικότητα της Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης που διαχειρίζεστε. Μέσα από τα δεδομένα αυτά μπορείτε να αποκομίσετε και μια καλύτερη κατανόηση των προσώπων που καλούν στη Γραμμή σας και για ποιο λόγο απευθύνονται στην υπηρεσία σας. Τα συμπεράσματα που θα συναχθούν από την εξέταση αυτών των δεδομένων μπορούν άλλωστε να συνεισφέρουν στην προσπάθεια των εργαζομένων να αναπτύξουν συγκεκριμένες προσεγγίσεις για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων τύπων τηλεφωνημάτων. Μπορούν επίσης να εντοπιστούν και τυχόν κενά σε επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων ή ακόμα και ελλείψεων πληροφοριών που πρέπει να έχουν στα χέρια τους όσοι εργάζονται στην Τηλεφωνική Γραμμή. Για παράδειγμα: Αν παρατηρείται αύξηση των τηλεφωνημάτων από τους συντρόφους χρηστών ουσιών, ενδεχομένως να είναι χρήσιμο το προσωπικό σας να τύχει κάποιας περισσότερο εξειδικευμένης εκπαίδευσης στο συγκεκριμένο θέμα. Προφανώς η ανωνυμία παραμένει καίριο μέλημα κατά τη συλλογή και την επεξεργασία δεδομένων που προκύπτουν από κλήσεις.

Τα δεδομένα που θα προκύψουν, σύμφωνα με τα παραπάνω, από τις διάφορες κλήσεις στη Γραμμή, μπορούν να αξιοποιηθούν ως προς τα εξής:

- Για την καλύτερη κατανόηση των αιτημάτων που υποβάλλονται προς την υπηρεσία.
- Για βαθύτερη γνώση της πραγματικότητας που βιώνουν οι χρήστες ουσιών.
- Για την ανάλυση των τάσεων που επικρατούν στο χώρο της χρήσης ουσιών (ιδιαίτερα μέσα από την αντιπαραβολή προς τα δεδομένα προηγούμενων ετών).
- Για την προβολή της υπηρεσίας σας και του έργου της.
- Για την υποβοήθηση της προσπάθειας εξεύρεσης πόρων χρηματοδότησης.

Ορισμένοι τύποι δεδομένων, όπως είναι ο αριθμός των τηλεφωνημάτων, η διάρκεια των κλήσεων και η τοπική προέλευση μιας κλήσης, μπορούν να παρασχεθούν και από την τηλεφωνική εταιρεία που σας παρέχει τις Γραμμές. Οι ανώνυμες αυτές πληροφορίες μπορούν να αξιοποιηθούν και για την αποτίμηση ή αξιολόγηση του έργου της υπηρεσίας.

Το EMCDDA –Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας- που εδρεύει στη Λισαβόνα, ενδιαφέρεται για τη συλλογή και επεξεργασία τέτοιων δεδομένων. Πράγματι, μέσα από τα λεγόμενα Εστιακά Σημεία, που έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν σε κάθε Κράτος-Μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το συγκεκριμένο Κέντρο συντονίζει τη λειτουργία ενός συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης σχετικά με νέες συνήθειες στο χώρο της χρήσης ουσιών. Για

=====

το λόγο αυτό ακριβώς ο συγκεκριμένος οργανισμός σίγουρα μπορεί να ωφεληθεί από τις πληροφορίες που συλλέγουν οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης. Για πολλά χρόνια, ο Bjorn Hibell και, πιο πρόσφατα, ο Tom Evenroel ασχολούνται με το συντονισμό του Προγράμματος Παρακολούθησης του FESAT, για τον εντοπισμό των τάσεων που επικρατούν στο χώρο της χρήσης ουσιών και για την περαιτέρω παροχή χρήσιμης ανάδρασης προς το EMCCDA.

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω μιας Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης αποτελεί πολύτιμο μέσο για τη βαθύτερη κατανόηση της κατάστασης και τη διαμόρφωση των προανατολισμών για το μέλλον. Η αξιολόγηση εστιάζει στις υπηρεσίες που παρέχονται προς το κοινό, από τη σκοπιά του κοινού ή, εναλλακτικά, διερευνά την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας σε οργανωτικό επίπεδο.

Για την αξιολόγηση προσφέρονται διάφορες μέθοδοι, ανάμεσά τους:

- Η απ' ευθείας διερεύνηση της γνώμης των προσώπων που προσβαίνουν στην υπηρεσία, κατά το πέρας της κλήσης ή κατά την ολοκλήρωση της επαφής ή ακόμα και σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο.
- Η ανάθεση του συγκεκριμένου έργου σε εξωτερικό συνεργάτη-αξιολογητή.
- Αξιολόγηση «διαρκής» ή «στιγμιαία».

ΜΗΤΡΩΑ ΚΛΗΣΕΩΝ

Το μητρώο κλήσεων αποτελεί τη μοναδική πηγή πληροφοριών για το πρόσωπο που καλεί και για την κλήση που πραγματοποιήθηκε. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο πρέπει να καταγράφονται στοιχεία σχετικά με τις κλήσεις. Τρεις είναι οι εναλλακτικοί τρόποι που προσφέρονται για τη δημιουργία μητρώων κλήσεων: Η δημιουργία βάσης δεδομένων σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, η τήρηση χειρογράφων μητρώων και ο συνδυασμός των δύο παραπάνω μεθόδων.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Τι ειδους πληροφορίες αξίζει να συλλέγονται;
- Με ποια συχνότητα θα πρέπει να αναλύονται οι καταγραφές στα μητρώα κλήσεων;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Το μητρώο κλήσεων πρέπει να διαμορφωθεί κατά τρόπο τέτοιο που να επιτρέπει εύκολη και σαφή συμπλήρωση.
- Το μητρώο κλήσεων πρέπει να περιέχει στοιχεία σκόπιμα και αντικειμενικά όπως είναι η ηλικία, το φύλο, η σχέση προς το χρήστη και τα λοιπά. Πληροφορίες υποκειμενικού χαρακτήρα έχουν περιορισμένη αξία. Για παράδειγμα: Πιστεύετε ότι το πρόσωπο που κάλεσε έχει την παρακίνηση να αλλάξει;
- Απαραίτητη είναι η αίτηση για επανεξέταση των πληροφοριών που καταγράφονται στο μητρώο κλήσεων, ώστε να υπάρχει βεβαιότητα ότι τα στοιχεία που καταγράφονται είναι πράγματι σκόπιμα.
- Τα στοιχεία που καταγράφονται στα μητρώα κλήσεων θα πρέπει στη συνέχεια να μπορούν να τροφοδοτηθούν - είτε αυτόματα, είτε συμβατικά - σε μορφή τέτοια που να επιτρέπει την περαιτέρω πρόσφορη ανάλυση τους. Για

=====

παράδειγμα: τροφοδοσία των στοιχείων σε βάση δεδομένων τύπου Excel ή σε επί τούτου διαμορφωμένο, ειδικό πρόγραμμα καταχώρησης και ανάλυσης στοιχείων που προέρχονται από τα μητρώα κλήσεων.

ΠΗΓΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Τα άτομα που απασχολούνται στη Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης, πρέπει να έχουν τη διάθεσή τους επαρκείς, ακριβείς, επικαιροποιημένες και οπωσδήποτε εύκολα διαθέσιμες πληροφορίες επί θεμάτων σχετικών προς το έργο τους, όπως είναι οι επιπτώσεις από τη χρήση των ουσιών, οι διαθέσιμες ευκαιρίες θεραπείας κ.λπ. Οι εργαζόμενοι στις Γραμμές, πρέπει άλλωστε να γνωρίζουν πού και πώς θα λάβουν τις πληροφορίες που χρειάζονται. Στο μέτρο του δυνατού, οι συγκεκριμένοι πόροι πληροφόρησης θα πρέπει να είναι το ίδιο διαθέσιμοι και προς τους πελάτες.

Ζητήματα προς Σκέψη

- Έχετε πρόσβαση σε σχετικές βάσεις δεδομένων;
- Πώς καταχωρούνται οι δικές σας πληροφορίες και τα δεδομένα σας, στο δικό σας γραφείο;

Βέλτιστες Πρακτικές

- Η καλύτερη λύση είναι να δημιουργηθεί βάση δεδομένων των υπηρεσιών σε περιβάλλον Η/Υ, με εύκολη πρόσβαση, ευχερής ως προς τις λεπτομερείς αναζητήσεις στοιχείων και εύκολη ως προς τις κατά καιρούς επικαιροποιήσεις των εν λόγω στοιχείων.
- Οι απασχολούμενοι στις Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης πρέπει να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Κάτι τέτοιο αποβαίνει ιδιαίτερα χρήσιμο για την αναζήτηση πληροφοριών για τις νέες ουσίες που κυκλοφορούν, κ.α.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ζητήματα προς Σκέψη

- Έχετε ενημερωθεί για τη νομοθεσία που διέπει την τήρηση βάσεων δεδομένων και μητρώων στοιχείων;
- Έχετε φροντίσει για την επικαιροποίηση των αντι-ϊικών προγραμμάτων (antivirus) και των συστημάτων ανάσχεσης κακόβουλων προσβάσεων (firewalls) των Η/Υ σας;
- Φροντίζετε για την κατά τακτά διαστήματα δημιουργία εφεδρικών αντιγράφων των δεδομένων (backup);

Βέλτιστες Πρακτικές

- Η τήρηση βάσεων δεδομένων, ηλεκτρονικών εντύπων και το όλο σύστημα αναφοράς αποτελεσμάτων, πρέπει να τύχουν ιδιαίτερης προσοχής. Σε κάθε περίπτωση, όλες οι βάσεις δεδομένων που τηρείτε πρέπει να συμμορφώνονται προς τη νομοθεσία που διέπει την προστασία δεδομένων. Εξάλλου εάν επιθυμείτε να χρησιμοποιήσετε τα στοιχεία που έχουν προκύψει από κλήσεις στη γραμμή σας, είτε για στατιστικούς σκοπούς ή για την περίπτωση που το ίδιο πρόσωπο καλεί εκ νέου στη γραμμή, ο αποτελεσματικότερος τρόπος για να ανταποκριθείτε στη συγκεκριμένη σκοπιμότητα είναι η τήρηση βάσης δεδομένων σε περιβάλλον Η/Υ. Υπάρχουν διάφορα προγράμματα

=====

λογισμικού που κυκλοφορούν στην αγορά και χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία και την τήρηση βάσεων δεδομένων (π.χ. το πρόγραμμα Access). Για τη δόμηση μιας βάσης δεδομένων απαιτείται, συνήθως, η σύμπραξη και επαγγελματιών του χώρου των Γραμμών Τηλεφωνικής Υποστήριξης, προκειμένου να υπάρξει σωστός προκαθορισμός των απαιτήσεων στις οποίες πρέπει να ανταποκρίνεται το σύστημα. Προφανώς απαραίτητη είναι και η συμμετοχή, στο έργο, επαγγελματία προγραμματιστή.

- Θέμα Προστασίας Δεδομένων. Η ασφάλεια των δεδομένων προσλαμβάνει ακόμα μεγαλύτερη σημασία, όταν τα στοιχεία που διαχειριζόμαστε διακρίνονται από ιδιαίτερη ευαισθησία. Όλα τα συστήματα καταγραφής δεδομένων και όλοι οι Η/Υ πρέπει να φέρουν συστήματα αποτελεσματικής προστασίας κατά των διαφόρων ιών και των κακόβουλων «πειρατών» (hackers) του Διαδικτύου. Πρέπει, λοιπόν, να φροντίσετε για την προμήθεια αποτελεσματικών προγραμμάτων προστασίας από τους ιούς (antivirus) και συστήματα ανάλυσης κακόβουλων προσβάσεων στα συστήματά σας (firewalls), ώστε να κατοχυρώνονται οι πελάτες σας.
- Οφείλετε, εξ' άλλου, να προβαίνετε συστηματικά σε εφεδρικές αντιγραφές των μητρώων. Οι εφεδρικές αντιγραφές μπορούν να γίνονται αυτόματα - οπότε ακόμα και μια καθημερινή περιοδικότητα είναι απόλυτα εφικτή. Υπό ιδανικές συνθήκες, τα εφεδρικά αντίγραφα των μητρώων τηρούνται σε χώρους εκτός των γραφείων σας. Μπορούν, επίσης, να τηρούνται σε ξεχωριστό εξυπηρετητή (server) ή ακόμα και μέσω της αξιοποίησης εικονικής ευχέρειας τύπου Cloud Technology.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στις μελλοντικές εκδοχές της, η παρούσα Συγγραφή Κατευθυντηρίων Γραμμών Βέλτιστων Πρακτικών ενδέχεται να επεκταθεί σε θέματα εντελώς διαφορετικά από αυτά που σήμερα πραγματεύεται. Μολονότι ο ρόλος μιας Γραμμής Τηλεφωνικής Υποστήριξης ποτέ δεν πρόκειται να υποκατασταθεί από τις λεγόμενες "Νέες" τεχνολογίες, είναι σαφές ότι, όσο περνούν τα χρόνια, οι τεχνολογικές εξελίξεις δημιουργούν ολοένα και περισσότερες νέες εφαρμογές, μέσω των οποίων θα βελτιώνεται η ποιότητα ενημέρωσης και υποστήριξης του κοινού. Οι εξελίξεις αυτές έγκεινται, μεταξύ άλλων, στη διεύρυνση των τρόπων με τους οποίους μπορεί κανείς να επικοινωνήσει με τις Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης. Κάθε νέα εφαρμογή ασφαλώς δημιουργεί νέες προκλήσεις αλλά, καθώς ο τομέας των επικοινωνιών διαρκώς εξελίσσεται, οι Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης σε θέματα Ουσιών δεν μπορούν να μένουν πίσω.

Παρά τις όποιες αλλαγές ως προς τις μεθόδους επικοινωνίας, η σημασία των δεξιοτήτων που οι απασχολούμενοι σε μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης πρέπει να διαθέτουν για να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες των προσώπων με προβλήματα χρήσης ουσιών, παραμένει σταθερή όσο και πραγματικά ανεκτίμητη. Οι δεξιότητες αυτές πρέπει να διατηρούνται σε υψηλά επίπεδα και οι εργαζόμενοι στις Γραμμές να ενισχύονται, στην προσπάθειά τους να συνεχίσουν να βελτιώνουν το βαθμό της επάρκειάς τους και να ανταποκρίνονται πάντα με επιτυχία στις διάφορες προκλήσεις του έργου τους.

=====

Κατ' ανάλογο τρόπο, απαραίτητη είναι η διαμόρφωση συγκεκριμένων πολιτικών που να διέπουν τις επικοινωνίες. Μολονότι και αυτός ο χώρος εξελίσσεται ακατάπαυστα, δεν παύουν να υπάρχουν κάποιες βασικές αρχές και συγκεκριμένη δεοντολογία, με διαχρονική αξία και βαρύτητα για οποιαδήποτε πολιτική επιλέξει να υιοθετήσει στο συγκεκριμένο τομέα, μια Γραμμή Τηλεφωνικής Υποστήριξης.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα και το FESAT αποσκοπούν στο να βοηθήσουν τις διάφορες Γραμμές Τηλεφωνικής Υποστήριξης σε θέματα Ουσιών, στο να αναπτύξουν και υιοθετήσουν βέλτιστες πρακτικές, σε όλες τις εκφάνσεις του έργου τους.

Η εκπόνηση της συγκεκριμένης συγγραφής είναι αποτέλεσμα της συνδυασμένης προσπάθειας των διαφόρων Εταιρών στο πρόγραμμα LEONARDO DA VINCI και συγκεκριμένα:

HSE Drugs / HIV Helpline, Ιρλανδία
De Druglijn (VAD), www.druglijn.be, Βέλγιο
Linha Vida SOS Droga, www.idt.pt, Πορτογαλία
RUStelefonen, www.rustelefonen.no, Νορβηγία
Drugs Infolijn www.drugsinfo.nl, Κάτω Χώρες
Agency Appogg - Supportline 179, www.appogg.gov.mt, Μάλτα
Landelijke Stichting Ouders en Verwanten van Druggebruikers (LSVOD),
www.lsovd.nl, Κάτω Χώρες
«PERSEAS» Counseling Centre for Adolescents and Family,
www.moh.gov.cy/MOH/MHS.nsf/All/OD378333FBB368EDC2257004001EE3A2
Κύπρος
1031 SOS Helpline-OKANA, www.okana.gr Ελλάδα

FESAT, c/o VAD, Vanderlindenstraat 15, B-1030 Brusselse-mail:
monitoring@fesat.orgweb: www.fesat.org

Η παρούσα συγγραφή καλύπτεται από αποκλειστικά δικαιώματα αναπαραγωγής, κατά τους όρους της Διεθνούς Νομοθεσίας περί Δικαιωμάτων Αντιγραφής. Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο - ηλεκτρονικό ή μηχανικό - ή μορφή - συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της φωτοτυπικής αναπαραγωγής, της μετάφρασης, της ηχογράφησης - αναπαραγωγή ή διαβίβαση οποιουδήποτε τμήματος του παρόντος έργου, καθώς και η μέσω εναποθήκευσης και ανάκτησης του περιεχομένου του, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια του εκδότη. ©.2011 Stichting European Council on Drug Helplines

Μετάφραση:

(κατά παραγγελία SOS Helpline/OKANA)

Γεώργιος ΦΑΣΟΥΛΑΚΗΣ

Επίσημος Διερμηνέας ΕΕ (SCIC/AIC) - Μεταφραστής

Αγγλικά - Γαλλικά - Ισπανικά - Πορτογαλικά

Χατζάρα 6 - GR-18539 Πειραιάς

Τηλ: (210) 4514006 - Κιν. 6944 54 88 78

E-mail: George.Fassoulakis@gmail.com

Μάιος 2011



ΓΔ Εκπαίδευση και πολιτισμός

Πρόγραμμα διά βίου μάθηση



=====



