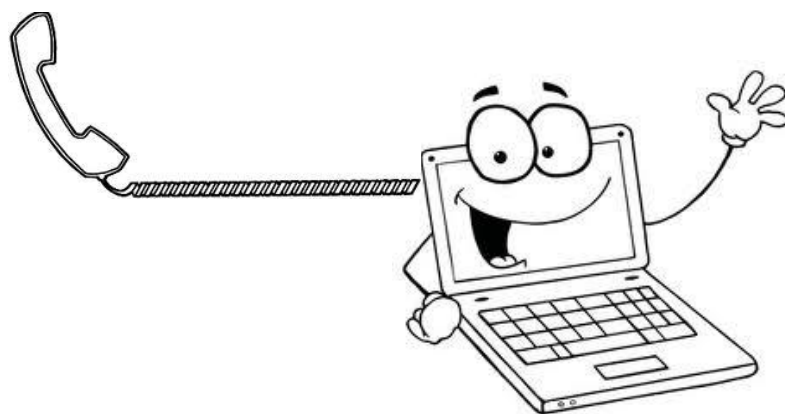


ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

« Η ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΩΣ ΜΕΣΟ  
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ»



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΚΑΟΥΝΗ ΝΕΦΕΛΗ

ΚΑΡΔΑΡΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

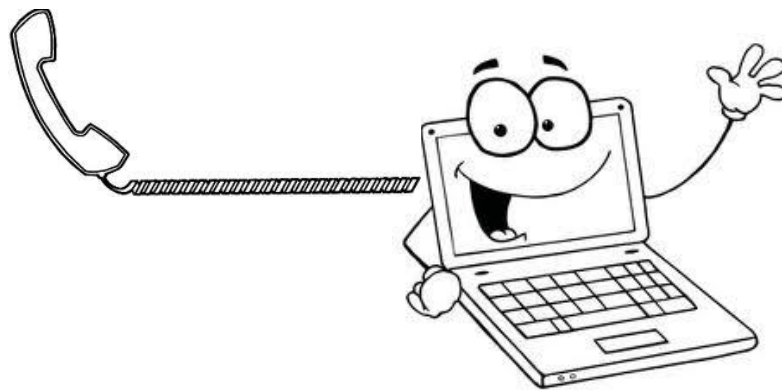
ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Δρ ΙΩΑΝΝΗΣ ΔΡΙΤΣΑΣ

ΠΑΤΡΑ, 2011

**TECHNOLOGICAL EDUCATIONAL INSTITUTE OF PATRAS**  
**SCHOOL OF HEALTH AND WELFARE**  
**DEPARTMENT OF SOCIAL WORK**

**DISSERTATION**

**“THE USE OF NEW TECHNOLOGY AS A  
MEAN OF COUNSELING”**



**STUDENTS: KAOUNI NEFELI**

**KARDARA VASSILIKI**

**PROFESSOR: DRITSAS JOHN PhD**

**PATRAS, 2011**

*«Μια σχέση που καθιερώθηκε στη βάση της αμοιβαίας  
αυτοαποκάλυψης, είναι ισχυρότερη από εκείνη που βασίζεται στη  
φυσική ελκυστικότητα...»*

*Amichai-Hamburger*

## **ΠΡΟΛΟΓΟΣ**

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και της επιστήμης της πληροφορικής επέφεραν επαναστατικές αλλαγές στις μεθόδους πληροφόρησης. Μεταξύ άλλων δόθηκε η δυνατότητα για άμεση Συμβουλευτική και ψυχολογική ενημέρωση με την χρήση του διαδικτύου και με την χρήση του τηλεφώνου. Έρευνες έχουν δείξει ότι όλο και περισσότερο νέοι χρησιμοποιούν το τηλέφωνο και το διαδίκτυο για την ενημέρωσή τους ακόμα και σε ευαίσθητα ψυχοκοινωνικά θέματα γεγονός που αντανακλά το «δέσιμο» και την αυξημένη εξοικείωση των νέων με τα συγκεκριμένα επικοινωνιακά εργαλεία καθότι έτσι εξασφαλίζουν δύο κυρίαρχα στοιχεία της σημερινής κοινωνίας: ταχύτητα και ανωνυμία.

Η αναγνώριση των δυσχερειών που παρατηρούνται στην πρόσβαση σε φορείς, υπηρεσίες και παροχές – άρα και σε δικαιώματα – αποτέλεσε έναν από τους βασικούς λόγους που συνέτειναν στην δημιουργία των τηλεφωνικών γραμμών άμεσης κοινωνικής βοήθειας.

Οι γραμμές αυτές έρχονται να καλύψουν ένα κενό διπλής μορφής: από τη μια προσφέρουν μια ασφαλή μέθοδο πρόσβασης σε υπηρεσίες και παροχές - σε ημέρες και ώρες κατά τις οποίες οι δημόσιες υπηρεσίες δεν λειτουργούν - από την άλλη δε, δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες, με πλήρη ανωνυμία - και, άρα, ασφάλεια να αναζητήσουν συμβουλευτική, κατεύθυνση, πληροφόρηση και παραπομπή στις αρμόδιες, κατά περίπτωση, υπηρεσίες.

Κάτω από τον όρο ηλεκτρονική ψυχική υγεία ( e - mental health ) εμπεριέχεται ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων όπως, σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και επιστημόνων (διαμέσου χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ζωντανή συμβουλευτική μέσω Internet και αναζήτηση πληροφοριών) ή από επιστήμονα σε επιστήμονα (επίβλεψη, αξιολόγηση υφισταμένων, εξειδικευμένη συμβουλευτική-διάγνωση, εκτίμηση πληροφοριών, συνεχιζόμενη εκπαίδευση μέσω αμφίδρομων συστημάτων). Η ηλεκτρονική ψυχική υγεία περιλαμβάνει τις ακόλουθες γενικές υπηρεσίες συμβουλευτικής:

- Πληροφόρηση (διαμέσου ηλεκτρονικά διαβιβαζόμενων πληροφοριών ή μέσω Internet, αρχεία πελατών και συμβουλές)
- Σύσταση και συνηγορία (διαμέσου προώθησης σε άλλες πηγές υπηρεσιών και πληροφόρησης με βάση δεδομένων επαφής που παρέχονται στο Internet)

- Υποστήριξη και άνοιγμα φιλικών σχέσεων (με τη μορφή εγγράφων που αποστέλλονται σε λίστες αλληλογραφίας και μέσω ομάδων κουβέντας (chat rooms))
- Άμεση σχέση μεταξύ συμβούλου και πελάτη (δια μέσου ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή ζωντανής κουβέντας (chat))
- Αμφίδρομο λογιστικό (προγράμματα συμβουλευτικής με οδηγίες χρήσεως που επικεντρώνονται στην υποβοήθηση ανθρώπων μέσω συγκεκριμένων θεμάτων)

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ**

Η πτυχιακή εργασία έχει θέμα « Η χρησιμοποίηση της νέας τεχνολογίας ως μέσο Συμβουλευτικής ». Αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό και συνολικά αποτελείται από εννέα κεφάλαια.

Το πρώτο μέρος είναι το θεωρητικό και περιέχει έξι κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο έχει τίτλο « Εισαγωγή ». Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται ένα μικρός πρόλογος για το θέμα της πτυχιακής μας εργασίας, θα γίνει εννοιολογικός προσδιορισμός των κυριότερων όρων της πτυχιακής μας εργασίας ενώ παράλληλα θα περιγραφεί και ο σκοπός της μελέτης αυτής.

Στο δεύτερο κεφάλαιο με τίτλο « Η Συμβουλευτική ως επιστήμη » θα αναλυθεί η έννοια της Συμβουλευτικής (ορισμός, ιστορική αναδρομή, εξέλιξη, θεωρητικές προσεγγίσεις), θα γίνει αναφορά για τα είδη της Συμβουλευτικής καθώς και ανάλυση της Συμβουλευτικής στην κοινωνική εργασία και τέλος θα γίνει μια μικρή αναφορά για την Συμβουλευτική αντιμετώπη σε ένα ηλεκτρονικό κόσμο.

Στο τρίτο κεφάλαιο με τίτλο « Συμβουλευτική και αξιοποίηση νέων τεχνολογιών » αναφέρεται η ψυχολογική στήριξη μέσω τηλεφώνου καθώς και η Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία μέσω Διαδικτύου όπου γίνεται μια εκτενής ανάλυση αυτών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο με τίτλο « Η δεοντολογία στη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών » θα αναλυθούν οι κίνδυνοι και τα πλεονεκτήματα στη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών, καθώς και τα δεοντολογικά ζητήματα που προκύπτουν ενώ θα γίνει και μια μικρή αναφορά στις υπηρεσίες ασφάλειας από τις απειλές του Διαδικτύου.

Στο πέμπτο κεφάλαιο με τίτλο « Παρουσίαση τηλεφωνικών γραμμών στήριξης στην χώρα μας » θα παρουσιαστούν οι τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ανά πληθυσμιακή ομάδα όπου για κάθε μία θα αναφέρονται και κάποια εισαγωγικά στοιχεία.

Στο έκτο κεφάλαιο με τίτλο « Παρουσίαση ηλεκτρονικών ιστοσελίδων online Συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας » θα παρουσιαστούν οι ηλεκτρονικές ιστοσελίδες που παρέχουν online συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία.

Το δεύτερο μέρος της πτυχιακής μας εργασίας είναι το ερευνητικό μέρος και περιλαμβάνει τρία κεφάλαια. Το έβδομο κεφάλαιο με τίτλο «Μεθοδολογία Έρευνας» περιλαμβάνει τον σχεδιασμό της έρευνας, την μεθοδολογική προσέγγιση, τους σκοπούς και τους στόχους, τις

ερευνητικές υποθέσεις, τον πληθυσμό- δείγμα, τα ερευνητικά εργαλεία, τους περιορισμούς της έρευνας, τον τόπο και τον χρόνο διεξαγωγής της έρευνας, ζητήματα ηθικής και Δεοντολογίας της έρευνας και τέλος περιλαμβάνει την κωδικοποίηση και στατιστική ανάλυση καθώς και την περιγραφική κατανομή του δείγματος.

Στο κεφάλαιο όγδοο με τίτλο «Αποτελέσματα - Συζήτηση» θα αναλυθούν τα αποτελέσματα της έρευνας.

Στο κεφάλαιο ένατο με τίτλο «Συμπεράσματα - Προτάσεις» θα αναλυθούν τα συμπεράσματά μας από την έρευνα ενώ καταγράφονται και οι προτάσεις μας για το συγκεκριμένο ζήτημα.

Ακολουθεί η βιβλιογραφία και το παράρτημα που συμπεριλαμβάνει το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας, τους νόμους που χρησιμοποιήθηκαν στη βιβλιογραφία και τους Διεθνείς Κώδικες Δεοντολογίας για την εργασία μέσω διαδικτύου.

## ***Abstract***

The diplomatic work entitled as “The use of new technology as a mean of counseling”. It is constituted by two parts, the theorist and inquiring, and globally from nine chapters.

The first part is the theorist and contains six chapters. The first chapter has title “Introduction”. In this capital will be a short prologue on the subject of our diplomatic work, will be conceptual definition of key terms of our diplomatic work, while described the purpose of this study.

In the second chapter titled “ The counseling as a science” will be analyzed the mean of counseling (definition, chronology, development, theoretical approaches) will refer of types of counseling and analysis of counseling on social work and finally there will be a short reference for the counseling faces in a digital world.

In the third chapter titled “Counseling and exploitation new technologies” refers to the psychological support through telephone and counseling and psychotherapy through the internet with a comprehensive analysis of these.

In the fourth chapter titled “ The ethics of new technologies” will be analyzed the risks and advantages to using new technologies and the ethical issues that raised and will make a brief reference to the security services from internet threats.

In the fifth chapter titled “Presentation of telephone support line in our country”, will be presented the telephone support lines per population group where each one will be referred to an input.

In the sixth chapter titled “Presentation of online websites in online counseling and psychotherapy”, will be presented online sites that provide online counseling and psychotherapy in Greece.

The second part of this thesis is the inquiring part and includes three chapters. The seventh chapter titled “Methodology of research” includes the planning of research, the methodological approach, the aims and objectives, the inquiring affairs, the population and the sample, the researching tools, the limitations of research, the place and time of research, and finally includes the coding and statistical analysis and the descriptive breakdown of the sample.

In the eighth chapter titled “Results – Discussion” will be analyzed the results of our research.



In the ninth chapter titled “Conclusions – Proposals” will be analyzed our conclusions of our research while will be analyzed and our proposals.

It follows our literature and the annex that includes the questionnaire of this research and the telephones support lines abroad.

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

### **Contents**

<b>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</b> .....	<b>iii</b>
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ</b> .....	<b>ix</b>
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></b> .....	<b>14</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>14</b>
<b>ΣΚΟΠΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ</b> .....	<b>14</b>
<b>ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ</b> .....	<b>15</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup></b> .....	<b>18</b>
<b>Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΩΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗ</b> .....	<b>18</b>
2.1 ΕΙΣΓΩΓΗ.....	18
2.2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	18
2.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	19
2.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΑΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	21
2.5 ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ.....	24
2.5.1 ΤΡΕΙΣ ΣΧΟΛΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	24
Η ΨΥΧΟΔΥΝΑΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ .....	24
2.5.2 ΕΙΔΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ.....	27
2.6 Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	31
2.7 ΣΤΑΔΙΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ .....	32
2.8 Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΗ ΣΕ ΕΝΑΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΟΣΜΟ.....	35
2.9 ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ.....	35

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup></b> .....	<b>37</b>
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ</b> .....	<b>37</b>
3.1 Εισαγωγή.....	37
3.2 Ψυχολογική στήριξη μέσω τηλεφώνου.....	37
3.2.1 Ιστορική αναδρομή.....	37
3.2.2 Στόχοι και σκοποί των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.....	38
3.2.3 Η τηλεφωνική επαφή.....	41
3.2.4 Αρχή του απορρήτου.....	45
3.2.5 Δομή και Στελέχωση των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.....	50
3.2.6 Δεξιότητες και τεχνικές των ειδικών στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης ...	53
3.3 Συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία μέσω διαδικτύου.....	60
3.3.1 Ιστορική αναδρομή.....	63
3.3.2 Σκοποί της συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας μέσω διαδικτύου.....	63
3.3.3 Η διαδικτυακή επαφή.....	64
3.3.4 Δομή και στελέχωση των διαδικτυακών τόπων συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας.....	70
3.3.5 Δεξιότητες και τεχνικές των ειδικών στους διαδικτυακούς τόπους συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας.....	71
3.4 Ανακεφαλαίωση.....	79
 <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup></b> .....	 <b>80</b>
<b>Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ</b> .....	<b>80</b>
4.1 Εισαγωγή.....	80
4.2 Κίνδυνοι και πλεονεκτήματα στη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών στη ψυχολογική υποστήριξη.....	80
4.3 Δεοντολογικά ζητήματα στη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών.....	83
4.4. Υπηρεσίες ασφάλειας από τις απειλές του διαδικτύου.....	84
 <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup></b> .....	 <b>87</b>
<b>ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ</b> .....	<b>87</b>
5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	87

5.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΝΑ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ.....	88
5.2.1 ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗ ΥΓΕΙΑ .....	88
5.2.2 ΚΑΚΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ .....	92
5.2.3 ΠΑΙΔΙΑ – ΕΦΗΒΟΙ .....	98
5.2.4 ΣΤΡΑΤΕΥΣΙΜΟΙ.....	106
5.2.5 ΝΕΟΙ.....	111
5.2.6. ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ .....	114
5.2.7 ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ .....	121
5.2.8 ΚΑΡΚΙΝΟΠΑΘΕΙΣ.....	125
5.2.9 ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΙ.....	131
5.2.10 ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ .....	137
5.2.11. ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ .....	142
5.3 Επιπλέον γραμμές.....	145
5.4.ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ .....	146
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>.....</b>	<b>147</b>
<b>ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ONLINE ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ....</b>	<b>147</b>
6.1 Εισαγωγή.....	147
6.2. Παρουσίαση ηλεκτρονικών ιστοσελίδων online συμβουλευτικής από υπηρεσίες.....	147
6.3. Ανακεφαλαίωση.....	151
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>.....</b>	<b>152</b>
<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>152</b>
7.1 Σχεδιασμός της έρευνας .....	152
7.2 Μεθοδολογική προσέγγιση .....	153
7.3 Σκοποί και στόχοι της έρευνας .....	153
7.4 Ερευνητικές υποθέσεις και ερωτήματα έρευνας.....	153
7.5 Πιλοτική Έρευνα.....	154
7.6 Πληθυσμός-Δείγμα .....	154
7.7 Ερευνητικά Εργαλεία .....	155

7.8 Δυσκολίες της έρευνας .....	156
7.9 Τόπος και χρόνος διεξαγωγής της έρευνας.....	156
7.10 Ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας της έρευνας .....	157
7.11 Κωδικοποίηση και Στατιστική Ανάλυση .....	157
7.12 Περιγραφική κατανομή του Δείγματος .....	158
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup> .....</b>	<b>159</b>
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....</b>	<b>159</b>
Αποτελέσματα.....	159
Συζήτηση.....	208
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9<sup>ο</sup> .....</b>	<b>211</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ .....</b>	<b>211</b>
Συμπεράσματα.....	211
Προτάσεις.....	213
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>214</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....</b>	<b>220</b>

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θεωρούμε χρέος μας να εκφράσουμε τις θερμότερες ευχαριστίες μας στον επιβλέποντα καθηγητή μας Δρ Ιωάννη Δρίτσα για την συνεχή καθοδήγηση και αμέριστη υποστήριξη κατά την διάρκεια της συγγραφής της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Μα πάνω από όλα, θέλουμε να τον ευχαριστήσουμε για την εμπιστοσύνη που έδειξε στις δυνατότητες και την θέλησή μας.

Ολοκληρώνοντας, θα θέλαμε να καταθέσουμε τις ευχαριστίες μας στους ανθρώπους που εργάζονται στις τηλεφωνικές γραμμές καθώς και στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας που εργάζονται στις κοινωνικές υπηρεσίες του Δ. Πατρέων για την ευαισθητοποίηση που έδειξαν για το έργο μας και την προθυμία τους να μας βοηθήσουν σε αυτό. Τους ευχόμαστε να συνεχίσουν την δύσκολη και ιδιαίτερη εργασία τους με αγάπη και σεβασμό προς τον άνθρωπο, με επαγγελματισμό, πάθος, δύναμη και υπομονή.

Τέλος, είναι υποχρέωσή μας να ευχαριστήσουμε τις οικογένειές μας για την ηθική και οικονομική ενίσχυση καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**

### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

#### **ΣΚΟΠΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ**

Οι σύγχρονοι ρυθμοί ζωής και οι απαιτήσεις της εποχής που ζούμε, αυξάνουν την επιθυμία για αμεσότητα, ταχύτητα και άνεση σε οτιδήποτε απολαμβάνει ο άνθρωπος σήμερα. Έχοντας, λοιπόν, ως βάση πως η συμβουλευτική και η ψυχοθεραπεία δεν είναι πολυτέλεια, αλλά ανάγκη, σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο η αμεσότητα, η ταχύτητα και η άνεση μπορούν να προσαρμοστούν στη συμβουλευτική στήριξη και την ψυχοθεραπεία. Το μέσο φυσικά είναι η τεχνολογία· πώς μπορεί η τεχνολογία να γίνει εργαλείο στα χέρια των επαγγελματιών ψυχικής υγείας; Γίνεται εργαλείο παίρνοντας τη μορφή των τηλεφωνικών γραμμών ψυχολογικής στήριξης και της διαδικτυακής συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας.

Εκτός, λοιπόν, από τον τρόπο εφαρμογής της τεχνολογίας στη συμβουλευτική και τη ψυχοθεραπεία, σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να εξεταστούν τα κριτήρια και οι προϋποθέσεις που οι ειδικοί θα πρέπει να ακολουθήσουν στη χρήση της νέας τεχνολογίας στη δουλειά τους. Επιπρόσθετα, γίνεται η παρουσίαση και η ανάλυση όλων των τηλεφωνικών γραμμών υποστήριξης και των ιστοσελίδων διαδικτυακής συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας στη χώρα μας.

## **ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ**

**ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ:** Ο γενικός στόχος της Συμβουλευτικής είναι να δώσει στα άτομα ευκαιρίες να επεξεργασθούν θέματα που τα απασχολούν με το σκοπό να ζήσουν μια, κατά την κρίση τους, πιο ικανοποιητική και πολύπλευρη ζωή, προσωπικά, αλλά και σαν μέλη μιας ευρύτερης κοινωνίας (<http://hac.com.gr/media/files/katastatiko.pdf>).

**ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ:** Παρέμβαση (intervention) είναι οι προσχεδιασμένες ενέργειες που περιλαμβάνονται από τον κοινωνικό λειτουργό στη συνεργασία του με το άτομο – πελάτη με σκοπό την εξομάλυνση του προβλήματος του δεύτερου. Η παρέμβαση ακολουθεί τον καθορισμό του προβλήματος και της επιθυμίας (στόχος) για την επίλυσή του. Το μοντέλο παρέμβασης είναι οργανωμένο πακέτο ενεργειών που η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητά τους έχει διαπιστωθεί στην άσκηση Κοινωνικής εργασίας (ΠΑΠΑΙΩΑΝΝΟΥ 1998).

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:** Η Κοινωνική Εργασία είναι μια υπηρεσία η οποία παρέχεται από τον ειδικό (κοινωνικό λειτουργό), προς ένα ή περισσότερα άτομα προκειμένου να αντιμετωπίσουν ικανοποιητικά τις δυσκολίες που συναντούν στα πλαίσια της ατομικής ή της συλλογικής τους ζωής. Η κοινωνική εργασία μέσα από το φυσικό και κοινωνικό του περιβάλλον μέσω της αλληλεπίδρασης που υπάρχει μεταξύ τους, και αναπτύσσει παρεμβάσεις για την πρόληψη και την επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν στα πλαίσια αυτής της αλληλεπίδρασης (Καλλινικάκη, 1998).

**ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ:** Είναι η υπηρεσία κατά την οποία ένας ή μια εκπαιδευόμενος σύμβουλος εργάζεται με ένα πελάτη ή μια ομάδα πελατών μέσω τηλεφώνου, προκειμένου ο χρήστης της Υπηρεσίας να μπορέσει να διερευνήσει ή να επεξεργαστεί προσωπικές καταστάσεις, προβλήματα ή κρίσεις στο πλαίσιο μιας και μοναδικής συνεδρίας, μιας βραχυπρόθεσμης ή και μακροπρόθεσμης θεραπευτικής σχέσης (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΘΕΡΑΠΕΙΑ:** Ορίζεται ως η Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία που είναι διαθέσιμη στο Διαδίκτυο. Προϋπόθεση για την χρήση τέτοιας υπηρεσίας αποτελεί η πρόσβαση σε υπολογιστή που να έχει σύνδεση στο Διαδίκτυο από μέρους και των Συμβούλων και των δυνητικών χρηστών. Η Συμβουλευτική και η Ψυχοθεραπεία μέσω Διαδικτύου μπορεί να έχει την μορφή ηλεκτρονικών



μηνυμάτων (e-mails, chat, message boards) ή βιντεοκλήσεων και μπορεί να παραχθούν είτε ατομικά είτε σε ομάδα χρηστών. Χωρίζεται σε δυο μεγάλα είδη: την Συγχρονική ή Συγχρονισμένη Επικοινωνία και την Ασύγχρονη ( Barnard, 2010).

Ενώ σύμφωνα με Αμερικανικό Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων ορίζει την διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία ως την πρακτική επιστημονικής Συμβουλευτικής και παροχής πληροφοριών που λαμβάνει χώρα όταν ο πελάτης βρίσκεται σε διαφορετικές τοποθεσίες και χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικά μέσα μέσω της χρήσης διαδικτύου [Αμερικανικό Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων, (NBCC)].

**ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ:** Ως τηλεδιάσκεψη στις τηλεπικοινωνίες ορίζεται η ζωντανή ανταλλαγή και μαζική άρθρωση της πληροφορίας μεταξύ ατόμων και μηχανημάτων που δεν βρίσκονται στο ίδιο φυσικό σημείο αλλά συνδέονται μέσα από ένα τηλεπικοινωνιακό σύστημα που συνήθως είναι τηλεφωνική γραμμή. Εντούτοις η τεχνολογία είναι πιο σύνθετη από μια απλή τηλεφωνική κλήση. Ένα τηλεφωνικό σύστημα συνήθως προωθεί την τηλεδιάσκεψη υποστηρίζοντας υπηρεσίες για ήχο, βίντεο και δεδομένα μέσα από περισσότερα από ένα μέσα, όπως δηλαδή είναι το τηλέφωνο, ο τηλεγράφος, ο τηλετύπος, το ράδιο και η τηλεόραση. Συχνά οι τηλεδιασκέψεις αναφέρονται και ως τηλεσεμινάρια (<http://en.wikipedia.org/wiki/Videoconferencing> ).

**ΙΣΤΟΛΟΓΙΟ:** Το ιστολόγιο, γνωστό συχνά με την άκλιτη ονομασία **μπλογκ** (*blog*), είναι μορφή ιστοχώρου. Είναι λίστα καταχωρήσεων από την πιο πρόσφατη καταχώρηση στην παλαιότερη. Το περιεχόμενο των καταχωρήσεων μπορεί είναι οτιδήποτε, όπως Νέα , πολιτικοκοινωνικός σχολιασμός, σχολιασμός των μέσων μαζικής ενημέρωσης και των διασημοτήτων, προσωπικά ημερολόγια και ειδικά θέματα όπως τεχνολογία, μόδα, αθλητικά, τέχνες, γαστρονομία. Συνήθως δεν απαιτείται ενδελεχής επιμέλεια του κώδικα της ιστοσελίδας, μιας και συχνά είναι εγκατεστημένα αυτόματα συστήματα, που παρέχουν την δυνατότητα στο διαχειριστή του ιστολογίου να συντάξει μια καταχώρηση με πολύ λίγα βήματα (<http://el.wikipedia.org/wiki/istologio>).

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ:** Το Διαδίκτυο, γνωστό συνήθως και με την αγγλική άκλιτη ονομασία Internet, είναι ένα μέσο μαζικής επικοινωνίας (ΜΜΕ), όπως είναι για παράδειγμα και η τηλεόραση αν και η τελευταία έχει πολύ περιορισμένο αμφίδρομο χαρακτήρα. Ως μέσο έχει διπλή υπόσταση: η υλική (που αποτελείται από τον συνδυασμό δικτύων βασισμένων σε λογισμικό και υλικό), και η άυλη (αυτό, δηλαδή, που "κάνει" /

προσφέρει στην κοινωνία το Διαδίκτυο ως μέσο)  
(<http://el.wikipedia.org>).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**

### **Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΩΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗ**

#### **2.1 ΕΙΣΓΩΓΗ**

Η συγγραφή του παρόντος κεφαλαίου προκύπτει από την ανάγκη προσδιορισμού της Συμβουλευτικής, ώστε να γίνει σαφής ο ρόλος και η λειτουργία της. Σκοπός του κεφαλαίου αυτού είναι να προσδιορίσει την λειτουργία της Συμβουλευτικής, καθώς και της Συμβουλευτικής στην Κοινωνική Εργασία στην προσπάθεια να συνδέσει τη θεωρία που διέπει τις μεθόδους παρέμβασης της κοινωνικής εργασίας με τις δεξιότητες επικοινωνίας και τις τεχνικές συμβουλευτικής παρέμβασης. Επίσης επιχειρείται ο προσδιορισμός της θέσης της Συμβουλευτικής καθώς και της εξέλιξή της και την διαμόρφωσή της τόσο στην χώρα μας, όσο και αλλού. Επιπλέον θα γίνει μια προσπάθεια διευκρίνησης της άσκησης Συμβουλευτικής στους διάφορους κλάδους που έχει αναπτυχθεί στη σύγχρονη κοινωνία.

#### **2.2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Ο όρος συμβουλευτική (counseling) έχει, στην ευρεία του έννοια, πολλαπλές σημασίες. Για το λόγο αυτό προσεγγίζεται διαφορετικά από όσους ασχολούνται με αυτήν. Χρησιμοποιείται για να υποδηλώσει τρία κυρίως πράγματα:

A) Την υποστηρικτική σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στο/τη σύμβουλο και το άτομο, το οποίο ζητά τη βοήθειά του. Η σχέση αυτή δημιουργείται μέσα σε ένα πλαίσιο ειδικών συνθηκών και προϋποθέτει την ύπαρξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων εκ μέρους του πρώτου, όπως είναι η ικανότητά του να μπαίνει στην θέση του άλλου και να τον κατανοεί (empathic understanding), η αποδοχή του άλλου, ο σεβασμός του δικαιώματος του ατόμου να ρυθμίζει μόνο του τα της ζωής του, η συναισθηματική ανταπόκριση και άλλα παρόμοια.

B) Το σύνολο των δραστηριοτήτων και των μεθόδων που στηρίζονται σε διάφορες ψυχολογικές θεωρίες και τεχνικές και αποσκοπούν στην παροχή ψυχολογικής στήριξης σε άτομα, τα οποία συναντούν προβλήματα ή δυσκολίες στην καθημερινή τους ζωή.

Γ) Ένα ειδικό πεδίο εφαρμογής ψυχολογικών μεθόδων με στόχο την υποστήριξη αυτών που συναντούν προβλήματα ή δυσκολίες στην ζωή

τους, δεν υποφέρουν όμως από σοβαρές διαταραχές της συμπεριφοράς (ΚΑΣΣΩΤΑΚΗΣ, 2004).

Σύμφωνα με την Ελληνική Εταιρεία Συμβουλευτικής η Συμβουλευτική είναι μια διαδικασία αλληλεπίδρασης μεταξύ του/της συμβούλου και του/των ατόμων που απευθύνονται σε αυτόν, η οποία προσεγγίζει κοινωνικά, πολιτισμικά, κοινωνικοοικονομικά και συναισθηματικά θέματα.

Ο γενικός στόχος της Συμβουλευτικής είναι να δώσει στα άτομα ευκαιρίες να επεξεργασθούν θέματα που τα απασχολούν με το σκοπό να ζήσουν μια, κατά την κρίση τους, πιο ικανοποιητική και πολύπλευρη ζωή, προσωπικά, αλλά και σαν μέλη μιας ευρύτερης κοινωνίας (<http://hac.com.gr/media/files/katastatiko.pdf>).

Η Συμβουλευτική μπορεί να χρησιμοποιείται για αντιμετώπιση ή/και λύση συγκεκριμένων προβλημάτων, λήψη αποφάσεων, θέματα αυτοανάπτυξης, αντιμετώπιση κρίσεων, βελτίωση των σχέσεων με άλλους, ανάπτυξη αυτοσυνειδητοποίησης και αυτογνωσίας και διεργασία συναισθημάτων εσωτερικής σύγκρουσης.

Για την επίτευξη των ως άνω στόχων, χρησιμοποιούνται διαφορετικές μέθοδοι Συμβουλευτικής που είναι βιβλιογραφικά τεκμηριωμένες ( ενδεικτικά : ψυχοδυναμική / Freud, Adler, Jung, συστημική, οικογενειακή, προσωποκεντρική / Carl Rogers, συμπεριφοριστική - γνωστική κ.α.). Η μέθοδος ( προσέγγιση ) που εφαρμόζει ο κάθε σύμβουλος κατά την άσκηση της Συμβουλευτικής βασίζεται στην ειδική θεωρητική και πρακτική του εκπαίδευση, με την οποία αποκτά την εξειδίκευσή του

(<http://hac.com.gr/media/files/katastatiko.pdf>).

### **2.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Η συμβουλευτική ως ξεχωριστό επάγγελμα ωρίμασε μόλις την δεκαετία του 1950 και συνεπώς η κατανόηση της ιστορίας της ψυχοθεραπείας είναι απαραίτητη για να βρούμε τον συνδετικό κρίκο μεταξύ της συμβουλευτικής και των παλαιότερων μορφών της επούλωσης – θεραπείας και της περίθαλψης.

Οι διαφορετικές μορφές συμβουλευτικής έκαναν την εμφάνισή τους στα σχολεία και τα πανεπιστήμια στις δεκαετίες 1920 και 1930 ως επαγγελματική καθοδήγηση, καθώς και ως υπηρεσία που απευθυνόταν σε νέους με δυσκολίες προσαρμογής στην σχολική και την πανεπιστημιακή ζωή (Leod, 2005).

Επιπλέον η συμβουλευτική έχει πολύ βαθιές ρίζες στον τομέα παροχής εθελοντικών υπηρεσιών. Ενδεικτικά αναφέρουμε πως ο μεγαλύτερος

αποκλειστικός φορέας παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών στην Βρετανία, το Εθνικό Συμβούλιο Καθοδήγησης Γάμου ( National Marriage Guidance Council – RELTE), συστήθηκε κατά την δεκαετία του 1940 από μια ομάδα ανθρώπων οι οποίοι ανησυχούσαν για την τότε πρόσφατη, απειλή του πολέμου προς γάμο. Όμοια, άλλες ομάδες εθελοντών σύστησαν φορείς παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής, για παράδειγμα, ειδικούς σε περιπτώσεις βιασμού, απώλειας και πένθους και σε ζητήματα που σχετίζονται με την ομοφυλόφιλα άτομα, άντρες και γυναίκες, καθώς και με την κακοποίηση ενηλίκων.

Η συνύπαρξη παραδόσεων εθελοντικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα με τις ισχυρά ψυχοθεραπευτικές και, σχετικά διεσπαρμένες, θρησκευτικές παραδόσεις υποδηλώνει πως ανέκαθεν υπήρχε μια μορφή συμβουλευτικής που εστιάζει το βλέμμα της στα τρέχοντα κοινωνικά προβλήματα κάθε εποχής (Leod, 2005).

Σύμφωνα όμως με τον Δημητρόπουλο (2000) η συμβουλευτική είναι μια επιστημονικά νέα περιοχή που, στην σημερινή τουλάχιστον μορφή της, αναπτύχθηκε και διαμορφώθηκε ουσιαστικά στον αιώνα μας. Όμως, η προβληματική και η θεματική που σήμερα εντάσσονται στον χώρο της Συμβουλευτικής προϋπήρχαν, και λειτουργίες που σήμερα αποτελούν τον κορμό της Συμβουλευτικής υλοποιούνται από αιώνες, από την αρχαιότητα (ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ 2000).

Υπάρχουν συγκεκριμένες αναφορές στην Αίγυπτο, την Κίνα, και φυσικά την Αρχαία Ελλάδα. Τις ρίζες αυτές πρέπει βέβαια να τις αναζητήσει κανείς μέσα στις δραστηριότητες διαφόρων επιστημών, από τις οποίες αντλεί και η συμβουλευτική σήμερα: στη Φιλοσοφία, στην Ψυχολογία, στην Κοινωνιολογία, στην Οικονομική Επιστήμη, στην Παιδαγωγική.

Ίσως το πιο σαφές αρχικό ιστορικό σημείο αναφοράς σε θέματα Συμβουλευτικής, ιδιαίτερα στην κοινωνική και επαγγελματική της διάσταση, δίνεται στην Πολιτεία του Πλάτωνα.

Στην σύγχρονη εποχή, ιδιαίτερα κατά τους δυο τελευταίους αιώνες, η Συμβουλευτική αρχίζει να μορφοποιείται, αρχικά σε δύο κύριους τομείς εφαρμογής της: αυτόν που σχετίζεται με την επιλογή επαγγέλματος (οπότε γίνεται λόγος για «Επαγγελματική Συμβουλευτική» σύμφωνα με τον «Επαγγελματικό Προσανατολισμό») και την ψυχική υγεία (ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ, 2000).

## 2.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΑΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

Είναι προφανές ότι στην ανάπτυξη της συμβουλευτικής συντέλεσαν αποφασιστικά μερικοί παράγοντες, οι οποίοι θα μπορούσαν για λόγους πρακτικούς να θεωρηθούν ότι ανήκουν σε δύο κατηγορίες: σ' εκείνους που αναφέρονται στην *ανάγκη* για προώθηση και ανάπτυξη της συμβουλευτικής, και σ' εκείνους που απλώς *διευκόλυναν* την ανάπτυξη και διαμόρφωσή τους.

Α. Στην **πρώτη ομάδα** εντάσσονται όλοι εκείνοι οι λόγοι που *έκαναν επιτακτική την ανάγκη* καθιέρωσης γενικά των θεσμών και των υπηρεσιών επικούρησης του ανθρώπου. Αυτοί οι λόγοι αναφέρονται σε διάφορους τομείς της κοινωνικής ζωής και οργανωμένης κοινωνίας: τον κοινωνικό, τον εκπαιδευτικό, τον επαγγελματικό, τον ψυχολογικό, τον συναισθηματικό, ακόμη ίσως και το φιλοσοφικό, τον ιδεολογικό κ.ο.κ.

Παρακάτω γίνεται μια ενδεικτική μόνο αναφορά σε κάποιους από τους παράγοντες αυτούς:

- i. *Στον εκπαιδευτικό χώρο* ανάγκη για συμβουλευτική των ατόμων των σημερινών κοινωνιών, ιδίως των νέων ατόμων, προκάλεσαν μεταξύ άλλων η αύξηση του εύρους και του βάθους της παιδείας, η ύπαρξη ανισοτήτων στις ευκαιρίες για αξιοποίηση των αγαθών που παρέχει η Εκπαίδευση, η αναγκαστική πλέον επιλογή για τις ανώτερες βαθμίδες εκπαίδευσης.
- ii. *Στον τομέα της αγοράς εργασίας* την ανάγκη για θέσπιση συμβουλευτικών δραστηριοτήτων την προκάλεσαν παράγοντες όπως η αλματώδης τεχνολογική εξέλιξη, η αυτοματοποίηση πολλών μέσων παραγωγής, η διαφοροποίηση των ατόμων απέναντι στην παραγωγή, η ανάγκη για συμβουλευτική συμπαράσταση των εργαζομένων στους χώρους εργασίας, η δυσκολία απόκτησης πληροφοριών κτλ.
- iii. *Στον κοινωνικό τομέα* η ίδια ανάγκη στοιχειοθετείται ως αποτέλεσμα των κοινωνικών αναστατώσεων που προκλήθηκαν είτε από την οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη, είτε από την πολιτισμική και πολιτική εξέλιξη, είτε από την κοινωνική ανισότητα είτε από ιδεολογικές ανακατατάξεις της εποχής μας κ.ο.κ.
- iv. *Στον τομέα της ψυχικής υγείας* και γενικότερα της υγείας και πρόνοιας υπήρξαν αλματώδεις διαφοροποιήσεις στο τέλος του περασμένου και περισσότερο στον εικοστό αιώνα. Παρά τα θεματικά επιτεύγματα στον τομέα της Ιατρικής (σωματική υγεία) φαίνεται ότι στον χώρο της ψυχικής υγείας υπάρχει χειροτέρευση, ιδίως μάλιστα υπό το πρίσμα των διαφοροποιήσεων στην έννοια της ψυχικής υγείας και την διερεύνησή της ώστε να περιλαμβάνει πολλών ειδών προβλήματα.

**B. Στην δεύτερη ομάδα** εντάσσονται οι παράγοντες που λειτούργησαν, με σκόπιμο και οργανωμένο τρόπο ή έστω και συμπτωματικά, διευκολυντικά στην εξέλιξη της Συμβουλευτικής.

- i. Ένας παράγοντας που έπαιξε καθοριστικό ρόλο είναι το ενδιαφέρον που αναπτύχθηκε στον αιώνα μας για τον άνθρωπο. Η ανθρωπιστική τάση που εκδηλώθηκε ιδίως από τις αρχές του εικοστού αιώνα έστρεψε το ενδιαφέρον της οργανωμένης κοινωνίας προς τον ίδιο τον άνθρωπο. Το ενδιαφέρον αυτό, που προκλήθηκε κατά ένα μεγάλο μέρος από την ώθηση που έδωσε η Υπαρξιστική Φιλοσοφία και εκδηλώθηκε μέσα από την Ανθρωπιστική και Υπαρξιστική Ψυχολογία, αποτέλεσε ένα σημαντικό βήμα για την άνδρωση της Συμβουλευτικής, της οποίας το ενδιαφέρον εστιάζεται στο ίδιο το άτομο και την αυτοπραγμάτωση του.
- ii. Ένας άλλος παράγοντας είναι η εξάπλωση της Ψυχολογίας και η καθιέρωση της ως ξεχωριστής επιστήμης. Από την Ψυχολογία, η Συμβουλευτική δανείστηκε ένα σημαντικό μέρος της θεωρίας της, της μεθοδολογίας της, της πράξης της. Εξάλλου ένας κλάδος της Ψυχολογίας είναι η Συμβουλευτική Ψυχολογία.
- iii. Το ενδιαφέρον των σημερινών κοινωνιών για την *ψυχική υγεία* και την σωστή εξέλιξη του ανθρώπου είναι ένας ακόμη παράγοντας.
- iv. Η *ανάπτυξη της ψυχομετρίας*, που οδήγησε στην κατασκευή πολλών έγκυρων και αξιόπιστων τεστ που μετρούν διάφορες ικανότητες, διάφορα ατομικά χαρακτηριστικά κτλ. Του ανθρώπου αποτέλεσε ένα σημαντικό μέσο στην υλοποίηση των σκοπών της Συμβουλευτικής.
- v. Τα *διάφορα κινήματα αναμόρφωσης της παιδείας*, ιδίως αυτά που υποστήριζαν την ατομοκεντρική (μαθητοκεντρική) προσέγγιση στην εκπαιδευτική προσπάθεια, έδωσαν μια σημαντική ώθηση στην Συμβουλευτική, γιατί οι αρχές της υιοθετούνταν σε όλο και μεγαλύτερη έκταση ως αρχές της αγωγής.
- vi. Η *θετική προδιάθεση* που σιγά σιγά αναπτύχθηκε τις τελευταίες δεκαετίες απέναντι στις *υπηρεσίες ψυχολογικής βοήθειας* ( και αντίστοιχα η αποβολή της αρνητικής προδιάθεσης, επιφυλακτικότητας, ίσως και εχθρότητας που υπήρχε προηγουμένως – και ίσως σε κάποια έκταση υπάρχει ακόμη), απέναντι στις δυνατότητες αλλά και προθέσεις τους να βοηθήσουν πραγματικά τον άνθρωπο.
- vii. Η εξοικείωση του μέσου ανθρώπου με την έννοια του *αποκλίνοντος*, του ειδικού, η *αποδοχή του ατόμου με ειδικές ανάγκες*, η αύξηση του ενδιαφέροντος για το άτομο αυτό και η αναζήτηση τρόπων συμπαράστασης και βοήθειας.
- viii. Η κίνηση για *εξανθρωπισμό της εργασίας*, βελτίωση των συνθηκών παραμονής στο επαγγελματικό χώρο, η αύξηση δύναμης πίεσης από μέρους των εργαζομένων, η αναγνώριση της ανάγκης για βοήθεια επαγγελματικής προσαρμογής, αντιμετώπισης του εργασιακού

άγχους κτλ. Είναι στοιχεία που έπαιξαν σοβαρό ρόλο (ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ, 2000).

Όσο αφορά την εξέλιξη της Συμβουλευτικής στην χώρα μας «εισήχθη» τελευταία. Μάλιστα η εισαγωγή αυτή έγινε, ως συνήθως άναρχα και σπασμωδικά, και δεν είναι κανείς σε θέση να πει με βεβαιότητα που εφαρμόζεται και τι ακριβώς. Ίσως με εξαίρεση την διάσταση που αφορά τον Προσανατολισμό ,για την εφαρμογή του οποίου σε συγκεκριμένες χώρες έχει ενδιαφερθεί η ίδια η Πολιτεία και υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες πάνω στο τι ακριβώς γίνεται, που, από ποιον κτλ., είναι μάλλον νεφελώδης η κατάσταση σήμερα (ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ, 2005).

Ενώ ο Προσανατολισμός, στην πρόσφατη «παρουσία» του στην χώρα μας, συμπληρώνει μια ιστορία μισού περίπου αιώνα, και αυτή κυρίως στις υπηρεσίες απασχόλησης και στην Εκπαίδευση, η Συμβουλευτική καθυστέρησε ακόμη περισσότερο, Σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση και ανάπτυξη της έπαιξε η ίδρυση της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π (Ελληνική Εταιρεία Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού) καθώς και η έκδοση του ειδικού περιοδικού Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ, 2000).

Παράλληλα όμως σύμφωνα με τον John McLeod (2005), οι παράγοντες που ευθύνονται στην εξάπλωση της συμβουλευτικής είναι οι εξής :

- I. Σε ένα μεταμοντέρνο κόσμο, τα άτομα έχουν αυτόματα επίγνωση των διαθέσιμων επιλογών σχετικά με την ταυτότητά τους. Ο εαυτός έχει ένα «σχέδιο» και η συμβουλευτική είναι ένας τρόπος αυτόματης επιλογής ταυτότητας.
- II. Επαγγέλματα σχετικά με την περίθαλψη και τους ανθρώπους, όπως η νοσηλευτική, η ιατρική, η διδασκαλία και η κοινωνική εργασία, τα οποία είχαν ένα συμβουλευτικό ρόλο κατά τις δεκαετίες του 1970 και 1980, συρρικνώθηκαν οικονομικά και διαχειριστικά. Όσοι ασκούσαν τα επαγγέλματα αυτά δεν είχαν χρόνο πλέον να ακούσουν τα προβλήματα των πελατών τους. Για να διατηρήσουν την ποιότητα της επαφής με αυτούς, πολλοί μετεκπαιδεύτηκαν στη συμβουλευτική και, κατά συνέπεια, δημιούργησαν ειδικευμένους ρόλους συμβούλου εντός των φορέων στους οποίους απασχολούνται.
- III. Πολλοί σύμβουλοι διαθέτουν επιχειρηματικό πνεύμα και αξιοποιούν τις υπηρεσίες τους σε νέες ομάδες καταναλωτών. Λόγου χάρη, ο διευθυντής προσωπικού μιας μεγάλης εταιρείας διαθέτει αρχείο με διαφημιστικά φυλλάδια συμβούλων και φορέων παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής που προθυμοποιούνται να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους υπαλλήλους της εταιρείας.
- IV. Η Συμβουλευτική διαφημίζεται τακτικά από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και τις περισσότερες φορές η διαφήμιση αυτή είναι θετική.
- V. Εξακολουθούμε να ζούμε σε μια κατακερματισμένη και αποξενωμένη κοινωνία όπου υπάρχουν άνθρωποι που αισθάνονται την



έλλειψη ενός συστήματος συναισθηματικής και κοινωνικής υποστήριξης. Σε μια μεγάλη πόλη, για παράδειγμα, ίσως υπάρχουν πολυπληθείς ομάδες προσφύγων. Όλο και περισσότερο άνθρωποι ζουν μόνοι.

Συνεπώς υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορεί να συνδέονται με την εξάπλωση της Συμβουλευτικής. Είναι σαφές ότι η συμβουλευτική αναπτύχθηκε κυρίως ως απάντηση στις απαιτήσεις και τις πιέσεις της κοινωνίας και όχι τόσο επειδή η έρευνα ή κάποια άλλα στοιχεία απέδειξαν την αποτελεσματικότητά της (Leod, 2005).

## **2.5 ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Μια θεωρητική προσέγγιση παρουσιάζει μια μεμονωμένη θέση αναφορικά με την θεωρία και την πρακτική της Συμβουλευτικής. Μια σχολή συμβουλευτικής συνδέεται με την ομαδοποίηση πολλών διαφορετικών θεωρητικών προσεγγίσεων παρόμοιου χαρακτήρα, υπό την έννοια ότι διαθέτουν συγκεκριμένα σημαντικά χαρακτηριστικά που τις διακρίνουν από θεωρητικές προσεγγίσεις άλλων σχολών συμβουλευτικής.

Οι τρεις βασικές σχολές που επηρεάζουν την σύγχρονη συμβουλευτική και ψυχοθεραπευτική πράξη είναι η ψυχοδυναμική, η ανθρωπιστική, και η γνωστική- συμπεριφοριστική. Σε κάποιες περιπτώσεις η ανθρωπιστική σχολή περιλαμβάνει υπαρξιακές θεραπευτικές προσεγγίσεις, λαμβάνοντας έτσι τον ευρύτερο τίτλο της ανθρωπιστικής- υπαρξιακής σχολής. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται ώστε να μην αναδεικνύονται υπερβολικά οι διαφορές μεταξύ των σχολών συμβουλευτικής δεδομένου ότι μεταξύ τους υπάρχουν τόσο ομοιότητες όσο και διαφορές (ΜΑΛΙΚΙΩΣΗ-ΛΟΪΖΟΥ, 2009).

### **2.5.1 ΤΡΕΙΣ ΣΧΟΛΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

#### **Η ΨΥΧΟΔΥΝΑΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

Ο όρος «ψυχοδυναμικός» αναφέρεται στη μεταφορά ψυχικής ή νοητικής ενέργειας των διαφορετικών δομών και επιπέδων της συνείδησης στο ψυχικό όργανο του ατόμου. Οι ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις εστιάζονται στη σημασία των επιρροών του ασυνείδητου στο τρόπο λειτουργίας του ατόμου. Η Συμβουλευτική έχει σκοπό να αυξήσει την ικανότητα των ανθρώπων να ασκούν μεγαλύτερο συνειδητό

έλεγχο στη ζωή τους. Η ανάλυση ή η ερμηνεία των ονείρων ενδέχεται να αποτελεί κεντρική διαδικασία συμβουλευτικής.

## **Η ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

Αυτή η σχολή στηρίζεται στον ανθρωπισμό, ένα σύστημα αξιών και πεποιθήσεων που δίνει έμφαση στα καλύτερα στοιχεία του ανθρώπινου είδους και στις ικανότητες του ατόμου να αναπτύσσει το δυναμικό του. Οι ανθρωπιστές σύμβουλοι επικεντρώνονται στην ενίσχυση των ικανοτήτων του συμβουλευόμενου ατόμου έτσι ώστε αυτό να βιώνει τα αισθήματά του και παράλληλα να σκέφτεται και να δρα σε αρμονία με τις βαθύτερες τάσεις του, προκειμένου να πραγματώσει τον εαυτό του ως μοναδικό άτομο (ΜΑΛΙΚΙΩΣΗ-ΛΟΪΖΟΥ, 2009).

## **Η ΓΝΩΣΤΙΚΗ- ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΣΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

Η παραδοσιακή συμπεριφοριστική συμβουλευτική εστιάζεται κυρίως στην αλλαγή των παρατηρήσιμων συμπεριφορών μέσω της επιβολής διαφορετικών συνεπειών ή ανταμοιβών. Η γνωστική- συμπεριφοριστική σχολή διευρύνει τη συμπεριφοριστική συμβουλευτική για να συμπεριλάβει τη μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι σκέπτονται αναφορικά με την δημιουργία, την διατήρηση και την αλλαγή των προβλημάτων τους. Στις γνωστικό -συμπεριφοριστικές προσεγγίσεις οι σύμβουλοι αξιολογούν τους συμβουλευόμενους και στην συνέχεια παρεμβαίνουν για να τους βοηθήσουν να αλλάξουν συγκεκριμένους τρόπους σκέψης και συμπεριφοράς οι οποίοι συμβάλλουν στην διατήρηση των προβλημάτων τους (ΜΑΛΙΚΙΩΣΗ-ΛΟΪΖΟΥ, 2009).

Παρακάτω παρουσιάζονται δυο πιθανώς σημαντικότερες θεωρητικές προσεγγίσεις καθεμιάς από τις τρεις βασικές σχολές συμβουλευτικής:

## **ΨΥΧΟΔΥΝΑΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

### **Κλασική Ψυχανάλυση- Δημιουργός: Sigmud Freud (1856-1939)**

Εστιάζεται κυρίως στους ασυνείδητους παράγοντες που σχετίζονται με την βρεφική σεξουαλικότητα στην ανάπτυξη της νεύρωσης. Η ψυχανάλυση, η οποία μπορεί να διαρκέσει πολλά χρόνια, δίνει έμφαση στην θεραπευτική επεξεργασία της μεταβίβασης (σύμφωνα με την οποία οι πελάτες αντιλαμβάνονται τους θεραπευτές τους ως ενσαρκώσεις σημαντικών προσώπων της παιδικής τους ηλικίας) και στην ερμηνεία των ονείρων.

### **Αναλυτική Θεραπεία- Δημιουργός: Carl Jung (1875-1961)**

Διακρίνει το ασυνείδητο σε ατομικό και συλλογικό, με το τελευταίο να αποτελεί μια αποθήκη παγκόσμιων αρχέτυπων και αρχέγονων εικόνων. Η θεραπεία περιλαμβάνει την ανάλυση της μεταβίβασης, την ενεργητική φαντασία και την ανάλυση των ονείρων. Ο Jung ενδιαφερόταν με την εργασία με ασθενείς που διένυαν το δεύτερο ήμισυ της ζωής τους.

## **ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

### **Προσωποκεντρική Θεραπεία – Δημιουργός: Carl Rogers (1902-1987)**

Εστιάζεται στην πρωταρχικότητα της υποκειμενικής εμπειρίας και στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι μπορεί να χάσουν με την τάση αυτοπραγμάτωσής τους επειδή ενδοβάλλουν τις αξίες των άλλων και τις αντιμετωπίζουν σαν να είναι δικές τους. Η συμβουλευτική δίνει έμφαση σε μια σχέση που χαρακτηρίζεται από ενσυναίσθηση, σεβασμό και μη κτητική ζεστασιά (ΜΑΛΙΚΙΩΣΗ- ΛΟΪΖΟΥ, 2009).

### **Μορφολογική Θεραπεία- Δημιουργός: Fritz Perls (1893-1970)**

Σύμφωνα με την μορφολογική θεραπεία, τα άτομα γίνονται νευρωτικά επειδή χάνουν την επαφή με τις αισθήσεις τους και θέτουν εμπόδια στην ικανότητά τους να έχουν ισχυρή επαφή με το περιβάλλον τους. Η Συμβουλευτική εστιάζεται στην αύξηση της επίγνωσης και της ζωτικότητας των συμβουλευόμενων μέσω τεχνικών επίγνωσης, πειραμάτων, συμπάθειας και ματαίωσης, καθώς και εργασία με τα όνειρα (ΜΑΛΙΚΙΩΣΗ- ΛΟΪΖΟΥ, 2009).

## **ΓΝΩΣΤΙΚΟ- ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΣΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

### **Λογικοθυμική Θεραπεία της Συμπεριφοράς- Δημιουργός: Albert Ellis (1913-2007)**

Υποστηρίζει ότι το άτομο πρέπει να επανεκπαιδεύσει τον εαυτό του σε οτιδήποτε έχει σχέση με παράλογες πεποιθήσεις που οδηγούν σε ανεπιθύμητα αισθήματα και ηττοπαθείς πράξεις. Η Συμβουλευτική εστιάζεται στην αμφισβήτηση των παράλογων πεποιθήσεων των συμβουλευόμενων και στην αντικατάστασή τους με πιο λογικές πεποιθήσεις. Η βαθιά Συμβουλευτική συνεπάγεται την αλλαγή της φιλοσοφίας ζωής του ατόμου (ΜΑΛΙΚΙΩΣΗ- ΛΟΪΖΟΥ, 2009).

### **Γνωστική ή Γνωσιακή Θεραπεία – Δημιουργός: Aaron Beck (1921-)**

Σύμφωνα με την γνωστική ή γνωσιακή θεραπεία, τα άτομα αισθάνονται άσχημα επειδή λειτουργούν ως ελαττωματικοί επεξεργαστές

πληροφοριών και έχουν την τάση να καταλήγουν σε αβάσιμα συμπεράσματα. Η θεραπεία επιδιώκει να εκπαιδεύσει τους συμβουλευόμενους έτσι ώστε να ελέγχουν την ρεαλιστικότητα των σκέψεών τους μέσω τεχνικών όπως η σωκρατική μαιευτική, καθώς και μέσω της διεξαγωγής πειραμάτων στη πραγματική ζωή (Δρ. Συριοπούλου – Δελλή, 2005).

## **2.5.2 ΕΙΔΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Σύμφωνα με την κα. Μαλακιώση- Λοΐζου ( 1999) , τα είδη της συμβουλευτικής ψυχολογίας είναι τα παρακάτω:

### **1.ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Η εξελικτική συμβουλευτική , προσπαθεί να βοηθήσει το άτομο να επιλύσει τα προβλήματα του , να κατακτήσει την αυτογνωσία , και να εξακριβώσει ποιες ακριβώς είναι οι ικανότητές του (Μ. Μαλακιώση-Λοΐζου, 1999).

### **2. ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Η διευκολυντική συμβουλευτική προσπαθεί να οδηγήσει το άτομο στην καλύτερη λήψη αποφάσεων και αυτό γίνεται μέσα από την αναγνώριση των ικανοτήτων και των ενδιαφερόντων που έχει το άτομο όπως είναι η επιλογή επαγγέλματος, οι σχέσεις που έχει με τα αγαπημένα πρόσωπα και τους συνεργάτες.

Εδώ, πολύ σημαντικό ρόλο παίζουν οι δεξιότητες του ψυχολόγου που θα βοηθήσουν τη σχέση του με το συμβουλευόμενο. Τέτοιες δεξιότητες είναι η ενσυναίσθηση , η κατεύθυνση , η κατανόηση , το ζεστό κλίμα (Μαλακιώση- Λοΐζου , 1999).

### **3. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

Σύμφωνα με τον Brammer (1973), « Η κρίση είναι μια κατάσταση αποδιοργάνωσης κατά την οποία ο βοηθούμενος αντιμετωπίζει αποστέρηση σημαντικών στόχων που έχει θέσει για τη ζωή του ή βαθιά διάσπαση του κύκλου της ζωής και των μεθόδων, καταπολέμηση του στρες» (Μαλακιώση – Λοΐζου, 1999).

Οι καταστάσεις κρίσης που μπορεί να αντιμετωπίσει ένα άτομο περιλαμβάνουν διαπροσωπικές κρίσεις με κοντινά και αγαπημένα πρόσωπα, χρήση ουσιών, απόπειρα αυτοκτονίας, οικογενειακές δυσκολίες, επιθετικότητα, απόπειρα βιασμού καθώς και οικογενειακές κρίσεις, (όπως διαζύγιο ή απιστία).

Ο στόχος εδώ είναι να ξεπεραστεί η κατάσταση κρίσης, να αποκτήσει το άτομο εμπιστοσύνη στο συμβουλευτικό ψυχολόγο και να αρχίσει σιγά σιγά να ξεπερνά το άγχος του και βαθμιαία και την κρίση με την οποία έρχεται αντιμέτωπο (Μαλακιώση- Λοΐζου, 1999).

#### **4. ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια και αυτό που κάνει είναι να προσπαθεί να ενημερώσει, να πληροφορήσει, να ευαισθητοποιήσει τους ανθρώπους για θέματα σεξουαλικά, επαγγελματικά, θέματα υγείας κ.α. Επίσης, έχει σαν στόχο την πρόληψη εμφάνισης ενός συμπτώματος που θα επηρεάσει δυσμενώς ένα άτομο.

Περιλαμβάνει π.χ. προγράμματα σεξουαλικής εκπαίδευσης σε σχολεία προκειμένου να αντιμετωπιστούν το άγχος και η άγνοια για θέματα σεξουαλικής φύσης (Μαλακιώση- Λοΐζου, 1999).

#### **5. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Συναντάται στο χώρο της εργασίας. Στόχος της είναι η προσαρμογή του ατόμου σε ένα συγκεκριμένο εργασιακό χώρο. Ασχολείται με θέματα που στέκονται εμπόδιο στην καλύτερη απόδοση του ατόμου στην εργασία του καθώς και με προβληματισμούς που έχει γύρω από αυτή (Μαλακιώση Λοΐζου, 1999).

#### **6. ΔΙΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Υπάρχει και η διεπαγγελματική συμβουλευτική (Interprofessional Consultation), που σύμφωνα με την Ελληνική Εταιρεία Ψυχικής Υγιεινής και Νευροψυχιατρικής του Παιδιού, είναι η « συναλλαγή μεταξύ τουλάχιστον δυο επαγγελματιών, τον ειδικό σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο, που ζητάει βοήθεια σχετικά με κάποιον τρέχον επαγγελματικό του θέμα που τον δυσκολεύει, και που αφορά την διαχείριση κάποιου έργου, τη θεραπεία κάποιας κατάστασης ή τη δημιουργία ενός προγράμματος. Μια ουσιαστική όψη της Συμβουλευτικής, είναι ότι η ευθύνη μένει σταθερά στα χέρια του συμβουλευόμενου» (Ελληνική Εταιρεία Ψυχικής Υγιεινής και Νευροψυχιατρικής του Παιδιού, 1999).

## **7. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Σύμφωνα με τους Κάντα και Χαντζή (1999), επαγγελματική συμβουλευτική είναι η στήριξη και η καθοδήγηση που λαμβάνει ένα άτομο, προκειμένου να επιλέξει το επάγγελμα που του ταιριάζει καθώς να ξεπεράσει πιθανά ψυχολογικά προβλήματα που συνδέονται το επάγγελμα αυτό.

Είναι το πρώτο είδος συμβουλευτικής που αναπτύχθηκε από τους ψυχολόγους και κατέχει σημαντική θέση αφού η επαγγελματική επιλογή παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην προσαρμογή του ατόμου και συνδέεται με τα ενδιαφέροντα, τις ικανότητες και άλλα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του.

Ο/Η συμβουλευτικός/-ή ψυχολόγος από την μεριά του/της, θα πρέπει να έχει γνώση της ποικιλίας των επαγγελμάτων, των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων που απαιτεί το καθένα, καθώς και τους πιθανούς κινδύνους που κρύβει (Μαλακιώση – Λοΐζου, 2005).

## **8. ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Ασχολείται με την προσαρμογή και την εξέλιξη του παιδιού στο σχολικό – εκπαιδευτικό περιβάλλον και εφαρμόζεται σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης (Μαλακιώση – Λοΐζου, 1999).

## **9. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**

Σύμφωνα με την Σιδέρη (1989), «αποκατάσταση είναι το σύνολο των ιατρικών, παιδαγωγικών, κοινωνικών και επαγγελματο-οικονομικών μέτρων, που να έχουν σκοπό τη πρόληψη της μειονεξίας (αναπηρίας) ή την άμβλυνση μιας ήδη υπάρχουσας μειονεξίας και των συνεπειών της, ώστε με αυτό τον τρόπο να επιτρέπεται η παρουσία του ανάπηρου στη κοινωνική ζωή ή να διευκολύνεται η ίδια» (Μαλακιώση – Λοΐζου, 1999).

## **10. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ**

Η Συμβουλευτική των ηλικιωμένων ατόμων μπορεί να πάρει διάφορες μορφές: α) μιας δυαδικής σχέσης όπου ο συμβουλευτικός ψυχολόγος προσπαθεί να εντοπίσει και να κατανοήσει τα συναισθηματικά και κοινωνικά προβλήματα του ηλικιωμένου, β) μιας ομάδας που βοηθάει ιδιαίτερα καθώς το άτομο βλέπει ότι δεν είναι μόνο, γ) οικογενειακή ή συντροφική συμβουλευτική όταν τα προβλήματα προέρχονται από οικογενειακές, συντροφικές ή συζυγικές σχέσεις, δ) συμβουλευτική συνομηλίκων. Παρέχετε στον ηλικιωμένο συμβουλευτική από άτομα της

ίδιας ηλικίας που έχουν την ικανότητα ν' ακούν προσεκτικά αυτόν που μιλάει και να παρέχουν χρήσιμες συμβουλές (Μαλακιώση – Λοΐζου, 1999).

## **11. ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Η διαπολιτισμική Συμβουλευτική, είναι σύμφωνα με τον Sue et al. (1982), «κάθε συμβουλευτική σχέση στην οποία δύο ή περισσότεροι από τους συμμετέχοντες, διαφέρουν ως προς την πολιτισμική τους προέλευση, τις αξίες τους και τον τρόπο ζωής τους»

Οι συμβουλευτικοί ψυχολόγοι με την σειρά τους πρέπει να είναι ευαίσθητοποιημένοι με την ιστορία τους, ώστε να μπορούν να καταλάβουν άτομα διαφορετικής εθνικότητας, τα αισθήματα απόγνωσης που μπορεί να έχουν, τα οφέλη που μπορούν να προσφέρουν στην χώρα τους κ.τ.λ. (Μαλακιώση – Λοΐζου, 1999).

## **12. ΠΟΙΜΑΝΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Η ποιμαντική συμβουλευτική προσφέρεται από ένα κληρικό και προσπαθεί να συνδυάσει τις πνευματικές του αξίες με μια ψυχολογική προσέγγιση.

Τα προβλήματα με τα οποία ασχολείται, είναι κυρίως προσωπικής, συναισθηματικής, θρησκευτικής φύσεως. Τα περισσότερα από αυτά σχετίζονται με τον πόνο, την λύπη, το γάμο, την ανατροφή των παιδιών καθώς και τα ερωτήματα γύρω από τη θρησκευτική πίστη (Μαλακιώση – Λοΐζου, 1999).

## **13. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ – ΣΥΖΥΓΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ**

Είναι το είδος της Συμβουλευτικής που ασχολείται με προβλήματα που προκύπτουν από την οικογενειακή ή συζυγική σχέση. Ασχολείται επίσης με τον οικογενειακό προγραμματισμό (προετοιμασία γάμου, διαζυγίου).

Απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή της οικογενειακής συμβουλευτικής, είναι η γνώση του τρόπου με τον οποίο λειτουργούν τα ζευγάρια και η οικογένεια.

Ο/Η συμβουλευτικός/-ή ψυχολόγος, πρέπει πρώτα απ' όλα να μιλήσει με το κάθε μέλος της οικογένειας χωριστά, ώστε να είναι άνετοι να εκφραστούν ελεύθερα. Στη συνέχεια προσπαθεί να ερμηνεύσει στάσεις και συναισθήματα καθενός και προφανώς τα μεταφέρει στα υπόλοιπα μέλη για να διευκολύνει τη μεταξύ τους επικοινωνία. Όταν διαπιστώσει ότι υπάρχει σημείο επαφής, θα συναντηθεί με όλους μαζί, θα διευθύνει τη

μεταξύ τους συζήτηση ώστε να βρεθεί μια λύση (Μαλακιώση – Λοΐζου, 1999).

## **2.6 Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

Ο όρος *συμβουλευτική*, χρησιμοποιείται από ένα ευρύ φάσμα επαγγελματιών της ψυχικής υγείας και της εκπαίδευσης, ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς και εκπαιδευτικούς. Η συμβουλευτική εστιάζει στην υποστήριξη ατόμων, ομάδων και οικογενειών να αντιμετωπίσουν προσωπικά, οικογενειακά, εκπαιδευτικά ζητήματα καριέρας. Οι αποδέκτες των υπηρεσιών της κοινωνικής εργασίας είναι τις περισσότερες φορές άτομα ή κοινωνικές ομάδες που ζουν κάτω από τα όρια της φτώχειας, βιώνουν συνθήκες κοινωνικού αποκλεισμού, διάκρισης και καταπίεσης. Είναι κατά συνέπεια οι κοινωνικοί λειτουργοί που παρέχουν την δυνατότητα ευρύτερης εφαρμογής της συμβουλευτικής στην κοινότητα και σε απευθυνόμενους, οι οποίοι μόνο δια μέσου των κοινωνικών υπηρεσιών μπορούν να έχουν πρόσβαση σε συμβουλευτική παρέμβαση.

Η κοινωνική εργασία εστιάζει σε παρεμβάσεις που στοχεύουν να υποστηρίξουν τα άτομα αυτά ώστε να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα της καθημερινότητας τους, τα οποία προκύπτουν από την σχέση τους με το περιβάλλον. Οι ως άνω παρεμβάσεις περιλαμβάνουν άμεση υποστήριξη μέσα από τεχνικές και δεξιότητες συμβουλευτικής. Παράλληλα, εστιάζουν στην αναζήτηση πόρων και στον συντονισμό συνηγορίας από πλευράς του επαγγελματία, με στόχο την βελτίωση των κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών που βιώνουν οι εξυπηρετούμενοι. Η έμφαση της κοινωνικής εργασίας στην κοινωνική δικαιοσύνη και η συνηγορία που ασκεί για την υποστήριξη των ατόμων αλλά και η στόχευση για την αλλαγή των συνθηκών του συστήματος έχουν ως κύριο σκοπό να βοηθήσουν τα άτομα, τις οικογένειες, τις κοινωνικές ομάδες ή τις κοινότητες να αντιμετωπίσουν τα προσωπικά και κοινωνικά προβλήματά τους, είτε μέσω άμεσης συμβουλευτικής παρέμβασης είτε / και παράλληλα μέσω σχεδιασμού και υλοποίησης προγραμμάτων τα οποία αποβλέπουν στο ευρύτερο όφελος των ομάδων και των κοινοτήτων. Στις περιπτώσεις αυτές, οι κοινωνικοί λειτουργοί χρησιμοποιούν παρεμβάσεις συμβουλευτικής ομάδων που στοχεύουν στην κριτική συνειδητοποίηση, τη διατύπωση αιτήματος και την ενθάρρυνση των μελών της ομάδας να αντιμετωπίσουν τις υφιστάμενες δυσκολίες μέσα από ορθολογική προσέγγιση της παρουσιαζόμενης κατάστασης. Οι δεξιότητες της συμβουλευτικής εμπλουτίζουν την



κοινωνική εργασία διευκολύνοντας τον επαγγελματία να κατανοήσει τις δυναμικές αλληλεπίδρασης μεταξύ των μελών της ομάδας.

Η συμβουλευτική, ωστόσο, είναι μια από τις έννοιες που προκαλούν σύγχυση και προβληματισμό. Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί εφαρμόζουν την συμβουλευτική παρέμβαση παράλληλα με άλλους μεθόδους παρέμβασης. Ο όρος χρησιμοποιείται συχνά εναλλακτικά των όρων που περιγράφουν κλασσικές μεθόδους παρέμβασης της κοινωνικής εργασίας όπως, κοινωνική εργασία με άτομα (casework), κοινωνική εργασία με ομάδες (ομαδική συμβουλευτική) και κοινωνική εργασία με οικογένεια (συμβουλευτική οικογένειας). Η κατανόηση των αλληλεπιδράσεων στην οικογένεια και της δυναμικής των οργανώσεων που αντλούν από την συστημική σκέψη είναι πολύ σημαντικές για την συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία. Το πεδίο της θεραπείας της οικογένειας έχει επηρεάσει ιδιαίτερα τη συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία, ενώ μεγάλος αριθμός κοινωνικών λειτουργός έχουν μετεκπαιδευτεί στη συστημική προσέγγιση και την θεραπεία της οικογένειας (Κανδυλάκη, 2008).

## **2.7 ΣΤΑΔΙΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

Η Συμβουλευτική διαδικασία απαιτεί από το/τη σύμβουλο και το/τη συμβουλευόμενο-η την συνεργασία ώστε να αναπτυχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα. Ο/Η σύμβουλος θα πρέπει να είναι προετοιμασμένος/-η να επιχειρήσει μια σειρά από ενέργειες ώστε να εμπλέξει και τον συμβουλευόμενο σε μια προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος. Η Παπαϊωάννου (1998), δίνει ένα χαρακτηριστικό ορισμό της παρέμβασης στην κοινωνική εργασία που αφορά και τη Συμβουλευτική διαδικασία.

« Παρέμβαση (intervention) είναι οι προσχεδιασμένες ενέργειες που περιλαμβάνονται από τον/την κοινωνικό λειτουργό στη συνεργασία του με το άτομο – πελάτη με σκοπό την εξομάλυνση του προβλήματος του δεύτερου. Η παρέμβαση ακολουθεί τον καθορισμό του προβλήματος και της επιθυμίας (στόχος) για την επίλυσή του. Το μοντέλο παρέμβασης είναι οργανωμένο πακέτο ενεργειών που η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητά τους έχει διαπιστωθεί στην άσκηση κοινωνικής εργασίας».

Η παρέμβαση περιλαμβάνει τρεις φάσεις που διακρίνονται από τις ακόλουθες ενέργειες:

- Η **Γνωριμία** που ακολουθείται από:
  - Την επικοινωνία και τον καθορισμό του προβλήματος γενικά,
  - Τον ορισμό του υπό εξομάλυνση τμήματος του προβλήματος,

- Τους στόχους,
- Τον διακανονισμό της αρχικής συνεργασίας, συμβόλαιο και
- Μελέτη συλλογή στοιχείων
- Το **Συμβόλαιο** που περιλαμβάνει τα εξής:
  - Μελέτη και αξιολόγηση
  - Διαμόρφωση σχεδίου δράσης
  - Τις προοπτικές
- Η **Δράση** που περιλαμβάνει:
  - Τη συνέχιση του σχεδίου δράσης
  - Την ανακεφαλαίωση
  - Την αξιολόγηση και
  - Την λήξη

Η παρέμβαση απαιτεί από το/τη σύμβουλο κοινωνικό/-ή λειτουργό δεξιότητες και τεχνικές ώστε να είναι επιτυχής, άμεση και με εμφανή αποτελέσματα στη ζωή του πελάτη. Η συμβουλευτική διαδικασία χρήζει προσεκτικής ακρόασης και παρακολούθησης των μη λεκτικών μηνυμάτων που στέλνει ο συμβουλευόμενος. Ο/Η σύμβουλος κοινωνικός/-ή λειτουργός θα πρέπει να δίνει ιδιαίτερη σημασία στην επικοινωνία, τη μεταβίβαση, αντιμεταβίβαση και την ενσυναίσθηση για να μπορεί να αποκτήσει την εμπιστοσύνη του συμβουλευόμενου (ΠΑΠΑΙΩΑΝΝΟΥ, 1998).

Η McMahon, (1994) διακρίνει την παρέμβαση του/της συμβούλου κοινωνικού/-ής λειτουργού σε έξι στάδια:

1. *Την ανάπτυξη σχέσης,*
2. *Την συλλογή πληροφοριών*
3. *Την εκτίμηση κατάστασης*
4. *Την κυρίως παρέμβαση*
5. *Την αξιολόγηση και*
6. *Την διακοπή/ ολοκλήρωση της συνεργασίας.*

Τις περισσότερες φορές τα παραπάνω στάδια δεν είναι απόλυτα διακριτά, αλλά συμπίπτουν ή εναλλάσσονται ανάλογα με τις συνθήκες.

Οι Herworth και οι συνεργάτες του ταξινομούν την συμβουλευτική διαδικασία στις εξής τρεις φάσεις:

**Φάση I:** Διεύρυνση, ανάπτυξη σχέσης, εκτίμηση προβλήματος και σχεδιασμός

**Φάση II:** Εφαρμογή διαδικασιών και επίτευξη στόχων

**Φάση III:** Ολοκλήρωση και κλείσιμο, σχεδιασμός στρατηγικών διατήρησης της κατάστασης και αξιολόγηση.

Η πρώτη φάση ολοκληρώνεται στις πρώτες συνεδρίες, συνήθως, όπου ο συμβουλευόμενος εξιστορεί το πρόβλημά του και πολλές φορές διηγείται σαν «χειμαρρος» τα όσα τον απασχολούν και συμβαίνουν στη

ζωή του. Κατά την φάση αυτή ο/η σύμβουλος έχει την ευκαιρία να παρατηρήσει τον πελάτη και να αναγνωρίσει τα συναισθήματά του. Παράλληλα ο/η σύμβουλος Κοινωνικός/-ή λειτουργός συλλέγει πληροφορίες για την ζωή του συμβουλευόμενου, τις σχέσεις του με το κοινωνικό και συγγενικό του περιβάλλον.

Κατά την δεύτερη φάση έχει δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στον σύμβουλο και συμβουλευόμενο. Ο συμβουλευόμενος εκφράζει ελεύθερα πλέον το πρόβλημα του και έχει κατανοήσει την ανάγκη καθορισμού στόχων και κατεύθυνσης προς την οποία θα πρέπει να κινηθεί η συμβουλευτική διαδικασία. Επίσης πραγματοποιείται η εφαρμογή των διαδικασιών με την επιλογή της κατάλληλης συμβουλευτικής προσέγγισης και τεχνικής. Εδώ ολοκληρώνεται η επίτευξη στόχων. Η φάση αυτή απαιτεί από το/τη σύμβουλο κοινωνικό λειτουργό ευελιξία, εμπειρία και γνώση της πολυπλοκότητας της φύσης του ατόμου.

Εξίσου σημαντική κρίνεται και η τρίτη φάση σύμφωνα με τον Herworth, η φάση αυτή δηλαδή κλεισίματος και της ολοκλήρωσης της συμβουλευτικής διαδικασίας. Η λήξη διαδικασίας είναι αναπόσπαστο μέρος της όλης συνεργασίας με τον συμβουλευόμενο (ΚΟΝΔΥΛΑΚΗ, 2008).

Κατά το τέλος της συνεργασίας θα πρέπει:

- Να γίνει αξιολόγηση της προόδου που έχει επιτευχθεί,
- Να αποδεσμευτεί το άτομο και ο/η κοινωνικός/ή λειτουργός από την σχέση σταδιακά και
- Να σταθεροποιηθεί η προσπάθεια αναδιάρθρωσης που έχει γίνει.

Η αποδέσμευση από την σχέση είναι δυνατόν να επηρεάσει το/τη συμβουλευόμενο/-η ο/η οποίος/-α μπορεί να παρουσιάσει στοιχεία παλινδρόμησης. Ο/Η σύμβουλος κοινωνικός/-ή λειτουργός θα πρέπει να κάνει συχνά αναφορά στη λήξη της συνεργασίας σαν ένας επικείμενος στόχος επίτευξης. Επιπλέον θα πρέπει να είναι έτοιμος/-η να αντιμετωπίσει τυχόν αντιδράσεις που μπορεί να προκύψουν (ΚΟΝΔΥΛΑΚΗ, 2008).

## 2.8 Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΗ ΣΕ ΕΝΑΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΟΣΜΟ

Στο παρόν κεφάλαιο αναφέρεται η πρακτική της Συμβουλευτικής «ένας προς έναν» όπου σύμβουλος και πελάτης είναι τα μοναδικά άτομα που εμπλέκονται. Αυτός ο τύπος Συμβουλευτικής μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί μια «καθαρή» μορφή του είδους, οι αρχές και διαδικασίες της οποίας μπορούν να προσδιοριστούν σταθερά και απολαμβάνουν σταθερή τεκμηρίωση. Υπάρχουν, ωστόσο, ορισμένοι μορφότυποι υλοποίησης της Συμβουλευτικής. Τέτοιοι είναι η online συμβουλευτική Στήριξη και η Τηλεφωνική Συμβουλευτική. Οι προσεγγίσεις αυτές προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα συναρπαστικών προκλήσεων για τους συμβούλους οι οποίοι εκπαιδεύονται πρώτιστα στην εξατομικευμένη εργασία ενώπιος ενωπίω, αλλά και επιτρέπουν την διάχυση της ωφέλειας της Συμβουλευτικής ευρύτερα στην κοινωνία (Mc Leod, 2005).

Οι νέες τεχνολογίες δεν υποκαθιστούν τις παραδοσιακές τεχνικές και προσεγγίσεις αλλά θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ενσωματώνοντας αυτές στην κλινική διαδικασία ενισχύοντας έτσι συγκεκριμένα από τα βήματά του (Liabert, 2003).

## 2.9 ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

Στο κεφάλαιο που μόλις προηγήθηκε αναφέρετε ο ορισμός Συμβουλευτικής όπου χρησιμοποιείτε για να υποδηλώσει τρία πράγματα.

A) Την υποστηρικτική σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στο/στη σύμβουλο και το άτομο, το οποίο ζητά τη βοήθειά του.

B) Το σύνολο των δραστηριοτήτων και των μεθόδων.

Γ) Ένα ειδικό πεδίο εφαρμογής ψυχολογικών μεθόδων.

Στην συνέχεια αναφέρεται η εξέλιξη της Συμβουλευτικής όπου η συμβουλευτική ως ξεχωριστό επάγγελμα ωρίμασε μόλις την δεκαετία του 1950. Οι διαφορετικές μορφές συμβουλευτικής έκαναν την εμφάνισή τους στα σχολεία και τα πανεπιστήμια στις δεκαετίες 1920 και 1930. Επιπλέον η συμβουλευτική έχει πολύ βαθιές ρίζες στον τομέα παροχής εθελοντικών υπηρεσιών. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορεί να συνδέονται με την εξάπλωση της Συμβουλευτικής. Είναι σαφές ότι η συμβουλευτική αναπτύχθηκε κυρίως ως απάντηση στις απαιτήσεις και τις πιέσεις της κοινωνίας και όχι τόσο επειδή η έρευνα ή κάποια άλλα στοιχεία απέδειξαν την αποτελεσματικότητά της.

Έπειτα γίνεται αναφορά στις θεωρητικές προσεγγίσεις της Συμβουλευτικής καθώς και στις τρεις βασικές σχολές που επηρεάζουν την σύγχρονη συμβουλευτική και ψυχοθεραπευτική πράξη όπως είναι η ψυχοδυναμική, η ανθρωπιστική, και η γνωστική- συμπεριφοριστική. Σε κάποιες περιπτώσεις η ανθρωπιστική σχολή περιλαμβάνει υπαρξιακές θεραπευτικές προσεγγίσεις, λαμβάνοντας έτσι τον ευρύτερο τίτλο της ανθρωπιστικής- υπαρξιακής σχολής. Τα είδη της Συμβουλευτικής Ψυχολογίας, σύμφωνα με την Μαλακιώση – Λοΐζου, (1999), είναι τα ακόλουθα: εξελικτική συμβουλευτική, διευκολυντική συμβουλευτική, συμβουλευτική για την αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων, προληπτική συμβουλευτική, εργασιακή συμβουλευτική, διεπαγγελματική συμβουλευτική, επαγγελματική συμβουλευτική, εκπαιδευτική συμβουλευτική, συμβουλευτική αποκατάσταση, συμβουλευτική τρίτης ηλικίας, διαπολιτισμική συμβουλευτική, ποιμαντική συμβουλευτική, οικογενειακή – συζυγική συμβουλευτική.

Παράλληλα όμως έγινε αναφορά και για την συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία όπου οι κοινωνικοί/-ες λειτουργοί παρέχουν την δυνατότητα ευρύτερης εφαρμογής της συμβουλευτικής στην κοινότητα σε απευθυνόμενους, οι οποίοι μόνο δια μέσου των κοινωνικών υπηρεσιών μπορούν να έχουν πρόσβαση σε συμβουλευτική παρέμβαση. Οι επαγγελματίες κοινωνικοί/-ες λειτουργοί εφαρμόζουν την συμβουλευτική παρέμβαση παράλληλα με άλλους μεθόδους παρέμβασης.

Στο τέλος του παρόντος κεφαλαίου αναφέρονται τα στάδια παρέμβασης στην Συμβουλευτική κοινωνική εργασία δίνοντας έμφαση στις φάσεις και στα στάδια που περιλαμβάνει η παρέμβαση.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

### **ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ**

#### **3.1 Εισαγωγή**

Η Τηλεσυμβουλευτική αναφέρεται στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας. Στόχος της Τηλεσυμβουλευτικής είναι η υποστήριξη ατόμων που είτε δεν έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν προσωπικά σε κάποιο σύμβουλο είτε προτιμούν την εξ αποστάσεως επικοινωνία γιατί έχουν πιο εύκολη πρόσβαση στα ηλεκτρονικά μέσα.

Μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω του τηλεφώνου είτε μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Τα τελευταία χρόνια επιτελείται μια εντατική προσπάθεια να δημιουργηθούν και να λειτουργήσουν όσο το δυνατό περισσότεροι διαδικτυακοί τόποι και τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, πλήρως ενημερωμένα και οργανωμένα ώστε να καλύψουν τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες των ανθρώπων για αναζήτηση συμβουλευτικής βοήθειας.

#### **3.2 Ψυχολογική στήριξη μέσω τηλεφώνου**

Η ψυχολογική στήριξη που λαμβάνει ένας άνθρωπος από το τηλέφωνο γίνεται μέσω της συμβουλευτικής. Η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου είναι «η υπηρεσία κατά την οποία ένας/μία εκπαιδευμένος/-η σύμβουλος εργάζεται με έναν πελάτη ή μια ομάδα πελατών μέσω τηλεφώνου, προκειμένου ο χρήστης της υπηρεσίας να μπορέσει να διερευνήσει και να επεξεργαστεί προσωπικές καταστάσεις, προβλήματα ή κρίσεις στο πλαίσιο μιας και μοναδικής συνεδρίας, μιας βραχυπρόθεσμης ή και μακροπρόθεσμης θεραπευτικής σχέσης» (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

##### **3.2.1 Ιστορική αναδρομή**

Τα τελευταία χρόνια βλέπουμε συχνά αριθμούς τηλεφωνικών γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης. Εμφανίζονται τακτικά στο τέλος τηλεοπτικών προγραμμάτων, μετά την μετάδοση ειδήσεων, ενώ μπορεί κανείς να τα βρει ακόμη και σε φυλλάδια μέσα στα γραμματοκιβώτια. Τα περισσότερα μέλη της κοινωνίας νιώθουν άνετα να τηλεφωνήσουν σε μια γραμμή και να ζητήσουν βοήθεια ή ενημέρωση (<http://e-psychology.gr>).

Πιο συγκεκριμένα, η τηλεφωνική γραμμή του γραφείου Υποδοχής κακοποιημένων γυναικών της γενικής γραμματείας ισότητας ξεκίνησε να λειτουργεί από το 1988 στην Αθήνα, και το 1999 στον Πειραιά. Έπειτα ξεκίνησε την λειτουργία της η τηλεφωνική γραμμή άμεσης κοινωνικής βοήθειας (197), το 1992, το 1997 η τηλεφωνική γραμμή από το χαμόγελο του παιδιού (1056), το 2000 η τηλεφωνική γραμμή του Ο.ΚΑ.ΝΑ. (1031), το 2002 η τηλεφωνική γραμμή για το Alzheimer, το 2003 ξεκίνησαν την λειτουργία τους αρκετές τηλεφωνικές γραμμές όπως η τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης για τον στρατό και την αεροπορία, η τηλεφωνική γραμμή από τον Συνήγορο του παιδιού καθώς και η τηλεφωνική γραμμή κατά της οικογενειακής βίας «Δίπλα σου». Από το 2003 – 2004 και μετά κάθε χρόνο ξεκινάει την λειτουργία της και μια καινούργια τηλεφωνική γραμμή, με αποτέλεσμα να μπορούμε σήμερα να αναφέρουμε πως έχει γίνει ένα σημαντικό βήμα σε αυτού του είδους συμβουλευτική και πως υπάρχουν «αρκετές» τηλεφωνικές γραμμές στήριξης που μπορεί κάποιος να απευθυνθεί ανα πληθυσμιακή ομάδα όπως αναφέρονται και στο κεφάλαιο 5.

### **3.2.2 Στόχοι και σκοποί των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης**

Ο όρος «τηλεφωνική γραμμή στήριξης» περιλαμβάνει το σύνολο υπηρεσιών παροχής τεκμηριωμένης πληροφόρησης, φιλικής προσέγγισης, υποστήριξης, υπεράσπισης, συμβουλευτικής και παραπομπής, με βασικά χαρακτηριστικά την ενεργητική ακρόαση και την αυστηρή τήρηση του απορρήτου. Οι στόχοι και οι σκοποί δεν μπορεί να είναι οι ίδιοι σε όλες τις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, αντίθετα διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος τους και τον πληθυσμό στον οποίο απευθύνονται (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Κάποιες γραμμές προσφέρουν πληροφορίες ή συμβουλές, ενώ κάποιες άλλες αναλαμβάνουν την υποστήριξη και την ακρόαση των προβλημάτων. Πολλές προσφέρουν ένα συνδυασμό όλων των παραπάνω. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι ο σκοπός μια τηλεφωνικής γραμμής μπορεί να αλλάξει με το πέρασμα του χρόνου. Για το λόγο αυτό τα στελέχη και το προσωπικό θα πρέπει κατά διαστήματα να εξετάζουν αν ο σκοπός της γραμμής εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ατόμων που καλούν και στους στόχους του οργανισμού (Telephone Help lines Association, 1999).

Πιο συγκεκριμένα:

### **Φιλική προσέγγιση**

Η φιλική προσέγγιση αποτελεί έναν αδιαπραγμάτευτο όρο στη σχέση μεταξύ συμβούλου-καλούντα/-ούσας, όσο αυτή διαρκέσει, που ταυτόχρονα δεν εμπίπτει σε κάποια συμφωνία ή συμβόλαιο των δύο. Προσφέρεται «άνευ όρων» και αφορά στις δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασης του/της συμβούλου, είναι πλήρως συγκεντρωμένος στην συνομιλία, «ακούει με προσοχή και προσήλωση τον/την καλούντα/-ούσα και τον ενθαρρύνει να μιλήσει ελεύθερα και να εμβαθύνει περαιτέρω στα θέματα που τον απασχολούν», όπως αναφέρουν χαρακτηριστικά οι Γιωτάκος και Τριανταφύλλου, (2009).

### **Παροχή πληροφοριών**

Αρκετοί καλούντες έχουν ως αρχικό τους αίτημα την παροχή πληροφοριών. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο/η σύμβουλος καλείται να δώσει τις πληροφορίες που χρειάζεται ο/η καλών/-ούσα ή η καλούσα στα πλαίσια του συγκεκριμένου αιτήματος και των παρουσιαζόμενων συνθηκών. Οι πληροφορίες είναι αναγκαίο να δίνονται άμεσα, χωρίς να θεωρείται υποχρεωτική μια εις βάθος συζήτηση και μόνο αν ο/η χρήστης το επιθυμεί, θα δοθούν περαιτέρω διευκρινήσεις. Ακόμη, θα ήταν καλό ο/η σύμβουλος να δώσει μια γενική εικόνα των υπηρεσιών που προσφέρει η συγκεκριμένη γραμμή, δίνοντας έτσι την επιλογή στον/στην χρήστη να αξιοποιήσει ή όχι τις δυνατότητες της γραμμής στήριξης. Η πληροφόρηση είναι μια υπηρεσία που παρέχεται από τις περισσότερες τηλεφωνικές γραμμές στήριξης και συχνά αφορά σε ζητήματα του τομέα κοινωνικής πρόνοιας και υγείας. Τέλος, η πληροφόρηση μπορεί να γίνει είτε τηλεφωνικά (άμεσα) είτε μέσω της αποστολής ενημερωτικών φυλλαδίων (έμμεσα), ο τρόπος καθορίζεται αυστηρά από τον/την καλούντα/-ούσα (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **Υποστήριξη-Συμβουλευτική**

Η τηλεφωνική υποστήριξη μπορεί να προσφερθεί στον/στην καλούντα/-ούσα αφενός από τον εξειδικευμένο σύμβουλο ψυχικής υγείας και αφετέρου από άτομα που έχουν βιώσει στο παρελθόν ή βιώνουν αντίστοιχες καταστάσεις. Βάση της τηλεφωνικής υποστήριξης αποτελεί η ενσυναίσθηση (empathy), η δεξιότητα της εμπαθητικής κατανόησης και εδώ τίθεται ο προβληματισμός του κατά πόσο οι επαγγελματικές ή οι προσωπικές εμπειρίες του/της συμβούλου μπορούν να αποτελέσουν



ανασταλτικό παράγοντα στην παροχή των υπηρεσιών του/της στους χρήστες των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης. Ο/η καλών/-ούσα ή η καλούσα θεωρεί σημαντικό προσόν του/της συμβούλου το να έχει ανάλογη εμπειρία με το πρόβλημά του (π.χ. πρώην χρήστης ουσιών) καθώς συνειδητοποιεί πως το πρόβλημα, η πάθηση, η εξάρτηση ή η γενικότερη δυσκολία του δεν είναι μοναδική και δεν έχει συμβεί μόνο σε εκείνον/-η, ενώ παράλληλα δίνεται η αίσθηση του «ανήκειν» σε μια ομάδα ομοιαθόντων, η οποία προσφέρει ασφάλεια (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009). Επιπλέον, ένας ακόμη επιβαρυντικός παράγοντας στη δεξιότητα της ενσυναίσθησης είναι η έλλειψη της οπτικής επαφής καθώς ο/η σύμβουλος δεν έχει τη δυνατότητα συλλογής πληροφοριών από τα μη λεκτικά μηνύματα που θα εξέπεμπε ο/η εξυπηρετούμενος/-η κατά τη συνομιλία τους (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009). Στην παροχή συμβουλών, ο/η ειδικός συζητά με τον/την καλούντα/-ούσα μια σειρά από προτεινόμενες ενέργειες ή διεξόδους οι οποίες θα ήταν βοηθητικές, ενώ παράλληλα συχνή σε τέτοιε περιπτώσεις είναι η παραπομπή σε άλλες τηλεφωνικές γραμμές στήριξης που ανταποκρίνονται καλύτερα στο αίτημα του/της καλούντα/-ούσας ή σε άλλες κοινωνικές υπηρεσίες (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

## **Παραπομπή**

Η δικτύωση για έναν/μια επαγγελματία υγείας και πρόνοιας είναι απαραίτητο συστατικό για τη σωστή διαχείριση των πόρων γύρω του/της με απώτερο σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων που ζητούν βοήθεια από αυτόν/-ην (Ζαϊμάκης, 2002). Αντίστοιχα, λοιπόν, ο/η ειδικός σε μια τηλεφωνική γραμμή στήριξης, είναι σημαντικό να γνωρίζει όλους τους φορείς υποστήριξης, όπως τις άλλες τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, νοσοκομεία, τοπικές κοινωνικές υπηρεσίες κ.α., στους οποίους είναι πιθανό να παραπέμψει κάποιον/α εξυπηρετούμενο/η. Εξαιρετικά βοηθητικός προτείνεται ένας κατάλογος, είτε σε ηλεκτρονική, είτε σε έντυπη μορφή που θα περιλαμβάνει όλους τους χρήσιμους φορείς. Τέλος, τονίζεται πως οι σύμβουλοι δεν πρέπει να παραπέμπουν άμεσα τον/την καλούντα/-ούσα, καθώς αυτό μπορεί να προκαλέσει συναισθήματα θυμού, απογοήτευσης κ.α. και στις δυο πλευρές (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

## **Συνηγορία**

Ο/η σύμβουλος, κατά την άσκηση του επαγγέλματός του/της, αναπτύσσει έναν ή και περισσότερους ρόλους, ανάλογα με το είδος και

τη φύση της εργασίας του/της, αλλά και με τις εξατομικευμένες ανάγκες του/της καλούντα/-ούσας (Καλλινικάκη, 1998). Η συνηγορία, συναντάται συχνά σε γραμμές υποστήριξης που αφορούν σε παιδιά, όπου η κύρια υποχρέωση αυτών των τηλεφωνικών γραμμών είναι η προστασία και η υποστήριξη του παιδιού. Σε ανάλογες περιπτώσεις, λοιπόν, ο/η σύμβουλος μπορεί να χρειαστεί να υπερασπιστεί τα δικαιώματα του/της καλούντα/-ούσας ή του παιδιού για το οποίο έγινε το τηλεφώνημα. Στο ενδεχόμενο που ο/η χρήστης της υπηρεσίας αναφέρεται σε ανήλικο άτομο το οποίο, κατά την εκτίμηση του/της ειδικού, απειλείται, ο/η σύμβουλος μπορεί να ενημερώσει και να κινητοποιήσει τις τοπικές αρχές και κοινωνικές υπηρεσίες, προς όφελος του παιδιού. Αυτή η κίνηση, είναι καλό να γίνεται με τη σύμφωνη γνώμη του/της καλούντα/-ούσας, αλλά ακόμα και αν δεν υπάρχει συνεργασία, η συναίνεση μπορεί να παραληφθεί (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **3.2.3 Η τηλεφωνική επαφή**

Η τηλεφωνική σχέση μεταξύ συμβούλου και καλούντα/-ούσας ξεκινά από τη στιγμή που ο/η πρώτος/-η θα απαντήσει στην κλήση. Είναι σημαντικό από τα πρώτα μόλις λόγια του/της συμβούλου, ο/η καλών/-ούσα να νιώσει πλήρης αποδοχή. Ο «ζεστός» και «φιλόξενος» τόνος της φωνής του/της συμβούλου, μπορεί να διασφαλίσει την αποδοχή που χρειάζεται ο/η καλών/-ούσα σε αυτήν την άβολη και ενδεχομένως πρωτόγνωρη κατάσταση για τον ίδιο. Η σημαντικότερη, ίσως, ικανότητα του/της συμβούλου είναι να μπορέσει «να δημιουργήσει και να διευθύνει γόνιμες και αποδοτικές επαγγελματικές σχέσεις» ανεξαρτήτου διάρκειας (Καλλινικάκη, 1998).

Κάθε τηλεφώνημα και μια νέα τηλεφωνική σχέση, η οποία έχει αρχή, μέση και τέλος, ανεξάρτητα από τη διάρκειά της. Έχει συγκεκριμένη δομή, η οποία, αν και έχει κάποιες αποκλίσεις, είναι ως επί το πλείστον κοινή στα περισσότερα τηλεφωνήματα (<http://www.prosarmogi.gr/psychological-outburst/telephone-support.html>).

Η δομή αφορά σε έξι στάδια:

#### **1<sup>ο</sup> Στάδιο: Εγκαθίδρυση σχέσης**

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, ο τρόπος με τον οποίο ο/η σύμβουλος θα απαντήσει στο τηλεφώνημα θα επηρεάσει το αν ο/η καλών/-ούσα θα χρησιμοποιήσει τελικά την υπηρεσία ή όχι. Από την άλλη ο/η σύμβουλος θα πρέπει να παραμένει πιστός/-η στην πολιτική της

γραμμής σχετικά με τον τρόπο που θ' απαντήσει στο τηλεφώνημα (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Ακόμη, δεν είναι υποχρεωτικό ούτε για τον/την σύμβουλο ούτε για τον/την χρήστη το να δώσουν τα πραγματικά ονόματα ή στοιχεία τους, καθώς ο/η μεν χρήστης προστατεύεται από το απόρρητο [Νόμος υπ' αριθμόν 3115 (ΦΕΚ Α' 47/27-2-2003)], ενώ το να δώσει το όνομά του/της ο/η σύμβουλος, δεν χρησιμεύει ουσιαστικά στον/την καλούντα/-ούσα, αφού στην περίπτωση που ο τελευταίος επαναλάβει κάποια στιγμή την κλήση, είναι πολύ πιθανό να συνομιλήσει με κάποιον/-α άλλον/-η σύμβουλο (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Όλα τα παραπάνω απαιτούν περιβάλλον απαλλαγμένο από κάθε είδους στοιχεία (θόρυβοι, άλλες συνομιλίες) που θα μπορούσαν να αποσπάσουν τον/την εργαζόμενο/-η στο να επικεντρωθεί στην συνομιλία και επιπρόσθετα είναι ένας ακόμη τρόπος στο να διασφαλίζονται τα προσωπικά δεδομένα του/της καλούντα/-ούσας. Μια τακτική που συχνά ακολουθούν οι εργαζόμενοι/-ες προκειμένου να συγκεντρωθούν στο επικείμενο τηλεφώνημα είναι να αφήνουν το τηλέφωνο να χτυπά δυο με τρεις φορές πριν απαντήσουν. Αυτό βοηθά και τους/τις καλούντες/-ούσες στο να οργανώσουν τις σκέψεις τους και να προετοιμαστούν. Τέλος, στο πρώτο στάδιο, ο/η σύμβουλος ενημερώνει τον/την καλούντα/-ούσα για το απόρρητο της επικοινωνίας, αλλά και για την χρέωση ή μη της υπηρεσίας (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009, <http://www.prosarmogi.gr/psychological-outburst/telephone-support.html>).

## **2<sup>ο</sup> Στάδιο: Διερεύνηση του περιεχομένου και του πλαισίου του τηλεφωνήματος και των συναισθημάτων του/της καλούντα/-ούσας**

Το συγκεκριμένο στάδιο αποτελεί το κύριο μέρος της σχέσης μεταξύ συμβούλου και καλούντα/-ούσας, καθώς εδώ παρουσιάζεται το αίτημα και ο λόγος κλήσης. Ο/Η σύμβουλος, χρησιμοποιώντας τη δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης, ακούει πολύ προσεκτικά τα λεγόμενα του/της καλούντα/-ούσας, εστιάζει στον τόνο και τα «σκαμπανεβάσματα» της φωνής του/της, δεν καθοδηγεί, ούτε ερμηνεύει τα λεγόμενα και τις σκέψεις του/της, αλλά ανταποκρίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε ο/η εξυπηρετούμενος/-η να νιώθει πως υποστηρίζεται συναισθηματικά (ενσυναίσθηση) και πως μέσα από τη συνομιλία μπορεί να διευκρινίσει τις ανάγκες και τα συναισθήματά του/της σχετικά με το αίτημα που έχει θέσει στην αρχή του τηλεφωνήματος, καθώς αυτό λόγω του άγχους και της ενδεχόμενης πρώτης επαφής με τέτοιου είδους βοήθεια, είναι πιθανό να μην είχε γίνει σαφές. Έτσι ο/η καλών/-ούσα ανατροφοδοτείται και

προετοιμάζεται για το επόμενο στάδιο (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **3<sup>ο</sup> Στάδιο: Αποσαφήνιση των βασικών θεμάτων**

Αυτό το στάδιο, αν και μπορεί να παραληφθεί, εφόσον το αίτημα του/της καλούντα/-ούσας είναι σαφές και συγκεκριμένο (π.χ. παροχή πληροφοριών), μπορεί ωστόσο να αποδειχθεί και το πιο αναγκαίο για την καλύτερη έκβαση της συνομιλίας. Όταν ο/η καλών/-ούσα αποζητά συναισθηματική στήριξη, τότε ο/η σύμβουλος καλείται να ακροαστεί ιδιαίτερα προσεκτικά όσα του αναφέρονται και να είναι σε θέση να καταλάβει πότε ο/η καλών/-ούσα χρειάζεται ασφαλές περιβάλλον για να εκφραστεί και ενδεχομένως να εκτονωθεί συναισθηματικά και πότε χρειάζεται να σταματήσει, χωρίς να δεχτεί πίεση για κάτι που ίσως να μην είναι σε θέση να διαχειριστεί (<http://www.prosarmogi.gr/psychological-outburst/telephone-support.html>).

Ακόμη, όπως αναφέρουν οι Γιωτάκος και Τριανταφύλλου, (2009), οι σύμβουλοι θα πρέπει να έχουν υπόψη τους πως πέρα από το αίτημα που τους παρουσιάζεται, μπορεί βαθύτερα να υπάρχουν άλλα ζητήματα, τα οποία δεν εκφράστηκαν είτε από δισταγμό, από φόβο κριτικής κ.ο.κ, είτε γιατί δεν είχαν αναγνωριστεί και θα πρέπει να εντοπίσουν και να βοηθήσουν και τους/τις καλούντες/-ούσες να τα αναγνωρίζουν και εφόσον το επιθυμούν να τα επεξεργαστούν.

### **4<sup>ο</sup> Στάδιο: Βοήθεια αναγνώρισης του επόμενου σταδίου**

Το τέταρτο στάδιο είναι ένα μεταβατικό στάδιο που εμφανίζεται λίγο πριν το τέλος του τηλεφωνήματος. Εκεί μπορεί ο/η σύμβουλος να κάνει κάποια παραπομπή εφόσον κάτι τέτοιο είναι απαραίτητο, ωστόσο επισημαίνεται πως η πληροφορία δεν πρέπει να έχει το χαρακτήρα καθοδήγησης, αλλά να αποτελεί απλά δεδομένα να οποία είναι στην ευχέρεια του/της καλούντα/-ούσας για το πώς και αν θα τα χρησιμοποιήσει (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **5<sup>ο</sup> Στάδιο: Κλείσιμο**

Το στάδιο αυτό αφορά στο τέλος της τηλεφωνικής σχέσης μεταξύ συμβούλου-καλούντα/-ούσας. Πολύ σημαντικός είναι για ακόμη μια φορά ο τρόπος με τον οποίο θα τερματιστεί η κλήση, καθώς αυτό θα

επηρεάσει το αν τελικά ο/η εξυπηρετούμενος θα δεχθεί την υποστήριξη και θα χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες που του/της δόθηκαν ή αν θα επαναλάβει τη χρήση της υπηρεσίας ή όχι. (<http://www.prosarmogi.gr/psychological-outburst/telephone-support.html>).

Το κλείσιμο είναι καλό να περιλαμβάνει μια σύνοψη των όσων ειπώθηκαν κατά τη συγκεκριμένη συνομιλία, η οποία θα περιέχει κάθε πληροφορία που έχει δοθεί, την αποδοχή και την αναγνώριση των συναισθημάτων του/της καλούντα/-ούσας. Πρέπει να γίνει σαφές στον/στην εξυπηρετούμενο/-η πως μπορεί να κάνει χρήση της υπηρεσίας οποτεδήποτε παραστεί ανάγκη ή το θελήσει ο ίδιος/-α, ανεξαρτήτου βελτίωσής ή πράξης κάποιων από όσα συζητήθηκαν στη διάρκεια της κλήσης. Ακόμη, στο στάδιο του κλεισίματος θα συλλεχθούν οι επίσημες πληροφορίες από τους/τις καλούντες/-ούσες, είτε για λόγους στατιστικούς, είτε αξιολόγησης της υπηρεσίας, εφόσον αυτή το χρειάζεται. Αυτό θα γίνει πάντοτε με τη σύμφωνη συγκατάθεση των καλούντων, χωρίς σε καμιά περίπτωση να είναι υποχρεωμένοι/-ες και θα πρέπει να ενημερώνονται από το/τη σύμβουλο πως τα στοιχεία τους θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο από τη συγκεκριμένη υπηρεσία και πως σύμφωνα με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Ιδιωτικής Ζωής (ν. 3471/2006) οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν απαγορεύεται να χρησιμοποιηθούν για άλλο σκοπό (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

## **6<sup>ο</sup> Στάδιο: Μετά το τηλεφώνημα**

Το στάδιο αυτό, σύμφωνα με τους Γιωτάκο και Τριανταφύλλου (2009), είναι εξίσου σημαντικό με την πραγματική επαφή συμβούλου-καλούντα/-ούσας. Μετά το τηλεφώνημα είναι σκόπιμο να γίνει η απαιτούμενη γραφειοκρατική δουλειά, όσο ακόμα οι πληροφορίες και οι λεπτομέρειες είναι «φρέσκοιες». Είναι χρήσιμο μετά την κλήση ο/η σύμβουλος να αφιερώσει λίγο χρόνο ώστε να επεξεργαστεί το τηλεφώνημα που μόλις έλαβε τέλος, να αξιολογήσει τους χειρισμούς που έγιναν μπαίνοντας σε μια διαδικασία «εσωτερικής εποπτείας» ή ακόμα βοηθητική θα ήταν η συζήτηση με κάποιον/-α συνάδελφο για υποστήριξη και ανατροφοδότηση. Δεν είναι υποχρεωτικό ο/η σύμβουλος να δέχεται το ένα τηλεφώνημα μετά το άλλο. Στην περίπτωση που τον/την απασχολούν ακόμη τα όποια συναισθήματα ανέκυψαν από τη συνομιλία, είναι προτιμότερο να μείνει σε αυτά και να τα διαχειριστεί, ώστε να είναι πιο αποδοτικός/-η σε κάποιο επόμενο τηλεφώνημα, παρά να συνεχίζει στο αμέσως επόμενο με σύγχυση συναισθημάτων, αποπροσανατολισμένος/-η

πια από τα νέα δεδομένα (<http://www.prosarmogi.gr/psychological-outburst/telephone-support.html>).

Σύμφωνα με τους Γιωτάκο και Τριανταφύλλου, (2009), οι σύμβουλοι που εργάζονται στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με τη βασική δυσκολία που προσδιορίζει ο συγκεκριμένος τρόπος άσκησης του επαγγέλματος: ο/η καλών/-ούσα μπορεί να μην ξανακαλέσει ποτέ για να αναφέρει κάποια πρόοδο ή την ανάληψη συγκεκριμένης δράσης και γενικότερα την εξέλιξη την εξέλιξη της προσωπικής του/της ιστορίας. Υπάρχουν βέβαια και περιπτώσεις τακτικών καλούντων, οι οποίοι σε κάθε τηλεφώνημα παρουσιάζουν κάποιο βαθμό προόδου, που συνήθως είναι μάλλον αργή και αυτό μπορεί να συνεχιστεί για ένα χρονικό διάστημα. Αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχουν ποικίλες και σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους τακτικούς και μη χρήστες μιας υπηρεσίας ως μέσο υποστήριξης και επεξεργασίας των εμπειριών και των βιωμάτων τους και στους/τις καλούντες/-ούσες εκείνους που στη χειρότερη των περιπτώσεων μπορεί να εκληφθούν από τους συμβούλους ως «ενόχληση». Οι καλούντες/-ούσες αυτής της κατηγορίας ενδέχεται κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος να γίνονται δύστροποι και προβληματικοί.

Ένα ακόμη βασικό ζήτημα στην τηλεφωνική σχέση μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου/-ης είναι η ανατροφοδότηση (feedback). Ακριβώς επειδή οι κλήσεις δεν πραγματοποιούνται με σκοπό τη δημιουργία μιας μακροπρόθεσμης συνεργασίας ανάμεσα στις δύο πλευρές, η πιθανότητα της μη επανάληψης της κλήσης από τον/την συγκεκριμένο/-η καλούντα/-ούσα είναι πολύ μεγάλη και έτσι η ανατροφοδότηση μηδαμινή. Αρκετά συχνό φαινόμενο αποτελεί ο «βιασμός» μιας θετικής απόκρισης από τον/την καλούντα /-ούσα, ώστε να αναγνωριστεί η δουλειά και η συμβολή του/της συμβούλου στο ζήτημα του/της εξυπηρετούμενου/-ης με φράσεις όπως «Ελπίζω να σας βοήθησα...» «Είμαι σίγουρη ότι μετά από τη συνομιλία μας θα μπορούσατε να...»(Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **3.2.4 Αρχή του απορρήτου**

Με την κοινή πράξη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, (ν.3115/2003) και της Αρχής Προστασίας δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ιδιωτικής Ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ν. 3471/2006), ρυθμίζονται θέματα σχετικά με τις εργασίες που πραγματοποιούνται σε συστήματα των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για το συσχετισμό στοιχείων ταυτοποίησης

των συνδρομητών με τα αντίστοιχα δεδομένα επικοινωνίας τους (ΦΕΚ Α 47/27-2-2003, ΦΕΚ Α 133/28-6-2006).

## **Εχεμύθεια**

Οι καλούντες/-ούσες και γενικότερα οι χρήστες ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας (τηλέφωνο, διαδίκτυο κ.α.) έχουν πλήρη κάλυψη από το νόμο σχετικά με την αποκάλυψη των προσωπικών τους στοιχείων. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την κοινή πράξη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, (ν.3115/2003) και της Αρχής Προστασίας δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ιδιωτικής Ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ν. 3471/2006), «η χρήση, η συλλογή, η αποθήκευση, η λήψη γνώσης, η αφαίρεση, η αλλοίωση, η καταστροφή, η μετάδοση, η ανακοίνωση, η δημοσιοποίηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα συνδρομητών ή χρηστών, ή η κατάστασή τους ως προσिता σε μη δικαιούμενα πρόσωπα ή η άδεια γνώσης αυτών ή η εκμετάλλευσή τους με οποιονδήποτε τρόπο», οδηγεί σε ποινή φυλάκισης ή χρηματική ποινή. Επίσης, αν στο άτομο προκληθεί περιουσιακή βλάβη προβλέπεται αποζημίωση ή αν προκληθεί ηθική βλάβη προβλέπεται χρηματική ικανοποίηση (ΦΕΚ Α 133/28-6-2006).

Το θέμα του πότε και κάτω από ποιες συνθήκες μπορεί ο/η σύμβουλος να «σπάσει» το απόρρητο πρέπει να είναι ξεκάθαρο στους πελάτες από τα πρώτα κιόλας λεπτά της συνεδρίας. Όλοι οι σύμβουλοι χρειάζεται να έχουν επίγνωση του τι συνιστά γι' αυτούς η πράξη της κατάλυσης του απορρήτου.

Όσον αφορά στους επαγγελματίες οι οποίοι ασκούν ιδιωτικά το επάγγελμα του/της συμβούλου, σημειώνεται ότι ο ακριβής χειρισμός κάθε περιστατικού εξαρτάται από την προσωπική εμπειρία, το θεραπευτικό συμβόλαιο και τους κανόνες του απορρήτου. Οποιαδήποτε πράξη άρσης του απορρήτου οφείλει να ακολουθεί πιστά τους κανόνες και τις διαδικασίες που έχουν οριστεί από τον οργανισμό ο οποίος παρέχει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες. Δεν πρέπει επίσης να παραβλέπεται η επίδραση της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών στο απόρρητο της θεραπευτικής σχέσης (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Οι τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης χρειάζονται με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη εχεμύθεια και διακριτικότητα τις πληροφορίες που αφορούν καλούντες αλλά και εργαζομένους. Εάν υπάρχουν περιορισμοί και οριοθέτηση της εχεμύθειας, αυτά πρέπει να δηλώνονται σαφώς και να εμπλουτίζονται με παραδείγματα των επιπτώσεων στους/τις καλούντες/-ούσες και στους εργαζόμενους. Η διατήρηση της εχεμύθειας συνιστά

ουσιώδες συστατικό της παρεχόμενης υπηρεσίας από μια τηλεφωνική γραμμή. Βοηθά στην δημιουργία και εδραίωση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος, εντός του οποίου οι καλούντες έχουν την δυνατότητα να μιλήσουν και να εκφραστούν με ευχέρεια (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **Στρατηγικές με στόχο την εχεμύθεια**

Αναγκαίος θεωρείται ένας σαφής και εύληπτος ορισμός της εχεμύθειας, καθ' όσον η σημασία της μπορεί να ποικίλει για άτομα και οργανισμούς (π.χ. ακεραιότητα, εμπιστοσύνη, ή προστασία της ιδιωτικής ζωής). Εάν η εχεμύθεια έχει διαφορετική σημασία για τους εργαζόμενους, είναι πιθανόν να ανακύψουν προβλήματα. Είναι λοιπόν σημαντικό να αποσαφηνίζεται στους/τις καλούντες/-ούσες τι σημαίνει εχεμύθεια στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των καλούντων και των εργαζομένων, ο σχετικός κανονισμός της εχεμύθειας πρέπει να ισχύει εντός της υπηρεσίας και όχι μεταξύ των εργαζομένων και των χρηστών της υπηρεσίας.

Όλοι οι εργαζόμενοι στην τηλεφωνική γραμμή πρέπει να κατανοούν σε βάθος τον κανονισμό για την εχεμύθεια. Κάθε εργαζόμενος/-η χρειάζεται να υποβληθεί σε ειδική εκπαίδευση προσαρμοσμένη στις αρχές της υπηρεσίας, ενώ κάθε διαχειριστής (επιμελητής) και εργαζόμενος είναι απαραίτητο να υπογράφουν ένα συμφωνητικό εχεμύθειας για το διάστημα κατά το οποίο συνδέονται καθ' οποιονδήποτε τρόπο με την γραμμή. Οι επισκέπτες πρέπει να υπογράφουν και αυτοί ένα αντίστοιχο συμφωνητικό. Είναι εξαιρετικά εύκολο να παραβιάσει ένας εργαζόμενος ακούσια την εχεμύθεια, κυρίως όταν έρχεται αντιμέτωπος με ένα άτομο το οποίο έχει εξουσία ή όταν ταυτίζεται έντονα με ένα συγκεκριμένο καλούντα. Πολυάριθμες τηλεφωνικές γραμμές χρησιμοποιούν τις συνεδρίες υποστήριξης και εποπτείας ως ευκαιρία για βαθύτερη κατανόηση και συζήτηση των τηλεφωνημάτων των καλούντων. Αυτό συμβάλει στην δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος, εντός του οποίου τα μέλη της ομάδας συζητούν θέματα που ανέκυψαν κατά την εργασία τους στην γραμμή υποστήριξης (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Η αναφορά των προσωπικών τηλεφωνικών αριθμών των εργαζομένων στα μηνύματα των αυτόματων τηλεφωνητών δε ενδείκνυται. Είναι πολύ πιο αποτελεσματικό για καλούντες και εργαζομένους να υπάρχει ένα αυτόματο σύστημα εκτροπής των τηλεφωνημάτων. Κατ' αυτόν τον τρόπο προστατεύεται η ιδιωτική ζωή των εργαζομένων και ταυτόχρονα παρέχεται στον/την καλούντα/-ούσα μια αψεγάδιαστη υπηρεσία, αφού



αυτός δεν χρειάζεται να πραγματοποιήσει και δεύτερη κλήση. Ο/η καλών/-ούσα δεν πρέπει να γνωρίζει ότι ο υπάλληλος δέχεται το τηλεφώνημά του στον προσωπικό του χώρο. Τέλος δεν είναι ενδεδειγμένο να εκτρέπονται οι κλήσεις σε κινητό τηλέφωνο εξαιτίας των ανησυχιών για την εχεμύθεια και την ποιότητα της συνομιλίας. Κάποιοι εργαζόμενοι επιλέγουν να δίνουν διαφορετικά – και όχι τα πραγματικά τους – στοιχεία όταν βρίσκονται σε υπηρεσία. Η χρήση ψευδώνυμου παρέχει ένα πρόσθετο βαθμό συναισθηματικής προστασίας όταν ο/η σύμβουλος έρχεται συναισθηματικά αντιμέτωπος με δύσκολα τηλεφωνήματα. Σε περίπτωση όμως που συμβεί κάτι τέτοιο πρέπει όλοι οι συνάδελφοι να γνωρίζουν ποιο όνομα χρησιμοποιεί.

Η τηλεφωνική γραμμή πληροφορεί τους/τις καλούντες/-ούσες ότι η εχεμύθεια μπορεί να παραβιαστεί από τους αναλυτικούς λογαριασμούς τηλεφώνου, ή κάποια άλλη τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία. Εάν δεν προσφέρεται ένας τηλεφωνικός αριθμός χωρίς χρέωση, στο πλαίσιο λειτουργίας της γραμμής είναι εφικτή η επανάκληση του/της καλούντα/-ούσας, ώστε να αποφευχθεί η εμφάνιση του αριθμού της υπηρεσίας στον τηλεφωνικό λογαριασμό του. (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

## **Νομικά ζητήματα**

Από νομική άποψη, ο/η σύμβουλος δεν είναι συνήθως υποχρεωμένος να αποκαλύψει πληροφορίες, εμπιστευτικές ή μη, στην αστυνομία ή σε ένα άλλο οργανισμό, ακόμη και στην περίπτωση που οι πληροφορίες αυτές αφορούν σοβαρά εγκλήματα όπως η ανθρωποκτονία. Δεν διαπράττει αδίκημα αποκρύπτοντας πληροφορίες, εκτός από την περίπτωση τρομοκρατικών ενεργειών. Συνεπώς πρέπει να υπάρχει βήμα προς βήμα διαδικασία για την αντιμετώπιση των τηλεφωνημάτων που σχετίζονται με την πρόληψη τρομοκρατικών ενεργειών.

## **Αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών**

Σύμφωνα με το νόμο 2225/1994, το απόρρητο άρρεται μόνο για κακουργήματα που αναφέρονται στα άρθρα 134,135§1,2, 135<sup>A</sup>, 137<sup>A</sup>, 137<sup>B</sup>, 138,139,140,143 κτλ (βλ. Παράρτημα), του Ποινικού Κώδικα και που αφορούν σε αδικήματα σχετικά με την έσχατη προδοσία, τα βασανιστήρια, την επιβουλή της ακεραιότητας της χώρας, την εθνική ασφάλεια κ.ο.κ και στα οποία δεν συμπεριλαμβάνονται πλημμελήματα.

Η αποκάλυψη των εμπιστευτικών πληροφοριών επιτρέπεται όταν τις δίνει ένας καλών σε τρίτο πρόσωπο. Αυτό φυσικά πρέπει να γίνεται

πάντα σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό της γραμμής και μετά από αναλυτική συζήτηση με έναν επόπτη. Εφόσον ο/η σύμβουλος σκέφτεται να παραβιάσει την εχεμύθεια, θα πρέπει κατ' αρχάς, και εφόσον αυτό είναι δυνατόν, να συζητήσει την κατάσταση με τον/την καλούντα/-ούσα και να επιχειρήσει να λάβει την συναίνεσή του επί του θέματος. Οι καλούντες/-ούσες πρέπει να ενημερώνονται για τις πιθανές συνέπειες της ενέργειας του/της συμβούλου. Εάν η εξασφάλιση της σύμφωνης γνώμης του ατόμου δεν είναι εφικτή, ο/η σύμβουλος οφείλει να ενεργήσει βάσει του κανονισμού της γραμμής. Αλλά ακόμη και αν η παραβίαση της εχεμύθειας επιτρέπεται από τον εσωτερικό κανονισμό της γραμμής, δεν πρέπει να γίνει καμία ενέργεια χωρίς την ενημέρωση του/της καλούντα/-ούσας (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Καταστάσεις σοβαρού κινδύνου, όπως η απόπειρα αυτοκτονίας, η παιδική κακοποίηση ή η απόπειρα ανθρωποκτονίας, είναι αναγκαίο να λαμβάνονται υπόψη κατά την μελέτη για την δημιουργία οποιοδήποτε εσωτερικού κανονισμού. Εάν συνάδει με την λειτουργία της γραμμής, οι υπεύθυνοι πρέπει να μεριμνήσουν ώστε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα να καλύπτει αυτούς τους τομείς και να παρέχει σαφή καθοδήγηση στους εργαζόμενους για το θέμα αυτό.

Η αποκάλυψη απόρρητων προσωπικών πληροφοριών αποτελεί μείζον θέμα και πρέπει να αντιμετωπίζεται με την ανάλογη σοβαρότητα. Αυτή η σοβαρότητα αντανακλάται στον κανονισμό για την εμπιστευτικότητα της γραμμής, που πρέπει να είναι αυστηρά οριοθετημένος. Κανείς εργαζόμενος σε γραμμή υποστήριξης δεν πρέπει να έρθει αντιμέτωπος με μια κατάσταση στην οποία θα χρειαστεί να λάβει κάποια απόφαση χωρίς να καλύπτεται επαρκώς από το υπηρεσιακό του πλαίσιο (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Εάν μια γραμμή βοήθειας αποκαλύπτει πληροφορίες (στο πλαίσιο του εσωτερικού κανονισμού της) οι οποίες είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε ταυτοποίηση – αναγνώριση των καλούντων από διάφορες υπηρεσίες, νομικές και μη, τότε δεν πρέπει να αυτοχαρακτηρίζεται ως «εμπιστευτική» στο προωθητικό και διαφημιστικό έντυπο υλικό που χρησιμοποιεί για να κάνει γνωστή τη λειτουργία της στο ευρύτερο κοινό.

## **Φύλαξη αρχείων**

Τέλος ένα άλλο θέμα το οποίο πρέπει να αναφερθεί είναι η φύλαξη των αρχείων. Τα άτομα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία πρέπει να είναι ενήμερα για την ασφαλή διατήρηση των προσωπικών τους αρχείων. Είναι απαραίτητο να ακολουθείται μια συγκεκριμένη διαδικασία στην

περίπτωση των καλούντων που επιθυμούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε αναγνωρίσιμα, προσωπικά στοιχεία που φυλάσσονται στην γραμμή. Σε αυτά τα στοιχεία περιλαμβάνονται γράμματα, φαξ και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Όλα τα αρχεία είναι απαραίτητο να φυλάσσονται σε ένα ασφαλές περιβάλλον (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **3.2.5 Δομή και Στελέχωση των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης**

Κάθε γραμμή τηλεφωνικής στήριξης έχει συγκεκριμένη οργάνωση και στελέχωση, η οποία ποικίλει ανάλογα με το είδος της γραμμής. Αφού, λοιπόν, καθοριστούν ο στόχος και οι σκοποί της τηλεφωνικής γραμμής στήριξης σειρά έχει η επίλυση ζητημάτων που αφορούν στο χρόνο διάρκειας λειτουργίας της γραμμής, στον τρόπο και τον χώρο διαφήμισης της υπηρεσίας (Τύπος, τηλεόραση-ώρες προβολής, ραδιόφωνο), στον αριθμό και τη χρέωση ή μη της κλήσης, στη δικτύωση με άλλες γραμμές στήριξης ή φορείς για συνεργασία και παραπομπή κ.ο.κ (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Το προσωπικό που απαρτίζει μια τηλεφωνική γραμμή στήριξης διαιρείται σε τρία μεγάλα μέρη, το διοικητικό προσωπικό, το επιστημονικό και το τεχνικό προσωπικό.

Το διοικητικό προσωπικό αποτελείται από ηγετικά στελέχη της δομής (διευθυντής/-ρια, προϊστάμενος/-η κτλ), από διοικητικούς υπαλλήλους γραμματειακής υποστήριξης και από υπεύθυνους/-ες οικονομικής διαχείρισης.

Το επιστημονικό προσωπικό στελεχώνουν επαγγελματίες υγείας και ψυχικής υγείας (ανάλογα με το είδος της γραμμής στήριξης) και εθελοντές. Η επιλογή του προσωπικού πραγματοποιείται μέσω μιας τυπικής, προκαθορισμένης διαδικασίας με ιδιαίτερη βαρύτητα. Αφότου συμφωνηθεί ο αριθμός των εργαζομένων που θα απασχολήσει η γραμμή, η υπηρεσία προβαίνει σε δημόσια προκήρυξη θέσεων εργασίας, όπου θα πρέπει να γίνονται σαφή τα απαιτούμενα προσόντα, οι συνθήκες εργασίας και οι νομικές και ηθικές υποχρεώσεις των εν δυνάμει εργαζομένων. Στη συνέχεια, η αρμόδια επιτροπή, που ως επί το πλείστον είναι τριμελής, αξιολογεί τους/τις υποψηφίους/-ιες επαγγελματίες και εθελοντές/-ριες με τη διαδικασία της συνέντευξης, είτε διαπροσωπικά, είτε τηλεφωνικά· συνίσταται ο δεύτερος τρόπος συνέντευξης, καθώς κρίνεται ο καταλληλότερος λόγω της φύσης της εργασίας και τηρώντας την αρχή των ίσων ευκαιριών. Οι συνεντευξιαζόμενοι/-ες πρέπει να ενημερώνονται για την επιτυχία ή όχι της συνέντευξής τους αμέσως μετά το πέρας αυτής. Ακολουθεί η υπογραφή της σύμβασης εργασίας για

εκείνους/-ες που αξιολογήθηκαν θετικά και επιλέχθηκαν από την επιτροπή ή η υπογραφή κάποιου ειδικού εγγράφου συμφωνίας συνεργασίας για τους εθελοντές/-ριες (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Τονίζεται η σημαντικότητα της προσεκτικής μελέτης της σύμβασης εργασίας από επαγγελματίες και εθελοντές/-ριες πριν την υπογραφή της, προκειμένου να διαβεβαιωθεί ότι ζητήματα όπως η διάρκεια απασχόλησης, το ακριβές ωράριο εργασίας, η μισθοδοσία, η εκπαίδευση, η εποπτεία, οι άδειες, η νομική τους προστασία κ.ο.κ, έχουν γνωστοποιηθεί, γίνει σαφή και αποδεκτά από τους/τις ίδιους/-ιες.

Τέλος, το τεχνικό προσωπικό αποτελείται από ειδικευμένους επαγγελματίες που διασφαλίζουν την ομαλή επικοινωνία μεταξύ συμβούλων-καλούντων και είναι υπεύθυνοι/-ες για την αποκατάσταση τυχόν βλάβης στα τηλεφωνικά δίκτυα ή αναπάντεχης κατάρρευσης συστήματος (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

## **Εκπαίδευση**

Για την αποτελεσματική και ουσιώδη προσφορά υπηρεσιών, κρίνεται απαραίτητη η εκπαίδευση επαγγελματιών/-ριών και εθελοντών/-ριών πριν την έναρξη εργασίας στην τηλεφωνική γραμμή στήριξης, προκειμένου να ενισχυθούν και να εμπλουτιστούν οι γνώσεις και οι δεξιότητές τους. Ένα βασικό πρόγραμμα εκπαίδευσης χωρίζεται σε δύο μέρη, το θεωρητικό και το πρακτικό. Το μεν θεωρητικό πρέπει να περιλαμβάνει την εκμάθηση προσαρμογής των ήδη κατεκτημένων γνώσεων, πρακτικών και δεξιοτήτων συμβουλευτικής στην εργασία μέσω τηλεφώνου, την κατανόηση της πολιτικής που θα ακολουθήσει η υπηρεσία, των ζητημάτων εχεμύθειας, απορρήτου και άρσης του και τεχνικές απάντησης, χειρισμού και παρέμβασης σε όλους τους τύπους κλήσης (δύσκολες και μη) και την αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης. Το δε πρακτικό μέρος, αφορά στην εφαρμογή των θεωρητικών γνώσεων μέσω ασκήσεων, παίξιμο ρόλων (role playing) με σκοπό την εμπέδωση και κατάκτηση αυτού του νέου τρόπου εργασίας που διδάχθηκε (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Παρόλ' αυτά η εκπαίδευση δεν θεωρείται ποτέ λήξασα, καθώς, επειδή οι ανάγκες του πληθυσμού-στόχου αλλάζουν ή διευρύνονται, φυσικό επακόλουθο είναι η ανάγκη για συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων με σκοπό είτε την εξειδίκευσή τους, είτε τη δημιουργία εποπτών/-ριών για τους νέους συμβούλους.

Συνοπτικά, το προφίλ των εργαζομένων στις τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής στήριξης περιλαμβάνει την αφοσίωση και συνέπεια στην εργασία, τον περιορισμό των προκαταλήψεων, αυτογνωσία, δυνατότητα διαπραγμάτευσης ενός συμβολαίου, γνώση και ικανότητα εφαρμογής θεραπευτικών μεθόδων, στρατηγικών χειρισμού ιδιαίτερων καταστάσεων και κατάκτηση τεχνικών και δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης, εχεμύθειας, ενσυναίσθησης, παράφρασης και περίληψης (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **Εποπτεία και υποστήριξη**

Η τεράστια άνοδος της συμβουλευτικής και της ψυχοθεραπείας, καθώς και των προσεγγίσεων τους στους χώρους αρωγής και πρόνοιας, έφεραν ως επακόλουθο την αναγνώριση ότι αυτού του είδους η εργασία πρέπει να εποπτεύεται κατάλληλα. Η εποπτεία και η υποστήριξη παρέχουν την ευκαιρία στον/στη σύμβουλο να αποφύγει τους γνωστούς τρόπους άμυνας κατηγορώντας εξυπηρετούμενους, συναδέλφους, την υπηρεσία που εργάζεται, ακόμα και τον ίδιο του/της τον εαυτό, ενώ δίνει το έναυσμα για την αναζήτηση νέων λύσεων, την εκμαίευση γνώσης από το βίωμα άσχημων καταστάσεων και να λάβει στήριξη (Hawkins & Shohet, 2009).

Συνεπώς, ιδιαίτερη βαρύτητα για το επιστημονικό προσωπικό και τους/τις εθελοντές/-ριες μιας τηλεφωνικής γραμμής στήριξης εκτός από την εκπαίδευση είναι το θέμα της εποπτείας και υποστήριξής τους (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009). Οι εκπρόσωποι αυτών των επαγγελματιών ξέρουν πολύ καλά πως σε πολλές περιπτώσεις το αποτέλεσμα της εργασίας είναι οι εργαζόμενοι έπειτα από μια συνεδρία να καταλήγουν απελπισμένοι, ανεπαρκείς και αδιάφοροι (Hawkins & Shohet, 2009).

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με την έρευνα των Κωνσταντινίδη, Καπελιώτη και Μουγάκου, (2003), σε 12 τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, αναφέρουν πως το 82% απολαμβάνουν εποπτείας και το 92% την αξιολογεί πολύ ή αρκετά βοηθητική, ενώ ταυτόχρονα τίθεται ο προβληματισμός του πόσο εύκολο είναι για έναν εργαζόμενο να μιλήσει ελεύθερα σε έναν επόπτη από τον οποίο εξαρτάται επαγγελματικά.

Είναι σημαντικό, λοιπόν, ο τόπος, ο χρόνος, η διάρκεια και συχνότητα των εποπτικών και υποστηρικτικών συναντήσεων να είναι καθορισμένοι εξ' αρχής. Οι Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, (2009) κάνουν σαφή το διαχωρισμό ανάμεσα σε εποπτεία και υποστήριξη.

Η εποπτική διαδικασία έχει διάρκεια μιας ή μιάμισης ώρας και διεξάγεται κάθε ενάμιση έως δύο μήνες. Τα θέματα που συζητούνται μεταξύ εργαζομένων και επόπτη/-ριας μπορεί να αφορούν σε εκπαιδευτικές ανάγκες, σε οργανωτικές διαδικασίες, αρχειοθέτηση, στην παρακολούθηση του τρόπου εργασίας τους, στην επιρροή που έχουν οι κλήσεις σ' αυτούς/-ες και οτιδήποτε άλλο κριθεί αναγκαίο και έρθει στο προσκήνιο από τους/τις εποπτευομένους/-ες. Ο ρόλος του/της επόπτη/-ριας δεν είναι απλά να επιβεβαιώσει τους εργαζομένους, αλλά και να τους επιτρέψει να βιώσουν τη συναισθηματική διαταραχή μέσα στην ασφάλεια που προσφέρει η εποπτική συνεδρία και να τους προσφέρει επιβίωση, σκέψη και γνώση μέσα από τη διαταραχή αυτή (Hawkins & Shoheit, 2009). Ο/Η επόπτης/-ρια μπορεί να είναι εργαζόμενος στη γραμμή (π.χ. διευθυντής/-ρια) ή εξωτερικός/-ή συνεργάτης/-ίδα (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Στον αντίποδα, η υποστήριξη είναι μια πιο άτυπη διαδικασία, συχνότερα επαναλαμβανόμενη από τις εποπτικές διαδικασίες και διαρκεί από ένα τέταρτο έως μισή ώρα. Οι υποστηρικτικές συναντήσεις έχουν σκοπό την αποφόρτιση των εργαζομένων και του απολογισμού της μέρας και συνεπώς περιορίζονται σε αντίστοιχα θέματα συζήτησης. Οι υποστηρικτικές συναντήσεις μπορεί να γίνονται είτε μεταξύ των συναδέλφων, είτε και με την παρουσία ενός/μιας διευθυντή/-ριας ή επόπτη/-ριας.

Και οι εποπτικές, αλλά και οι υποστηρικτικές συναντήσεις μπορούν να γίνουν ομαδικά ή ατομικά και σε καμιά περίπτωση δεν αντικαθιστούν ή υποκαθιστούν την εκπαίδευση των εργαζομένων (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **3.2.6 Δεξιότητες και τεχνικές των ειδικών στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης**

Η μελέτη της υπάρχουσας βιβλιογραφίας καταδεικνύει ότι πολλές από τις ικανότητες-δεξιότητες που απαιτούνται στη διά ζώσης συμβουλευτική προσιδιάζουν επίσης στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου. Στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου οι δεξιότητες, η προσωπική και πρακτική επάρκεια του/της συμβούλου ειδικά και του φορέα γενικότερα συνιστούν τον ακρογωνιαίο λίθο για την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών και αποτελεσματικότητας. Εξαιτίας της ιδιότυπης φύσης του μέσου παροχής της υπηρεσίας, δίνεται έμφαση σε συγκεκριμένες δεξιότητες, όπως π.χ. ο έλεγχος και η ρύθμιση του τόνου της φωνής. Η τηλεφωνική σύνδεση μεταξύ συμβούλου και πελάτη και κατ' επέκταση η υπό διαμόρφωση σχέση τους κατά τη συνεδρία πραγματώνονται σε διαφορετικό χωροχρόνο, σαν να πρόκειται για ένα διαφορετικό και

αποκομμένο από τη γύρω πραγματικότητα κόσμο. Απορροφημένοι από την τηλεφωνική τους επαφή και συνδιάλεξη, σύμβουλος και πελάτης απομονώνονται από οποιοδήποτε εξωγενές στοιχείο και επικεντρώνονται στο συγκεκριμένο και αυστηρά προσωπικό τους χωροχρόνο.

Η έλλειψη οπτικής επαφής και εξωλεκτικής ανατροφοδότησης θέτει υπό εξέταση και αμφισβήτηση στοιχεία τα οποία σε μια διά ζώσης συνεδρία θεωρούνται δεδομένα.

Επί παραδείγματι, ο/η σύμβουλος θα προβεί στη διαμόρφωση υποθέσεων (δόμηση αναπαραστάσεων) για τον/την καλούντα/-ούσα σχετικά με τον τρόπο που ντύνεται και κάθεται, τις εκφράσεις του προσώπου του, την εξωλεκτική συμπεριφορά του. Αντίστοιχες υποθέσεις θα διαμορφώσει και ο/η καλών/-ούσα για το/τη σύμβουλο.

Στην τηλεφωνική συμβουλευτική η έλλειψη οπτικής επαφής και η αδυναμία παρακολούθησης και ερμηνείας της εξωλεκτικής συμπεριφοράς ενέχουν και τον πρόσθετο κίνδυνο να εκλάβει ο/η σύμβουλος ως αληθείς όλες τις παρεχόμενες από τον/την καλούντα/-ούσα πληροφορίες. Εκ των πραγμάτων είναι εξαιρετικά δύσκολο να εξακριβώσει ο/η σύμβουλος πότε ένα παρεχόμενο στοιχείο είναι ανυπόστατο. Μια από τις πιο δύσκολες στην εκμάθηση, αλλά και από τις πιο αναγκαίες στην καθημερινή άσκηση τεχνικές, είναι το να γνωρίζει ο/η σύμβουλος πότε και πώς αντιμετωπίζει την υποψία ύπαρξης μιας τέτοιας φαντασίωσης. Μια πρόωπη κίνηση μπορεί να οδηγήσει στη διακοπή της συνομιλίας από τον/την καλούντα/-ούσα. Από την άλλη πλευρά όμως, αν ο/η σύμβουλος δεν ενεργήσει έγκαιρα, ίσως αργότερα ο διαχωρισμός της πραγματικότητας από τη φαντασίωση να αποδειχθεί πολύ δύσκολος (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Οι υποθέσεις και οι φαντασιώσεις για τους/τις καλούντες/-ούσες πρέπει να διερευνώνται κατά την εποπτεία. Με την πάροδο του χρόνου και τη σταδιακή καλλιέργεια της σχέσης μέσω των τηλεφωνικών διαλέξεων, σύμβουλος και καλών/-ούσα συνηχούν, συντονίζονται. Επιπλέον, ο/η σύμβουλος καθίσταται καλύτερος/-η γνώστης του «συμπεριφορικού προφίλ» του εκάστοτε καλούντα, οπότε είναι σε θέση να αναγνωρίσει σε ποια χρονική στιγμή πρέπει να τον «προκαλέσει» και να επισημάνει τις αλλαγές που διαπιστώνει.

## **Η καλλιέργεια της θεραπευτικής σχέσης**

Η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών στον ειδικό χώρο της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, όπως η χρήση ακουστικών ανοιχτής συνομιλίας (hands-free), ενδεχομένως να δυσχεραίνουν το έργο του/της συμβούλου, καθώς

οι αλλοιώσεις του ήχου επηρεάζουν την ποιότητα της επαφής ανάμεσα στα δυο μέρη.

Η αίσθηση της εγγύτητας στη σχέση συμβούλου-πελάτη επιτείνεται με ένα θεμελιώδες για το/τη σύμβουλο εργαλείο: τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης. Αυτό σημαίνει ότι ο/η σύμβουλος δεν εστιάζει την προσοχή του μόνο στο πρόδηλο περιεχόμενο των λεγομένων του/της καλούντα/-ούσας, αλλά επεξεργάζεται ενεργά το υποβόσκον μέρος της επικοινωνίας, εντοπίζοντας προβολές, συμπεράσματα και μεταβιβάσεις, και αντλώντας κατ' αυτό τον τρόπο υλικό που τροφοδοτεί τη θεραπευτική διαδικασία. Αναγκαία λοιπόν προϋπόθεση θεωρείται η απόλυτη εστίαση στο λόγο του/της καλούντα/-ούσας.

Η ίδια η ένταση της επαφής επισπεύδει την εξέλιξη της σχέσης συμβούλου-καλούντα/-ούσας, εγκαθιδρύοντας δεσμούς εμπιστοσύνης ανάμεσα στα δυο μέρη ήδη από τις πρώτες συνεδρίες (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### ***Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης***

Λόγω της ιδιότυπης φύσης της θεραπευτικής διαδικασίας που ακολουθείται στην τηλεφωνική συμβουλευτική, η προσεκτική παρακολούθηση του λόγου του/της καλούντα/-ούσας και η άσκηση δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης θεωρούνται απαραίτητες. Η ανάπτυξη των ακουστικών δεξιοτήτων του/της συμβούλου λειτουργεί ως αντιστάθμισμα της έλλειψης οπτικής επαφής. Η διατύπωση θεωρείται εξαιρετικά γόνιμη δεξιότητα, γι' αυτό και ενδείκνυται η συχνή αξιοποίησή της

κατά τη θεραπευτική διαδικασία.

Η χρήση των ελάχιστων ενθαρρύνσεων ή των λεκτικών επιβεβαιώσεων (όπως «μμ...», «ναι», «κατάλαβα», «συνεχίστε») και άλλων φράσεων αντίστοιχου περιεχομένου αποσκοπεί να καταδείξει την παρουσία του/της συμβούλου στο άλλο άκρο της γραμμής (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Αλλά και η αξιοποίηση του χρόνου κατέχει εξέχουσα θέση στη θεραπευτική διαδικασία. Ο/η καλών/-ούσα πρέπει να έχει όσο χρόνο χρειάζεται για να ολοκληρώσει και να εκφράσει τις σκέψεις του, χωρίς να διακόπτεται από τις απόπειρες του/της συμβούλου να ολοκληρώσει το συλλογισμό του. Ο/η σύμβουλος από την πλευρά του, αφουγκραζόμενος



τη σιωπή, πρέπει να συγκρατεί τα λεχθέντα ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίσει την αιτία της παύσης.

Προσοχή απαιτούν επίσης η επιλογή και χρήση των λέξεων, τα λαϊκά ιδιώματα, ο τρόπος σύνδεσης των φράσεων, ο τόνος και η ένταση της φωνής. Το ουσιώδες πλεονέκτημα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, η επαφή και επικοινωνία ατόμων που προέρχονται από απομακρυσμένες περιοχές, ενδεχομένως να μεταβληθεί σε μειονέκτημα όταν οι δυο πλευρές χρησιμοποιούν ασυνήθεις φράσεις, προφορές ή και διαλέκτους. Σε τέτοιες περιπτώσεις τόσο ο/η καλών/-ούσα όσο και ο ίδιος ο/η σύμβουλος χρειάζεται να εκφράζουν ελεύθερα τις όποιες απορίες τους, προς αποφυγή παρεξηγήσεων και λανθασμένων ερμηνειών (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Όταν ο/η καλών/-ούσα απεραντολογεί ή μηρυκάζει μερικές ιδέες, ίσως είναι αναγκαία η διακοπή του βάσει κάποιας τεχνικής. Ένας τρόπος με τον οποίο ο/η σύμβουλος μπορεί είτε να διακόψει είτε να βοηθήσει στη συγκέντρωση και οριοθέτηση ενός/μιας συνομιλητή/-τριας που μιλά ακατάπαυστα είναι να παραμείνει σιωπηλός/-η, αποφεύγοντας τις αντιδράσεις στα λεγόμενά του/της. Αργά ή γρήγορα ο/η καλών/-ούσα θα διακόψει, επιζητώντας άμεσα ή έμμεσα ενίσχυση για να συνεχίσει. Η ταυτόχρονη ομιλία με τον/την καλούντα/-ούσα αποτελεί έναν άλλο τρόπο διακοπής του.

Καμιά από τις προαναφερθείσες τεχνικές δεν είναι εύκολα εφαρμόσιμη, ειδικά για τους συμβούλους που χρησιμοποιούν την ενσυναίσθηση, ούτε συνιστώνται ως οι καλύτερες τηλεφωνικές τεχνικές. Σε μερικές περιπτώσεις όμως αποδεικνύονται εκ των πραγμάτων οι πλέον αποδοτικές. Ο/η καλών/-ούσα ενδεχομένως να διευκολυνθεί από τη χρήση φράσεων όπως: «Αντιλαμβάνομαι ότι έχετε πολλά να πείτε επί του θέματος, αλλά νιώθω πως μερδευόμαστε με τόσες πληροφορίες και θα ήθελα να εστιάσουμε στο...»

Όταν γίνεται αντιληπτός ένας εξωτερικός θόρυβος, ο/η σύμβουλος καλό είναι να αναφέρεται σε αυτόν. Μια κλειστή ερώτηση ωθεί τον/την πελάτη/-ισσα να δώσει σαφή απάντηση: «Νομίζω πως άκουσα μια πόρτα να ανοίγει. Είστε εντάξει με αυτό, μπορούμε να συνεχίσουμε ελεύθερα;» Αντίστοιχα, εάν ο θόρυβος προέρχεται από το χώρο του/της συμβούλου, αυτός οφείλει να διαβεβαιώσει τον πελάτη ότι μπορούν απρόσκοπτα να συνεχίσουν: «Ίσως ακούτε κάποιο θόρυβο, μην ανησυχείτε όμως, κανείς δεν μας ακούει. Έχετε την αμέριστη προσοχή μου».

Η διάρκεια της τηλεφωνικής συνεδρίας θα πρέπει να αναφέρεται κάθε φορά. Στη μακροπρόθεσμη συμβουλευτική το θέμα της διάρκειας αποτελεί στοιχείο που πρέπει να διασαφηνίζεται στο συμφωνηθέν θεραπευτικό συμβόλαιο. Αλλά και στη βραχυπρόθεσμη συμβουλευτική

συνεδρία πρέπει να τίθεται ένα σαφές όριο. Για παράδειγμα: «Φαίνεται πως υπάρχουν πολλά θέματα προς συζήτηση. Μπορούμε να μιλήσουμε γι' αυτά μέσα στα επόμενα 20 λεπτά και να δούμε τι εναλλακτικές θα υπάρξουν σε αυτό το διάστημα» (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### ***Ενσυναίσθηση***

Στην τηλεφωνική συμβουλευτική ο/η σύμβουλος πρέπει να εργαστεί χωρίς οπτικές ενδείξεις. Ορισμένοι σύμβουλοι για την προσωπική τους επάρκεια θεωρούν εποικοδομητική την άσκηση πρόσθετων ακουστικών δεξιοτήτων. Διαπιστώνουν μάλιστα ότι όχι μόνο απολαμβάνουν την τηλεφωνική εργασία, αλλά και βελτιώνονται στις διά ζώσης συνεδρίες. Ωστόσο, η γενικότερη αβεβαιότητα που απορρέει από την ίδια τη φύση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής καθιστά για κάποιους συμβούλους μη ικανοποιητική τη χρήση του τηλεφώνου ως διαύλου επικοινωνίας με τον πελάτη. Δεν είναι σπάνιες οι περιπτώσεις κατά τις οποίες σύμβουλος και πελάτης δεν μπορούν να επικοινωνήσουν ουσιαστικά. Σε τέτοιες καταστάσεις ο/η σύμβουλος έχει τη δυνατότητα να παρουσιάσει εναλλακτικές πηγές αρωγής για τον/την καλούντα/-ούσα.

Με το γενικό τίτλο «ανεπιθύμητες συμπεριφορές πελατών» καλύπτεται ένα ευρύ φάσμα αντιδράσεων των καλούντων, οι οποίες ποικίλλουν από ρατσιστικά σχόλια έως προσπάθειες προσέγγισης ερωτικού τύπου. Στο πλαίσιο της εκπαίδευσης των συμβούλων καθορίζονται συγκεκριμένες αρχές και τρόποι αντιμετώπισης αυτών των συμπεριφορών. Και σε ατομικό επίπεδο όμως ο κάθε σύμβουλος πρέπει να αποσαφηνίζει ποιες μορφές συμπεριφοράς συνιστούν την «γκρίζα ζώνη», αποτελούν δηλαδή πηγή απaréσκειας για τον ίδιο.

Η συζήτηση και η επεξεργασία ορισμένων θεμάτων, όπως είναι η σεξουαλικότητα και οι σεξουαλικές πρακτικές, ενδεχομένως να φέρνουν σε δύσκολη θέση κάποιους συμβούλους. Η Horton (1995) θεωρεί ότι η άγνοια, η ντροπή αλλά και θέματα μεταβίβασης και αντιμεταβίβασης που αφορούν το σεξ και τη σεξουαλικότητα εν γένει ίσως να δημιουργούν σε κάποιους καλούντες την αίσθηση της απόρριψης και να μην τους ενθαρρύνουν να ζητήσουν περαιτέρω βοήθεια από κάποιο φορέα ή επαγγελματία ψυχικής υγείας.

## *Αναγνώριση και αντανάκλαση των συναισθημάτων*

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους ο/η καλών/-ούσα μεταφέρει τη συναισθηματική του κατάσταση στο/τη σύμβουλο. Τέτοιοι είναι οι αναστεναγμοί, οι παύσεις, ο δισταγμός, η επίμονη αλλαγή θέματος, η ύπαρξη ασαφειών, άλλα στοιχεία που υποδηλώνουν δυσάρεστα συναισθήματα, καθώς και η αλλαγή του τόνου της φωνής, οι κοφτές φράσεις ή η βιαστική ομιλία.

Στην προσπάθειά του να αποστασιοποιηθεί από την κατάσταση, ο/η καλών/-ούσα είναι πιθανό να χρησιμοποιεί το τρίτο και όχι το πρώτο πρόσωπο. Η εστίαση στον εαυτό του με ερωτήσεις που αφορούν τον ίδιο προσωπικά θα τον βοηθήσει να διερευνήσει βαθύτερα τα συναισθήματά του (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Διαφορετικό χειρισμό χρειάζεται ο/η καλών/-ούσα που εκφράζει ανοιχτά τον πόνο του και τα έντονα αρνητικά συναισθήματα που βιώνει. Εδώ είναι απαραίτητο να τεθεί το ερώτημα: ποια αντίδραση του/της τηλεφωνικού/-ής συμβούλου συνιστά το αντίστοιχο της προσφοράς ενός χαρτομάντιλου στη διά ζώσης συνεδρία; Ο γενικός κανόνας είναι ότι το μπλοκάρισμα του συναισθήματος έπεται της διακοπής της ελεύθερης έκφρασης του, οπότε όταν ένας καλών κλαίει, καλό είναι να του δοθεί η ευκαιρία να αφηθεί να βιώσει το συναίσθημα, ενώ ο/η σύμβουλος τον διαβεβαιώνει: «Εκφράσου ελεύθερα. Μην ανησυχείς, είμαι εδώ μαζί σου...», καθιστώντας κατ' αυτό τον τρόπο εμφανή την ενεργό παρουσία του.

Ο θυμός μπορεί πιο εύκολα να εκφραστεί από το τηλέφωνο. Η πιο καρποφόρα τεχνική είναι να επιτραπεί στον/την καλούντα/-ούσα να εκφράσει το θυμό του έως ότου αποφορτιστεί. Όπως και στην περίπτωση του κλάματος, η έκφραση της διαθεσιμότητας του/της συμβούλου και ο καθησυχασμός του πελάτη παίζουν σημαντικό ρόλο. Ένας εξαιρετικά οργισμένος καλών ίσως να μην ακούσει τις αρχικές διαβεβαιώσεις του/της συμβούλου, μέσω όμως του σταθερού και ήπιου τόνου της φωνής του θα λάβει σταδιακά το μήνυμα. Σε κάποιες περιπτώσεις διαπιστώνονται μεταπτώσεις της συναισθηματικής κατάστασης, με τον πελάτη να περνά από το κλάμα στο θυμό ή το αντίστροφο, οπότε ο/η σύμβουλος πρέπει να τον ακολουθεί και σε αυτή την εναλλαγή. Δεν είναι επίσης απίθανο ο/η σύμβουλος να αποτελέσει το στόχο της οργής του/της καλούντα/-ούσας. Χρειάζεται να τονιστεί ότι η τήρηση αμυντικής στάσης μπορεί να αναζωπυρώσει το θυμό και να οδηγήσει σε περαιτέρω κλιμάκωση της έντασης.

Ο/η καλών/-ούσα είναι αυτός/-ή που τελικά έχει την εξουσία κατά την τηλεφωνική συνεδρία και μπορεί να επιλέξει είτε να τερματίσει είτε να

συνεχίσει την επικοινωνία. Ακόμη και το πιο οργισμένο και αρνητικό άτομο θα παραμείνει στο τηλέφωνο όταν αντιμετωπίζεται από το/τη σύμβουλο με το δέοντα τρόπο. Ο/Η σύμβουλος πρέπει να έχει επίγνωση τόσο των μεταβιβαστικών συναισθημάτων του/της καλούντα/-ούσας όσο και των δικών του/της αντιμεταβιβαστικών συναισθημάτων (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Η ενσυναίσθηση, ο έλεγχος του τόνου της φωνής του/της και η επιλογή των χρησιμοποιούμενων λέξεων από το/τη σύμβουλο καθορίζουν την εξέλιξη της συνεδρίας. Λαθεμένες επιλογές σε αυτούς τους τομείς ίσως υποδαυλίσουν την ένταση που βιώνει ο/η καλών/-ούσα και υποσκάψουν τη θεραπευτική διαδικασία. Η οριοθέτηση του/της καλούντα/-ούσας θεωρείται αναγκαία όταν αυτός είναι προσβλητικός, βίαιος, επιθετικός και αυτοκαταστροφικός, και μπορεί να γίνει με τη διατύπωση ενός ρητού θεραπευτικού συμβολαίου, στο οποίο αναφέρονται οι αποδεκτές και μη συμπεριφορές. Αδημοσίευτα στοιχεία, τα οποία απορρέουν από την προσωπική πρακτική συμβούλων, καταδεικνύουν ότι στην τηλεφωνική συμβουλευτική η έκφραση ποικίλων συναισθημάτων λαμβάνει χώρα σε πιο πρώιμα στάδια της θεραπευτικής διαδικασίας σε σχέση με τη διάζωσης συμβουλευτική.

Είναι εξαιρετικά σημαντικό ο/η ειδικός/-ή σύμβουλος να είναι έμπειρος/-η στη διερεύνηση και διαχείριση μεγάλου εύρους συναισθημάτων. Για να το επιτύχει αυτό, χρειάζεται να έχει λάβει ειδική εκπαίδευση σε τεχνικές κάθαρσης συμμετέχοντας σε ομάδα αυτογνωσίας (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### ***Κατανόηση των σιωπών***

Η διαχείριση των σιωπών συνιστά μια σημαντική ειδοποιό διαφορά ανάμεσα στην τηλεφωνική και στη διάζωσης συμβουλευτική. Η επιλογή του τρόπου διαχείρισης των παύσεων κατά την τηλεφωνική συνδιάλεξη αποτελεί δύσκολο έργο. Μια σιωπή μερικών δευτερολέπτων ενδεχομένως να βιώνεται από το/τη σύμβουλο (αλλά και από τον/την καλούντα/-ούσα) ως μεγαλύτερης διάρκειας, ελλείπει οποιασδήποτε οπτικής, εξωλεκτικής ανατροφοδότησης.

Ο βασικότερος και αποτελεσματικότερος οδηγός ως προς το θέμα της διαχείρισης της σιωπής είναι η εμπειρία. Οι νέοι σύμβουλοι έχουν συνήθως την τάση να διακόπτουν τη σιωπή και να καλύπτουν το λεκτικό κενό με κάποιο σχόλιο ή ερώτηση. Προς επίρρωση αυτής της τάσης υπεισέρχονται και πλειόμορφοι παράγοντες, όπως η ανάληψη ενός νέου περιστατικού και η προσπάθεια να εκμαιευθούν περισσότερες πληροφορίες για το συγκεκριμένο καλούντα. Δεδομένοι κανόνες επί του

θέματος δεν υπάρχουν. Η διάρκεια των παύσεων ποικίλλει ανάλογα με το ατομικό προφίλ του εκάστοτε καλούντα, το θεραπευτικό προφίλ του/της συμβούλου και το είδος της θεραπευτικής σχέσης.

Η σιωπή μπορεί να αποτελεί αντίδραση του/της καλούντα/-ούσας σε μια ενέργεια του/της συμβούλου. Σε κάθε περίπτωση πάντως, αποτελεί στοιχείο του δημιουργικού χαρακτήρα της διαδικασίας, και ο κατάλληλος, πρόσφορος χειρισμός της μπορεί να ωθήσει την εξέλιξη της σχέσης. Στο πλαίσιο ορισμένων προσεγγίσεων με αναλυτικό υπόβαθρο, ο/η σύμβουλος προτρέπεται να αφήνει στον πελάτη την πρωτοβουλία για τη διακοπή της παύσης. Στην τηλεφωνική συμβουλευτική όμως αυτή η τεχνική δεν αποτελεί την ενδεδειγμένη πρακτική, καθώς η ύπαρξη αθρόων, δυνάμει απο-συντονιστικών για τον πελάτη παραγόντων, όπως είναι οι φαντασιώσεις για το/τη σύμβουλο και οι συνεπαγόμενες υποθέσεις, επιτείνει το άγχος του πρώτου (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Η σιωπή μπορεί να αποτελεί απόρροια πολυειδών καταστάσεων. Σιωπή ενδεχομένως να ακολουθήσει μια αποκάλυψη του/της καλούντα/-ούσας. Προσπαθώντας να «διαβάσει» την αντίδραση και τις σκέψεις του/της συμβούλου, ο πελάτης αναμένει σιωπηλός. Ή η σιωπή μπορεί να αποτελεί την οδό διοχέτευσης του θυμού του/της καλούντα/-ούσας για κάποια ενέργεια ή πρόκληση του/της συμβούλου. Στη συλλογή ενδείξεων για την αιτία της σιωπής μπορούν να βοηθήσουν η αντανάκλαση, όπως επίσης οι αναφορές και τα σχόλια αμφότερων των πλευρών που προηγήθηκαν της σιωπής (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

### **3.3 Συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία μέσω διαδικτύου**

Η διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία ορίζεται ως η συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία που είναι διαθέσιμη στο διαδίκτυο. Προϋπόθεση για τη χρήση μιας τέτοιας υπηρεσίας αποτελεί η πρόσβαση σε υπολογιστή που να έχει σύνδεση στο διαδίκτυο από μέρους και των συμβούλων και των δυνητικών χρηστών. Η συμβουλευτική και η ψυχοθεραπεία μέσω διαδικτύου μπορεί να έχει τη μορφή ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails, chat, message boards) ή βιντεοκλήσεων και μπορούν να παραχθούν είτε ατομικά είτε σε ομάδα χρηστών, όπως και η πρόσωπο-με-πρόσωπο θεραπεία (Barnard, 2010).

Συνοπτικότερα, το Αμερικανικό Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων ορίζει τη διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία ως την πρακτική επιστημονικής Συμβουλευτικής και παροχής πληροφοριών που λαμβάνει χώρα όταν ο πελάτης βρίσκεται σε διαφορετικές

τοποθεσίες και χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικά μέσα μέσω της χρήσης διαδικτύου [Αμερικανικό Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων, (NBCC)].

Η online συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία διαχωρίζεται σε δύο μεγάλα είδη, την συγχρονική ή συγχρονισμένη επικοινωνία και την ασύγχρονη. Ο διαχωρισμός αφορά στον ρυθμό επικοινωνίας μεταξύ συμβούλου και θεραπευομένου/-μένης, που στην συγχρονική επικοινωνία σύμβουλος και χρήστης έχουν την δυνατότητα να επικοινωνούν στο διαδίκτυο με οποιαδήποτε μορφή σε πραγματικό χρόνο (chat, τηλεδιάσκεψη), ενώ στην ασύγχρονη επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και χρήστη, μεσολαβεί κάποιο χρονικό διάστημα μέχρις ότου ο ένας να ανταποκριθεί στο αίτημα-κάλεσμα του άλλου (e-mails) ( Barnard, 2010, Evans, 2009).

Πιο συγκεκριμένα, η διαδικτυακή θεραπεία μπορεί να έχει τις παρακάτω μορφές:

Συμβουλευτική μέσω κειμένου: αφορά στο είδος της επικοινωνίας που εφαρμόζεται σε διαδικτυακούς τόπους όπως το Windows Live Messenger (msn), Yahoo Messenger κ.α. Το μόνο που απαιτείται είναι η πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και φυσικά στο διαδίκτυο. Είναι αναγκαίο να συμφωνηθεί από την αρχή εάν σύμβουλος και χρήστης θα χρησιμοποιούν συντομογραφίες ή άλλου είδους κωδικοποιημένες λέξεις προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν παρερμηνείες (Barnard, 2010).

Αυτό το είδος εντάσσεται στην συγχρονική μορφή επικοινωνίας και προτιμάται κυρίως από ανθρώπους που έχουν ανάγκη άμεσης υποστήριξης, βρίσκουν πιο εύκολη την καταγραφή μιας σκέψης, από την εκφώνησή της και αντιμετωπίζουν δυσκολία στο να βρουν κάποιον ιδιωτικό χώρο ή/και δεν θέλουν να ακουστούν (Anthony & Nagel, Barnard, 2010).

Φωνητική συμβουλευτική: παρεμφερής μορφή στήριξης με αυτήν μέσω τηλεφώνου και εντάσσεται στη συγχρονισμένη επικοινωνία. Επιτρέπει στον/στην σύμβουλο και στον/στην θεραπευόμενο/-μενη να μιλήσουν μεταξύ τους μέσω του διαδικτύου, αλλά χωρίς να βλέπουν ο ένας τον άλλον. Προαιρετικά είναι τα ακουστικά για τον/την χρήστη, αλλά είναι απαραίτητη η ύπαρξη μικροφώνου και ειδικότερα για τον/την σύμβουλο είναι σημαντικό να έχει ελεύθερα χέρια για να μπορεί να κρατά σημειώσεις από τα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου/-μενης (Barnard, 2010).

Συμβουλευτική μέσω τηλεδιάσκεψης: είναι η συμβουλευτική όπου σύμβουλος και εξυπηρετούμενος/-μενη χρησιμοποιούν κάμερα για να

επικοινωνήσουν. Μορφή στήριξης που ανήκει στη συγχρονισμένη επικοινωνία και είναι πιο κοντά στην πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική (Barnard, 2010).

Συμβουλευτική μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails): ασύγχρονη μορφή επικοινωνίας. Σύμβουλος και εξυπηρετούμενος/-η επικοινωνούν μέσω e-mails. Χαρακτηρίζεται ως η πιο «βολική» μέθοδος online υποστήριξης, καθώς ο/η εξυπηρετούμενος/-η μπορεί να απαντά στα e-mails του/της συμβούλου οποτεδήποτε επιθυμεί και διευκολύνεται. Όπως και στη συμβουλευτική μέσω κειμένου, δεν απαιτείται εξοπλισμός, παρά μόνο σύνδεση στο internet. Ένα αρνητικό της συγκεκριμένης μορφής διαδικτυακής στήριξης είναι πως το e-mail περνά από διάφορους διακομιστές μέχρι να φτάσει στον προορισμό του και μπορεί να διαβαστεί από τρίτους· πιθανότητα μηδαμινή, αλλά υπαρκτή (Barnard, 2010).

Ιστολόγια (blogs): διαδικτυακά ημερολόγια με προσβασιμότητα κλειστού ή ανοιχτού τύπου σε τρίτους. Διακρίνονται σε δυο είδη, τα προσωπικά ιστολόγια και τα εταιρικά. Οι κάτοχοί τους συνήθως αναρτούν βαθύτερες σκέψεις και συναισθήματα ή πληροφορίες τις οποίες θεωρούν ενδιαφέρουσες και θέλουν να μοιραστούν με τρίτους. Στα εταιρικά ιστολόγια αναρτώνται πληροφορίες και ζητήματα που αφορούν στη διαχείριση, στη διαφήμιση και στις δημόσιες σχέσεις εταιριών. Η πιο διαδεδομένη μορφή ιστολογίων είναι αυτή του κειμένου, όμως τελευταία εφαρμόζεται και η εικόνα (video blogs-vlogs) και τα περισσότερα έχουν τη δυνατότητα σχολιασμού.

Αν και δεν αποτελούν κατεξοχήν τύπο διαδικτυακής συμβουλευτικής, η βιβλιογραφία συμπεριλαμβάνει τα ιστολόγια σε αυτή τη λίστα γιατί σε αυτά γίνεται μοίρασμα σκέψεων, προβληματισμών, ανησυχιών με τη μορφή εκτόνωσης, όπου μπορούν να πάρουν μέρος και ειδικοί σύμβουλοι (Anthony & Nagel, 2010).

Ιστοσελίδες συζητήσεων (forums): μπορεί να έχουν δημιουργηθεί από ειδικούς συμβούλους ή και όχι. Υπάγονται στην ασύγχρονη μορφή επικοινωνίας, όπου εκεί οι ενδιαφερόμενοι/-ες αναρτούν τους προβληματισμούς τους και οι θεραπευτές αναρτούν την κατάλληλη απάντηση γι' αυτούς (Barnard, 2010).

### **3.3.1 Ιστορική αναδρομή**

Το internet υπάρχει για περίπου 30 χρόνια και έγινε μέσο εργασίας από τη δεκαετία του '90. Θα τη χαρακτήριζε, κανείς, τεχνολογική ανακάλυψη σε νηπιακή ηλικία που όμως έχει καταφέρει να κάνει εφικτή την προσέγγιση των ανθρώπων στην άνεση του σπιτιού τους και να διαδράμαζι τους σε πρωτοφανές επίπεδο (Jackson, 2011).

Ήδη από τα μέσα της δεκαετίας του '90 η διαδικτυακή συμβουλευτική ήταν πραγματικότητα στο Ηνωμένο Βασίλειο. Αρκούσε η ανάρτηση μιας ερώτησης σε κάποιον διαδικτυακό τόπο και η απάντηση από εκατοντάδες ειδικούς και μη, ήταν στιγμιαία. Αυτή, λοιπόν, η αμεσότητα στην καθημερινή επικοινωνία μέσω του διαδικτύου, έκανε τους εν δυνάμει χρήστες να περιμένουν το ίδιο και στην ψυχοθεραπεία (Anthony & Nagel, 2010).

Στην Ελλάδα η συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία μέσω του διαδικτύου αποτελούν γεγονός τουλάχιστον την τελευταία πενταετία, χωρίς όμως να είναι γνωστές στο ευρύ κοινό. Για την ακρίβεια, οι ιστοσελίδες ειδικών που παρέχουν διαδικτυακή υποστήριξη κάνουν λόγω για παροχή μόνο συμβουλευτικής και σε καμία περίπτωση οι υπηρεσίες τους δεν αφορούν στην ψυχοθεραπεία. Τονίζουν πως τα τελευταία χρόνια η ζήτηση και χρήση τέτοιων υπηρεσιών αυξάνεται, καθώς οι ρυθμοί που ορίζουν τη ζωή μας σήμερα κάνουν τα πλεονεκτήματα της online συμβουλευτικής να υπερτερούν και να οδηγούν σε αυτήν την επιλογή. Ωστόσο, δεν υπάρχουν ακόμη επίσημες έρευνες στην Ελλάδα, που να αναφέρουν, για παράδειγμα, ποσοστά χρηστών, συχνότητας χρήσης ή συγκρίσεις αριθμού τέτοιων υπηρεσιών ανά έτη κ.ο.κ, για να μπορούμε να μιλάμε με γεγονότα.

### **3.3.2 Σκοποί της συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας μέσω διαδικτύου**

Η διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία έχει σκοπό την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης και θεραπείας σε εκείνους τους ανθρώπους που για λόγους οικονομικής στενότητας, μη ελαστικού ή γενικότερα ασταθούς ωραρίου εργασίας, εχεμύθειας, φόβου στιγματισμού, αγοραφοβίας, έλλειψης μεταφορικού μέσου, απομακρυσμένου τόπου διαμονής, κινητικής αναπηρίας ή φόβου εγγύτητας μεταξύ συμβούλου-εξυπηρετούμενου/-ης, δεν μπόρεσαν ή δίστασαν να αναζητήσουν τέτοια μορφή βοήθειας (Jackson, 2011).



### 3.3.3 Η διαδικτυακή επαφή

Οι Anthony & Nagel, (2010) έχουν επισημάνει έξι βασικά στοιχεία της διαδικτυακής «επίδρασης της μη παρεμπόδισης», όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά, που περιγράφουν ακριβώς τον τρόπο με τον οποίον το άτομο συμπεριφέρεται στο internet με λιγότερο περιορισμό συγκριτικά με τη δια ζώσης επικοινωνία:

#### Διαχωρίσιμη ανωνυμία (Δεν με ξέρεις..)

Το διαδίκτυο προσφέρει μια προφανής ανωνυμία· είναι καθαρά στη δικαιοδοσία του/της χρήστη/-ριας να αποκαλύψει την ταυτότητά του/της. Εναλλακτικά, μπορεί να χρησιμοποιηθεί συντομογραφία του ονόματος ή κάποιο ψευδώνυμο. Όταν οι άνθρωποι έχουν την επιλογή να διαχωρίσουν κατά κάποιο τρόπο την ταυτότητα από τις πράξεις τους, νιώθουν λιγότερο ευάλωτοι στο ν' ανοιχτούν και να εκφραστούν. Ομοίως, νιώθουν και λιγότερο υπεύθυνοι για τις πράξεις τους –μπορούν, μάλιστα, να πείσουν τους εαυτούς τους ότι αυτές οι συμπεριφορές «δεν είναι του χαρακτήρα τους», γεγονός που στην ψυχολογία είναι γνωστό με τον όρο «διάσταση».

#### Μη ορατότητα (Δεν μπορείς να με δεις...)

Σε πολλούς ιστοχώρους στο διαδίκτυο οι χρήστες δεν μπορούν να ειδωθούν μεταξύ τους. Όταν κάποιος/-α περιηγείται σε διάφορες ιστοσελίδες, chatrooms, οι άλλοι δεν έχουν ιδέα για το ποιος/-α είναι στην πραγματικότητα. Σε σελίδες κοινωνικής δικτύωσης (blogs, twitter, facebook), οι άλλοι μπορούν να γνωρίζουν πολλά για το ποιος/-α είναι ο/η κάτοχος του συγκεκριμένου λογαριασμού, αλλά και πάλι δεν μπορούν να τον/την δουν. Η ευκαιρία του να είναι κανείς αόρατος ενισχύει την επίδραση της μη παρεμπόδισης. Η αορατότητα δίνει στους ανθρώπους τη δυνατότητα να πάνε σε μέρη και να κάνουν πράγματα που δεν θα έκαναν διαφορετικά, συχνά με ανεπιθύμητα αποτελέσματα, αλλά όμως με πολύτιμες ευκαιρίες στη θεραπεία (Anthony & Nagel, 2010).

#### Μη συγχρονισμός (Θα σε δω αργότερα...)

Η γραπτή διαδικτυακή επικοινωνία είναι ασύγχρονη και οι δύο πλευρές δεν αλληλεπιδρούν σε πραγματικό χρόνο· μπορεί μια απάντηση να χρειάζεται λεπτά, ώρες, μέρες ή και μήνες μέχρι να δοθεί. Η μη αναγκαιότητα διαχείρισης της άμεσης αντίδρασης κάποιου, είναι κάτι

καθαρά μη περιοριστικό. Οι καθυστερήσεις στην απάντηση που υπάρχουν στην ανταλλαγή e-mails, βοηθά την σκέψη συμβούλου και θεραπευόμενου/-ης να βαδίζει με πιο σταθερούς και ταυτόχρονα πιο γρήγορους ρυθμούς στην έκφραση βαθύτερων σκέψεων, συναισθημάτων και προβληματισμών, εν συγκρίσει με τις συγχρονισμένες συνομιλίες. Ακόμη, τα e-mails μπορεί να αποτελούν για κάποιους/-ες ένα πολύ καλό μέσο φυγής έπειτα από την ανάρτηση ενός μηνύματος που μπορεί να είναι πολύ προσωπικό, συναισθηματικά φορτισμένο ή εχθρικό· είναι ασφαλές να βάζει κανείς τη σκέψη του «εκεί» και να την αφήνει πίσω.

#### *Εγωιστική αυτό-απορρόφηση (Είναι όλα στο κεφάλι μου...)*

Η απουσία των οπτικοακουστικών στοιχείων στη γραπτή, εν συγκρίσει με την πρόσωπο-με- πρόσωπο επικοινωνία μπορεί να έχει ενδιαφέρουσα επίδραση στους ανθρώπους. Διαβάζοντας το μήνυμα ενός άλλου ατόμου, θα μπορούσε να βιώνεται ως πραγματική φωνή, σαν το άτομο με κάποιον αλλόκοτο τρόπο να έχει «ενδοβάλλει» στην ψυχή κάποιου. Συνειδητά ή ασυνειδητά είναι εφικτό να γίνει εικόνα το πώς μπορεί να μοιάζει ή να συμπεριφέρεται κάποιος. Ο/Η διαδικτυακός/-ή φίλος/-η γίνεται τώρα ένας χαρακτήρας μέσα στην προσωπική διανοητική εμπειρία του κόσμου. Η online γραπτή επικοινωνία μπορεί να γίνει το ψυχολογικό υπόβαθρο στο οποίο το μυαλό του ανθρώπου πλάθει στη φαντασία του παιχνίδια ρόλων, συχνά ασυνειδητά και με αξιοσημείωτη μη παρεμπόδιση (Anthony & Nagel, 2010).

#### *Διαχωρίσιμη φαντασία (Είναι απλά ένα παιχνίδι...)*

Ο συνδυασμός της ιδέας ότι όλες αυτές οι συζητήσεις συμβαίνουν στο νου με τη φύση του διαδικτύου ως φυγή από την αληθινή ζωή, το άτομο παίρνει μια ελαφρώς διαφορετική δύναμη που ενισχύει την επίδραση της μη παρεμπόδισης. Οι άνθρωποι μπορεί να νιώθουν ότι οι φανταστικοί χαρακτήρες που έχουν δημιουργήσει υπάρχουν με έναν τρόπο που είναι ξεχωριστός από την καθημερινή ζωή. Την ώρα που απενεργοποιούν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και επιστρέφουν στην καθημερινή ταυτότητά τους, πιστεύουν ότι μπορούν ν' αφήσουν πίσω αυτό το παιχνίδι ταυτότητας. «Γιατί πρέπει να είναι υπεύθυνοι/-ες για ό,τι συμβαίνει σ' αυτό το κατασκευασμένο παιχνίδι που δεν έχει σε τίποτα να κάνει με την πραγματικότητα»;

### Μείωση της εξουσίας (Είμαστε ίσοι)

Καθώς η κοινωνική υπόσταση που έχει το άτομο στην πραγματική ζωή δεν είναι εμφανής στο διαδίκτυο, δεν έχει και το ίδιο αντίκτυπο που θα είχε σε αυτήν. Οι άνθρωποι είναι απρόθυμοι να πουν αυτό που πραγματικά νιώθουν και πιστεύουν όντας μπροστά σε μια φιγούρα με εξουσία, αλλά στο διαδίκτυο που μοιάζει να υπάρχει μια ομότιμη σχέση και η εξουσία περιορίζεται, είναι πολύ πιο εύκολο να σκεφτούν και να πουν «Ε, και τι μπορεί να μου κάνουν;». Με το διαδίκτυο να διευρύνεται με φαινομενικά ατελείωτες δυνατότητες δημιουργίας νέων ηλεκτρονικών περιβαλλόντων, πολλοί άνθρωποι βλέπουν τον εαυτόν τους ως ανεξάρτητο σκεπτόμενο εξερευνητή. Αυτό το πνεύμα και η φιλοσοφία συμβάλλουν στην ελαχιστοποίηση της εξουσίας.

Αν κάποιος αναλογιστεί την επίδραση αυτού του μη περιορισμού και της ελευθερίας, πολλοί επιπρόσθετοι παράγοντες μπορούν να οδηγήσουν το άτομο να αναζητήσει τη διαδικτυακή θεραπεία (Anthony & Nagel, 2010).

### **Εγκαθίδρυση διαδικτυακής σχέσης**

Η εγκαθίδρυση της διαδικτυακής θεραπευτικής σχέσης απαιτεί χρόνο και προσπάθεια και από τις δυο πλευρές για να γίνει η ηλεκτρονική συναλλαγή βοηθητική και ουσιώδης (Evans, 2009).

Στη δια ζώσης επικοινωνία που οι δύο πλευρές κάθονται αντικριστά, επιτυχημένη θα είναι η σχέση μόνο όταν ο/η σύμβουλος είναι ο εαυτός του/της, εντός των ορίων φυσικά. Ο εαυτός είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία ενός δεσμού αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού που θα επιτρέψει στους/στις θεραπευόμενους/-ες να την εκμεταλλευτούν, για να διερευνήσουν το πώς μπορούν να ανταπεξέλθουν στα ζητήματα που τους/τις απασχολούν και ταυτόχρονα να διατηρήσουν μια καλή θεραπευτική σχέση (Anthony & Nagel, 2010).

Όπως πολύ χαρακτηριστικά αναφέρει ένας σύμβουλος «Πιστεύω πως είμαι το ίδιο άτομο στο διαδίκτυο, όπως είμαι και την πραγματική ζωή. Το γεγονός ότι υπάρχω μέσω του γραπτού μου λόγου στο διαδίκτυο είναι αυτό που είναι σημαντικό εδώ και όχι το ότι απλά γράφω. Χρησιμοποιώ το γραπτό λόγο για να μεταφέρω τις υπηρεσίες μου στους άλλους, επειδή είναι η πιο απλή μορφή επικοινωνίας στο internet, όπως αντίστοιχα θα χρησιμοποιούσα τον προφορικό λόγο ως απλούστερη μορφή στην πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία. Δεν χρησιμοποιώ την τεχνολογία στη δουλειά μου για «χάρη της τεχνολογίας» γενικά, είναι απλά το επικοινωνιακό σύστημα που ταιριάζει καλύτερα σε μένα, στο

συγκεκριμένο πελάτη και για την συγκεκριμένη χρονική περίοδο» (Anthony & Nagel, 2010).

Όπως σε κάθε σχέση, έτσι και η διαδικτυακή ακολουθεί κάποια σειρά μέχρι να ωριμάσει και να δώσει κάποιο αποτέλεσμα. Σε ένα πρώτο στάδιο, από τη μεριά του/της συμβούλου συλλογή γίνεται πληροφοριών από τον/την εξυπηρετούμενο/-η με σκοπό να καθοριστεί τι είδους βοήθεια απαιτείται και ποιος είναι ο καταλληλότερος τρόπος εξαγωγής ικανοποιητικού αποτελέσματος για τον/την εξυπηρετούμενο/-η (Evans, 2009).

Στην πρώτη επαφή μπορεί να δημιουργηθεί μια πιο επιφανειακή σχέση, εωσότου ολοκληρωθεί η συλλογή στοιχείων για την απαραίτητη αξιολόγηση. Επόμενο βήμα, αποτελεί η δημιουργία του συμβολαίου συνεργασίας μεταξύ συμβούλου-εξυπηρετούμενου/-ης, όπως ακριβώς και στις πρόσωπο-με-πρόσωπο συνεδρίες. Σε αυτό το σημείο, ο/η εξυπηρετούμενος/-η είναι σημαντικό να ενημερωθεί για τη διασφάλιση της προσωπικής αυτής συνομιλίας είτε εάν χρησιμοποιεί υπολογιστή σε ιδιωτικό, είτε σε δημόσιο χώρο. Η συνομιλία είναι καλό να ξεκινά με ένα «καλησπέρα...», «γεια...» ή «αγαπητέ/-ή...» και έπειτα ο/η σύμβουλος ακολουθεί τον τρόπο και το ύφος γραφής του εξυπηρετούμενου/-ης. Ένας πολύ επίσημος χαιρετισμός μπορεί να προκαλέσει την αίσθηση αποξένωσης, ενώ αντίθετα ένας ανεπίσημος μπορεί να σημαίνει απουσία ορίων (Evans, 2009).

Άλλο σημείο που πρέπει να καθοριστεί και να συμφωνηθεί εξ' αρχής μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου/-ης, είναι η χρήση συντομογραφιών ή κωδικοποιημένων λέξεων. Η ποιότητα του γραπτού λόγου έχει ζωτική σημασία στη σχέση και είναι αυτή που αντισταθμίζει την έλλειψη της φυσικής παρουσίας. Εντούτοις, είναι χρήσιμο κάποιες φορές, ειδικότερα στη συγχρονισμένη γραπτή επικοινωνία μέσω chat ή msn να χρησιμοποιούνται και από τη μεριά του/της συμβούλου και από εκείνη του/της εξυπηρετούμενου/-ης συντομογραφίες λέξεων για εξοικονόμηση χρόνου, εφόσον οι συνεδρίες είναι περιορισμένης διάρκειας. Για παράδειγμα, όταν ο/η θεραπευόμενος/-η χρειάζεται χρόνο για να επεξεργαστεί και να δομήσει τη σκέψη του/της πριν συντάξει την απάντησή του/της, μπορεί να χρησιμοποιήσει την κωδικοποιημένη φράση «ΠΓΣ, ok;», δηλαδή «Παύση Για Σκέψη ok»; Με αυτόν τον τρόπο δικαιολογείται η μεγάλη ανεξήγητη παύση που θα γινόταν από μέρους του/της και αποκλείονται οι πιθανές σκέψεις του/της συμβούλου για τεχνικό πρόβλημα στην επικοινωνία, φυγή του/της θεραπευομένου/-ης κ.ο.κ.

Στις περιπτώσεις που, κατά την εξέλιξη της συζήτησης και γενικότερα κατά τη διάρκεια των θεραπευτικών ηλεκτρονικών συναντήσεων, προκύψουν παρερμηνείες στο γραπτό λόγο είναι καλό να προκαλείται συζήτηση από το/τη σύμβουλο, για να επιλυθούν (Anthony & Nagel, 2010). Αυτό δίνει την αίσθηση στους/στις θεραπευόμενους/-ες ότι μπορούν να εκφράζουν πιο ανοιχτά και πιο ελεύθερα τα συναισθήματά τους, είτε αυτά είναι θετικά, είτε αρνητικά, τους προσφέρει μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και ταυτόχρονα δείχνει πως η ενσυναίσθηση του/της θεραπευτή/-ριας είναι αληθινή και ειλικρινής (Evans, 2009).

Οι Anthony & Nagel, (2010), καταδεικνύουν τρία κομβικά στοιχεία στη σχέση μεταξύ συμβούλων και θεραπευομένων, τα οποία την επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά:

### Φαντασία

Οι θεραπευτές/-ριες υπάρχουν στο νου των εξυπηρετούμενων με τη μορφή του ιδανικού γονέα, που είναι πάντα παρών, ανοιχτός και πρόθυμος να σε ακούσει και να σου δώσει τη συμβουλή του για οτιδήποτε σε απασχολεί. Ελλείπει της φυσικής παρουσίας και της φωνής, (ακόμα και στις περιπτώσεις προβολής φωτογραφιών των συμβούλων στις ιστοσελίδες), η φαντασία των θεραπευομένων δεν μπορεί ποτέ να περιοριστεί. Διαμορφώνουν την ιδανική εικόνα γι' αυτούς, του ανθρώπου με τον οποίον ξεκινούν τον δρόμο της εσωτερικής τους αναζήτησης, η οποία φυσικά ποικίλει. Συχνά προσδίδουν στους/στις θεραπευτές/-ριες ήρεμη, απαλή, σιγανή και ταυτόχρονα σίγουρη και σταθερή φωνή, γιατί αυτός είναι ο τρόπος που θέλουν και διαβάζουν τα μηνύματά τους. Συνεπώς, η κατασκευή της ιδεατής εικόνας του/της θεραπευτή/-ριας, μπορεί να αποδειχθεί εξαιρετικά βοηθητική στη θεραπευτική σχέση, καθώς η φυσική παρουσία συμπεριλαμβανομένων και των προκαταλήψεων που την ακολουθούν καθίσταται περιττή.

Αντίθετα, εξαιτίας όλου αυτού του «φαντασιακού παιχνιδιού» που λαμβάνει χώρα στη θεραπευτική σχέση, είναι πιθανό να δημιουργηθούν παρερμηνείες, οι οποίες μπορεί να αποφέρουν καταστροφικά αποτελέσματα για τη σχέση. Πιο συγκεκριμένα, όταν ο/η ενδιαφερόμενος/-η αναζητούν υποστήριξη από διαδικτυακούς τόπους ξένων χωρών (Βρετανία, ΗΠΑ...) και τα μόνα στοιχεία που έχουν είναι το ονοματεπώνυμο του/της συμβούλου, μπορεί να δημιουργηθεί σύγχυση για το φύλο, καθώς ονόματα όπως Sam, Kim κ.ο.κ, δεν το ξεκαθαρίζουν. Ασυνείδητα, ο/η θεραπευόμενος/-η υιοθετεί ένα κάτι από τα δύο και όταν στην πορεία της θεραπευτικής σχέσης αποκαλυφθεί η πραγματικότητα,

μπορεί να εκληφθεί ως απάτη και η σχέση αυτόματα να τερματιστεί (Anthony & Nagel, 2010).

### Άρνηση

Η περίπτωση του να δουλεύει κανείς με υποθέσεις άρνησης στην online εργασία, είναι συχνά περισσότερο δυναμική από την πρόσωπο-με-πρόσωπο εργασία, επειδή τα λεγόμενα δεν ξεθωιάζουν, ούτε μπορούν να αγνοηθούν ή να προσπεραστούν· βρίσκονται εκεί με μαύρα γράμματα στην οθόνη ή στην εκτυπωμένη σελίδα. Η πληκτρολόγηση μπορεί να αποδειχθεί εξαιρετικά ανακουφιστική για το/τη θεραπευόμενο/-η που βρίσκεται σε εσωτερική αναταραχή και βιώνει άβολα συναισθήματα. Έχει την ευκαιρία να γράψει κάτι, να το σκεφτεί καλύτερα, να το αναγνωρίσει και να το επαναδιατυπώσει πριν πατήσει «αποστολή». Ακόμα και αν δεν πει ποτέ αυτό που εκείνη τη στιγμή σκέφτηκε, με αυτήν την ενέργεια το έχει αποβάλλει από το ασυνείδητό του/της. Εν πάση περιπτώσει, η ασφάλεια που προσφέρει η απόσταση στην online σχέση είναι ουσιώδης, καθώς προσφέρει το χώρο και το χρόνο στο/στη θεραπευόμενο/-η να αναγνωρίσει και να επεξεργαστεί τις άβολες σκέψεις που τον/την κατακλύζουν.

Εδώ αξίζει να σημειωθεί πως υπάρχουν κάποια προγράμματα λογισμικού για τη συγχρονισμένη γραπτή επικοινωνία τα οποία επιτρέπουν να είναι ορατό το τι ακριβώς γράφεται (και σβήνεται) από την άλλη πλευρά. Αυτό είναι βέβαιο κάτι που δεν συνίσταται στην θεραπευτική εργασία καθώς αφενός οι θεραπευτές μπορεί να γίνουν ιδιαίτερα παρεισφρητικοί και αφετέρου μπορεί να διασπαστούν στη διάρκεια της θεραπευτικής διαδικασίας.

Τονίζεται η σημαντικότητα της απαιτούμενης δεξιότητας της αντιμετώπισης των θεραπευόμενων σε σοβαρά ζητήματα συμπεριφοράς και αυτή είναι η όλη υπόθεση της διαδικτυακής θεραπείας. Οι θεραπευόμενοι οι οποίοι/-ες θέλουν να εμποδίσουν την αλλαγή απορρίπτοντας ακριβείς ερμηνείες έχουν πολλές εναλλακτικές λύσεις σε σχέση με τη διαζώσης εργασία. Είναι πολύ εύκολο ν' αλλάξουν τη διεύθυνση του e-mail τους, το όνομα χρήστη ή απλά να επιλέξουν «εμφάνιση εκτός σύνδεσης» στη συγχρονισμένη επικοινωνία, τερματίζοντας έτσι άμεσα και ανώδυνα τη σχέση. Αυτό είναι ένα αναπάντεχο και δυσάρεστο σενάριο για τους διαδικτυακούς θεραπευτές, με το οποίο δεν θα έρθουν ποτέ αντιμέτωποι οι παραδοσιακοί θεραπευτές, καθώς θα έχουν προϋπάρξει της επιθυμίας για διακοπή μη λεκτικά μηνύματα. Στην διαδικτυακή εργασία, δύο είναι τα στοιχεία που υποδηλώνουν την αποχώρηση του/της θεραπευόμενου/ης, η ένδειξη

«αποχώρησε από τη συνομιλία» ή ένα αναπηδημένο e-mail. Εντούτοις, οι θεραπευτές βρίσκονται ξανά στο δίλημμα εάν πρόκειται για τεχνικό πρόβλημα ή όχι· στη δεύτερη περίπτωση πρέπει να εξεταστεί προσεκτικά το τι ειπώθηκε τα προηγούμενα λεπτά ή και σε κάποιες συνεδρίες ή e-mails πίσω (Anthony & Nagel, 2010).

### Μετατόπιση και προβολή

Η μετατόπιση και προβολή συναισθημάτων στους άλλους έχει και αυτή τη θέση της στην online εργασία και είναι συνήθως περισσότερο εμφανής στην εργασία με ομάδες σε forums όπου οι αμυντικοί μηχανισμοί κάθε μέλους μπαίνουν στη δυναμική της ομάδας. Η μετατόπιση και η προβολή μπορεί να «απευθύνονται» στα άλλα μέλη της ομάδας, (π.χ. «Ποτέ κανείς δεν απαντά σε μένα και ας δείχνουν ότι με καταλαβαίνουν, τότε εγώ γιατί να απαντώ»;) ή στον/στην θεραπευτή/-ρια. Με αυτό το παράδειγμα ο/η θεραπευόμενος/-η δείχνει με πολύ αποτελεσματικό τρόπο τα συναισθήματά του για την αξία του εαυτού του και ταυτόχρονα τα συναισθήματα θυμού τα στρέφει εναντίον του/της θεραπευτή/-ριας. Και σε αυτήν την περίπτωση επικουρικά λειτουργεί η ασφάλεια της απόστασης και της καθυστέρησης του χρόνου ανταπόκρισης.

Οι θεραπευτές θα πρέπει να είναι εξαιρετικά προσεκτικοί στην άντληση των όσων διαδραματίζονται στο κείμενο και να είναι σίγουροι πως δεν επιτρέπουν στις άμυνές τους στη δουλειά (Anthony & Nagel, 2010).

### **3.3.4 Δομή και στελέχωση των διαδικτυακών τόπων συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας**

Η βιβλιογραφία και οι ηλεκτρονικές πηγές, δεν δίνουν ξεκάθαρες πληροφορίες για το πώς ένας διαδικτυακός τόπος συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας δομείται και στελεχώνεται.

Από τα υπάρχοντα δεδομένα, συμπεραίνεται πως το σύνηθες είναι η ύπαρξη μιας ομάδας ανθρώπων διαφόρων ειδικοτήτων, ψυχολόγων, κοινωνικών λειτουργών, συμβούλων ψυχικής υγείας κ.α., οι οποίοι συνενώνονται και δημιουργούν μια ιστοσελίδα παροχής υποστήριξης και θεραπείας μέσω του διαδικτύου. Η εργασία και η θέση τους στην ομάδα είναι ισότιμη και σε κάποιες περιπτώσεις, μπορεί ένας/μία από αυτούς να έχει το ρόλο συντονιστή ([www.psychology.gr](http://www.psychology.gr), [www.stirizo.gr](http://www.stirizo.gr)).

Σύμβουλος και εξυπηρετούμενος/-η συμφωνούν για τη συχνότητα και τον τρόπο επικοινωνίας τους, καθώς και τον τρόπο καθορισμού κόστους και πληρωμής (ΙΣΜΗΟ).

### **3.3.5 Δεξιότητες και τεχνικές των ειδικών στους διαδικτυακούς τόπους συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας**

Οι ειδικοί σύμβουλοι που εργάζονται σε δομές που προσφέρουν διαδικτυακή υποστήριξη είτε με τη μορφή συμβουλευτικής, είτε ψυχοθεραπείας πρέπει να κατέχουν μια σειρά από δεξιότητες και τεχνικές που να αντανakλούν αφενός την πρακτική γνώση ηλεκτρονικού υπολογιστή και αφετέρου γνώσεις θεραπευτικής παρέμβασης και πρακτικής (Anthony & Nagel, 2010).

#### Θεωρητικό υπόβαθρο

Η θεωρητική βάση που στηρίζονται οι περισσότεροι/-ες online θεραπευτές/-ριες είναι το γνωσιακό-συμπεριφορικό μοντέλο. Η γνωσιακή-συμπεριφορική θεραπεία είναι συχνά η καταλληλότερη για την εργασία μέσω διαδικτύου εξ' αιτίας του πιο εστιασμένου και ευθύ τρόπου δουλειάς. Προϋπόθεση της γνωσιακής-συμπεριφορικής θεραπείας είναι ότι με την αναδιαμόρφωση του τρόπου που εκλαμβάνει κανείς τα γεγονότα στη ζωή του, μπορεί να τα κάνει λιγότερο διαταράξιμα και τραυματικά.

Ο τρόπος εφαρμογής της γνωσιακής-συμπεριφορικής θεραπείας στη διαδικτυακή εργασία γίνεται μέσω της «δουλειάς για το σπίτι»: οι θεραπευόμενοι/-ες γράφουν εκθέσεις αυτοελέγχου συμπληρώνοντας τις abc φόρμες (A=ενεργό γεγονός, B=πεποιθήσεις και C=συνέπειες). Οι εκθέσεις μπορούν να σταλούν με e-mail πριν την επόμενη συνεδρία και από την επεξεργασία τους, μπορούν να οριστούν νέες στρατηγικές για τη διάρκεια της θεραπείας (Anthony & Nagel, 2010).

#### Πρακτικές δεξιότητες

Εδώ τίθεται το ερώτημα εάν ο/η σύμβουλος πρέπει να είναι ειδικός/-ή στην τεχνολογία· η απάντηση είναι «όχι». Οι πρακτικές δεξιότητες που απαιτούνται αφορούν περισσότερο στην ευχέρεια χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή που πρέπει να έχουν οι σύμβουλοι, παρά στην εξειδικευμένη γνώση τους. Πιο συγκεκριμένα, οι σύμβουλοι πρέπει να έχουν αυτοπεποίθηση και άνεση στη χρήση του πληκτρολογίου και στην περιήγηση στα windows και σε άλλα προγράμματα λογισμικού που χρησιμοποιούν (msn κ.α.), να μπορούν να δημιουργήσουν ένα πλαίσιο εργασίας, δηλαδή μια ιστοσελίδα, φιλική προς το χρήστη και ταυτόχρονα συμβατή με τις επαγγελματικές και νομικές απαιτήσεις (Evans, 2009).



Οι Anthony & Nagel, (2010), συμπληρώνουν την ικανότητα από γρήγορης δακτυλογράφησης ή δακτυλογράφησης αφής από τους θεραπευτές, άνεση με τα εργαλεία του internet όπως το κατέβασμα προγραμμάτων, τις βασικές δεξιότητες ηλεκτρονικού υπολογιστή όπως προσαρμογή ρυθμίσεων, διαμόρφωση ή προσθήκη hardware (ακουστικά, κάμερα, μικρόφωνο), την ικανότητα αποδοχής, αποθήκευσης και προστασίας της επικοινωνίας με τους/τις θεραπευόμενους/-ες (αρχεία συνομιλιών), την αξιοποίηση της κρυπτογράφησης και τέλος εκφραστικές δεξιότητες γραφής.

### Συναισθηματικές δεξιότητες

Οι συναισθηματικές δεξιότητες που καλούνται να έχουν οι σύμβουλοι όταν δουλεύουν στο διαδίκτυο αφορούν στην άνεση περιγραφής του συναισθήματος των ίδιων και κάποιου άλλου μέσω του κειμένου, στην επιθυμία του να είναι στο διαδίκτυο, στην επίγνωση του πώς ο πελάτης μπορεί να αντιληφθεί την έννοια του διαδικτυακού θεραπευτή, στην ικανότητα στην αποσαφήνιση της διαδικτυακής επικοινωνίας, όποτε είναι απαραίτητο, στην εμπειρία με διαδικτυακές σχέσεις μέσω συγχρονισμένων και ασύγχρονων μεθόδων, στην πίστη ότι η online σχέσεις μπορούν να είναι ουσιώδες και θεραπευτικές, στην εμπιστοσύνη στην τεχνολογία και ανοχή στις δυσλειτουργίες του ηλεκτρονικού υπολογιστή, στην ικανότητα χρήσης διάφορων μεθόδων μεταφοράς των υπηρεσιών (πρόσωπο με πρόσωπο, mail, chat) ανάλογα με τις ανάγκες των συμβουλευόμενων και στην ικανότητα χειρισμού ευρείας γκάμας συναισθημάτων των εξυπηρετούμενων όπως αυτά παρουσιάζονται στο κείμενό τους (Anthony & Nagel, 2010).

### **Αναλυτικά:**

#### Άνευ όρων αποδοχή

Η άνευ όρων αποδοχή των θεραπευόμενων στην online εργασία είναι εφικτό να υπάρξει πριν ακόμα ξεκινήσει η θεραπευτική σχέση. Ακούγεται παράλογο ή και αδύνατο, αλλά είναι πραγματοποιήσιμο. Η ιστοσελίδα μπορεί να δηλώσει εκ των προτέρων ότι οι επισκέπτες απολαμβάνουν το μέγιστο της αποδοχής και υπάρχει γι' αυτούς χώρος να ανακαλύψουν τον εαυτό τους και να βελτιωθούν μέσω αυτής της σχέσης όντας ασφαλείς μακριά από κατακρίσεις. Είναι σημαντικό οι σύμβουλοι να έχουν υπόψη τους πως αυτά τα αρχικά λόγια μπορούν να κρατηθούν από τους/τις θεραπευόμενους/-ες στην κυριολεξία, αφού μπορούν να εκτυπωθούν. Συνεπώς το κείμενο πρέπει να γραμμένο πολύ προσεκτικά με σαφή και δομημένο λόγο (Anthony & Nagel, 2010).

Το να προσφέρουν οι θεραπευτές άνευ όρων αποδοχή, για τους/τις θεραπευόμενους/-ες μεταφράζεται ως εμπιστοσύνη στη συνάφεια της δουλειάς που θα αναδυθεί όσο η σχέση εξελίσσεται και το να έρχονται στην επιφάνεια άβολες και δύσκολες καταστάσεις πολύ νωρίτερα εν συγκρίσει με την πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική, είναι όχι μόνο αποδεκτό, αλλά και ευπρόσδεκτο (Anthony & Nagel, 2010).

### Ενσυναίσθηση

Στην εργασία μέσω κειμένου που είναι και ο συχνότερος τύπος της διαδικτυακής υποστήριξης και θεραπείας, η ενσυναίσθηση φαντάζει να έχει εξαιρετικά περιορισμένη εφαρμογή. Οι πρώτες κριτικές της μεθόδου, ανέφεραν πως οι θεραπευτές/-ριες προκειμένου να δείξουν την αντανάκλαση των όσων συζητούνταν κατά τη θεραπευτική διάδραση, κατέφευγαν στην αντιγραφή και επικόλληση των όσων πληκτρολόγησε ο/η θεραπευόμενος/-η και έτσι η συνεργασία περιοριζόταν μόνο στην παροχή συμβουλών. Αυτή η τακτική αναιρεί την όλη φιλοσοφία της διαδικτυακής εργασίας η οποία θέλει τη διαδικτυακή σχέση να είναι στην κορυφή των αξιών και η τεχνολογική βάση της επικοινωνίας είναι συμπτωματική είτε γιατί αυτή καλύπτει καλύτερα τις ανάγκες του ατόμου ή απλά αυτή προτιμάται (Anthony & Nagel, 2010). Ενώ θεωρείται χρήσιμο να χρησιμοποιούνται αυτολεξεί οι λέξεις του/της θεραπευόμενου/-ης κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, από την παράφραση, ταυτόχρονα ακυρώνεται το γεγονός ότι ο/η θεραπευόμενος/-η επικοινωνεί με άνθρωπο και όχι με ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Οι Anthony & Nagel, (2010), υπογραμμίζουν τον ήδη υπάρχοντα αποκλεισμό που πιθανώς έχουν οι χρήστες διαδικτυακών υπηρεσιών, είτε αυτό μεταφράζεται ως καθήλωση σε αναπηρικό αμαξίδιο, είτε ως αγοραφοβία. Αυτό είναι κάτι που, λόγω έλλειψης φυσικής παρουσίας και οπτικής επαφής, ο/η ειδικός δεν είναι σε θέση να το γνωρίζει και έτσι υπάρχει πίστη πως η ενσυναίσθηση που ένιωσε ο/η θεραπευόμενος/-η ήταν ειλικρινής, εφόσον η επαφή ήταν απαλλαγμένη από φυσικές ενδείξεις. Όπως αναφέρουν χαρακτηριστικά «είναι ένας άνθρωπος που πονάει, παρά που θέλει να πονέσει (άλλους)». Για παράδειγμα: Η απάντηση του θεραπευτή δείχνει το πώς έβαλε τον εαυτό του στη θέση της και χρησιμοποίησε τη δεξιότητα της ενσυναίσθησης με σκοπό να νιώσει η θεραπευόμενη ότι όχι μόνο υπάρχει κάποιος που την καταλαβαίνει, αλλά ότι δεν είναι μόνη της σε αυτά τα συναισθήματα. Αυτές οι λέξεις δείχνουν πως η ενσυναίσθηση έχει τελικά «απτό» χαρακτήρα, αφού βρίσκονται εκεί στην οθόνη και οι θεραπευόμενοι/-ες μπορούν να εκτυπώσουν αυτά τα λόγια, να τα κρατήσουν και ν’

ανατρέξουν σ' αυτά όποτε νιώσουν πως το έχουν ανάγκη. Οι συμβουλευόμενοι/-ες που έχουν έναν/μια διαδικτυακό/-ή θεραπευτή με ουσιαστική ενσυναίσθηση δεν είναι πια αποκλεισμένοι από τον υπόλοιπο κόσμο. Αντίθετα, νιώθουν πως οι άλλοι τους καταλαβαίνουν και έχουν πρόσβαση σε αυτό 24 ώρες τη μέρα και ξέρουν πως «ταξιδεύουν» με έναν άλλον άνθρωπο που έχει τις δεξιότητες και τη θέληση να μπει στη θέση τους με σκοπό τη βελτίωση της ψυχικής τους υγείας (Anthony & Nagel, 2010).

Ο Amichai- Hamburger, (2005) ενισχύει την ανωτέρω άποψη αναφέροντας πως σταδιακά οι άνθρωποι περνούν από τις διαδικτυακές στις δια ζώσης σχέσεις και με ανθρώπους που είχαν επαφή στο διαδίκτυο, το 63% μίλησε στο τηλέφωνο, το 56% αντάλλαξε φωτογραφίες, το 54% e-mail και 54% συναντήθηκε από κοντά.

### **Λοιπές δεξιότητες:**

#### Παρακολούθηση και αναγνώριση:

Αφορά στην λεκτική και μη επίγνωση του άλλου. Διαδικτυακά αυτό επιτυγχάνεται χρησιμοποιώντας το κείμενο για να επιβεβαιωθεί ότι ο/η θεραπευτής/-ρια «ακούει» με την αναγνώριση του λαμβανόμενου κειμένου.

Στην ασύγχρονη επικοινωνία ο/η θεραπευτής/-ρια μπορεί να δώσει μια άμεση απάντηση σε ένα e-mail ως «αναγνωριστική παραλαβή», π.χ. «Μαρία, έλαβα το e-mail σου σήμερα και θέλω να σε ενημερώσω πως θα σου έχω απαντήσει μέχρι αύριο». Με αυτόν τρόπο, η εξυπηρετούμενη έχει αναγνωριστεί και παρακολουθηθεί αμέσως μόλις ο θεραπευτής άνοιξε το e-mail. Στο απαντητικό e-mail, ο θεραπευτής μπορεί να εμπλουτίσει το κείμενό του με λόγο που να υποδεικνύει ενεργητική ακρόαση και ενσυναίσθηση.

Στη συγχρονική επικοινωνία μέσω chat, ο/η θεραπευτής/-ρια μπορεί να πληκτρολογήσει κείμενο προς τον/την θεραπευόμενο/-η ως ένδειξη ότι τον ακούει. Για την αποφυγή των μη θεραπευτικών σιωπών μια πρόταση μπορεί να είναι: «Μπορεί καμιά φορά οι σκέψεις και η απάντησή σου να δημιουργήσουν ένα μακροσκελές κείμενο. Αν σε βολεύει, μπορείς να εισάγεις κείμενο κάθε φορά που ολοκληρώνεις μια πρόταση και θα κάνω και εγώ το ίδιο. Συμφωνείς»; Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια των σιωπών ο/η θεραπευτής/-ρια μπορεί να πληκτρολογεί φράσεις όπως «οκ», «είμαι ακόμα εδώ», «πάρε το χρόνο σου» κ.ο.κ (Anthony & Nagel, 2010).

### Επαναδιατύπωση και παράφραση

Αφορούν σε απαντήσεις σε βασικά μηνύματα των θεραπευομένων. Αντανακλόμενα συναισθήματα, εμπειρίες ή περιεχόμενο που έχουν ληφθεί από τον/την ειδικό μπορεί να συμβούν στη διαδικασία της παράφρασης. Ακόμη, μπορεί να δοθεί μια δοκιμαστική ερμηνεία των συναισθημάτων, επιθυμιών ή νοημάτων των θεραπευόμενων. Το ακόλουθο παράδειγμα συνδυάζει την επαναδιατύπωση, την αντανάκλαση και την ερμηνεία:

Θεραπευόμενη: «Εχθές είχα μια δύσκολη μέρα. Έπρεπε να ξυπνήσω τα παιδιά, να φτιάξω πρωινό, να τσακωθώ μαζί τους για να ντυθούν στην ώρα τους και να πάω σχολείο. Μετά να τρέξω στη δουλειά, να ετοιμαστώ για το meeting των 10, το οποίο κράτησε μέχρι την ώρα του μεσημεριανού και δεν πρόλαβα να φάω. Το απόγευμα είχα άλλη συνεδρίαση και άργησα να πάρω τα παιδιά απ' το ολοήμερο. Όταν έφτασα σπίτι ήμουν πτώμα, έπρεπε να φτιάξω βραδυνο, να διαβάσω τα παιδιά για το σχολείο, να τα κάνω μπάνιο και να τα βάλω για ύπνο. Έτσι κατέληξα να προετοιμάζω τη σημερινή μου δουλειά στις 11 το βράδυ. Απλά δεν μπορώ άλλο έτσι». Θεραπευτής: «Είχες μια ταραχώση και γεμάτη μέρα. Ακούγεσαι σαν να προσπαθείς συνεχώς να προφτάσεις τον εαυτό σου. Μπορώ να φανταστώ ότι το να είσαι μια ανύπαντρη μητέρα με δυο παιδιά και πλήρες ωράριο εργασίας σε αφήνει εξουθενωμένη και “άδεια”» (Anthony & Nagel, 2010).

### Σύνοψη και σύνθεση λεγομένων

Η σύνοψη και σύνθεση λεγομένων φέρνει μαζί συναισθήματα και εμπειρίες προσφέροντας συγκέντρωση για τους θεραπευόμενους/-ες. Στην ασύγχρονη επικοινωνία, η περίληψη έρχεται στο τέλος του e-mail, αφού ο/η θεραπευτής/-ρια έχει ήδη προσφέρει παράφραση, αντανάκλαση και ερμηνεία των λεγομένων του/της εξυπηρετούμενου/-ης. Η περίληψη μπορεί να ξεκινά ως εξής: «Με τον τρόπο που μου περιέγραψες την πολυάσχολη μέρα σου, είμαι σε θέση να νιώσω πόσο κουρασμένη και εξουθενωμένη πρέπει να είσαι. Έθεσα κάποια ερωτήματα και προτάσεις για το πώς θα μπορούσες να διαχειριστείς τη μέρα σου διαφορετικά».

Στη συγχρονισμένη επικοινωνία, ο/η θεραπευτής/-ρια πρέπει να συνοψίζει σε σημεία κλειδιά κατά τη διάρκεια της συνεδρίας και ειδικότερα όσο η συνεδρία φτάνει στο τέλος της, π.χ. «Ακούγεται σαν μια πολύ δύσκολη μέρα και καταλαβαίνω ότι μπορεί να νιώθεις εξαντλημένη. Προτείνω να συζητήσουμε για ένα λεπτό πώς μπορείς να

διαχειριστείς το χρόνο σου. Ίσως μαζί μπορούμε να βρούμε κάποιες στρατηγικές που θα βοηθήσουν» (Anthony & Nagel, 2010).

### Διερεύνηση

Είναι ερωτήσεις προς τον/την εξυπηρετούμενο/-η με υποστηρικτικό πλαίσιο, οι οποίες αποζητούν περισσότερες πληροφορίες ή αποσκοπούν να διαλευκάνουν τυχόν συγχήσεις. Με e-mail, όταν ο/η θεραπευτής/-ρια χρειάζεται αποσαφήνιση ρωτά «μπορείς να μου διευκρινήσεις τι εννοούσες όταν είπες...». Στο chat μπορεί αυτό να το κάνει αμέσως με φράσεις όπως « θέλω να σιγουρευτώ πως κατάλαβα καλά...». Αν ο σκοπός είναι η άντληση περισσότερων πληροφοριών ερωτήσεις όπως «Μπορείς να μου πεις περισσότερα για...» ή «έχει συμβεί και στο παρελθόν αυτό;», μπορούν να αποδειχθούν ιδιαίτερα βοηθητικές.

Η υποβολή ερωτήσεων αποτελεί κρίσιμο σημείο της θεραπευτικής συμμαχίας. Οι ερωτήσεις μπορούν να γίνονται για να διερευνηθούν περισσότερα στοιχεία για την ιστορία του/της θεραπευόμενου/-ης, για να ενθαρυνθεί και να σκεφτεί εναλλακτικές όψεις για ένα ζήτημα ή για να γίνονται διευκρινήσεις στη θεραπευτική συζήτηση. Με τη σειρά του/της ο/η θεραπευτής/-ρια ενθαρύνει τον/την εξυπηρετούμενο/-η να κάνει ερωτήσεις (Anthony & Nagel, 2010).

### Δίνοντας ανατροφοδότηση

Ένας τρόπος ανταλλαγής απόψεων για διαφορετικές ιδέες ή συναισθήματα ή αποκάλυψη σχετικών προσωπικών πληροφοριών. Το e-mail που οι θεραπευτές/-ριες δίνουν ως απάντηση στους/στις εξυπηρετούμενους/-ες μπορεί να προσφέρει διορατικές δηλώσεις ή ερωτήσεις προς αυτούς, ομοίως και στο chat. Στη συγχρονική επικοινωνία οι ερωτήσεις και θέσεις ανατροφοδότησης γίνονται σε πραγματικό χρόνο. Παράδειγμα ανατροφοδότησης που προσφέρει διορατικότητα και επιτρέπει στο θεραπευόμενο να κάνει ουσιώδεις σκέψεις για συγκεκριμένα ζητήματα, «Τι νομίζεις ότι θα έλεγε το αφεντικό σου αν του μιλούσες για τις ενστάσεις σου σχετικά με το project που σου ανέθεσε;», ενώ για την αποκάλυψη προσωπικών δεδομένων βοηθητικές φράσεις θα ήταν «έχω και εγώ μια κόρη 16 ετών» ή «ως μητέρα ενός έφηβου κοριτσιού, καταλαβαίνω» (Anthony & Nagel, 2010).

### Υποστήριξη

Αφορά στη ζεστασιά και τη φροντίδα με έναν καθαρά προσωπικό τρόπο του/της θεραπευτή/-ριας. Η αναγνώριση με λέξεις μέσω του κειμένου είναι συνδεδεμένη με το ύφος αυτού. Η φυσική παρουσία μπορεί να εκφραστεί με μια συναισθηματική τοποθέτηση, π.χ. «μπορείς να “κρατάς το χέρι μου” όσο μιλάμε γι’ αυτό» ή «χαμογελώ» και έτσι η γλώσσα του σώματος εντάσσεται στο γραπτό διάλογο. Ο θεραπευτής μπορεί να προσφέρει μια αγκαλιά κάπως έτσι (((((Μαρία)))))) ή μπορεί να συμφωνήσει με τον/την θεραπευόμενο/-η να χρησιμοποιούν ακρονύμια, emoticons και το κατάλληλο κλείσιμο ή αποσύνδεση (Anthony & Nagel, 2010).

### Έλεγχος αντιλήψεων

Η διερεύνηση του αν οι ερμηνείες και οι αντιλήψεις είναι έγκυρες και ακριβείς. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί και στην ασύγχρονη και στη συγχρονική επικοινωνία με φράσεις όπως «διόρθωσέ με αν κάνω λάθος», «καταλαβαίνω ότι εννοείς...», «αυτό φαίνεται να ταιριάζει με...» ή «αυτό που διαβάζω να λες είναι...» κτλ. Αντίστοιχα ο/η θεραπευτής/-ρια μπορεί να ρωτά «μπορείς να μου πεις αυτό που κατάλαβες ή αυτό που πρότεινα;», «πώς σου ακούγεται η τελευταία τοποθέτησή μου;». Με αυτόν τον τρόπο ο/η θεραπευτής/-ρια έχει καλύτερη αίσθηση αν έχει γίνει αντιληπτός/-ή και αν οι εξυπηρετούμενοι/-ες έχουν καταλάβει τις προθέσεις του/της ή όχι (Anthony & Nagel, 2010).

### Το να μένεις σιωπηλός

Χρόνος στον/στην θεραπευόμενο/-η τόσο για να σκεφτεί όσο και για να μιλήσει. Καθώς αυτή η δεξιότητα δεν μοιάζει να εφαρμόζεται εύκολα στις θεραπευτικές συνεδρίες με e-mails, πρέπει να σημειωθεί ότι το e-mail λειτουργεί πολύ καλά για τους

ανθρώπους που θέλουν να γράφουν, ν’ανθεωρούν και να αναρτούν τις σκέψεις τους, καθώς η σιωπή είναι από τη φύση της ενσωματωμένη στα e-mails. Η σιωπή είναι φυσικό συστατικό της θεραπείας και από αυτήν την άποψη, δεν διαφέρει στη συγχρονισμένη επικοινωνία. Όταν ο/η θεραπευτής/-ρια, για παράδειγμα, κάνει μια ερώτηση, προτείνει μια ιδέα, ο/η εξυπηρετούμενος/-η μπορεί να χρειαστεί κάποια λεπτά μέχρι ν’ απαντήσει. Στο chat, οι απαντήσεις μπορεί να φτάνουν ως μακροσκελείς προτάσεις ή συχνότερα με μικρές φράσεις. Οι σύμβουλοι πρέπει να περιμένουν μέχρι να δοθεί μια τελική, ολοκληρωμένη απάντηση. Μετά

ο/η σύμβουλος απαντά με τον κατάλληλο αντανακλαστικό τρόπο (Anthony & Nagel, 2010).

### **Το προφίλ των συμβούλων που εργάζονται διαδικτυακά**

Αν ο θεραπευτής ξοδεύει κάποιο χρόνο στο internet ψάχνοντας πηγές να ενισχύσει την πρόοδο του θεραπευόμενου ή να μάθει πώς να βελτιώσει την προσωπική εξάσκηση κάποιου, να μάθει νέες δεξιότητες ή να αναζητήσει επαγγελματική ανάπτυξη και ευκαιρίες διαδικτυακής εργασίας, είναι πιθανό αυτό το άτομο να προσαρμοστεί φυσικά και εύκολα στην διαδικτυακή εργασία. Αν, από την άλλη μεριά, ένας θεραπευτής δεν έχει την φυσική επιθυμία να χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό υπολογιστή, και έχει μικρή εμπειρία στις βασικές συναλλαγές και αλληλεπιδράσεις διαδικτυακές, αυτός ο θεραπευτής πρέπει να περνά τον χρόνο που απαιτείται για την κουλτούρα του internet πριν αποφασίσει να εκπαιδευτεί, προκειμένου να εντάξει την online θεραπεία στην ακολουθία των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Άλλοι τρόποι που μπορεί ο θεραπευτής να έχει πρόσβαση στην αντιστοιχία του για την θεραπεία online είναι να σκεφτεί στο επίπεδο των «μεταφερόμενων δεξιοτήτων». Σε ποιες άλλες δομές έχει εργαστεί ο θεραπευτής που μπορεί να συνεπάγονται τη μεταφορά δεξιοτήτων από ένα προηγούμενο εργασιακό περιβάλλον στην online εργασία; Οι θεραπευτές που έχουν εργαστεί σε τηλεφωνικές γραμμές στήριξης έχουν κάνει συμβουλευτική σε δομές αποκομμένες από οπτικές ενδείξεις και είναι εξοικειωμένοι με το χτίσιμο της «ταχείας συμπάθειας». Η ακόμη, σύμβουλοι που (συν)εργάζονται σε/με κάποια εφημερίδα ή περιοδικό και αρθρογραφούσαν, η διαδικτυακή εργασία ειδικότερα στην ασύγχρονη επικοινωνία αποδεικνύεται ιδιαίτερα προσφιλής γι' αυτούς/-ες (Anthony & Nagel, 2010).

### **Δεξιότητες εξυπηρετούμενων**

Φαντάζει περίεργο, αλλά όπως οι θεραπευτές, έτσι και οι θεραπευόμενοι/-ες πρέπει να έχουν βασικές δεξιότητες για να είναι η θεραπεία αποτελεσματική και ευεργετική. Πρακτικοί παράγοντες περιλαμβάνουν προσβασιμότητα σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και internet, ικανότητα πληκτρολόγησης και άνεση με την τεχνολογία. Οι ειδικοί πρέπει να αξιολογούν την άνεση που έχουν οι θεραπευόμενοι/-ες με το διάβασμα και το γράψιμο. Πιστεύεται ότι η διαδικτυακή θεραπεία πρέπει να κατέχεται από δεξιότητες γραπτού λόγου και την ικανότητα έκφρασης συναισθημάτων μέσω κειμένου. Ερωτήσεις καθορισμού καταλληλότητας εξυπηρετούμενων:

- \* πώς μπορούν οι δεξιότητες του ατόμου στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, η γνώση του και η πρόσβαση στο internet να επηρεάσουν τη θεραπεία;
- \* πόσο ενημερωμένο είναι το άτομο σχετικά με τη διαδικτυακή επικοινωνία και τις διαδικτυακές σχέσεις;
- \* πόσο καλά προετοιμασμένο είναι το άτομο για το διάβασμα και το γράψιμο που περιλαμβάνει η επικοινωνία μέσω κειμένου;
- \* πώς μπορούν οι σωματικοί και ψυχικοί παράγοντες να επηρεάσουν την online θεραπεία;

Επίσης, μπορούν να ληφθούν μέτρα πριν την πρώτη επαφή, τα οποία θα επιτρέπουν στο δυνητικό χρήστη να «αυτοεξετάσει» την καταλληλότητά του για τη χρήση της υπηρεσίας ή όχι. Για παράδειγμα, μπορεί στην ιστοσελίδα να εμφανίζονται φράσεις όπως «είσαι άνετος με τη χρήση του διαδικτύου, ώστε να δεις τη θεραπεία από άλλη σκοπιά;» ή «σου αρέσει να διαβάζεις βιβλία, e-mails ή chat;». Αυτές οι θέσεις αντανακλούν τις γνωσιακές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την online θεραπεία (Anthony & Nagel, 2010).

### **3.4 Ανακεφαλαίωση**

Στο παρόν κεφάλαιο «Συμβουλευτική και αξιοποίηση νέων τεχνολογιών» γίνεται παρουσίαση των δυο κυριότερων μορφών συμβουλευτικής, που έχει λάβει χώρα τα τελευταία χρόνια στον τομέα της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας. Πιο συγκεκριμένα οι μορφές που παρουσιάζονται είναι η «ψυχολογική στήριξη μέσω τηλεφώνου», και η «συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία μέσω διαδικτύου». Όσο αφορά «την Ψυχολογική Στήριξη μέσω τηλεφώνου» γίνεται ιστορική αναδρομή, αναφέροντας έτσι κάποιες από τις πρώτες τηλεφωνικές γραμμές στήριξης που δημιουργήθηκαν στην Ελλάδα, αναφέρονται οι σκοποί και οι στόχοι των τηλεφωνικών γραμμών, η τηλεφωνική επαφή, το απόρρητο που πρέπει να τηρείτε σε αυτές τις περιπτώσεις ενώ παράλληλα αναφέρεται η δομή και η στελέχωση των τηλεφωνικών γραμμών και τέλος οι δεξιότητες και οι τεχνικές των ειδικών στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης. Στην συνέχεια γίνεται μια ιστορική αναφορά της συμβουλευτικής και της ψυχοθεραπείας μέσω διαδικτύου, οι σκοποί και οι στόχοι σε αυτού του είδους συμβουλευτική, η διαδικτυακή επαφή, ενώ παράλληλα αναφέρεται και η δομή και η στελέχωση των διαδικτυακών τόπων και τέλος οι δεξιότητες και τεχνικές των ειδικών στους διαδικτυακούς τόπους συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ**

#### **4.1 Εισαγωγή**

Η δεοντολογία και η ορθή χρήση της τεχνολογίας στη συμβουλευτική και την ψυχοθεραπεία είναι ένα ζήτημα που απασχολεί αρκετά τους ειδικούς. Ακριβώς επειδή το «αντικείμενο» εργασίας είναι ο άνθρωπος και οι υπηρεσίες που λαμβάνει του παρέχονται σε έναν «χώρο», το διαδίκτυο, που την ίδια στιγμή περιηγούνται δεκάδες εκατομμύρια άλλοι άνθρωποι, είναι σημαντικό να διασφαλίζονται τα προσωπικά δεδομένα και οι πληροφορίες που μοιράζονται τη δεδομένη στιγμή.

Στο παρόν κεφάλαιο γίνεται αναφορά σε όλους αυτούς τους προβληματισμούς και στους τρόπους που ειδικοί και χρήστες μπορούν να προφυλαχθούν.

#### **4.2 Κίνδυνοι και πλεονεκτήματα στη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών στη ψυχολογική υποστήριξη**

Η εφαρμογή της τεχνολογίας στη ψυχολογική υποστήριξη έχει, όπως και κάθε άλλο μέσο που χρησιμοποιείται σε αυτήν, στοιχεία που την κάνουν να υπερτερεί έναντι στην παραδοσιακή συμβουλευτική και στοιχεία που την κάνουν να υπολείπεται, είτε αναφερόμαστε στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, είτε στη διαδικτυακή υποστήριξη.

Το πρώτο και κύριο πλεονέκτημα της συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου και μέσω του διαδικτύου είναι σαφώς η ανωνυμία. Ποτέ ο/η σύμβουλος δεν απαιτεί από τον/την εξυπηρετούμενο/-η να αναφέρει το όνομά του/της ή άλλα στοιχεία, όπως η διεύθυνση ή τηλέφωνο, που να υποδηλώνουν το ποιος/-α είναι (Dolgoff-Loewenberg-Harrington, 2011).

Το ίδιο ισχύει και για τον/την σύμβουλο, αν και σε μια τηλεφωνική γραμμή στήριξης θα μπορούσε να αναφέρει το μικρό του/της όνομα, εξακολουθεί να μην υποχρεούται να το κάνει, εκτός αν η γραμμή ακολουθεί ανάλογη πολιτική διαχείρισης των κλήσεων (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Ακόμα και στη διαδικτυακή υποστήριξη ή θεραπεία μέσω e-mails, web messenger, ο/η θεραπευόμενος/-η μπορεί να επιλέξει να εισάγει κάποιο ψευδώνυμο ή μόνο τα αρχικά του ονόματός του/της ως όνομα χρήστη

(Amichai- Hamburger, 2005). Αντίθετα, όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο/η σύμβουλος πρέπει πάντα να παρουσιάζει το πλήρες όνομά του (Anthony & Nagel, 2010).

Επίσης, άλλο πλεονέκτημα είναι η εξοικονόμηση χρόνου, καθώς ο/η εξυπηρετούμενος/-η δεν χρειάζεται να μετακινηθεί προς το γραφείο του/της συμβούλου· η συνεδρία μπορεί να πραγματοποιηθεί στην άνεση και την ασφάλεια του σπιτιού. Η μη αναγκαιότητα της μετακίνησης καθιστά αυτόματα δυνατή την στήριξη μέσω τηλεφώνου ή μέσω του διαδικτύου σε ενδιαφερόμενους/-ες ευρέως γεωγραφικού φάσματος, από αγροτικές ή απομονωμένες περιοχές (Dolgoff-Loewenberg-Harrington, 2011).

Ειδικότερα για ανθρώπους που αναζητούν εξειδικευμένες υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα ψυχολογική στήριξη για την επιλόχεια κατάθλιψη, είναι πιθανό να μην υπάρχουν αρμόδιες υπηρεσίες αν ζουν σε αγροτική περιοχή ή γενικότερα περιοχή απομακρυσμένη από αστικά κέντρα και θέλοντας να τις εκμεταλλευτούν και ταυτόχρονα να διατηρήσουν και την ανωνυμία τους, έχουν την επιλογή της στήριξης εξ αποστάσεως. Ο χρόνος και το κόστος της μετακίνησης που απαιτούνται θεωρούνται, για την εποχή που ζούμε, σπατάλη (Barnard, Anthony & Nagel, 2010).

Ακόμη, η προσβασιμότητα σε ένα τηλέφωνο, σταθερό ή κινητό, ή σε κάποιον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι εύκολη και δεν απαιτεί κόπο. Επιπλέον, κανείς δεν χρειάζεται να γνωρίζει ότι το άτομο επικοινωνεί με κάποιον/-α σύμβουλο ή θεραπευτή/-τρια, παρά μόνο όσους το ίδιο επιλέξει να το μοιραστεί. Ο θεραπευόμενος/-η έρχεται σε επαφή αποκλειστικά και μόνο με τον/την σύμβουλό του και δεν χρειάζεται να συναντά γραμματείς ή άλλους ανθρώπους με τους οποίους για οποιονδήποτε λόγο μπορεί να αισθάνεται μια άβολη έκθεση. Στα e-mails και τα message boards, θεραπευτής/-τρια και θεραπευόμενος/-η απαντούν οποτεδήποτε εκείνοι επιθυμούν έχοντας τον χρόνο να συντάξουν μια απάντηση-καταστάλαγμα συγκεντρωμένης, ουσιώδους και πλήρως φιλτραρισμένης σκέψης (Barnard, 2010).

Αυτός ο μη συγχρονισμός, σύμφωνα με τις Anthony και Nagel, (2010), μπορεί για κάποιους/-ες θεραπευόμενους/-ες να λειτουργήσει ως διέξοδος· η σκέψη είτε είναι προσωπική, συναισθηματικά φορτισμένη, είτε εχθρική, γράφεται και μένει εκεί εκτονωμένη πια.

Επιπρόσθετα, η στήριξη μέσω του τηλεφώνου και η online συμβουλευτική, ενδείκνυνται για τα άτομα με κινητική αναπηρία, των οποίων η μετακίνηση και η προσβασιμότητα σε γραφεία είναι αρκετά δυσκολότερη. Ακόμη, ο Marks (2010), συμπληρώνει τον αποκλεισμό της πιθανότητας της σωματικής σεξουαλικής παρενόχλησης (ομιλία Issac

Marks στο New York College). Τέλος, πλεονέκτημα για τους/τις συμβούλους αποτελεί η μείωση των εξόδων τους, αφού εάν επιλέξουν να εργάζονται από τον προσωπικό τους χώρο, δεν απαιτείται η ενοικίαση γραφείου ή άλλου επαγγελματικού χώρου (Barnard, Anthony & Nagel, 2010).

Στον αντίποδα, τα «μελανά» σημεία της ψυχολογικής στήριξης και θεραπείας εξ αποστάσεως αφορούν σε πρωταρχικό στάδιο στην έλλειψη της φυσικής παρουσίας. Ο/Η σύμβουλος δεν μπορεί να αντλήσει πληροφορίες, εξαιρετικά χρήσιμες από τις εκφράσεις του προσώπου, τη στάση του σώματος, τις χειρονομίες και γενικότερα τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπει ο/η εξυπηρετούμενος/-η, με εξαίρεση συμβουλευτική μέσω τηλεδιάσκεψης (Skype), όπου θεραπευτής και θεραπευόμενος βρίσκονται σε άμεση αλληλεπίδραση (Amichai-Hamburger, 2005).

Συμπληρωματικά, δεν έχουν όλοι οι άνθρωποι πρόσβαση στο διαδίκτυο και για κάποιους τα e-mails μπορεί να αποτελούν δέσμευση με το να κάνει κανείς ένα τηλεφώνημα (Jackson, 2011). Ένα μειονέκτημα για το οποίο έχει γίνει λόγος και στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο, είναι πως η σχέση μεταξύ συμβούλου-εξυπηρετούμενου/-ης μπορεί να διακοπεί ανά πάσα στιγμή. Στη μεν τηλεφωνική γραμμή στήριξης, ο/η χρήστης έχει τη δυνατότητα να κλείσει το τηλέφωνο όποτε το θελήσει και να μην καλέσει ποτέ ξανά. Στη δε διαδικτυακή συμβουλευτική και θεραπεία, μπορεί να μην ανταποκριθεί ποτέ σε ένα e-mail του/της συμβούλου ή να πατήσει την επιλογή «εμφάνιση εκτός σύνδεσης» στο chat ή το msn, για να αποφύγει τυχόν πιεστικές καταστάσεις (Anthony & Nagel, 2010, Evans, 2009). Ακόμη, το e-mail μπορεί να μην φτάσει ποτέ στο παραλήπτη ή είναι πολύ εύκολο να παραβιαστεί το απόρρητο από hackers ή παροχείς διαδικτυακών υπηρεσιών. Μέτρα προφύλαξης θα μπορούσαν να είναι η ειδική παραλαβή μηνύματος, εφαρμογή κωδικού ειδόδου και η κρυπτογράφηση των μηνυμάτων (ISMHO).

Επίσης, στη διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία, σύμβουλος και χρήστης πρέπει να έχουν στο νου τους το ενδεχόμενο κατάρρευσης συστήματος λόγω υπερφορτωμένου δικτύου ή άλλων τεχνικών δυσκολιών. Το γεγονός αυτό, είναι πιθανό να ληφθεί εκ μέρους του/της θεραπευόμενου/-ης ως απόρριψη από τον/την σύμβουλο, αν συμβεί αναπάντεχα, ο/η ίδιος/-α δεν είχε υποπτευθεί πως μπορεί να προέκυπτε ή αν δεν είχε συζητηθεί από την αρχή με τον/την ειδικό (Anthony & Nagel, 2010).

Τέλος, ένας κίνδυνος που υπάρχει γενικότερα στο διαδίκτυο είναι η προσβολή του υπολογιστή από κακόβουλο λογισμικό ή άλλου τύπου

παραβιάσεων, που εντοπίζονται κυρίως στο εσωτερικό λόγω των δομών οργάνωσης και επομένως η έγκριση και η πιστοποίηση εντοπίζονται ως τα δυο βασικά χαρακτηριστικά πρόληψης των εξωτερικών κινδύνων εκτός από τα προγράμματα λογισμικού προστασίας, που αναλύονται στο τελευταίο υποκεφάλαιο (Evans, 2009).

#### **4.3 Δεοντολογικά ζητήματα στη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών**

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και τα συστήματα πληροφορικής χρησιμοποιούνται ευρέως σήμερα από την κοινωνία. Οι νέες τεχνολογίες είναι ένα ανεκτίμητο καθημερινό εργαλείο αλλά ταυτόχρονα περιέχουν σοβαρές δεοντολογικές συγκρούσεις. Ο τρόπος με τον οποίο ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο και συνηθισμένο σύστημα πληροφορικής επηρεάζει ευαίσθητα θέματα, έχει άμεσο αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα και την ευχρηστία του. Είναι αναμφισβήτητα πολύ δύσκολο για τους χρήστες και για αυτούς που επηρεάζονται από τη χρήση του να αποδεχθούν ένα σύστημα πληροφορικής, εάν βλέπουν ότι η χρήση του παραβιάζει αξίες που αυτοί θεωρούν σημαντικές. Τα αναμενόμενα οφέλη από ένα σύστημα πληροφορικής δεν προκύπτουν εύκολα, σε καταστάσεις που κυριαρχούνται από δεοντολογικές συγκρούσεις. Υπάρχει μεγάλος κίνδυνος ακριβώς, αλλά αναγκαία συστήματα πληροφορικής, να εγκαταλείπονται λόγω σκανδαλωδών καταστάσεων και συγκρούσεων. Υπάρχει επίσης ο κίνδυνος δεοντολογικά αμφιλεγόμενα συστήματα που δεν χρησιμοποιούνται βέλτιστα, να βλάψουν τους χρήστες, και ότι οργανισμοί και επιχειρήσεις μπορούν να ζημιωθούν οικονομικά αν δεν τολμήσουν, λόγω του φόβου των σκανδάλων και των αντιθέσεων να χρησιμοποιούν συστήματα πληροφορικής που τα έχουν ανάγκη ([www.inter-com.gr](http://www.inter-com.gr)).

Για να αποφευχθούν τα παραπάνω προβλήματα μπορούν να εφαρμοστούν κατά την διάρκεια δημιουργίας των συστημάτων πληροφορικής κατάλληλα διαμορφωμένες μέθοδοι δεοντολογίας. Μέσω της εφαρμογής των κατάλληλων δεοντολογικών μεθόδων και εργαλείων, μπορούν να ληφθούν υπόψη οι δεοντολογικά σημαντικές πτυχές κατά την διάρκεια ανάπτυξης των συστημάτων πληροφορικής, κατά την εγκατάστασή τους και τη χρήση τους.

Τα δεοντολογικά εργαλεία είναι αναγκαία όχι μόνο για να κατασκευασθεί ένα σύστημα που αποφεύγει τις συγκρούσεις με σημαντικές αρχές, αλλά κυρίως για να οικοδομηθεί ένα επιτυχημένο σύστημα που θα παίξει σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των αξιών των

χρηστών και όλων όσων επηρεάζονται από τη χρήση του συστήματος ([www.inter-com.gr](http://www.inter-com.gr)).

#### **4.4. Υπηρεσίες ασφάλειας από τις απειλές του διαδικτύου**

Η ασφάλεια ενός συστήματος είναι ένα θέμα που αργά η γρήγορα θα απασχολήσει όλους τους χρήστες των Η/Υ, του Ιντερνέτ αλλά και οποιουδήποτε μέσου ανταλλαγής πληροφοριών, όπως τα κινητά τηλέφωνα. Πολλοί αποφεύγουν να ασχοληθούν έστω και λίγο με το θέμα πιστεύοντας είτε ότι δεν είναι σημαντικό, είτε ότι η μελέτη του απαιτεί ειδικές, τεχνικές γνώσεις πληροφορικής. Γενικά ο μέσος χρήστης του ιντερνέτ δεν είναι ευαισθητοποιημένος σχετικά με αυτό το θέμα και/ή τρέφει ένα φόβο προς την τεχνολογία ([www.itsecurity.gr](http://www.itsecurity.gr)).

#### **Προγράμματα Προστασίας από τις Απειλές του Διαδικτύου**

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που μας δόθηκαν κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας από τις υπηρεσίες που κάνουν χρήση της on-line ψυχοθεραπείας μας επισήμαναν πως χρησιμοποιούν κάποια προγράμματα προστασίας. Συγκεκριμένα, παρακάτω γίνεται μια μικρή αναφορά των κύριων αυτών προγραμμάτων:

- Πρόγραμμα προστασίας από ιό «Anti – virus»

Κάθε Anti-Virus έχει δική του μέθοδο απάντησης όταν εντοπίζει έναν ιό, και η απάντηση μπορεί να διαφέρει σύμφωνα με το εάν το λογισμικό εντοπίζει τον ιό κατά τη διάρκεια μιας αυτόματης ή χειρωνακτικής ανίχνευσης. Μερικές φορές το λογισμικό θα παραγάγει ένα πλαίσιο διαλόγου που θα σας προειδοποιήσει ότι έχει βρει έναν ιό και θα ρωτήσει εάν θέλετε "να καθαρίσετε" το αρχείο (για να διαγράψει τον ιό). Σε άλλες περιπτώσεις, το λογισμικό μπορεί να προσπαθήσει να διαγράψει τον ιό χωρίς να σας ρωτήσει πρώτα ([www.itsecurity.gr](http://www.itsecurity.gr)).

- Χρήση τοίχους προστασίας firewall

Η κύρια λειτουργία ενός firewall είναι η ρύθμιση της κυκλοφορίας δεδομένων ανάμεσα σε δύο δίκτυα υπολογιστών. Συνήθως τα δύο αυτά δίκτυα είναι το Διαδίκτυο και το τοπικό/εταιρικό δίκτυο. Ένα firewall παρεμβάλλεται ανάμεσα σε δύο δίκτυα που έχουν διαφορετικό επίπεδο

εμπιστοσύνης. Το Διαδίκτυο έχει μικρό βαθμό εμπιστοσύνης (low level of trust), ενώ το εταιρικό δίκτυο ή το οικιακό δίκτυο διαθέτουν τον μέγιστο βαθμό εμπιστοσύνης. Ένα περιμετρικό δίκτυο (perimeter network) ή μία Demilitarized Zone (DMZ) διαθέτουν μεσαίο επίπεδο εμπιστοσύνης σκοπός της τοποθέτησης ενός firewall είναι η πρόληψη επιθέσεων στο τοπικό δίκτυο και η αντιμετώπισή τους. Παρόλα αυτά όμως, ένα firewall μπορεί να αποδειχθεί άχρηστο εάν δεν ρυθμιστεί σωστά. Η σωστή πρακτική είναι το firewall να ρυθμίζεται ούτως ώστε να απορρίπτει όλες τις συνδέσεις εκτός αυτών που επιτρέπει ο διαχειριστής του δικτύου (default-deny). Για να ρυθμιστεί σωστά ένα firewall θα πρέπει ο διαχειριστής του δικτύου να έχει μία ολοκληρωμένη εικόνα για τις ανάγκες του δικτύου και επίσης να διαθέτει πολύ καλές γνώσεις πάνω στα δίκτυα υπολογιστών. Πολλοί διαχειριστές δεν έχουν αυτά τα προσόντα και ρυθμίζουν το firewall ούτως ώστε να δέχεται όλες τις συνδέσεις εκτός από εκείνες που ο διαχειριστής απαγορεύει (default-allow). Η ρύθμιση αυτή καθιστά το δίκτυο ευάλωτο σε επιθέσεις από εξωτερικούς χρήστες ([www.itsecurity.gr](http://www.itsecurity.gr)).

- AntiSpam Προστασία

Στον server [aetos.it.teithe.gr](http://aetos.it.teithe.gr), ο οποίος είναι ο κεντρικός εξυπηρετητής του Τμήματος Πληροφορικής και ο οποίος φυλάσσει τα email όλων των χρηστών, υπάρχει εγκατεστημένο και λειτουργεί το SpamAssassin. Πρόκειται για ένα OpenSource project το οποίο αποτελεί την καλύτερη και πιο διαδεδομένη AntiSpam λύση. Η αποτελεσματικότητά του δεν εξαρτάται τόσο από το ίδιο όσο από τη παραμετροποίηση που του γίνεται. Το SpamAssassin αποτελείται από μία σειρά από φίλτρα. Κάθε email ελέγχεται και κρίνεται με βάση αυτά. Κάθε φίλτρο προσθέτει η αφαιρεί βαθμούς από το email και αν στο τέλος οι βαθμοί που συγκεντρώθηκαν ξεπερνάνε ένα προκαθορισμένο όριο το email κρίνεται σαν spam και απορρίπτεται.

Εργαλεία κατά των κατασκόπων – Antispyware:

- Spybot Search and Destroy
- Adaware
- Spyware Blaster
- SpywareGuard
- Windows Defender
- CW Shredder
- HijackThis
- Ewido (<http://www.itsecurity.gr>).

- Ανωνυμία «Proxy server»

Είναι ένα πρόγραμμα το οποίο βοηθάει να τηρείται η πλήρης εμπιστευτικότητα και η ανωνυμία του χρήστη.

- Communication assistance

Πρόγραμμα προστασίας προσωπικών δεδομένων το οποίο χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες που παρέχουν τηλεφωνική υποστήριξη.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>**

### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ**

#### **5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Οι δυσκολίες που παρουσιάζονται στην πρόσβαση σε υπηρεσίες και φορείς ψυχικής υγείας αποτέλεσε έναν από τους βασικούς λόγους που οδήγησαν στη δημιουργία των τηλεφωνικών γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης και άμεσης κοινωνικής βοήθειας. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση στην ίδρυση και στο είδος τηλεφωνικών γραμμών παροχής υπηρεσιών σε διεθνές επίπεδο. Η εύκολη πρόσβαση που παρέχει το τηλέφωνο ως μέσο επικοινωνίας, καθώς και η δυνατότητα διατήρησης της ανωνυμίας των καλούντων, ενισχύουν τη χρησιμότητα των τηλεφωνικών γραμμών άμεσης ψυχολογικής υποστήριξης (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

Οι γραμμές συχνά λειτουργούν σε τοπικό επίπεδο. Στις περισσότερες γραμμές υποστήριξης, οι κλήσεις δεν πραγματοποιούνται με σκοπό τη διαμόρφωση μιας μακροχρόνιας και σταθερής σχέσης με τον/την καλούντα/-ούσα. Οι σύμβουλοι που εργάζονται στις συγκεκριμένες γραμμές έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με τη βασική δυσκολία που προσδιορίζει το συγκεκριμένο τρόπο άσκησης του επαγγέλματος: ο/η καλών/-ούσα μπορεί να μην ξανακαλέσει ποτέ για να αναφέρει κάποια πρόοδο ή την ανάληψη συγκεκριμένης δράσης και γενικότερα την εξέλιξη την εξέλιξη της προσωπικής του ιστορίας. Υπάρχουν βέβαια και περιπτώσεις τακτικών καλούντων, οι οποίοι σε κάθε τηλεφώνημα παρουσιάζουν κάποιο βαθμό προόδου, που συνήθως είναι μάλλον αργή και αυτό μπορεί να συνεχιστεί για ένα χρονικό διάστημα. Αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχουν ποικίλες και σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους τακτικούς και μη χρήστες μιας υπηρεσίας ως μέσο υποστήριξης και επεξεργασίας των εμπειριών και των βιωμάτων τους και στους/στις καλούντες/-ούσες εκείνους/-ες που στη χειρότερη των περιπτώσεων μπορεί να εκληφθούν από τους/τις συμβούλους ως «ενόχληση». Οι καλούντες/-ούσες αυτής της κατηγορίας ενδέχεται κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος να γίνονται δύστροποι και προβληματικοί (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).



Ο σκοπός μιας τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Κάποιες γραμμές προσφέρουν πληροφορίες ή συμβουλές, ενώ κάποιες άλλες αναλαμβάνουν την υποστήριξη και την ακρόαση των προβλημάτων. Πολλές προσφέρουν ένα συνδυασμό όλων των παραπάνω. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι ο σκοπός μια τηλεφωνικής γραμμής μπορεί να αλλάξει με το πέρασμα του χρόνου. Για το λόγο αυτό τα στελέχη και το προσωπικό θα πρέπει κατά διαστήματα να εξετάζουν αν ο σκοπός της γραμμής εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ατόμων που καλούν και στους στόχους του οργανισμού (Γιωτάκος & Τριανταφύλλου, 2009).

## **5.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΝΑ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ**

### **5.2.1 ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗ ΥΓΕΙΑ**

Όπως είναι πλέον γνωστό, παλαιότερα επικρατούσε ένα κλίμα μυστικότητας, απαγορεύσεων και φόβου όσο αφορά την σεξουαλική επαφή. Με την πάροδο, όμως, του χρόνου η κοινωνική τοποθέτηση σχετικά με αυτό το θέμα μεταβλήθηκε προς το καλύτερο και έτσι το ζήτημα της σεξουαλικής επαφής αντιμετωπίζεται όλο και πιο σωστά. Πλέον, η σεξουαλική επαφή θεωρείται μια φυσική κατάσταση που ολοκληρώνει την ζωή (Covington και McClendon, 1991).

Πολλές φορές, είναι γεγονός ότι η σεξουαλική πράξη γίνεται ευκαιριακά με αποτέλεσμα την επιβάρυνση της ποιότητας ζωής των ατόμων. Για την αποφυγή του αποτελέσματος αυτού αναγκαία είναι η κατάλληλη πληροφόρηση και εκπαίδευση γύρω από το θέμα της σεξουαλικής επαφής, η οποία οδηγεί στην σεξουαλική υγεία. Έτσι, λοιπόν, το κλειδί της υγιούς σεξουαλικότητας βρίσκεται στην αποτελεσματικότερη εκπαίδευση των ατόμων για τον τρόπο που θα φτάσουν στο ανώτερο επίπεδο υγιούς σεξουαλικής επαφής και για την μείωση των πιθανοτήτων επιβλαβών περιστατικών για την υγεία ή ανεπιθύμητης εγκυμοσύνης (Covington και McClendon, 1991).

Στο σημείο αυτό θεωρείται σημαντικό να σημειωθεί ότι «για μια υγιή σεξουαλική ζωή απαιτούνται: 1) αποτελεσματικός έλεγχος των γεννήσεων, 2) αναγνώριση πολυάριθμων παραγόντων που μπορεί να προαγάγουν ή να μειώσουν το επίπεδο της σεξουαλικής απόλαυσης και 3), αποφυγή ενός πλήθους σεξουαλικώς μεταδιδόμενων νοσημάτων που οφείλονται σε υιούς και μικρόβια» (Covington και McClendon, 1991).

## **Συμβουλευτική Γραμμή Σεξουαλικής Υγείας (210 - 7797979)**

### **Γενικά**

Η γραμμή άρχισε να λειτουργεί από το 2002. Η τηλεφωνική γραμμή ανήκει στον Πανελλήνιο Κοινωνικό Φορέα Πρόληψης και Αγωγής Υγείας και ανήκει στο Ινστιτούτο Ψυχικής και Σεξουαλικής Υγείας με πρόεδρο τον κ. Αθανάσιο Ασκητή.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Άτομα τα οποία ηλικιακά βρίσκονται στην εφηβεία μέχρι και την τρίτη ηλικία και αναζητούν πληροφόρηση και συμβουλευτική σχετικά με ζητήματα σεξουαλικής και ψυχικής υγείας. Μπορούν να καλέσουν για θέματα που αφορούν τους ίδιους ή κάποιο άλλο πρόσωπο του περιβάλλοντός τους, όπως το σύντροφό τους, το παιδί τους, ένα άλλο συγγενικό άτομο κ.α.

### **Σκοπός**

Σκοπός της λειτουργίας της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι η παροχή συμβουλευτικής σχετικά με την σεξουαλική και ψυχική υγεία. Η ενημέρωση/ πληροφόρηση που παρέχεται είναι, κυρίως, σεξουαλικού περιεχομένου. Στον χώρο αυτό βρίσκεται το γραφείο του κ. Α. Ασκητή ο οποίος είναι ψυχίατρος-νευρολόγος. Το άτομο που βρίσκεται κάθε φορά στο τηλεφωνικό κέντρο ακούει το πρόβλημα του ατόμου που τηλεφωνεί, επαναπροσδιορίζεται το πρόβλημα με στόχο είτε την συμβουλευτική είτε την παραπομπή.

### **Έδρα Γραμμής**

Αθήνα, Μεσογείων 8, Αμπελόκηποι

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί τις καθημερινές από την Δευτέρα έως την Παρασκευή από τις 11:00 π.μ.-14:00μ.μ και από τις 17:00 μ.μ-20:00μ.μ . Το προσωπικό που στελεχώνει την τηλεφωνική γραμμή είναι 9 άτομα με ειδικότητα ψυχολόγου. Η εργασία τους είναι εθελοντική. Κάθε φορά στην γραμμή βρίσκεται και απαντά ένα άτομο το οποίο έχει εκπαιδευτεί στον χώρο λειτουργίας της γραμμής.

## **Άντληση κονδυλίων**

Η τηλεφωνική γραμμή ανήκει στο Πανελλήνιο Κοινωνικό Φορέα Πρόληψης και Αγωγής Υγείας ο οποίος είναι ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικός οργανισμός. Χορηγίες δεν υπάρχουν.

## **Ελληνικό Σεξολογικό Ινστιτούτο (210 72 33 102)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή ανήκει στο Ελληνικό Σεξολογικό Ινστιτούτο. Το Ελληνικό Σεξολογικό Ινστιτούτο λειτουργεί με την μορφή Ανώνυμης Εταιρείας, με πρόεδρο τον κ. Παπαθανασίου Ζήση (Επ. Καθηγητής Γυναικολογίας – Ανδρολόγος).

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Άτομα τα οποία ηλικιακά βρίσκονται στην εφηβεία μέχρι και την τρίτη ηλικία και αναζητούν πληροφόρηση και συμβουλευτική σχετικά με ζητήματα σεξουαλικής και ψυχικής υγείας.

### **Σκοπός**

Σκοπός της λειτουργίας της συγκεκριμένης γραμμής είναι η παροχή συμβουλευτικής σχετικά με την σεξουαλική υγεία.

### **Έδρα Γραμμής**

Μιχαλακοπούλου 58, Αθήνα

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική Γραμμή λειτουργεί τις καθημερινές από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 10:00π.μ – 16:00μ.μ. Απαντούν ειδικευμένοι γιατροί και ψυχολόγοι σε θέματα σεξολογίας, προβλήματα σχέσεων και σεξουαλικής συμπεριφοράς ανδρών και γυναικών.

## **Τηλεφωνική Γραμμή Για Το AIDS (210-7222222)**

### **Γενικά**

Ιδρύθηκε το 1992. Ανήκει στο Κέντρο Ελέγχου Ειδικών Λοιμώξεων και Πρόληψης Νοσημάτων (ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ) και υπάγεται στο Τμήμα Παρέμβασης στην Κοινότητα όπως και υπηρεσίες του ξενώνα, το Γραφείο Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης και το Γραφείο Εθελοντισμού.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Απευθύνεται σε οποιονδήποτε πάρει τηλέφωνο και χρειάζεται βοήθεια ή ενημέρωση σχετικά με τον ιό του AIDS και τα σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα.

### **Σκοπός**

Σκοπός της τηλεφωνικής γραμμής είναι η Ενημέρωση, η Συμβουλευτική και η Ψυχολογική στήριξη σε άτομα που θέλουν να ενημερωθούν για τον ιό του AIDS και ότι αφορά τα σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα (π.χ. ανησυχία αν έχει μολυνθεί το άτομο από τον ιό ή φοβάται για κάποιον άλλον στο περιβάλλον του), σε άτομα που έχουν μολυνθεί από τον ιό και στις οικογένειές τους.

### **Έδρα Γραμμής**

Δεν αναγράφεται η διεύθυνση της έδρας αυτής, για ευνόητους λόγους.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί όλες τις εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός από αργίες, από τις 09.00π.μ - 21.00μ.μ. Η Γραμμή στελεχώνεται από επαγγελματίες Ψυχικής Υγείας και συγκεκριμένα από 2 ψυχολόγους.

### **Αντληση κονδυλίων**

Είναι μια υπηρεσία του ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ το οποίο ανήκει στο Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

### 5.2.2 ΚΑΚΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

Το φαινόμενο της κακοποίησης των γυναικών είναι αποτέλεσμα του φυλετικού διαχωρισμού και της κοινωνικής ανισότητας ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες. Η αντίληψη ότι το ανδρικό φύλο είναι ανώτερο από το γυναικείο περνά από γενιά σε γενιά μέσω της κοινωνικοποίησης των ατόμων ( Χατζηφωτίου, 2005, Walker, 1989).

Με τον όρο κακοποιημένη γυναίκα νοείται «κάθε γυναίκα που έχει επανειλημμένα υποστεί οποιαδήποτε βία σωματική ή ψυχολογική συμπεριφορά από άνδρα με σκοπό να εξαναγκαστεί να κάνει κάτι που αυτός θέλει, χωρίς να ενδιαφέρεται για τα δικαιώματά της» (Walker, 1989).

Όπως η αναφέρει η Χατζηφωτίου (2005), υποστηρίζουν ότι «το φαινόμενο της κακοποίησης γυναικών εμφανίζεται σε όλες τις πολιτισμικές και ταξικές ομάδες, δεν κάνει διακρίσεις σε σχέση με την χώρα, το μορφωτικό επίπεδο, το ύψος του εισοδήματος, την εθνικότητα και την ηλικία και αποτελεί μορφή παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων» (Χατζηφωτίου, 2005, Dobash and Dobash, 1992).

Στο σημείο αυτό θεωρείται σημαντικό να αναφερθεί ότι η κακοποίηση και η βία που δέχεται μια γυναίκα δεν είναι συνεχής ούτε συμβαίνει σε τυχαία χρονικά διαστήματα αλλά καθορίζεται ένας κύκλος συμβάντων. Ο κύκλος κακοποίησης έχει τρεις διακριτές φάσεις που ποικίλουν σε χρόνο και ένταση, όχι μόνο ανάμεσα σε διαφορετικά ζευγάρια αλλά και στο ίδιο το ζευγάρι (Walker, 1989).

Οι κύριες μορφές που μπορεί να πάρει η κακοποίηση της γυναίκας είναι η σωματική κακοποίηση, η σεξουαλική κακοποίηση, η λεκτική κακοποίηση, η οικονομική αποστέρηση, η κοινωνική καταπίεση και η ψυχολογική και συναισθηματική κακοποίηση ως συνέπεια όλων των παραπάνω μορφών κακοποίησης (Χατζηφωτίου, 2005, Murray 2002, Renzetti, 2001)

Οι συνέπειες της επαναλαμβανόμενης και παρατεταμένης βίας στις γυναίκες μπορούν να χωριστούν σε σωματικές και ψυχολογικές. Όσο αφορά τις σωματικές συνέπειες, αυτές συνίστανται σε σοβαρούς τραυματισμούς που μερικές φορές είναι μόνιμοι και σε αρκετό πόνο. Όσον αφορά τις ψυχολογικές συνέπειες της κακοποίησης, αυτές περιλαμβάνουν: α) υψηλά επίπεδα άγχους και κατάθλιψης, β) απομόνωση, έλλειψη προσωπικών επαφών με φίλους και την οικογένεια, γ) απώλεια του αυτοσεβασμού και της αυτοπεποίθησης, τα οποία προκαλούνται από την βία και την διαρκή κριτική και δ) αυτοκτονία ή απόπειρα αυτοκτονίας ή σκέψεις για αυτοκτονία (Τσιγκρής, 2002)

Στο σημείο αυτό θα παρουσιαστούν χαρακτηριστικά των γυναικών θυμάτων που παρατηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις κακοποίησης. Παρατηρήθηκε ότι οι κακοποιημένες γυναίκες συνήθως: «α. έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση, β. πιστεύουν στην ενότητα της οικογένειας και στα προκαθορισμένα στερεότυπα του γυναικείου ρόλου, γ. δέχονται την ευθύνη για τις βίαιες πράξεις των ανδρών τους, δ. δείχνουν παθητικότητα προς το κοινωνικό περιβάλλον, αλλά έχουν την δύναμη να αντιμετωπίζουν το προσωπικό τους περιβάλλον με τρόπο που να αποφεύγουν μεγαλύτερη κακοποίηση ή και δολοφονία, ε. αισθάνονται ενοχή αλλά αρνούνται τον τρόπο και τον θυμό που νιώθουν, στ. έχουν έντονες αντιδράσεις λόγω στρες, με ψυχοσωματικά συμπτώματα, ζ. χρησιμοποιούν το σεξ ως μέσο για την διατήρηση των σχέσεών τους και η. πιστεύουν πως κανένας δεν μπορεί να τις βοηθήσει να λύσουν τα προβλήματά τους, εκτός από τον εαυτό τους» (Κ.Ε.Θ.Ι., 2003). Επίσης, υπάρχουν συγκεκριμένοι λόγοι για τους οποίους υπάρχει και συντηρείται η κακοποίηση, κάποιοι από τους οποίους είναι οι εξής: « α. η σιωπή όχι μόνο της γυναίκας αλλά και του περίγυρου, β. η ανοχή του γεγονότος από τον περίγυρο που συμβουλεύει την γυναίκα να "προσποιηθεί ότι δεν υπάρχει πρόβλημα στο όνομα της οικογένειας", γ. η ατιμωρησία του θύτη και δ. η ανυπαρξία υποδομής που θα στήριζε την γυναίκα στην απόφασή της να φύγει από το βίαιο περιβάλλον στο οποίο ζει» (Κ.Ε.Θ.Ι., 2003).

Τέλος, τονίζεται το γεγονός της ύπαρξης σχέσης μεταξύ της κακοποίησης γυναικών και της κακοποίησης παιδιών. Στην Χατζηφωτίου αναφέρεται ότι ο Gayford (1985) υποστηρίζει ότι «πάνω από τους μισούς άνδρες που έχουν κακοποιήσει τις συντρόφους τους έχουν κακοποιήσει και τα παιδιά τους» (Χατζηφωτίου, 2005). Επίσης, σε αρκετές περιπτώσεις, άνδρες που κακοποιούν τις γυναίκες τους κακοποιούνταν όταν ήταν παιδιά (Walker, 1989).

**Τηλεφωνικές γραμμές του Γραφείου Υποδοχής Κακοποιημένων γυναικών της Γενικής Γραμματείας Ισότητας (Αθήνα-210-3317305-6) και (Πειραιάς 210-4112091/ 4129101)**

## **ΓΕΝΙΚΑ**

Η τηλεφωνική γραμμή της Αθήνας λειτουργεί από το 1988 και του Πειραιά από το 1999. Ο αρμόδιος κυβερνητικός φορέας για τη νομική και ουσιαστική ισότητα των φύλων (Γενική Γραμματεία

Ισότητας) έκρινε ότι θα έπρεπε να λειτουργήσουν αυτά τα δύο κέντρα με σκοπό την στήριξη των κακοποιημένων γυναικών. Επιπλέον υπάρχει ξενώνας όπου παραπέμπονται γυναίκες και από τις δύο τηλεφωνικές γραμμές, ο οποίος λειτουργεί σε συνεργασία με τον Δήμο Αθηναίων από το 1993.

### **Πληθυσμός – στόχος**

Οι κακοποιημένες γυναίκες.

### **Σκοπός**

Η ενημέρωση των δικαιωμάτων των γυναικών, η ψυχολογική υποστήριξη των γυναικών, η συνεργασία με φορείς και υπηρεσίες και η παραπομπή των γυναικών σε συνεργαζόμενους φορείς και υπηρεσίες.

### **Έδρα γραμμών**

Αθήνα, Νίκης 7 / Πειραιάς, Αλκιβιάδου 76

### **Ωράριο λειτουργίας – στελέχωση**

Οι δύο γραμμές λειτουργούν τις ίδιες ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή και τις ίδιες ώρες από τις 09:00π.μ – 18:00μ.μ. Το προσωπικό που στελεχώνει την τηλεφωνική γραμμή της Αθήνας είναι 7 άτομα: 2 κοινωνικοί λειτουργοί, 1 ψυχολόγος, 1 άτομο άλλης ειδικότητας με γνώσεις για την στελέχωση της γραμμής, 1 νομικός, 1 γραμματέας και 1 άτομο υπεύθυνο τύπου και προώθησης υλικού. Το προσωπικό που στελεχώνει την τηλεφωνική γραμμή του Πειραιά είναι 4 άτομα: 1 κοινωνιολόγος, 1 ψυχολόγος, 1 διοικητικό προσωπικό και 1 δικηγόρος.

### **Άντληση κονδυλίων**

Υπάγονται στο Υπουργείο Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης

## **Τηλεφωνική Γραμμή κατά της Οικογενειακής Βίας «ΔΙΠΛΑ ΣΟΥ» (800-11-88-881, 210-7786800)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή «Δίπλα Σου» ξεκίνησε να λειτουργεί από τις 28 Μαρτίου 2003 και ανήκει στο Δίκτυο Γυναικών Ευρώπης.

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Γυναίκες, άνδρες, παιδιά που έχουν υποστεί εκμετάλλευση ή κακοποίηση σωματική, σεξουαλική, ψυχολογική.

### **Σκοπός**

Κύριο σκοπό αποτελεί η υποστήριξη ατόμων - γυναικών, ανδρών, παιδιών- που έχουν υποστεί κακοποίηση και η συλλογή πληροφοριών ώστε να προταθούν αλλαγές και να ασκηθεί πίεση για ποιοτική αναβάθμιση των σχετικών με το συγκεκριμένο θέμα υπηρεσιών.

### **Έδρα Γραμμής**

Για λόγους ασφαλείας των εξυπηρετούμενων της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής, δεν αναγράφεται η διεύθυνση της έδρας αυτής.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η Τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί όλες τις εργάσιμες μέρες και τα Σαββατοκύριακα από τις 09:00π.μ. – 15:00μ.μ. Η τηλεφωνική γραμμή στελεχώνεται από ευαίσθητοποιημένα άτομα, κυρίως γυναίκες, σχετικά με το θέμα της γυναικείας κακοποίησης. Η τηλεφωνική γραμμή «Δίπλα σου» στελεχώνεται από 7 τηλεφωνήτριες ενώ σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι υπάρχει μεγάλο ενδιαφέρον εθελοντών που ενδιαφέρονται να πλαισιώσουν την γραμμή. Η λειτουργία της γραμμής είναι πλαισιωμένη και από ένα πανελλαδικό δίκτυο εθελοντών.

### **Αντληση Κονδυλίων**

Τα κονδύλια που απαιτούνται για την λειτουργία της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής αντλούνται από χορηγίες εταιρειών του



ιδιωτικού τομέα διαφορετικών μεγεθών. Επίσης πραγματοποιούνται χορηγίες και από το Υπουργείο Εξωτερικών.

## **Τηλεφωνική Γραμμή SOS κατά της Σωματεμπορίας (800-111-4400, 210-7704574)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή sos κατά της Σωματεμπορίας ξεκίνησε να λειτουργεί από 1<sup>η</sup> Αυγούστου του 2004.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Γυναίκες, άνδρες, παιδιά που έχουν υποστεί εκμετάλλευση ή κακοποίηση σωματική, σεξουαλική, ψυχολογική ή είναι θύματα σωματεμπορίας.

### **Σκοπός**

Κύριο σκοπό αποτελεί η υποστήριξη ατόμων - γυναικών, ανδρών, παιδιών- που έχουν υποστεί κακοποίηση και η συλλογή πληροφοριών ώστε να προταθούν αλλαγές και να ασκηθεί πίεση για ποιοτική αναβάθμιση των σχετικών με το συγκεκριμένο θέμα υπηρεσιών.

### **Έδρα Γραμμής**

Για λόγους ασφαλείας των εξυπηρετούμενων της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής, δεν αναγράφεται η διεύθυνση της έδρας αυτής.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί καθημερινά συμπεριλαμβανομένων και τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες, σε δωδεκάωρη βάση από τις 09:00π.μ. -21:00μ.μ. Η τηλεφωνική γραμμή στελεχώνεται από 7 τηλεφωνήτριες καθώς και 4 ξενόγλωσσες τηλεφωνήτριες που έχουν εκπαιδευτεί σε τεχνικές επικοινωνίας από το τηλέφωνο αλλά και έχουν λάβει εκτενή πληροφόρηση σε τεχνικές πληροφορίες που αφορούν υπηρεσίες και δυνατότητες που υπάρχουν για τα θύματα κακοποίησης.

## **Άντληση κονδυλίων**

Τα κονδύλια που απαιτούνται για την λειτουργία της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής αντλούνται από χορηγίες εταιρειών του ιδιωτικού τομέα διαφορετικών μεγεθών. Επίσης πραγματοποιούνται χορηγίες και από το Υπουργείο Εξωτερικών, από το Πρόγραμμα ΥΔΑΣ (Hellenic Aid).

## **Τηλεφωνική γραμμή Υποστήριξης Γυναικών Θυμάτων Κακοποίησης (2610390961, Πάτρα)**

### **Γενικά**

Η γραμμή αυτή δημιουργήθηκε το Μάρτιο του 2009 , υπάγεται στο Δ.Ο.Υ.Π. Η γραμμή αυτή είναι αλληλένδετη με το συμβουλευτικό κέντρο ατόμου και οικογένειας του Δήμου Πατρέων.

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Στην συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή μπορούν να καλέσουν γυναίκες θύματα κακοποίησης είτε αυτή είναι σωματική είτε σεξουαλική είτε ψυχολογική.

Στόχος της τηλεφωνικής γραμμής είναι να παρέχει:

### **Ατομική Συμβουλευτική**

1. Ψυχολογική υποστήριξη για την ενδυνάμωση του ατόμου και την κατάρτιση ατομικού σχεδίου δράσης
2. Νομική υποστήριξη. Ο νομικός της Υπηρεσίας ενημερώνει τη γυναίκα για τα δικαιώματά της, τις δυνατότητες διεκδίκησης και τις νομικές διαδικασίες

### **Κοινωνική Υποστήριξη**

Ο κοινωνικός/-ή λειτουργός σε συνεργασία με τον ψυχολόγο διευθετεί τα θέματα συνεργασίας με δημόσιες υπηρεσίες, για έκδοση πιστοποιητικών, υγειονομική περίθαλψη, εξεύρεση θέσης εργασίας κ.λπ.

## **Προσωρινή Στέγαση**

Πολλές κακοποιημένες γυναίκες –συχνά με μικρά παιδιά– φεύγουν από το σπίτι με άμεση ανάγκη για προσωρινή στέγασή τους την οποία αναλαμβάνει η Υπηρεσία. Παράλληλα γίνονται διαδικασίες για τη φιλοξενία τους σε ξενώνα στην Αθήνα ή άλλη πόλη.

## **Σκοπός**

Κύριος σκοπός της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι η συμβουλευτική στήριξη αυτών των γυναικών, η παροχή συμβουλών από νομικούς ενώ παρέχεται και ένα έκτατο οικονομικό επίδομα.

## **Έδρα Γραμμής**

Γούναρη 76, Πάτρα

## **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 09:00π.μ- 17:00μ.μ. Την συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή στελεχώνουν 2 Κοινωνικοί Λειτουργοί, 1 Νομικός Σύμβουλος και 1 Κοινωνιολόγος.

## **Άντληση Κονδυλίων**

Τα κονδύλια για την λειτουργία της συγκεκριμένης γραμμής παρέχονται από τον Δήμο Πατρέων.

## **5.2.3 ΠΑΙΔΙΑ – ΕΦΗΒΟΙ**

Ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα που απασχολούν παιδιά και εφήβους είναι η κακοποίηση αυτών είτε σωματικά είτε συναισθηματικά είτε σεξουαλικά είτε παραμελώντας αυτά. Παράλληλα σημαντική είναι η αύξηση των θυμάτων του σχολικού εκφοβισμού ([www.mentoras.org](http://www.mentoras.org)).

«Στην διάρκεια των αιώνων, όλες οι ανθρώπινες κοινωνίες, εκτός ελάχιστων φωτεινών εξαιρέσεων, είχαν ένα κοινό μελανό χαρακτηριστικό. Την κακομεταχείριση, εκμετάλλευση και απαξίωση της παιδικής ηλικίας, στοιχείο που υπάρχει ακόμα και σήμερα σε πολλά σημεία του πλανήτη» (Χατζηφωτίου, 2005).

«Ο ορισμός της παιδικής κακοποίησης αποτελεί πρόβλημα και γίνεται ακόμα πιο έντονο καθώς οι διαπολιτισμικές μελέτες απαιτούν έναν διεθνή δόκιμο ορισμό. Για την αντιμετώπιση των παραπάνω δυσκολιών, έχουν προταθεί τέσσερα βασικά στοιχεία, τα οποία θα πρέπει να περιλαμβάνει κάθε ορισμός: α) η πρόθεση της ενέργειας, β) η επίδραση της ενέργειας στο παιδί, γ) η αξία που αποδίδεται στην ενέργεια, δ) τα πολιτισμικά και κοινωνικά κριτήρια με τα οποία αξιολογείται αυτή η ενέργεια» (Πρεκατέ, 2008).

Σύμφωνα λοιπόν με τα παραπάνω και με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, η κακοποίηση και η παραμέληση του παιδιού, περιλαμβάνει όλες τις μορφές σωματικής ή και συναισθηματικής κακής μεταχείρισης, σεξουαλικής παραβίασης, παραμέλησης ή παραμελημένης θεραπευτικής αντιμετώπισης, ή εκμετάλλευσης για εμπορικούς ή άλλους σκοπούς, η οποία καταλήγει σε πραγματική ή εν δυνάμει βλάβη που αφορά στην υγεία, την επιβίωση, την ανάπτυξη ή την αξιοπρέπεια του παιδιού, στο πλαίσιο μιας σχέσης εμπιστοσύνης, ευθύνης ή δύναμης. Αξίζει επίσης σε αυτό το σημείο να αναφερθεί ο ορισμός που δίνει το Ινστιτούτο Υγείας Παιδιού σύμφωνα με τον οποίο η παιδική κακοποίηση περιγράφεται ως ένα φαινόμενο κατά το οποίο ένας ή περισσότεροι ενήλικες προκαλούν ή επιτρέπουν να προκληθούν στο παιδί σωματικές κακώσεις ή συνθήκες στέρησης ώστε συχνά να επιφέρουν σοβαρές διαταραχές σωματικής, νοητικής, συναισθηματικής ή κοινωνικής μορφής ακόμη και το θάνατο (Πρεκατέ, Γιωτάκος, 2006).

Όσο αφορά τον σχολικό εκφοβισμό ίσως ως μετάφραση υποτιμά το φαινόμενο (κατά τον αγγλικό όρο) του “bullying”. Κατά πρώτον, το φαινόμενο δεν περιορίζεται μόνο στο σχολείο. Συμβαίνει στο σχολείο κατά κύριο λόγο, καθώς εκεί συναθροίζεται μεγάλος αριθμός παιδιών για πολλές ώρες σε τακτική βάση, μπορεί όμως να παρουσιαστεί και σε άλλα πλαίσια αλληλεπίδρασης παιδιών, όπως η γειτονιά, η κατασκήνωση, ο αθλητικός σύλλογος κ.λπ. Κατά δεύτερον, ο εκφοβισμός είναι από τις τακτικές (και συνέπειες) του «bullying», δηλαδή η πρόκληση κατάστασης διαρκούς τρομοκρατίας στο θύμα. Ένας ακριβέστερος ορισμός του “bullying” είναι κακοποίηση μεταξύ συνομήλικων, με όλες τις μορφές που έχει η κακοποίηση των ενηλίκων, καθώς και άλλες, ιδιαίτερες για την ηλικία των εμπλεκομένων. Έτσι ο σχολικός εκφοβισμός είναι η χρήση βίας (σωματικής, λεκτικής, σωματικής, σεξουαλικής, ηλεκτρονικής) που ασκείται επανειλημμένα από ένα ή περισσότερα παιδιά προς ένα άλλο με σκοπό να προκαλέσει πόνο και αναστάτωση. ( Γιωτάκος, Πρεκατέ, 2006).

Ο σχολικός εκφοβισμός εκδηλώνεται με διάφορες μορφές:

- Σωματική τιμωρία (σπρωξίματα, κλωτσιές, γροθιές, χαστούκια)
- Συναισθηματική βία ( σκόπιμη απομόνωση του παιδιού, να λερώνουν, να κρύβουν, να καταστρέφουν τα πράγματά του, να το εκβιάζουν για χρήματα)
- Λεκτική βία (κοροϊδία, βρίσιμο, σαρκασμός, ειρωνεία, διάδοση ψευδούς φήμης, κακά σχόλια για την εθνική προέλευση ή την οικονομική κατάσταση ενός παιδιού και της οικογένειάς του, χειρονομίες)
- Σεξουαλική βία ( ανεπιθύμητο άγγιγμα, απειλές, προσβλητικά μηνύματα, χυδαία γράμματα και εικόνες, πειράγματα)
- Ηλεκτρονική βία ( χρήση internet, e-mail, chat room, κινητών με κλήσεις και sms με προσβλητικό και απειλητικό περιεχόμενο, χρήση κάμερας με σκοπό την απειλή και την ταπείνωση του παιδιού ( Γιωτάκος, Πρεκατέ, 2006).

Έτσι κάθε παιδί που συμμετέχει σε μια συμβουλευτική - θεραπευτική σχέση εφαρμόζονται ορισμένοι θεμελιακοί στόχοι. Οι στόχοι αυτοί περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Τη δυνατότητα του παιδιού να αντιμετωπίζει τα οδυνηρά συναισθηματικά ζητήματα.
- Τη δυνατότητα του παιδιού να επιτύχει ένα επίπεδο συμφωνίας και συνέπειας μεταξύ των σκέψεων, των συναισθημάτων και της συμπεριφοράς του.
- Τη δυνατότητα του παιδιού να νιώθει καλά με τον εαυτό του.
- Τη δυνατότητα του παιδιού να αποδέχεται τις δυνάμεις και τους περιορισμούς του και να αισθάνεται καλά για αυτά.
- Τη δυνατότητα του παιδιού να τροποποιεί συμπεριφορές οι οποίες έχουν αρνητικές συνέπειες.
- Την δυνατότητα του παιδιού να προσαρμόζεται και να λειτουργεί ικανοποιητικά στο πλαίσιο του εξωτερικού περιβάλλοντος ( όπως για παράδειγμα στο σπίτι ή στο σχολείο).
- Την μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων του παιδιού έτσι ώστε να ανταποκριθεί με επιτυχία σε κρίσιμες περιόδους- ορόσημα της ανάπτυξής του (Μαλικιώση – Λοΐζου, 2004).

## **Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών SOS «Το Χαμόγελο Του Παιδιού» (1056)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης παιδιών SOS 1056 άρχισε την λειτουργία της το 1997 στην περιοχή της Νίκαιας. Αφορμή αποτέλεσε ένα απόσπασμα από το ημερολόγιο του μικρού Ανδρέα Γιαννόπουλου, ο οποίος οραματίστηκε την δημιουργία ενός συλλόγου με σκοπό την παροχή βοήθειας σε όλα τα παιδιά που έχουν ανάγκη, «Το Χαμόγελο Του Παιδιού». «Το Χαμόγελο Του Παιδιού» είναι Μη Κερδοσκοπικός Σύλλογος και αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Παιδιά θύματα κακοποίησης, παραμέλησης, θύματα οικονομικής εκμετάλλευσης, θύματα παράνομης διακίνησης, παιδιά που αντιμετωπίζουν προβλήματα οικογενειακά, κοινωνικά και γονείς που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τα παιδιά τους.

### **Σκοπός**

Παροχή ψυχολογικής στήριξης και κυρίως προστασίας στα παιδιά της ομάδα στόχου και προώθηση των δικαιωμάτων τους, αφού τα ίδια δεν έχουν τη δυνατότητα ή τα μέσα να αυτοπροστατευθούν. Καθημερινά γίνονται πολλές επώνυμες και ανώνυμες καταγγελίες που αφορούν περιπτώσεις ψυχολογικής και σεξουαλικής κακοποίησης, παραμέλησης, ξυλοδαρμού, επαιτείας και οικονομικής εκμετάλλευσης. Ενημερώνεται αμέσως η αρμόδια Εισαγγελία προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για την προστασία των παιδιών. Επίσης, πολλές κλήσεις αφορούν συμβουλευτική παιδιών που αντιμετωπίζουν προβλήματα και των οικογενειών τους.

### **Έδρα Γραμμής**

Δάφνης 2, Καρέας.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η γραμμή λειτουργεί σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, πανελλαδικά και στελεχώνεται από 10 άτομα: 8 κοινωνικούς λειτουργούς και 2 ψυχολόγους.

## **Άντληση κονδυλίων**

Η άντληση κονδυλίων για την στήριξη της συγκεκριμένης προσπάθειας γίνεται κυρίως μέσω ιδιωτικών συνεισφορών από εταιρείες ιδιωτικού τομέα διαφορετικού μεγέθους. Χάρη στην χορηγία του ΟΤΕ, οι κλήσεις που γίνονται από καρτοτηλέφωνα είναι χωρίς χρέωση. Η ίδια δυνατότητα υπάρχει και από κινητά τηλέφωνα, χάρη στην χορηγία εταιριών κινητής τηλεφωνίας.

## **Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων (116 111)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων είναι η πρώτη γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης που λειτούργησε στην Ελλάδα. Δημιουργήθηκε από την Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας παιδιού και εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.) όπου ξεκίνησε να λειτουργεί με την γραμμή σύνδεσμο 801-801-1177 για θέματα παιδιών και εφήβων αλλά και γονείς-εκπαιδευτικοί μπορούσαν να καλέσουν για θέματα που αφορούσαν παιδιά και έφηβους. Όμως το 2009, η γραμμή σύνδεσμος 801-801-1177 ξεκίνησε να λειτουργεί αποκλειστικά για γονείς – εκπαιδευτικούς και έτσι ξεκίνησε την λειτουργία της η γραμμή 116-111 αποκλειστικά για παιδιά.

Επιστημονικός υπεύθυνος της ΕΨΥΠΕ όπου ανήκει και η γραμμή είναι ο Ιωάννης Τσιαντής.

### **Πληθυσμός- Στόχος**

Παιδιά και έφηβοι, όπου συνήθη θέματα που συζητούνται είναι κατάλληλοι χειρισμοί και στάσεις για καθημερινά θέματα των παιδιών, για τις συναισθηματικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν.

### **Σκοπός**

Σκοπός της τηλεφωνικής γραμμής είναι να βοηθήσει, παιδιά, εφήβους για τα θέματα που τους απασχολούν και να συζητήσουν απορίες, προβλήματα και δυσκολίες που αντιμετωπίζουν.

### **Έδρα Γραμμής**

Αγ. Ιωάννου Θεολόγου 19, Χολαργός Αθήνα.

## **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα – Παρασκευή από τις 14:00μ.μ. – 20:30μ.μ. και το Σάββατο από 09:30π.μ – 14:00μ.μ. Στελεγχώνεται από μια επιστημονική ομάδα 8 ατόμων 2 Παιδοψυχίατροι, 4 κλινικοί ψυχολόγοι και 2 επισκέπτες υγείας.

## **Άντληση Κονδυλίων**

Η «Γραμμή Στήριξης παιδιών και εφήβων» 116 111 λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

## **Γραμμή Σύνδεσμος (801-801-1177)**

### **Γενικά**

Η «Γραμμή-Σύνδεσμος» 801-801-1177 είναι μια τηλεφωνική γραμμή βοήθειας για γονείς, εκπαιδευτικούς και οποιονδήποτε ενήλικα θέλει να μιλήσει για κάποιο θέμα που τον απασχολεί σε σχέση με ένα παιδί ή έναν έφηβο. Η λειτουργία της γραμμής ξεκίνησε το 2005 όπου τότε μπορούσαν να καλούν και παιδιά- έφηβοι. Ενώ το 2009, στην γραμμή μπορούσαν να καλούν μόνο γονείς – εκπαιδευτικοί. Επιστημονικός υπεύθυνος της ΕΨΥΠΕ όπου ανήκει και η γραμμή είναι ο Ιωάννης Τσιαντής.

### **Πληθυσμός- Στόχος**

Γονείς, εκπαιδευτικοί και ενήλικες που θέλουν να μιλήσουν για κάποιο θέμα που τους απασχολεί σε σχέση με ένα παιδί ή έναν έφηβο. Στόχος της τηλεφωνικής γραμμής είναι η συμβουλευτική υποστήριξη σε θέματα που αφορούν την ψυχική υγεία παιδιών κάθε ηλικίας και εφήβων.

### **Σκοπός**

Σκοπός της τηλεφωνικής γραμμής είναι παρέχει συμβουλές στους γονείς για θέματα γύρω από το ρόλο τους (κατάλληλοι χειρισμοί και στάσεις για καθημερινά θέματα των παιδιών), για συναισθηματικές δυσκολίες των παιδιών τους, για προβλήματα στη σχέση με τα παιδιά τους και για μαθησιακά θέματα. Μερικά από τα πιο συνηθισμένα θέματα για τα οποία καλούν οι εκπαιδευτικοί είναι οι συναισθηματικές δυσκολίες μαθητών τους, η σχέση των μαθητών με τους εκπαιδευτικούς και άλλα πρόσωπα, οι μαθησιακές δυσκολίες και η σχέση των μαθητών μεταξύ τους.

## **Έδρα Γραμμής**



Αγ. Ιωάννου Θεολόγου 19, Χολαργός Αθήνα.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η γραμμή λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα μέχρι και Παρασκευή από τις 9:30π.μ - 20:30μ.μ. Στελεχώνεται από μια επιστημονική ομάδα 8 ατόμων 2 Παιδοψυχίατροι, 4 κλινικοί ψυχολόγοι και 2 επισκέπτες υγείας.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η «Γραμμή Σύνδεσμος» 801-801-1177 λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

### **Γραμμή «Μαζί για το Παιδί» (115 25)**

#### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή 115 25 «Μαζί για το Παιδί» παροχής συμβουλών σε παιδιά, εφήβους και γονείς, ξεκίνησε την Λειτουργία της τον Φεβρουάριο του 2009. Είναι μια από τις υπηρεσίες της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί»

#### **Πληθυσμός – Στόχος**

Ο πληθυσμός που απευθύνετε η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή είναι παιδιά, έφηβοι και γονείς και έχει ως στόχο την παροχή συμβουλών και κατευθύνσεων σε παιδιά, εφήβους, γονείς και εκπαιδευτικούς.

#### **Σκοπός**

Σκοπός της τηλεφωνικής γραμμής είναι παράσχει συμβουλές σε παιδιά-εφήβους και γονείς, πληροφορίες για τους αρμόδιους φορείς για το παιδί, να κάνει παραπομπές σε διάφορες υπηρεσίες της χώρας ανάλογα με το περιστατικό, να λαμβάνει επώνυμες ή ανώνυμες καταγγελίες που αφορούν σε κακοποίηση ανηλίκων.

#### **Έδρα Γραμμής**

Αγ. Θωμά 14, Αθήνα

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα – Παρασκευή από τις 09:00π.μ – 21:00μ.μ. Στελεχώνεται από επαγγελματίες Ψυχολόγους και Κοινωνικούς Λειτουργούς οι οποίοι έχουν εκπαιδευτεί στην συμβουλευτική στήριξη μέσω τηλεφώνου.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η άντληση κονδυλίων για την στήριξη της συγκεκριμένης προσπάθειας γίνεται κυρίως με την ευγενική υποστήριξη του ΟΤΕ και Eurobank και μέσω ιδιωτικών συνεισφορών από εταιρείες ιδιωτικού τομέα διαφορετικού μεγέθους.

### **Τηλεφωνική γραμμή «Συνήγορος του Παιδιού» (800.11.32.000)**

#### **Γενικά**

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι μία ανεξάρτητη αρχή που δημιουργήθηκε το 1997 για να προστατεύει τα δικαιώματα των πολιτών ενώ η λειτουργία της γραμμής ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2003. Ελέγχεται μόνο από τη Βουλή των Ελλήνων.

#### **Πληθυσμός – Στόχος**

Στην συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή μπορεί να καλέσουν ανήλικοι οι οποίοι χρειάζονται να πάρουν κάποιες κατευθύνσεις σε θέματα που τους απασχολούν, ενώ πρακτικά σύμφωνα με το προσωπικό που στελεχώνει την γραμμή, αρκετοί είναι και οι ενήλικες που καλούν για την παροχή πληροφοριών σε ότι έχει να κάνει με το παιδί.

#### **Σκοπός**

Σκοπός της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι να κατευθύνει τα ανήλικα παιδιά πώς να κινηθούν πάνω στα διάφορα ζητήματα που τα απασχολούν. Δεν κάνει λοιπόν συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου.

#### **Έδρα γραμμής**

Χατζηγιάννη Μέξη 5, Αθήνα

#### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η γραμμή λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα – Παρασκευή από τις 09:00π.μ. – 15:00μ.μ. Το προσωπικό που στελεχώνει την γραμμή είναι 5 νομικοί, 1 επικοινωνιολόγος, 2 ψυχολόγοι, 1 κοινωνικός/-ή λειτουργός – ψυχολόγος.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η συγκεκριμένη γραμμή χρηματοδοτείται από το Δημόσιο.

#### **5.2.4 ΣΤΡΑΤΕΥΣΙΜΟΙ**

Για την Ελλάδα, οι Ένοπλες Δυνάμεις είναι ένας θεσμός με εθνικές διαστάσεις, ιστορικό βάρος, μεγάλη διαδρομή και κοινωνικές προεκτάσεις που απασχόλησε και απασχολεί ένα μεγάλο αριθμό πολιτών που εντάσσονται στο χώρο αυτό. Καθίσταται λοιπόν εμφανές ότι αναφορά στην υγεία του στρατιωτικού προσωπικού αποτελεί αναφορά στην υγεία μεγάλου τμήματος της Ελληνικής κοινωνίας και για το λόγο αυτό η ενασχόληση με τομείς όπως η Ψυχική Υγεία στις Ένοπλες Δυνάμεις, αποτελεί ένα σημαντικό κεφάλαιο στην γενικότερη προσπάθεια της Πολιτείας για μία ποιοτική αναβάθμιση της ζωής των πολιτών.

Η εμπλοκή των Ενόπλων Δυνάμεων στα προγράμματα Ψυχικής Υγείας είναι επιβεβλημένη από την υπάρχουσα τάξη των πραγμάτων και ο ρόλος της στρατιωτικής συνιστώσας της σύγχρονης κοινωνίας δεν περιορίζεται στην κάλυψη των αναγκών που προκύπτουν από τις ιδιαιτερότητες της στρατιωτικής ζωής, αλλά επεκτείνεται στην κάλυψη αναγκών που αναφέρονται στο κοινωνικό σύνολο και αποτελούν προβλήματα του συνόλου του πληθυσμού μιας χώρας (Παντζόπουλος, Σουλτάνης, Καπετάνιος, Μπίστης, Παπαδημητρίου, Κρητικού, 2003, Papadimitriou, Menoutis, 1999).

Σε μια στρατιωτική ομάδα συναντώνται τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Ο καταναγκαστικός χαρακτήρας
2. Η παραίτηση σε μεγάλο βαθμό από τις ατομικές επιδιώξεις .
3. Η ανάπτυξη δυαδικών και πολυεδρικών σχέσεων μεταξύ των μελών της ομάδας.
4. Η αυστηρή πειθαρχία.
5. Η καλλιέργεια εννοιών ιδανικού περιεχομένου ( δικαιοσύνη, ελευθερία κλπ).

6. Η σταθερή ύπαρξη ηγεσίας.

7. Το ένοπλο στοιχείο (Παντζόπουλος, Σουλτάνης, Καπετάνιος, Μπίστης, Παπαδημητρίου, Κρητικού, 2003· Papadimitriou, Menoutis, 1999).

Όπως είναι γνωστό, στις Ένοπλες Δυνάμεις της χώρας μας κατατάσσεται και εκπαιδεύεται σε κάθε ΕΣΣΟ, μεγάλος αριθμός πολιτών. Ως εκ τούτου, η Ψυχική Υγεία του Στρατεύσιμου προσωπικού εντάσσεται στην προσπάθεια της πολιτείας για αναβάθμιση της ζωής των πολιτών. Μεγάλο μέρος των στρατεύσιμων και μόνιμων στελεχών βρίσκονται σε νεαρή ηλικία (18-35 ετών), δέχονται μεγάλες εντάσεις στην εργασία τους και είναι πολλές φορές ευάλωτοι στην εκδήλωση ψυχικών νοσημάτων. Η αναγνώριση των αναγκών της οικογένειας του προσωπικού και η στήριξη της βοηθάει στην καλύτερη προσαρμογή των στρατεύσιμων και των μόνιμων στο στρατιωτικό περιβάλλον. Αξίζει να τονισθεί ότι ένα μεγάλο ποσοστό των ψυχικών διαταραχών που εμφανίζονται κατά την διάρκεια της στρατιωτικής θητείας, δεν είναι ανεξάρτητες από τις ψυχοκοινωνικές εκείνες συνθήκες που προϋπάρχουν στην ελληνική κοινωνία.

Οι διαταραχές προσαρμογής στις Ένοπλες Δυνάμεις εμφανίζονται με διάφορους τρόπους όπως: αυτοτραυματισμοί, επιθετικότητα, παραβατική συμπεριφορά, λιποταξίες, ψυχοσωματικά συμπτώματα κ.α. Τα τελευταία χρόνια στις ένοπλες Δυνάμεις γίνεται ενημέρωση του κόσμου για την Ψυχική Ασθένεια, υπάρχει καλύτερη οργάνωση των ψυχιατρικών υπηρεσιών και ενίσχυση των ψυχοκοινωνικών παρεμβάσεων. Οι Διοικήσεις των Μονάδων (αξιωματικοί και Υγειονομικό Προσωπικό) βρίσκονται σε ετοιμότητα να διακρίνουν την προβληματική συμπεριφορά των στρατεύσιμων και να παραπέμπουν για ψυχιατρική εξέταση. Επίσης μόνιμα στελέχη των Ένοπλων Δυνάμεων ενδέχεται να εκδηλώσουν ψυχοπαθολογία σε κάποια φάση της ζωής τους (αγχώδεις διαταραχές, κατάθλιψη, φοβίες, πένθος κ.α.) και να ζητήσουν ψυχολογική βοήθεια σε διάφορες ψυχιατρικές υπηρεσίες των Ένοπλων Δυνάμεων.

Αποτελεί λοιπόν αναγκαιότητα η ύπαρξη ενός οργανωμένου δικτύου υπηρεσιών για την ψυχοκοινωνική μέριμνα του προσωπικού των Ένοπλων Δυνάμεων και την πρόληψη των Ψυχικών Διαταραχών (Καλύβα, Παπαδημητρίου, 2008).

**Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης Στρατού-Αεροπορίας**

**(800114555-1) Για τον Στρατό Ξηράς**

**(800114555-2) Για την Αεροπορία**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης για τον Στρατό και την Αεροπορία λειτουργεί καθημερινά από τον Φεβρουάριο του 2003. Η λειτουργία γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης των Ενόπλων Δυνάμεων κρίνεται απαραίτητη, καθώς πολλές μονάδες είναι απομακρυσμένες και δεν υπάρχει η δυνατότητα παροχής άμεσων ψυχολογικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, ώστε ο/η καλών/-ούσα να απευθυνθεί για περαιτέρω βοήθεια σε κάποια δομή ψυχικής υγείας.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Η γραμμή παρέχει υπηρεσίες ενημέρωσης, συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης σε στρατεύσιμους, στελέχη, και τις οικογένειες αυτών.

### **Σκοπός**

Ο χαρακτήρας της τηλεφωνικής γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης είναι κυρίως υποστηρικτικός και συμβουλευτικός σε θέματα που σχετίζονται με την προσαρμογή του ατόμου στην στρατιωτική ζωή, την ψυχική υγεία (π.χ. προβλήματα άγχους, κατάθλιψη, εθισμού), προβλήματα συμπεριφοράς (π.χ. επιθετικότητα, πειθαρχία, συνέπεια), τις διαπροσωπικές σχέσεις, καθώς και με καταστάσεις κρίσεων (π.χ. αυτοκαταστροφικές ή ετεροκαταστροφικές απειλές). Ειδικότερα με τη λειτουργία της γραμμής επιδιώκεται, η καλύτερη δυνατή ένταξη του ατόμου στο ιδιότυπο στρατιωτικό περιβάλλον.

### **Έδρα Γραμμής**

Στο 414 Στρατιωτικό Νοσοκομείο Ειδικών Νοσημάτων (ΣΝΕΝ) στη Παλαιά Πεντέλη, Αθήνα.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα και τις αργίες.

Το προσωπικό που στελεχώνει την γραμμή αποτελείται από 7 ψυχολόγους. Επίσης, έχουν στελεχωθεί, κατά καιρούς, την τηλεφωνική γραμμή και οπλίτες ψυχολόγοι που υπηρετούν την θητεία τους. Τηρείται το απόρρητο των προσωπικών στοιχείων και τονίζεται η εχεμύθεια και

των στελεχών της γραμμής αναφορικά με τους χρήστες και τα αιτήματά τους.

### **Άντληση κονδυλίων**

Η λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής αποτελεί πρόγραμμα του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας. Τα κονδύλια που απαιτούνται για την λειτουργία της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής αντλούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό. Δεν υπάρχουν χορηγίες.

### **Τηλεφωνική Γραμμή «Συμπαράσταση» (800114555-3)**

#### **Για το Ναυτικό**

##### **Γενικά**

Η τηλεφωνική αυτή γραμμή ξεκίνησε να λειτουργεί επίσημα στα πλαίσια του Πολεμικού Ναυτικού το τελευταίο τετράμηνο του 1999 μετά από πολυετή πιλοτική εφαρμογή στο Ναυτικό Νοσοκομείο Σαλαμίνας και το Γραφείο Προληπτικής Ψυχικής Υγιεινής.

##### **Πληθυσμός - στόχος**

Απευθύνεται στο προσωπικό του Πολεμικού Ναυτικού (ΠΝ), μόνιμο, στρατεύσιμο και πολιτικό καθώς και στους συγγενείς τους. Η κλήση είναι επώνυμη ή ανώνυμη και πάντοτε εμπιστευτική.

##### **Σκοπός**

Παρέχει πληροφόρηση, συμβουλευτική και ψυχική υποστήριξη και παρακινεί τον/την καλούντα/-ούσα, σε περίπτωση βέβαια που εκφράσει μια τέτοια ανάγκη και επιθυμία, να κλείσει καθορισμένη συνάντηση με εκείνον ο οποίος τον υποστήριξε τηλεφωνικά. Η κλήση είναι πάντοτε εμπιστευτική και μπορεί να περιλαμβάνει οποιοδήποτε θέμα προκαλεί στον/την καλούντα/-ούσα ανησυχία ή ψυχική πίεση. Αποσκοπεί στην παροχή συμβουλευτικής, ψυχοκοινωνικής και κλινικής βοήθειας. Προτρέπει τον καθένα από τους ενδιαφερόμενους να κλείσει, εφόσον το επιθυμεί, συγκεκριμένη συνάντηση με εκείνον που τον υποστήριξε τηλεφωνικά. Οι συναντήσεις καθορίζονται κυρίως για τις πρωινές ώρες καθώς επίσης για τις απογευματινές και βραδινές, που διατίθενται και για έκτακτες συνεδρίες.

Ειδικότερα η τηλεφωνική γραμμή «Συμπαράσταση» παρέχει τα ακόλουθα :

- Πληροφόρηση για την κατάταξη στο ΠΝ, την βασική εκπαίδευση και την στρατιωτική ζωή στις διάφορες υπηρεσίες.

- Πληροφόρηση για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του προσωπικού του ΠΝ μόνιμου, στρατευμένης θητείας και πολιτικού.
- Πληροφόρηση για θέματα αναβολής θητείας και αλλαγής δείκτη σωματικής ικανότητας.
- Πληροφόρηση για το Δίκτυο Ψυχικής Υγιεινής του ΠΝ (ΝΝΣ : Θεραπευτική Κοινότητα Ψυχιατρικής Κλινικής, ΝΝΑ: Ψυχιατρική Κλινική, ΝΝΚ: Ψυχιατρική Κλινική, ΝΝΠ : Εξωτερικό Ψυχιατρικό Ιατρείο, Κ. Ε. ΠΟΡΟΣ: Θεραπευτήριο).
- Πληροφόρηση για ερευνητικά δεδομένα που δεν είναι απόρρητου χαρακτήρα.
- Συμβουλευτική σε θέματα προσαρμογής στην στρατιωτική ζωή, σε θέματα ψυχικής υγείας και σε προβλήματα συμπεριφοράς, εθισμού, παραβατικότητας, άγχους, σχέσεων και γενικότερα δυσπροσαρμογής.
- Συμβουλευτική σε προβλήματα οικογενειών, ζευγών και εφήβων.
- Συμβουλευτική σε θέματα ψυχολογίας υγείας, ψυχολογίας εργασίας και διαφυλικών σχέσεων και συμβουλευτική σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού για το προσωπικό που υπηρετεί την θητεία του.
- Υποστηρικτική θεραπεία.
- Θεραπευτική αντιμετώπιση όσων την επιζητούν.
- Συμπαράσταση σε όσους βρίσκονται σε κρίση.
- Παραπομπές στην Θεραπευτική Κοινότητα του ΝΝΣ για ειδικές περιπτώσεις.
- Παραπομπές σε υπηρεσίες εκτός ΠΝ και επικοινωνία με φορείς δημοσίου χαρακτήρα, π.χ. ΟΚΑΝΑ, ΕΠΙΨΥ, 18 Άνω του ΨΝΑ, Κέντρα Ψυχικής Υγιεινής, Κέντρα Πρόληψης.

## **Έδρα Γραμμής**

Ανήκει στο Γραφείο Προληπτικής Ψυχική Υγιεινής του Πολεμικού Ναυτικού στο Σκαραμαγκά.

## **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Λειτουργεί 365 ημέρες το χρόνο σε 24ωρη βάση και 7 ημέρες την εβδομάδα. Το προσωπικό είναι μόνιμο, στρατεύσιμο και πολιτικό. Η τηλεφωνική γραμμή «Συμπαράσταση» του Γραφείου Προληπτικής Ψυχικής Υγιεινής έχει ως στελέχη της 14 άτομα: 7 μόνιμους και 7 στρατεύσιμους. Οι ειδικότητες του μόνιμου προσωπικού είναι: 1 ιατρός - ψυχίατρος, 1 ψυχιατρική νοσηλεύτρια, 3 αξιωματικοί ψυχολόγοι, 1 ψυχολόγος (πολίτης), 1 γραμματέας αξιωματικός. Από τους 7 στρατεύσιμους 2 είναι ειδικευόμενοι ιατροί ψυχιατρικής, 1 κοινωνιολόγος και 4 ψυχολόγοι οι οποίοι προηγουμένως έχουν

εκπαιδευτεί κατάλληλα τουλάχιστον για έξι μήνες στη Θεραπευτική Κοινότητα του Ναυτικού Νοσοκομείου Σαλαμίνας.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Χορηγοί είναι το Πολεμικό Ναυτικό και το ΕΠΥΕΘΑ (Επιτελείο Υπουργείου Εθνικής Αμύνης).

### **5.2.5 ΝΕΟΙ**

«Σύμφωνα με τους Kalatzi-Azizi, Rott & Aherne, 1997, μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, η συμβουλευτική γενικά στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση ακολούθησε την πορεία εξέλιξης της συμβουλευτικής που ασκούνταν στο πλαίσιο του σχολικού και επαγγελματικού προσανατολισμού και της καθοδήγησης σπουδών. Σε πολλές χώρες ακόμα και τώρα είναι αναπόσπαστη συνέχεια της διαδικασίας συμβουλευτικής και πληροφόρησης στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Ταυτόχρονα έγινε πιο σαφές ότι η διαδικασία πληροφόρησης και καθοδήγησης δεν μπορεί να αποσπασθεί από την ανατροφοδότηση που υπάρχει σε σχέση με τις αντιδράσεις του φοιτητή, δηλαδή το πώς σκέφτεται, τι αισθάνεται και ποια είναι η βιοψυχοκοινωνική του κατάσταση» (Καλαντζή – Αζίζι, 1998).

Εκτός αυτού ο φοιτητής – μετέφηβος προσπαθεί ακόμη να βρει τον εαυτό του. Οι κρίσεις ταυτότητας, όπως και η πάλη για αυτονομία, χαρακτηρίζουν αυτή την ηλικία. Αν ο νέος αυτής της ηλικίας έχει κάποιες ψυχοκοινωνικές δυσκολίες, αυτές παρουσιάζονται αμέσως στη διαδικασία της μάθησης και έχουν αρνητικές επιπτώσεις (δεν προοδεύει ικανοποιητικά στις σπουδές, δεν μπορεί να πάρει αποφάσεις για το μέλλον).

Παρακάτω θα αναφερθούν ενδεικτικά σειρά προβλημάτων που παρουσιάζει ο φοιτητικός πληθυσμός σύμφωνα με τον Glotz και Malanowzki, (1982):

«Προβλήματα Φοιτητών:

- Διαταραχές της μάθησης και της επίδοσης (25%)
- Διαταραχές επικοινωνίας ή κοινωνικοποίησης (21%)
- Ψυχολογικά προβλήματα (24%)
- Ψυχοσωματικές διαταραχές (6%)»

(Καλαντζή - Αζίζι, 1998).



## Προβλήματα φοιτητών κατά σειρά συχνότητας

- Άγχος εξετάσεων
  - Παρεμπόδιση δραστηριοτήτων
  - Προβλήματα προσαρμογής (επαρχία – μεγαλούπολη)
  - Κοινωνική απομόνωση
  - Συναισθηματικές διαταραχές
  - Σεξουαλικά προβλήματα
  - Διαταραχές διατροφής
  - Προβλήματα αυτονόμησης
  - Νευρώσεις (φοβίες)
  - Κατάθλιψη / χαμηλό αυτοσυναίσθημα»
- (Καλαντζή – Αζίζι, 1998).

Η ψυχολογική συμβουλευτική φοιτητών και η συμβουλευτική/προσανατολισμός στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση έχουν αναγνωριστεί στις περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θεωρούνται δε ως εφαρμοσμένος κλάδος της Ψυχολογίας και Συμβουλευτικής, άκρως απαραίτητος για την ψυχοκοινωνική στήριξη του νέου φοιτητή. Έχει γίνει «κοινός τόπος» ότι η επιτυχία στις απαιτήσεις για ακαδημαϊκή μόρφωση προϋποθέτει την προσωπική ωρίμανση και εξέλιξη. Αυτό όμως εξασφαλίζεται μέσα από θεσμούς και μόνιμες υπηρεσίες που στηρίζονται από την πολιτεία και το ίδιο το πανεπιστήμιο και όχι από μεμονωμένες και πολλές φορές προσωποπαγείς προσπάθειες, οι οποίες έχουν ημερομηνίες λήξης (Καλαντζή - Αζίζι , 1998).

**Νυχτερινή Γραμμή Τηλεφωνικής Συμπάραστασης Νέων (28210-45046)**

**Γενικά**

Η νυχτερινή γραμμή τηλεφωνικής συμπαράστασης νέων άρχισε να λειτουργεί το 2004. Ο φορέας που λειτουργεί τη γραμμή είναι το Θεοχαρίδειο Κέντρο Κοινωνικής Συμπαράστασης Νέων, όπου και συστεγάζονται. Στην αρχή το κέντρο λειτούργησε με σκοπό να περιθάλπει κοπέλες που έχουν εγκαταλείψει το σπίτι τους. Υπήρχε όμως ελάχιστη ζήτηση. Έτσι η σκέψη αργότερα ήταν να λειτουργήσει το κέντρο και η τηλεφωνική γραμμή σε όλα τα άτομα ανεξαρτήτου ηλικίας που νιώθουν μόνα τους και έχουν την ανάγκη να τους ακούσει κάποιος.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Η γραμμή απευθύνεται σε όποιον πάρει τηλέφωνο ανεξαρτήτου ηλικίας. Ενδιαφέρεται κυρίως για τα προβλήματα των νέων.

### **Σκοπός**

Η συμπαράσταση σε νέους. Συμπαράσταση σε προβλήματα όπως υπερένταση, άγχος, σχέσεις, εξετάσεις, θλίψη, απομόνωση, φόβο, πόνο, βία, απόγνωση, διλήμματα, πίεση, εγκυμοσύνη κλπ.. Το άτομο που βρίσκεται κάθε φορά στο τηλεφωνικό κέντρο ακούει το πρόβλημα του ατόμου που τηλεφωνεί, το βοηθά να αποφορτιστεί από το πρόβλημά του και επαναπροσδιορίζεται το πρόβλημα με στόχο είτε την συμβουλευτική είτε την παραπομπή. Στηρίζεται στην ακρόαση και στο διάλογο με απώτερο σκοπό να αποφευχθούν αρνητικές συνέπειες από αυτές τις καταστάσεις.

### **Έδρα Γραμμής**

Αρχοντάκη 4, Χανιά

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η Νυχτερινή Γραμμή λειτουργεί 7 ημέρες την εβδομάδα και τις αργίες. Λειτουργεί από τις 20:00μ.μ έως τις 08:00π.μ.. Η γραμμή είναι ανώνυμη και εμπιστευτική. Μόνιμο προσωπικό είναι 1 άτομο όπου έχει την ειδικότητα του ψυχοθεραπευτή. Ο ίδιος είναι επόπτης και εκπαιδευτής του υπόλοιπου προσωπικού. Η γραμμή στελεχώνεται από 2 40 άτομα, τα οποία είναι όλα εκπαιδευμένοι εθελοντές. Το 1/3 περίπου των ατόμων αυτών που στελεχώνουν τη γραμμή είναι κοινωνικοί λειτουργοί και ψυχολόγοι, ενώ τα υπόλοιπα 2/3 είναι άτομα με διαφορετικό επάγγελμα.

### **Άντληση κονδυλίων**

Υπάρχει ιδιαίτερο πρόβλημα με τους οικονομικούς πόρους. Το κέντρο ήταν συνεισφορά από την Εκκλησία, στην οποία έχει κληροδοτηθεί. Κατά καιρούς υπάρχει μικρή βοήθεια από την Εκκλησία. Από εκεί και πέρα δεν υπάρχουν πόροι από αλλού. Χορηγίες δεν υπάρχουν.

### **5.2.6. ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ**

*Η χρήση ναρκωτικών.*

Τα τελευταία χρόνια η χρήση ουσιών και στη δική μας χώρα φαίνεται να αυξάνεται ραγδαία. Η ηλικία έναρξης της χρήσης ολοένα μικραίνει και μεγαλώνει ο αριθμός των νεαρών θυμάτων. Όλοι οι νέοι, ανεξάρτητα από την κοινωνική ή οικονομική προέλευση της οικογένειάς τους, διέρχονται τον κίνδυνο να εμπλακούν στα δίκτυα των εξαρτησιογόνων ουσιών, καθώς χαρακτηρίζονται από κοινές ιδιότητες: νεανική περιέργεια, πλήξη, αδυναμία αντιμετώπισης συναισθηματικών συγκρούσεων κ.α ([www.netinformation.gr](http://www.netinformation.gr)).

Η χρήση ναρκωτικών δεν είναι μια ατομική συμπεριφορά που εκδηλώνει μόνο ένα άτομο και επηρεάζει μόνο αυτό το άτομο. Είναι μια κοινωνική συμπεριφορά στην οποία εμπλέκονται πολλοί χρήστες ναρκωτικών και δεν επηρεάζει μόνο την ζωή του χρήστη αλλά και πολλά άλλα άτομα- ουσιαστικά ολόκληρη την κοινωνία (Thio, 2008).

Σύμφωνα με το διεθνή ορισμό του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, η εξάρτηση αποτελεί ασθένεια, όταν έχει φτάσει σε τέτοιο σημείο, ώστε σαφώς να παρατηρούνται διαταραχές, βλάβες, στη σωματική και ψυχική υγεία και στις διανθρώπινες σχέσεις, με κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις. Εξαρτημένος είναι εκείνος λοιπόν, που με οποιαδήποτε εξαρτησιογόνο ουσία βλάπτεται τόσο σωματικά και ψυχικά, όσο και κοινωνικά -οικονομικά.

Ποιες είναι οι εξαρτησιογόνες ουσίες;

1. Θυμοληπτικά φάρμακα (ηρεμιστικά).
2. Αναθυμιάσεις διαλυτικών υγρών (βενζίνη, ασετόν νιτροειδή), κωδεϊνούχα σιρόπια για το βήχα, σπρέι για την απόφραξη της μύτης, κ.α.
3. Δρόγες: χασίς, ηρωίνη, κοκαΐνη, μορφίνη, LSD, κ.α.
4. Αλκοόλ
5. Νικοτίνη, καφεΐνη, υπακτικά (καθαρτικά) ([www.netinformaiton.gr](http://www.netinformaiton.gr))

*Αλκοολισμός.*

Σύμφωνα με την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας « οι αλκοολικοί είναι εκείνοι που καταναλώνουν υπερβολική ποσότητα αλκοόλ και των οποίων η εξάρτηση από το αλκοόλ έχει φτάσει σε τέτοιο βαθμό που επηρεάζει

την σωματική και την ψυχική τους υγεία, τις διαπροσωπικές τους σχέσεις και την ομαλή κοινωνική και οικονομική λειτουργία (Thio, 2008).

Η χρήση του αλκοόλ είναι πολύ μεγαλύτερη από την χρήση όλων των παράνομων ναρκωτικών ουσιών, και η κατάχρησή του είναι η πιο διαδεδομένη ανάμεσα σε όλες τις καταχρήσεις. Ο αλκοολισμός είναι επίσης ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζει η χώρα μας, και έρχεται πίσω μόνο μετά τον καρκίνο και τις καρδιαγγειακές παθήσεις. Η οδήγηση υπό την επήρεια του αλκοόλ είναι η νούμερο ένα αιτία θανάτου μεταξύ των νεαρών ατόμων ηλικίας 16 – 24 ετών (Thio, 2008).

### *Τυχερά Παιχνίδια.*

Το αλκοόλ και τα ναρκωτικά δεν είναι πλέον οι μόνες ουσίες που προκαλούν εξάρτηση. Νέες μορφές εξαρτήσεων έχουν κάνει την εμφάνισή τους. Ανάμεσα σε αυτές είναι οι εξαρτήσεις από τα τυχερά παιχνίδια,

Οι περισσότεροι άνθρωποι που «τζογάρουν» είναι προετοιμασμένοι να σπαταλήσουν ένα σημαντικό ποσό χρημάτων και γνωρίζουν πόσο μεγάλος είναι ο προϋπολογισμός τους. Σταματούν όταν έχουν χάσει ένα συγκεκριμένο ποσό. Υπάρχουν, ωστόσο άνθρωποι που ξεπερνούν τα όρια. Ξοδεύουν περισσότερα χρήματα στον τζόγο απ' ότι μπορούν να αντέξουν. Αυτό προκαλεί σοβαρά προβλήματα στην πορεία : φιλονικίες με την οικογένεια, προβλήματα στη δουλειά, αναγκάζεται να λείπει ψέματα κ.λπ.). Τελικά η καθημερινότητα το ατόμου κυριαρχείται από τον τζόγο και την προσπάθεια εξασφάλισης χρημάτων για να μπορεί να παίξει.

Ο τζόγος γίνεται πρόβλημα όταν:

- Σπαταλά κανείς πολύ χρόνο για να παίξει
- Ξοδεύει πολλά χρήματα στο τζόγο
- Δεν μπορεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του στη δουλειά, το σχολείο, ή στο σπίτι (παραμελεί τα παιδιά, κακή απόδοση στη δουλειά, απουσιάζει πολύ από το σπίτι κ.λπ.)
- Επηρεάζει τη ζωή του και τη ζωή των άλλων αρνητικά
- Αισθάνεται άσχημα γι' αυτό.
- Ο τζόγος γίνεται μέσο για να ξεχάσει τα προβλήματά του Υπάρχουν πραγματικά πολλοί άνθρωποι που αντιμετωπίζουν προβλήματα επειδή

ξοδεύουν πολλά χρήματα στο τζόγο. Οι εξαρτημένοι από τον τζόγο συχνά είναι εξαρτημένοι και από άλλες ουσίες ([www.dromostherapia.gr](http://www.dromostherapia.gr)).

## **Τηλεφωνική Γραμμή SOS Του Οργανισμού Κατά Των Ναρκωτικών (Ο.ΚΑ.ΝΑ.) (1031)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή 1031 ξεκίνησε την λειτουργία της από τον Σεπτέμβριο του 2000. Αφορμή για την ίδρυση της γραμμής αποτέλεσε η διαπίστωση της αναγκαιότητάς της μέσω γεγονότων που σχετίζονται με την χρήση ουσιών και συνέβησαν στις Ευρωπαϊκές χώρες και μέσω της εμπειρίας των εργαζομένων.

### **Πληθυσμός - στόχος**

- Άτομα που σχετίζονται άμεσα έμμεσα με προβλήματα εξάρτησης
- Επαγγελματίες του χώρου που αναζητούν εξειδικευμένες πληροφορίες
- Ευρύτερο Κοινό
- Χρήστες που ζητούν άμεση βοήθεια σε καταστάσεις κρίσης που σχετίζονται με την χρήση ουσιών.

Ενώ στόχος της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι η παροχή πληροφόρησης στο γενικό πληθυσμό σε σχέση με τις ψυχοδραστικές ουσίες, η συμβουλευτική παρέμβαση και υποστήριξη των χρηστών και των οικογενειών με σκοπό την κινητοποίησή τους, η άμεση παρέμβαση σε καταστάσεις κρίσης και η παραπομπή σε θεραπευτικό πρόγραμμα εφόσον κριθεί απαραίτητο, και τέλος η πρόληψη και η καταγραφή αναγκών.

### **Σκοπός**

Σκοπό της λειτουργίας της γραμμής αυτής αποτελούν η άμεση και ανώνυμη πρόσβαση νέων, γονέων, επαγγελματιών και του ευρύτερου κοινού σε πληροφορίες σχετικές με:

- Χρήση ουσιών
- Πρόληψη και λειτουργία Κέντρων Πρόληψης
- Θεραπεία και υπάρχουσες υπηρεσίες
- Ο.ΚΑ.ΝΑ. και τα προγράμματά του
- Εξατομικευμένη Συμβουλευτική Υποστήριξη Βραχείας Διάρκειας

- Άμεση Βοήθεια και Ψυχολογική Υποστήριξη σε καταστάσεις κρίσης.

### **Έδρα Γραμμής**

3<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 19<sup>Α</sup>, Αθήνα.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή 1031 λειτουργεί από Δευτέρα έως Πέμπτη, από τις 08:00π.μ. έως τις 20:00μ.μ. και Παρασκευή από τις 08:00 έως τις 16:00. Την γραμμή 1031 στηρίζουν 2 ψυχολόγοι και 1 κοινωνιολόγος και 1 Κοινωνικός/-ή λειτουργός με ειδική εκπαίδευση σε θέματα παροχής συμβουλευτικής στην εξάρτηση.

### **Άντληση κονδυλίων**

Τα κονδύλια που απαιτούνται για την λειτουργία της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής αντλούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό (Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή αποτελεί τμήμα του Οργανισμού Κατά Των Ναρκωτικών και ανήκει στην Μονάδα Άμεσης Βοήθειας και Υποστήριξης). Επίσης, ορισμένες φορές, αλλά σπάνια, ιδιώτες έχουν καλέσει στην γραμμή 1031 και έχουν δηλώσει την πρόθεσή τους να κάνουν μία δωρεά.

**Ανοιχτή Τηλεφωνική Γραμμή SOS Του 18 Άνω - Τμήμα Εφήβων  
Και Νέων Της Μονάδας Απεξάρτησης Του 18 Άνω (Ψυχιατρικό  
Νοσοκομείο Αττικής) (210-3617089)**

## **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή άρχισε την λειτουργία της το 1993. Αφορμή αποτέλεσε ο αριθμός των κλήσεων στο Τμήμα Εφήβων και Νέων.

## **Πληθυσμός - στόχος**

Άτομα που κάνουν χρήση τοξικών ουσιών και αλκοόλ καθώς και η οικογένειά τους, οι συγγενείς τους και το φιλικό τους περιβάλλον.

## **Σκοπός**

Η τηλεφωνική γραμμή αποσκοπεί στην πληροφόρηση, την παροχή βοήθειας-παρέμβαση στην κρίση και στην κατεύθυνση- παραπομπή.

## **Έδρα Γραμμής**

Δεν αναγράφεται η διεύθυνση της έδρας αυτής, για ευνόητους λόγους.

## **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί από τις 10:00π.μ. έως τις 20:00μ.μ., καθημερινά εκτός Σαββάτου και Κυριακής. Η γραμμή στελεχώνεται από επιστημονικό προσωπικό - 1 ψυχολόγο και 2 κοινωνικούς λειτουργούς - οι οποίοι είναι εξειδικευμένοι στις εξαρτήσεις και στο χειρισμό των κλήσεων.

## **Άντληση κονδυλίων**

Η άντληση κονδυλίων για την στήριξη της συγκεκριμένης ενέργειας γίνεται μέσα από τις χρηματοδοτήσεις προς το Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής. (Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή αποτελεί τμήμα της Μονάδας Απεξάρτησης του 18 και άνω).

**Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης ΚΕΘΕΑ ΙΘΑΚΗ (1145)**

## **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης ΚΕΘΕΑ - ΙΘΑΚΗ εντάσσεται στο Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ανθρώπων που είναι αυτοδιοικούμενο νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και λειτουργεί από το 1983, με την ίδρυση της ΙΘΑΚΗΣ, της πρώτης ελληνικής θεραπευτικής κοινότητας. Αποτελεί Υπηρεσία του Προγράμματος ΑΝΑΔΥΣΗ.

## **Πληθυσμός - Στόχος**

Απευθύνεται σε χρήστες ψυχοτρόπων ουσιών, τους συγγενείς και τους φίλους τους. Στόχος της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι να παρέχει ενημέρωση για θέματα που αφορούν τις ναρκωτικές ουσίες, πληροφόρηση για υπηρεσίες αντιμετώπισης του προβλήματος σε όλη την Ελλάδα, καθώς και συναισθηματική Στήριξη μέσα από την διαδικασία ενεργητικής ακρόασης και της συζήτησης σε κλίμα σεβασμού και εμπιστοσύνης.

## **Σκοπός**

Η τηλεφωνική γραμμή σκοπό έχει να παρέχει πληροφορίες για τις ναρκωτικές ουσίες, να παρέχει βοήθεια-παρέμβαση στην κρίση και να κατευθύνει τους χρήστες ή ακόμη και να κάνει παραπομπή σε αντίστοιχες υπηρεσίες.

## **Έδρα Γραμμής**

Σορβόλου 24, Αθήνα.

## **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η τηλεφωνική αυτή γραμμή λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 09:00π.μ. έως τις 21:00μ.μ. Στελεχώνετε από επαγγελματίες ψυχικής υγείας όπως ψυχολόγοι, κοινωνικοί Λειτουργοί και Κοινωνιολόγος όπου έχουν εκπαιδευτεί στην παροχή συμβουλών μέσω τηλεφώνου.

## **Άντληση Κονδυλίων**

Τα έσοδα του ΚΕΘΕΑ προέρχονται από τη χρηματοδότηση του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, από δωρεές, από τα εργαστήρια και τις παραγωγικές μονάδες του και από προγράμματα της Ε.Ε. Η κρατική χρηματοδότηση καλύπτει σημαντικό μέρος των δαπανών των προγραμμάτων του ΚΕΘΕΑ, καθώς ο οργανισμός παρέχει τις υπηρεσίες του στους χρήστες ουσιών και στις οικογένειές τους δωρεάν, χωρίς τη συνεισφορά ασφαλιστικών ταμείων.



## **Τηλεφωνική Γραμμή για τον τζόγο από το ΚΕΘΕΑ ΑΛΦΑ (1114)**

### **Γενικά**

Η γραμμή, η οποία δημιουργήθηκε με τη χορηγία της ΟΠΑΠ Α.Ε. και λειτουργεί στο πλαίσιο του προγράμματος ΚΕΘΕΑ ΑΛΦΑ. Η λειτουργία της γραμμής ξεκίνησε στις 5 Αυγούστου του 2011.

### **Πληθυσμός –Στόχος**

Απευθύνεται σε άτομα άνω των 15 ετών και στα συγγενικά τους πρόσωπα που αντιμετωπίζουν πρόβλημα με τις νόμιμες εξαρτήσεις, το αλκοόλ και τα τυχερά παιχνίδια.

Οι στόχοι της τηλεφωνικής υπηρεσίας είναι:

1. Η ενημέρωση για την επίδραση που έχει η προβληματική ενασχόληση με τον τζόγο στον ίδιο τον παίκτη και το περιβάλλον του,
2. Η ενημέρωση για τα δημόσια προγράμματα απεξάρτησης από τα τυχερά παιχνίδια καθώς και για άλλους τρόπους οργανωμένης διαχείρισης,
3. Η υποστήριξη από συμβούλους οι οποίοι είναι εκπαιδευμένοι για να ακούσουν προσεκτικά και να επισημάνουν τις συμπεριφορές που δυσχεραίνουν την καθημερινότητα,
4. Η παροχή προτάσεων για καλύτερη διαχείριση της προβληματικής συμπεριφοράς και των συναισθημάτων που προκαλεί.

### **Σκοπός**

Η τηλεφωνική γραμμή σκοπό έχει να παρέχει πληροφορίες – συμβουλευτική υποστήριξη, καθώς και να παρέχει βοήθεια-παρέμβαση στην κρίση και να κατευθύνει τους χρήστες ή ακόμη και να κάνει παραπομπή σε αντίστοιχες υπηρεσίες.

### **Έδρα Γραμμής**

Σορβόλου 24, Αθήνα

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης και Τηλεσυμβουλευτικής 1114 του προγράμματος ΚΕΘΕΑ ΑΛΦΑ λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή σε δωδεκάωρη βάση από τις 09:00π.μ. - 21.00.μ.μ. και στελεχώνεται από επαγγελματίες ψυχικής υγείας όπως ψυχολόγο, κοινωνικό λειτουργό, όπου έχουν εκπαιδευτεί στην παροχή συμβουλών μέσω τηλεφώνου.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η γραμμή δημιουργήθηκε με τη χορηγία της ΟΠΑΠ Α.Ε.

### **5.2.7 ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ**

Ψυχική υγεία είναι η κατάσταση της συναισθηματικής ευεξίας όπου το άτομο μπορεί να ζήσει και να εργάζεται με άνεση μέσα στην κοινότητα και να ικανοποιείται από τα προσωπικά του χαρακτηριστικά και επιτεύγματα ( Παπαγεωργίου – Βασιλοπούλου, 2005).

Οι ψυχικές διαταραχές σημειώνουν αύξηση στην Ε.Ε. Σήμερα, περίπου 50 εκατομμύρια πολίτες (σχεδόν το 11% του πληθυσμού) εκτιμάται ότι πάσχουν από ψυχικές διαταραχές ενώ γυναίκες αναπτύσσουν και εκδηλώνουν διαφορετικά συμπτώματα. Ήδη η κατάθλιψη αποτελεί το πιο διαδεδομένο ψυχικό νόσημα σε πολλά κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η αυτοκτονία παραμένει μια από τις κυριότερες αιτίες θανάτου. Στην ΕΕ, σημειώνονται περίπου 58.000 αυτοκτονίες ετησίως εκ των οποίων τα  $\frac{3}{4}$  διαπράττονται από άντρες. Οκτώ κράτη μέλη είναι μεταξύ των δεκαπέντε χωρών με τα υψηλότερα ποσοστά αυτοκτονιών των αντρών παγκοσμίως. Οι ψυχικές διαταραχές και η αυτοκτονία προκαλούν αβάσταχτο πόνο στα άτομα, τις οικογένειες τους και τις κοινότητες, ενώ οι ψυχικές διαταραχές αποτελούν βασική αιτία αναπηρίας. Ασκούν πίεση στην υγεία και τα συστήματα υγείας, εκπαίδευσης, οικονομίας, αγοράς εργασίας και κοινωνικής ευημερίας σε ολόκληρη την ΕΕ ( Τομαράς, Οικονόμου, 2001).

### **«ΚΛΙΜΑΚΑ» Γραμμή παρέμβασης για την Αυτοκτονία.(1018)**

#### **Γενικά**

Η ΚΛΙΜΑΚΑ ιδρύθηκε το 2000 και είναι ένας Μη Κυβερνητικός Οργανισμός, με δραστηριότητες που στοχεύουν τόσο στην διάθεση υπηρεσιών ψυχικής υγείας όσο και στην υλοποίηση προγραμμάτων κοινωνικής ενσωμάτωσης ευάλωτων ομάδων πληθυσμού.

Η ΚΛΙΜΑΚΑ έχει αντιμετωπίσει από ετών περιπτώσεις αυτοκτονιών στην Αθήνα και στην περιφέρεια. Δεδομένης της συχνότητας και της σοβαρότητας του προβλήματος και αξιοποιώντας την εμπειρία του, ο φορέας ξεκίνησε το Μάιο του 2007 μια προσπάθεια ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και παρέμβασης για την πρόληψη των αυτοκτονιών στη βάση της οποίας λειτουργεί η Γραμμή Παρέμβασης για την Αυτοκτονία με το νούμερο **1018**. Η Γραμμή Παρέμβασης για την Αυτοκτονία είναι η πρώτη και μοναδική στην Ελλάδα τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης και παρέμβασης στην κρίση για την πρόληψη των αυτοκτονιών.

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Απευθύνεται σε:

- Ανθρώπους που σκέφτονται να αυτοκτονήσουν
- Ανθρώπους που έχουν αποπειραθεί να αυτοκτονήσουν στο παρελθόν
- Ανθρώπους με αυτοκαταστροφική συμπεριφορά
- Ανθρώπους που βιώνουν την απώλεια ή ανησυχούν για κάποιο δικό τους άνθρωπο.

### **Σκοπός**

Σκοπός της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι να προσφέρει:

- Συμβουλευτική παρέμβαση σε κατάσταση κρίσης για την αποφυγή της αυτοκτονίας
- Υποστήριξη σε άτομα που βιώνουν την απώλεια αγαπημένου προσώπου από αυτοκτονία ή ανησυχούν για κάποιο αγαπημένο τους πρόσωπο
- παρακολούθηση από ειδικό θεραπευτή
- Ενημέρωση για ζητήματα ψυχικής υγείας

### **Έδρα Γραμμής**

Ευμολπιδών 30-32, Αθήνα

## **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί 7 μέρες την εβδομάδα σε 24ωρη βάση. Η Γραμμή στελεχώνεται από επαγγελματίες ψυχικής υγείας (ψυχολόγους και ψυχιάτρους)

## **Άντληση Κονδυλίων**

Λειτουργεί με την υποστήριξη και εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

## **ΓΡΑΜΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΘΛΙΨΗ (210-6515600)**

### **Γενικά**

Η Γραμμή Επικοινωνίας για την Κατάθλιψη 210 6515600 άρχισε να λειτουργεί στις 12 Μαΐου 2008. Πρόκειται για μια εμπιστευτική, πανελλαδικής εμβέλειας, δωρεάν υπηρεσία, που έχει σαν στόχο να καλύψει το κενό πληροφόρησης και υποστήριξης που υπάρχει σε θέματα ψυχικής υγείας και ειδικότερα στο θέμα της κατάθλιψης. Με δεδομένη τη συχνότητα και τη σοβαρότητα της κατάθλιψης, αλλά και το γεγονός ότι ένα μεγάλο τμήμα του πληθυσμού δεν έχει εύκολη πρόσβαση στην ενημέρωση για θέματα ψυχικής υγείας και για τις συναφείς διαθέσιμες υπηρεσίες, η ύπαρξη μιας τηλεφωνικής γραμμής επικοινωνίας, που να μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες αυτές, είναι ιδιαίτερα σημαντική. Λειτουργεί από το Πρόγραμμα «αντι-στίγμα» του Ερευνητικού Πανεπιστημιακού Ινστιτούτου Ψυχικής Υγιεινής (Ε.Π.Ι.Ψ.Υ.).

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Στη Γραμμή Επικοινωνίας μπορεί τηλεφωνήσει οποιοσδήποτε νιώθει την ανάγκη ενημέρωσης και υποστήριξης για θέματα σχετικά με την κατάθλιψη. Σημειώνεται ωστόσο ότι δεν παρέχεται, όπως είναι ευνόητο, διάγνωση ή θεραπεία. Κάθε άτομο που καλεί μπορεί να λάβει επιστημονικά τεκμηριωμένη και έγκυρη ενημέρωση για την κατάθλιψη, να συζητήσει οτιδήποτε το απασχολεί σε σχέση με γενικότερα προβλήματα ψυχικής υγείας και να πάρει πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιοχή διαμονής του και είναι εγκεκριμένες από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

### **Σκοπός**

Η Γραμμή Επικοινωνίας αποτελεί μια αξιόλογη υπηρεσία ενημέρωσης και υποστήριξης, κυρίως για εκείνους που αναζητούν βοήθεια και αισθάνονται ότι δεν έχουν που να στραφούν. Παράλληλα, αποτελεί και ένα μέσο κινητοποίησης των ατόμων που έχουν ανάγκη, ώστε να απευθυνθούν περαιτέρω σε κάποια υπηρεσία ψυχικής υγείας.

### **Έδρα Γραμμής**

Σωρανού του Εφεισίου 2, Αθήνα.

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή, 9:00π.μ –18.00μ.μ.. Στελεχώνεται από ειδικά εκπαιδευμένους ψυχολόγους του Προγράμματος «αντι-στίγμα» με την επιστημονική εποπτεία ψυχιάτρου.

### **Αντληση Κονδυλίων**

Λειτουργεί με την υποστήριξη και εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

### **Τηλεφωνική Γραμμή Ανθρωπιάς Κορυδαλλού (210- 4958237)**

#### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή Ανθρωπιάς Κορυδαλλού ξεκίνησε την λειτουργία της το 1997 και η ίδρυσή της αποτέλεσε ιδέα κυρίως του δημάρχου του δήμου Κορυδαλλού. Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή αποτελεί μια Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία ενώ η ίδια φιλοξενείται στην κεντρική Κοινωνική Υπηρεσία Κορυδαλλού.

#### **Πληθυσμός - στόχος**

Οποιοδήποτε άτομο το οποίο αντιμετωπίζει οποιοδήποτε πρόβλημα.

#### **Σκοπός**

Σκοπό της λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής αποτελεί η άμεση πυρόσβεση σε οποιοδήποτε πρόβλημα απασχολεί τον/την καλούντα/-ούσα.

### **Έδρα Γραμμής**

Αθήνα, Ξενοφώντος 9 και Πελοπίδα , Κορυδαλλός.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί τις καθημερινές ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή και από τις 09:00π.μ. έως τις 15:00μ.μ. Βέβαια, η τηλεφωνική γραμμή, πολλές φορές, δεν σταματά την λειτουργία της στις 15:00μ.μ. και συνεχίζει και έπειτα αυτής της ώρας. Το προσωπικό που στελεχώνει την τηλεφωνική γραμμή συνίσταται σε 130 εθελοντές οι οποίοι παρακολουθούν ορισμένα σεμινάρια ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται στην λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής ανεξάρτητα από τις σπουδές που έχουν κάνει και ανεξάρτητα από το αν έχουν πτυχίο ειδικότητας σχετικής με επαγγέλματα ψυχικής υγείας ή όχι.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η άντληση κονδυλίων για την στήριξη της συγκεκριμένης προσπάθειας γίνεται κυρίως μέσω οικονομικής ενίσχυσης από δωρεές και συμμετοχής στελεχών της τηλεφωνικής γραμμής σε εκδηλώσεις, παζάρια κ.τ.λ.

### **5.2.8 ΚΑΡΚΙΝΟΠΑΘΕΙΣ**

Μια από τις νόσους που κάνουν αισθητή την παρουσία τους τα τελευταία χρόνια και προσβάλλουν μεγάλο μέρος του συνόλου του πληθυσμού ανά τον κόσμο είναι ο καρκίνος ή αλλιώς κακοήθης νόσος ή κακοήθης νεοπλασία- νεόπλασμα (Ρηγάτος, 2000).

Η διάγνωση του καρκίνου αλλάζει όλη την ζωή του ατόμου: τον συναισθηματικό του κόσμο, τις οικογενειακές του σχέσεις, την επαγγελματική του ζωή, την σχέση με την/τον σύντροφο. Αρχίζει να βιώνει συγκρούσεις με το περιβάλλον του και έτσι το άτομο αρχίζει να διακατέχεται από συγκεκριμένες φοβίες ([www.psychology.com](http://www.psychology.com)).

Κάθε άνθρωπος, όταν έρχεται αντιμέτωπος με ένα δυνητικά θανατηφόρο νόσημα προσπαθεί να προσαρμοστεί στην νέα κατάσταση με σκοπό να μπορέσει να χρησιμοποιήσει όλες τις εφεδρείες που έχει ώστε να αντιμετωπίσει καλύτερα τον κίνδυνο για τη ζωή του. Όλοι οι άνθρωποι δεν τα καταφέρνουν το ίδιο καλά και αυτό φαίνεται να έχει σχέση με τα εγγενή χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του. Άλλοι κατορθώνουν γρήγορα να προσαρμοστούν με καινούρια δεδομένα της ζωής τους, άλλοι αργούν περισσότερο και άλλοι δεν κατορθώνουν ποτέ. Εκτεταμένες έρευνες πάνω στους τρόπους αντιμετώπισης των σοβαρών νοσημάτων έχουν δείξει ότι οι κύριοι μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται για την προσαρμογή είναι οι ακόλουθοι:

- **ΑΡΝΗΣΗ**

Το άτομο που νοσεί αρνείται ενεργητικά κάθε ένδειξη που συνηγορεί ότι πάσχει από κάποιο σοβαρό πρόβλημα.

- **ΜΑΧΗΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Ο ασθενής είναι αποφασισμένος να πολεμήσει και να νικήσει. Κρατάει θετική στάση, ελπίζει και συνεχώς ψάχνει από μόνος του να συλλέξει όσες περισσότερες πληροφορίες μπορεί σχετικά με το νόσημά του.

- **ΣΤΩΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ**

Οι ασθενείς αυτοί δέχονται την διάγνωση. Δεν αναζητούν πληροφορίες για αυτήν.

- **ΑΠΟΔΟΧΗ ΜΕ ΣΥΝΟΔΟ ΑΓΧΟΣ – ΘΛΙΨΗ**

Οι ασθενείς αυτοί αντιδρούν στην διάγνωση με υπερβολικό άγχος, θλίψη. Ερμηνεύουν τις πληροφορίες που συλλέγουν για την ασθένειά τους με τρόπο αρνητικό και απαισιόδοξο.

- **ΑΠΕΛΠΙΣΙΑ- ΑΒΟΗΘΗΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Οι ασθενείς αυτοί κυριεύονται απόλυτα από την διάγνωση, θεωρούν ότι είναι συνεχώς άρρωστοι είτε έχουν είτε δεν έχουν συμπτώματα. Η καθημερινή του λειτουργικότητα είναι απόλυτα επηρεασμένη και αποδιοργανωμένη. ([www.mednet.gr](http://www.mednet.gr)).

**Τηλεφωνική Γραμμή Δικτύου Φροντίδας Μαστού (210 – 6401200)**  
**και Τηλεφωνική Γραμμή Του Κέντρου Ψυχοκοινωνικής**  
**Υποστήριξης Της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρείας (210 –**  
**6464598)**

**Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή του δικτύου φροντίδας μαστού ιδρύθηκε το 2000. Πριν από αυτήν λειτουργούσε η τηλεφωνική γραμμή «Ελπίδας», η οποία ήταν μια τηλεφωνική γραμμή στήριξης ασθενών με καρκίνο η οποία αποτέλεσε και την εμπειρία για να ξεκινήσει το δίκτυο φροντίδας μαστού.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Η τηλεφωνική γραμμή του δικτύου φροντίδας μαστού έχει προληπτικό χαρακτήρα. Παρέχει πληροφορίες και υποστηρικτικές υπηρεσίες στις γυναίκες σ' ότι αφορά προβλήματα υγείας των μαστών (π.χ. πληροφορίες για μαστογραφία). Η τηλεφωνική γραμμή του κέντρου ψυχοκοινωνικής υποστήριξης παρέχει στήριξη σε άτομα με καρκίνο σε όλες τις φάσεις της νόσου και σε άτομα του οικογενειακού και συγγενικού περιβάλλοντος.

### **Σκοπός**

Σκοπός της τηλεφωνικής γραμμής του δικτύου φροντίδας μαστού είναι η ενημέρωση με στόχο την πρόληψη και της τηλεφωνικής γραμμής του κέντρου ψυχοκοινωνικής υποστήριξης η παροχή ψυχολογικής στήριξης του ασθενούς και του περιβάλλοντός του.

### **Έδρα Γραμμής**

Τσόχα 18-20, Αμπελόκηποι.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή του δικτύου φροντίδας μαστού και του κέντρου ψυχοκοινωνικής υποστήριξης της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρείας λειτουργούν: Δευτέρα και Τετάρτη από τις 11:30π.μ - 19 :30μ.μ και την Τρίτη- Πέμπτη- Παρασκευή από τις 08:00πμ - 16:00μ.μ .Τις γραμμές στελεχώνουν μία ψυχολόγος και μία κοινωνική λειτουργός. Και οι δύο γραμμές στελεχώνονται από το ίδιο προσωπικό (απαντούν τα ίδια άτομα και στις δύο γραμμές).

### **Άντληση κονδυλίων**

Η Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία είναι μία Μη Κυβερνητική Οργάνωση. Η άντληση κονδυλίων πραγματοποιείται μόνο από δωρητές, μέλη της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρείας και χορηγίες.



## **Τηλεφωνική Γραμμή Στήριξης «ΑΛΜΑ ΖΩΗΣ» (210-8253253)**

### **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή ξεκίνησε την λειτουργία της το 2006 ενώ υπεύθυνος της γραμμής είναι η κ. Τσιτζηροπούλου Φρόσω.

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή απευθύνεται σε γυναίκες που έχουν νοσήσει από τον καρκίνο του μαστού καθώς και από άτομα από το στενό οικογενειακό, κοινωνικό περιβάλλον. Με απώτερο στόχο την ενημέρωσή τους και την παροχή συμβουλευτικής στήριξης.

### **Σκοπός**

Σκοπός της τηλεφωνικής γραμμής είναι να ενημερώσει τις γυναίκες που νοσούν καθώς και τα άτομα από το περιβάλλον τους για θέματα που αφορούν τα ασφαλιστικά ταμεία και τα επιδόματά τους, καθώς και ενημέρωση αυτών για τα γενικότερα δικαιώματά τους, καθώς παρέχει συμβουλές σχετικά με την ανακοίνωση της ασθένειας στο ευρύτερο κοινωνικό και οικογενειακό περιβάλλον.

### **Έδρα Γραμμής**

Αριστοτέλους 79-81, Αθήνα

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα – Παρασκευή από τις 10:00π.μ. – 18:00μ.μ. Την γραμμή την στελεχώνει 1 ψυχολόγος υγείας – ψυχοθεραπευτής.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Τα κονδύλια πραγματοποιούνται από χορηγίες και από δωρεές.

**Τηλεφωνική γραμμή « της Ελληνικής Εταιρείας Μαστολογίας» από το κέντρο ψυχοκοινωνικής στήριξης γυναικών με καρκίνο του μαστού «ΕΛΛΗ ΛΑΜΠΕΤΗ»**

### **Γενικά**

Το κέντρο Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης Γυναικών με καρκίνο του μαστού «Ελλη Λαμπέτη» ιδρύθηκε από την Ελληνική Εταιρεία

Μαστολογίας το Μάρτιο του 2002 με στόχο την βελτίωση της ποιότητας ζωής των γυναικών με καρκίνο του μαστού, καθώς και την στήριξη των μελών, των οικογενειών τους. Είναι ένα ανεξάρτητο εξωνοσοκομειακό Κέντρο που επιχορηγείται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Η τηλεφωνική γραμμή στήριξης που λειτουργεί έχει προσφέρει τις υπηρεσίες της σε πάνω από 2000 γυναίκες και άντρες της επαρχίας που είτε δεν μπορούσαν να μετακινηθούν ή ήθελαν να διατηρήσουν την ανωνυμία τους.

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Το προσωπικό του κέντρου «Έλλη Λαμπέτη» με γνώση και ευαισθησία, βοηθά τις γυναίκες και τις οικογένειές τους να αντιμετωπίσουν προσωπικά, κοινωνικά αλλά και εργασιακά προβλήματα, αλλά καθώς και να διευθετήσουν καθημερινές δραστηριότητες που επηρεάζονται από την εμφάνιση και τις συνέπειες της συγκεκριμένη νόσου. Συγκεκριμένα απευθύνεται:

- Σε όλες τις γυναίκες με πρόσφατη διάγνωση της νόσου
- Σε όλες τις γυναίκες που έχουν διαγνωστεί με καρκίνο του μαστού και ακολουθούν θεραπευτική αγωγή
- Σε όλες τις γυναίκες που βρίσκονται στο στάδιο της αποθεραπείας
- Σε όλες τις γυναίκες που θέλουν να ενημερωθούν για την πρόληψη του καρκίνου του μαστού
- Σε άτομα του στενού οικογενειακού, εργασιακού και κοινωνικού περιβάλλοντος.

### **Σκοπός**

Σκοπός της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι να προσφέρει χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση:

- Ενημέρωση σε σχέση με την νόσο
- Ατομική ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη σε γυναίκες με προβλήματα καρκίνου του μαστού
- Ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη στις οικογένειές τους
- Υποστήριξη στη διαδικασία της επανένταξης στο οικογενειακό και εργασιακό περιβάλλον

### **Έδρα Γραμμής**

Λεωφ. Κηφισίας 30 (5<sup>ος</sup> όροφος), Αθήνα.

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί από Δευτέρα-Παρασκευή από τις 8.30π.μ. -12.30π.μ. Τη Δευτέρα και την Τετάρτη από τις 8.30π.μ. -18.00μ.μ.

Στα τηλέφωνα απαντούν κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι και εκπαιδευμένο προσωπικό.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η άντληση κονδυλίων πραγματοποιείται από δωρεές και χορηγίες.

## **Τηλεφωνική Γραμμή Στήριξης «Εθνική Γραμμή Υποστήριξης» (1069)**

### **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή στήριξης ξεκίνησε να λειτουργεί στις 3 Φεβρουαρίου του 2010. Η λειτουργία της γραμμής υλοποιήθηκε με την υποστήριξη του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος. Υπεύθυνος της γραμμής είναι ο Παναγιώτης Μιχαήλ.

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή στήριξης απευθύνεται σε άτομα που πάσχουν από καρκίνο καθώς και σε άτομα είτε από το εργασιακό-οικογενειακό είτε από το κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου που πάσχει από καρκίνο με στόχο την κάλυψη των αναγκών τους σε όλα τα επίπεδα.

### **Σκοπός**

Σκοπός της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι να προσφέρει ενημέρωση σε σχέση με την νόσο, ατομική ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη σε αυτούς που πάσχουν, ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη στις οικογένειές τους και γενικότερα στο περιβάλλον τους, υποστήριξη στην διαδικασία κοινωνικής και εργασιακής επανένταξης καθώς παρέχεται και η δυνατότητα συνομιλίας των καλούντων, εφόσον το επιθυμούν, με εκπαιδευμένους εθελοντές επιζώντες του καρκίνου, αφού η βιωματική κατάθεση εμπειριών και

συναισθημάτων από κάποιον που ήδη έχει βιώσει την ασθένεια, εμπεριέχει μια διαφορετική δυναμική, για την καλύτερη διαχείριση του καρκίνου, σε ψυχοσυναισθηματικό επίπεδο.

### **Έδρα Γραμμής**

Αγίας Ζώνης 1<sup>Α</sup>, Κυψέλη, Αθήνα.

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Οι ημέρες και ώρες λειτουργίας της γραμμής υποστήριξης 1069 είναι καθημερινά από τις 9.00π.μ. το πρωί έως τις 21.00μ.μ. το βράδυ, πλην του Σαββατοκύριακου. Πιο αναλυτικά, οποιοσδήποτε πολίτης από όλη την Ελλάδα μπορεί να καλεί το 1069, μέσω σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας. Στην γραμμή βρίσκονται και απαντούν ειδικευμένοι επιστήμονες της ψυχικής υγείας όπως: συμβουλευτικοί ψυχολόγοι, ψυχοθεραπευτές, ψυχολόγοι υγείας, κοινωνικοί λειτουργοί, κοινωνιολόγοι. Η γραμμή λειτουργεί με 2 ψυχολόγους ως μόνιμο προσωπικό αλλά και 1 εθελόντρια κοινωνική λειτουργός που παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στους/τις καλούντες/-ούσες.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η άντληση κονδυλίων πραγματοποιείται από δωρεές και χορηγίες.

## **5.2.9 ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΙ**

Κατά την διάρκεια της ζωής των ατόμων, «από όλους τους κινδύνους που μπορεί να απειλούν την σωματική τους υγεία, αυτός στον οποίο δίνουν την μεγαλύτερη σημασία είναι η ακεραιότητα των νοητικών τους λειτουργιών. Ανάμεσα σε αυτές την πρώτη θέση κατέχει η μνήμη» (Rubinstein, 1996).

Με την πάροδο του χρόνου και της ηλικίας, η μνήμη και γενικότερα οι νοητικές λειτουργίες του ατόμου αρχίζουν να παρουσιάζουν σημάδια

«κόπωσης» και εμφανίζονται προβλήματα μνήμης- νοητικών λειτουργιών. Υπάρχουν αμέτρητες αιτίες που οδηγούν σε έκπτωση της νοητικής ικανότητας όπως απλή υπερκόπωση, άγχος, κατάθλιψη, προβλήματα όρασης και ακοής ή πιθανότατα η λεγόμενη «άνοια» (medlook, 2005).

«Με τον όρο “άνοια” νοείται το σύνδρομο που χαρακτηρίζεται από έκπτωση των ανώτερων νοητικών λειτουργιών». Η άνοια είναι συχνότερη σε άτομα ηλικιωμένα, με ποσοστό 6% σε άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών (medlook, 2005).

Υπάρχουν πολλές άνοιες και νόσοι που συνοδεύονται από άνοια. Οι πιο συχνές είναι η νόσος Alzheimer και η πολυεμφρακτική άνοια, οι οποίες θεωρούνται ότι οι αιτίες που προκαλούν την ασθένεια- άνοια. Άλλες άνοιες ή νόσοι που συνοδεύονται από την συγκεκριμένη ασθένεια είναι η νόσος Pick, η νόσος Huntington, η νόσος Wilson, η νόσος Creutzfeldt-Jacob, η νόσος Parkinson, υδροκέφαλος χαμηλής πίεσης, νευροσύφιλις, άνοιες που οφείλονται σε υποσκληρίδιο αιμάτωμα, μεταβολικές διαταραχές καθώς και σε τοξικά αίτια.

Σε κάθε ανθρώπινο εγκέφαλο, με την πάροδο του χρόνου, παρουσιάζεται μια απώλεια κυττάρων, διαδικασία η οποία χαρακτηρίζεται φυσιολογική. Στην νόσο Alzheimer η απώλεια αυτή των κυττάρων γίνεται σε εντονότερο βαθμό (medlook, 2005). Έτσι, λοιπόν, η νόσος Alzheimer είναι μια μη αναστρέψιμη, προοδευτικά εκφυλιστική, φλοιώδης άνοια (medlook, 2005). Κατά την νόσο αυτή εμφανίζονται ορισμένες εγκεφαλικές ιστολογικές βλάβες, οι οποίες είναι αρκετά συχνές όπως οι γεροντικές πλάκες και οι νευροϊνιδιακές εκφυλίσεις καθώς και η αμυλοειδής αγγειοπάθεια και οι νευρωνικές απώλειες (www.gerontology.gr).

Η νόσος Alzheimer είναι η πιο συχνή μορφή άνοιας. Αποτελεί το 60-70% όλων των ανοιών. Η παρούσα νόσος αρχίζει συνήθως μετά την ηλικία των 65 ετών, ενώ κάποτε μπορεί να έχει ήδη εμφανιστεί από την ηλικία των 40. Περίπου το 3% των ανδρών και των γυναικών ηλικίας 65-74 ετών πάσχουν από την νόσο ενώ στα άτομα άνω των 80 ετών το ποσοστό ανέρχεται στο 50%. Τέλος, η νόσος Alzheimer αποτελεί την τέταρτη αιτία θανάτου στις ανεπτυγμένες χώρες μετά τις καρδιακές παθήσεις, τον καρκίνο και τα εγκεφαλικά επεισόδια (medlook, 2005).

Τα συμπτώματα της νόσου Alzheimer γενικά συνίστανται σε γνωστικές διαταραχές, διαταραχές της συμπεριφοράς ή της λειτουργικότητας καθώς και ψυχιατρικές διαταραχές. «Ειδικότερα, τα συμπτώματα της νόσου είναι: απώλεια της μνήμης, έκπτωση της αφηρημένης σκέψης, έκπτωση της κρίσης, αφασική διαταραχή- διαταραχή του λόγου, απραξία,

αγνωσία- αδυναμία προσδιορισμού αντικειμένου, κατασκευαστική δυσχέρεια, διαταραχή του προσανατολισμού στον χώρο και στον χρόνο, αλλαγές στην διάθεση και την συμπεριφορά, αλλαγές στην προσωπικότητα, έλλειψη πρωτοβουλιών καθώς επίσης, και κατάθλιψη, ψυχωτικές διαταραχές, διωκτικές ιδέες, ψευδαισθήσεις, ακράτεια, επιθετικός χαρακτήρας» (Μούγιας, 2003, Μούγιας κ.α., 2001,). Το σύνολο αυτό των συμπτωμάτων έχει εξελικτικό χαρακτήρα και συνθέτει την εικόνα της προοδευτικής εξασθένησης των νοητικών λειτουργιών ([www.gerontology.gr](http://www.gerontology.gr)).

### **Τηλεφωνική γραμμή στήριξης ηλικιωμένων (1065)**

#### **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή ξεκίνησε την λειτουργία της τον Απρίλιο του 2011, υπάγεται στην «Γραμμή Ζωής» ηλικιωμένων. Είναι Μη Κυβερνητική Οργάνωση.

#### **Πληθυσμός – Στόχος**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή απευθύνεται σε ηλικιωμένους θύματα παραμέλησης ή και κακομεταχείρισης, ηλικιωμένους θύματα οικονομικής εκμετάλλευσης, ηλικιωμένους θύματα ψυχικής, σωματικής ή και σεξουαλικής βίας, ηλικιωμένους που αντιμετωπίζουν προβλήματα οικογενειακά ή και κοινωνικά, ηλικιωμένους που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τα παιδιά τους, ηλικιωμένους με σοβαρά προβλήματα υγείας. Μέσω της γραμμής γίνονται δεκτές ανώνυμες και επώνυμες καταγγελίες που αφορούν περιστατικά κακοποίησης / κακομεταχείρισης Ηλικιωμένων, ενώ παράλληλα λειτουργεί και ως εργαλείο συμβουλευτικής ηλικιωμένων, των παιδιών τους και των φροντιστών τους. Οι καταγγελίες αποστέλλονται στις αρμόδιες εισαγγελικές αρχές προς διερεύνηση προκειμένου να αναζητηθούν οι καλύτερες δυνατές λύσεις για τους ηλικιωμένους θύματα, ενώ η συμβουλευτική αφορά συνήθως σε θέματα σχέσεων με τα παιδιά τους, το οικογενειακό τους περιβάλλον και εν γένει αυτούς που τους φροντίζουν.

#### **Σκοπός**

Σκοπός της συγκεκριμένης γραμμής είναι:

- Η παροχή φροντίδας, προστασίας και ψυχολογικής στήριξης στους ηλικιωμένους ηλικίας άνω των 65 ετών και προώθηση των δικαιωμάτων τους αφού οι ίδιοι δεν έχουν την δυνατότητα ή τα μέσα να

αυτοπροστατευθούν.

- Συμβουλευτική σε Ηλικιωμένους, στα παιδιά τους η/και το συγγενικό τους περιβάλλον.
- Συμβουλευτική σε Ηλικιωμένους για νομικά θέματα.

### **Έδρα Γραμμής**

Ιπποκράτου 4, Αθήνα

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η γραμμή λειτουργεί όλο το 24ωρο, 365 ημέρες το έτος. Στελεχώνεται από κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους, νομικούς καθώς και από ειδικά εκπαιδευμένους εθελοντές.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Τα κονδύλια πραγματοποιούνται από χρηματοδοτήσεις που γίνονται και δωρεές είτε από ιδιώτες είτε από ιδρύματα.

### **Τηλεφωνική Γραμμή SOS Για Το ALZHEIMER (210-3303678)**

#### **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί από τα μέσα του 2002. Αφορμή για την ίδρυση της αποτέλεσε η αναγνώριση της δυσκολίας της φροντίδας ατόμων που πάσχουν από την νόσο Alzheimer και η ανάγκη παροχής συμβουλών για τους φροντιστές των ασθενών. Η τηλεφωνική αυτή γραμμή ανήκει στο Κέντρο Άνοιας της Ψυχογηριατρικής Εταιρείας «Ο Νέστωρ».

#### **Πληθυσμός – Στόχος**

Κυρίως άτομα της τρίτης ηλικίας που πάσχουν από την νόσο ALZHEIMER αλλά και άτομα όλων των ηλικιών, αφού η νόσος εμφανίζεται και σε άτομα μικρότερης ηλικίας.

#### **Σκοπός**

Η λειτουργία της γραμμής αποσκοπεί στην παροχή πληροφόρησης και συμβουλών, στην καθοδήγηση και στην αντιμετώπιση κρίσιμων και επειγόντων καταστάσεων.

### **Έδρα Γραμμής**

Κάνιγγος 23, Αθήνα

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η συγκεκριμένη γραμμή λειτουργεί σε 24ωρη βάση, 7 μέρες την εβδομάδα. Η στελέχωση της γραμμής αποτελείται από 1 κοινωνιολόγο, 1 κοινωνικό Λειτουργό, και 1 φροντιστή.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Δεν πραγματοποιείται άντληση Κονδυλίων. Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή φιλοξενείται από την Γεροντολογική Εταιρεία η οποία είναι Μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα και καλύπτει το κόστος των τηλεφωνικών κλήσεων της τηλεφωνικής γραμμής.

### **Τηλεφωνική Γραμμή συμπαράστασης Ηλικιωμένων (8011102822)**

#### **Γενικά**

Η Γραμμή Τηλεφωνικής Συμπαράστασης (801 110 28822) ξεκίνησε με αφορμή την ολοένα αυξανόμενη ανάγκη για επικοινωνία των ηλικιωμένων που μένουν κλεισμένοι μέσα στο σπίτι τους χωρίς να έχουν κάποιον να μιλήσουν, να συμβουλευτούν, χωρίς να έχουν κάποιον να τους ακούσει. Κίνητρο της δράσης μας δεν είναι η λύπηση. Δεδομένου ότι δεν υπάρχει υποκατάστατο της ανθρώπινης ζεστασιάς και επαφής και συνεχίζοντας το στόχο που έχει θέσει το Αννουςάκειο Ίδρυμα, αυτή η εκστρατεία αποσκοπεί στο να μην εγκαταλείπονται οι ηλικιωμένοι μας από την κοινωνία.

#### **Πληθυσμός – Στόχος**

Τα άτομα που τηλεφωνούν στην συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή είναι ηλικιωμένα άτομα καθώς και άτομα από το στενό συγγενικό – φιλικό περιβάλλον. Στόχος της τηλεφωνικής γραμμής είναι η παροχή μέσω τηλεφώνου ψυχολογικής υποστήριξης σε άτομα τρίτης ηλικίας αλλά και στην οικογένειά τους, παρέχοντας ένα ασφαλές, άνετο και



εμπιστευτικό περιβάλλον. Όσοι τηλεφωνούν λαμβάνουν αγάπη και βρίσκουν κάποιον να τους ακούσει. Βάσει των θεμελιωδών αρχών με τις οποίες ήδη το Αννουσάκειο Ίδρυμα λειτουργεί, βοηθά στο να γίνει η ζωή τους καλύτερη με έναν ανθρώπινο αλλά παράλληλα υπεύθυνο και επιστημονικό τρόπο, ώστε να μην εγκαταλειφθούν οι ηλικιωμένοι από την κοινωνία.

### **Σκοπός**

Σκοπός της Τηλεφωνικής Γραμμής Ηλικιωμένων (801 110 2822) είναι η παροχή κατάλληλης συναισθηματικής και ψυχολογικής βοήθειας και φροντίδας σε ηλικιωμένους πολίτες που αντιμετωπίζουν ποικίλα προβλήματα και η παροχή αξιόπιστης και υψηλής ποιότητας, υπηρεσία σε όλους τους χρήστες.

### **Έδρα Γραμμής**

Καστέλλι Κισιάμου και Σελίνου Ιερά Μητρόπολη

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί καθημερινά από τις 09:00π.μ. – 21:00μ.μ. Η γραμμή στελεχώνεται από Ψυχολόγο που παρέχει συμβουλευτική και πληροφόρηση στα άτομα που καλούν. Παράλληλα, παρέχετε βοήθεια και από άλλους επιστήμονες διαφόρων ειδικοτήτων που ήδη εργάζονται ή συνεργάζονται με το Αννουσάκειο Ίδρυμα.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Δεν πραγματοποιείται άντληση Κονδυλίων. Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή φιλοξενείται στο Αννουσάκειο Ίδρυμα όπου μέρος των εσόδων είναι τα ασφαλιστικά ταμεία των ηλικιωμένων.

**Τηλεφωνική Γραμμή Βοήθειας Της Ελληνικής Εταιρείας Νόσου Alzheimer Και Συναφών Διαταραχών (Θεσσαλονίκη) (2310- 909000)**

### **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί από τον Μάρτιο του 2001. Αφορμή για την ίδρυση της αποτέλεσε η αναγνώριση της

δυσκολίας της φροντίδας ατόμων που πάσχουν από την νόσο Alzheimer και η ανάγκη παροχής συμβουλών για τους φροντιστές των ασθενών. Η τηλεφωνική αυτή γραμμή ανήκει στην Ελληνική Εταιρεία Νόσου Alzheimer Και Συναφών Διαταραχών.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Άτομα της τρίτης ηλικίας που πάσχουν από την νόσο Alzheimer καθώς και οι φροντιστές αυτών.

### **Σκοπός**

Η λειτουργία της γραμμής αποσκοπεί στην παροχή πληροφόρησης, στην ενημέρωση και στην ψυχολογική υποστήριξη κυρίως των φροντιστών των ασθενών αλλά και των ίδιων των ατόμων που πάσχουν από την νόσο Alzheimer κατά τα πρώτα στάδιά της.

### **Έδρα Γραμμής**

Χαρίσειο Γηροκομείο, Άνω Τούμπα, Θεσσαλονίκη.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η συγκεκριμένη γραμμή λειτουργεί καθημερινά, εκτός Σαββάτου και Κυριακής, σε 24ωρη βάση. Η στελέχωση της γραμμής, αυτή την περίοδο, αποτελείται από 1 φροντιστή που εργάζεται εθελοντικά και ο οποίος, εκτός από την εμπειρία του στην φροντίδα ασθενή με την συγκεκριμένη νόσο, έχει παρακολουθήσει ειδικά σεμινάρια σχετικά με το θέμα της λειτουργίας τηλεφωνικής γραμμής κοινωνικής βοήθειας.

### **Άντληση κονδυλίων**

Ουσιαστικά, δεν απαιτούνται κονδύλια για την λειτουργία της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής αφού η ίδια στελεχώνεται σε εθελοντική βάση. Ορισμένες, όμως, φορές πραγματοποιούνται ιδιωτικές δωρεές και επιχορηγήσεις.

## **5.2.10 ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ**

Σύμφωνα με την Συνθήκη της Γενεύης 1951.Άρθρο 1 (α): «Οι πρόσφυγες είναι άτομα που έχουν δικαιολογημένο φόβο δίωξης εξαιτίας της φυλής τους, της θρησκείας τους και της εθνικότητάς τους, των πολιτικών τους απόψεων, ή επειδή ανήκουν σε μία συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα. Οι πρόσφυγες είναι τα άτομα που έφυγαν από την πατρίδα τους λόγω παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους ή

λόγω συγκρούσεων, για να ζητήσουν άσυλο σε μια άλλη χώρα» (Χριστοφορίδου, 2001).

Η χώρα μας για ιστορικούς και ανθρωπιστικούς λόγους, αλλά και εξαιτίας της γεωγραφικής της θέσης δέχεται σημαντικό αριθμό ξεριζωμένων, αυτών δηλαδή που υποχρεώνονται να εγκαταλείψουν τις χώρες καταγωγής τους. Συνεπώς οι κοινωνικές υπηρεσίες είναι απαραίτητο να προσφέρουν εκείνες τις εξειδικευμένες υπηρεσίες, τις οποίες άτομα και οικογένειες προσφύγων έχουν ανάγκη. Είναι γενικώς παραδεκτό ότι το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες άσυλο – αλλοδαποί πρόσφυγες μετά την άφιξή τους στην Ελλάδα ως νέα χώρα προσωρινής παραμονής ή μόνιμης εγκατάστασης, είναι η ανεπαρκής πληροφόρησή τους σε ζωτικά θέματα επιβίωσης αλλά και για τις διαδικασίες αίτησης ασύλου.

Εμπειρικά και ερευνητικά δεδομένα όχι μόνον από την Ελλάδα αλλά και από όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες, μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η βασική εκπαίδευση των προνοιακών στελεχών, δεν περιλαμβάνει τις εξειδικευμένες γνώσεις, ούτε οδηγεί στην απόκτηση όλων των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες στον επαγγελματία, ο οποίος καλείται να κάνει θεραπευτικά και συμβουλευτική υποστήριξη ατόμων και οικογένειας της ευπαθούς πληθυσμιακής ομάδος πρόσφυγες. Σύγχρονο κράτος πρόνοιας και κοινωνία αλληλεγγύης έχουμε όταν ουσιαστικά και αποτελεσματικά υπάρχει ανταπόκριση στις ανάγκες όσων χρειάζονται βοήθεια, αλλά και όσων θα τη χρειαστούν. Οι πρόσφυγες έχουν την βασική ανθρώπινη ανάγκη της αποδοχής της ιδιαιτερότητάς τους ( χώρα προέλευσης, φυλή, θρησκεία , χρώμα ), αλλά ταυτόχρονα και την ανάγκη να τους αναγνωρίζεται και το δικαίωμα να μην αλλοιώνεται ο συναισθηματικός και ψυχικός τους κόσμος. Επιθυμούν να διατηρούν τις οικογενειακές τους αρχές και παραδόσεις, τα ήθη και έθιμά τους (Ζώη, 2001· Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, 2001β· Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες, 1996).

«Οι πρόσφυγες συνήθως προέρχονται από χώρες που είτε είναι, είτε πλησιάζουν τον Τρίτο κόσμο. Η εμπειρία δείχνει ότι τα χαρακτηριστικά των οικογενειών είναι κοινά (Γιαννακού, 2001).

«Τα χαρακτηριστικά της προσφυγικής οικογένειας είναι : 1) Εκτεταμένη ως προς τη δομή της , δηλαδή συνύπαρξη και συχνά συγκατοίκηση της οικογένειας προέλευσης (γονείς ζεύγους), με την οικογένεια προορισμού (ζευγάρι συζύγων και παιδιά ). Σε αρκετές περιπτώσεις συγκατοικούν και αδέρφια των συζύγων, δηλαδή όσοι από την εκτεταμένη οικογένεια ήρθαν μαζί στην Ελλάδα.

2) Πολυμελής ως προς τον αριθμό των παιδιών. 3) Με σαφή διαχωρισμό των ρόλων του ζεύγους, καθώς και των παιδιών ανάλογα με το φύλο και τη σειρά γέννησης τους, δηλαδή με την αναμφισβήτητη κυριαρχία του πατέρα και την εξάρτηση και υποταγή της συζύγου και των παιδιών σε αυτόν. Ο πατέρας αποφασίζει για όλα τα σοβαρά θέματα τις οικογένειας. Η φροντίδα για την ανατροφή των παιδιών είναι ρόλος του πατέρα. Ο πρωτότοκος υιός είναι υποχρεωμένος να εργαστεί για να βοηθήσει την οικογένεια. Γενικότερα τα παιδιά δεν έχουν δικαίωμα να αποφασίσουν για τον εαυτό τους χωρίς τη συναίνεση του πατέρα τους» (Γιαννακού, 2001).

Σύμφωνα με την Γιαννακού, (2001), η ιδιαιτερότητά της οφείλεται στις παρακάτω πηγές στρες:

- Απώλειες: Αφορά τους θανάτους, τις φυλακίσεις ή τις εκτελέσεις μελών της οικογένειας ή την αδυναμία να γνωρίζουν εάν συγγενείς τους ζουν ή έχουν πεθάνει. Επιπλέον, αναγκάζονται να εγκαταλείψουν την περιουσία, τις εργασίες και τα σχολεία τους, τις σημαντικές διαπροσωπικές τους σχέσεις και την κοινωνική υποστήριξη που αυτές συνεπάγονται, το πολιτιστικό περιβάλλον και άρα την ίδια τους την ταυτότητα.
- Κοινωνική απομόνωση: Οφείλεται στην αλλοδαπή υπηκοότητα των προσφυγικών οικογενειών, στην αδυναμία τους να επικοινωνήσουν λόγω έλλειψης γνώσης της γλώσσας στη χώρα υποδοχής, καθώς και την αδυναμία τους να συνάψουν σχέσεις εξαιτίας συναισθημάτων φόβου, θυμού, απογοήτευσης, ενοχών ή ντροπής.
- Αλλαγή του επιπέδου ζωής: Παρουσιάζεται απώλεια του εδραιωμένου ρόλου και επιπέδου ζωής των οικογενειών προσφύγων καθώς και συνεχής υποβάθμιση του οικονομικού και επαγγελματικού τους επιπέδου, με συνέπεια την κοινωνική υποβάθμιση.
- Πολιτισμικό σοκ: Αποτελείται από το πρώτο στάδιο της ευφορίας, των υψηλών ελπίδων και προσδοκιών για τη νέα χώρα που έχουν εγκατασταθεί, καθώς και το δεύτερο στάδιο της συνειδητοποίησης των διαφορών με τη νέα κουλτούρα, των απωλειών και της δυσκολίας στην προσαρμογή.
- Βεβιασμένη μοντερνοποίηση: Αφορά κυρίως τους πρόσφυγες από υποανάπτυκτες και αγροτικές περιοχές, στις οποίες δεν είχαν επαφή με τη προηγμένη τεχνολογία, την πληθώρα καταναλωτικών αγαθών και την ανάγκη χρήσης υπηρεσιών.
- Status μειονότητας: Ανεξάρτητα από τη φυλή, τη θρησκεία, το εθνικό ή πολιτιστικό τους επίπεδο, οι πρόσφυγες αντιμετωπίζονται από τους

γηγενείς σαν διαφορετικοί και ξένοι, Εάν προστεθεί η άγνοια των κατοίκων για τη διαφορά του πολιτικού πρόσφυγα από τον αλλοδαπό μετανάστη, η ξενοφοβία, και τα σποραδικά έστω, φαινόμενα ρατσισμού, είναι επακόλουθο ο πρόσφυγας να αισθάνεται περιθωριοποιημένος.

- Αβεβαιότητα για το μέλλον: Εδώ εντάσσεται η αβεβαιότητα και η ανασφάλεια που προκαλείται από τις αλλαγές στο νομικό και εργασιακό καθεστώς των προσφύγων, καθώς και το χάρτη των δικαιωμάτων τους στις χώρες διέλευσής και εγκατάστασης» (Γιαννακού, 2001).

Ένας από τους πιο σημαντικούς τρόπους για να ξαναφτιάξουν οι ενήλικοι πρόσφυγες τη ζωή τους είναι να βρουν δουλειά. Αυτό τους δίνει την δυνατότητα να κερδίζουν χρήματα, να έχουν τον έλεγχο της ζωής τους και να μην νιώθουν εξαρτημένοι από τα επιδόματα της κοινωνικής πρόνοιας. Οι λόγοι για τους οποίους οι πρόσφυγες δυσκολεύονται να βρουν δουλειά είναι :

- «Πολλοί πρόσφυγες δε γνωρίζουν τη γλώσσα τόσο καλά, όσο χρειάζεται για να βρουν δουλειά.
- Ίσως οι πρόσφυγες να μην διαθέτουν γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών - μια ικανότητα απαραίτητη για την ευρωπαϊκή αγορά εργασίας.
- Ίσως τα πιστοποιητικά σπουδών και επαγγέλματος των προσφύγων να μην αναγνωρίζονται από τη νέα τους χώρα.
- Ίσως η εκπαίδευση και η πρακτική εξάσκηση στην πατρίδα τους να διακόπηκε από τον πόλεμο. Ίσως χρειάζεται να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους, πριν βρουν δουλειά.
- Μερικές χώρες διασκορπίζουν τον προσφυγικό πληθυσμό που φιλοξενούν, αναγκάζοντας τους πρόσφυγες να ζουν σε συγκεκριμένη περιοχή. Είναι πιθανό ένας πρόσφυγας να σταλεί να μείνει σε μία περιοχή με υψηλό ποσοστό ανεργίας, κάτι που θα επηρεάσει τις πιθανότητές του να βρει δουλειά.
- Ίσως οι εργοδότες να έχουν τις δικές τους προκαταλήψεις, απέναντι στους πρόσφυγες.
- Ίσως οι γυναίκες πρόσφυγες να έχουν χωριστεί από άλλα μέλη της οικογένειάς τους και να μην έχουν κάποιον να φροντίσει τα μικρά παιδιά τους.
- Ίσως οι πρόσφυγες να μην ξέρουν που να ψάξουν για δουλειά. Από χώρα σε χώρα διαφέρει ο τρόπος με τον οποίο ανακοινώνονται οι θέσεις εργασίας.

- Ίσως οι πρόσφυγες να μην γνωρίζουν πως να συμπληρώσουν μια αίτηση πρόσληψης ή να μην έχουν εμπειρία στις συνεντεύξεις.
- Μπορεί , επίσης να είναι δύσκολο να βρεις δουλειά, αν δεν έχεις προϋπηρεσία ή συστάσεις στη νέα σου χώρα» (UNHCR 1998, Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, 2001α).

## **Τηλεφωνική Γραμμή SOS Για Τους Πρόσφυγες (210-5140440)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή Προσφύγων ξεκίνησε την λειτουργία της από το 1999 και υπάγεται στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό.

### **Πληθυσμός - στόχος**

Η τηλεφωνική γραμμή απευθύνεται σε πρόσφυγες που διαμένουν στην Ελλάδα καθώς και άτομα που έχουν υποβάλει αίτηση χορήγησης ασύλου από την Ελληνικό Κράτος.

### **Σκοπός**

Η λειτουργία της συγκεκριμένης γραμμής αποσκοπεί στην πληροφόρηση προσφύγων σχετικά με υπηρεσίες και παροχές αυτών, τις οποίες μπορούν οι ίδιοι να χρησιμοποιήσουν και στην υποστήριξή τους μέσω της χρήσης της μητρικής τους γλώσσας.

### **Έδρα Γραμμής**

Τιμαίου 5, Ακαδημία Πλάτωνος, Αθήνα.

### **Ωράριο λειτουργίας-στελέχωση**

Η τηλεφωνική γραμμή Προσφύγων λειτουργεί καθημερινά εκτός Σαββάτου και Κυριακής, από τις 08:00π.μ. έως τις 20:00μ.μ. Το προσωπικό που στελεχώνει την γραμμή αυτή αποτελείται από 3 άτομα τα οποία έχουν την ιδιότητα του πρόσφυγα. Οι χώρες προέλευσης τους είναι κυρίως η Ρουάντα, το Ιράκ και το Αφγανιστάν.

### **Άντληση κονδυλίων**

Η τηλεφωνική γραμμή Προσφύγων αποτελεί μέρος του προγράμματος «Πολυδύναμο Κέντρο Προσφύγων». Το κόστος λειτουργίας της γραμμής καλύπτεται από συγχρηματοδότηση από τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό, το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και το Ευρωπαϊκό

Ταμείο Προσφύγων. Επίσης, στο παρελθόν έχουν πραγματοποιηθεί ορισμένες δωρεές προς την συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή.

### **5.2.11. ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ**

Υγεία είναι η πλήρης σωματική, ψυχική ευεξία του ατόμου κι όχι η έλλειψη μιας νόσου ή αναπηρίας. Τους σκοπούς της υγείας τους διακρίνουμε στους κύριους ή άμεσους και τους τελικούς ή μακροπρόθεσμους. Ο πρώτος βασικός σκοπός είναι η πρόληψη της νόσου και των συνεπειών της και ο δεύτερος σκοπός είναι η προαγωγή της υγείας. Αλλά μέχρι σήμερα μόνο ο πρώτος σκοπός αντιμετωπίζεται. Ο δεύτερος είτε παραλείπεται είτε ελάχιστα θεραπεύεται. Αγωγή υγείας είναι η παροχή πληροφοριών σχετικά με τις συνήθειες της ζωής που προωθούν την καλή λειτουργικότητα σώματος και πνεύματος και ενθαρρύνουν τα άτομα για αυτοέλεγχο και αυτοφροντίδα σε θέματα υγείας. Γενικός αντικειμενικός σκοπός της αγωγής υγείας είναι να καταστήσει το άτομο ικανό και υπεύθυνο για τη δική του υγεία (Δετοράκης, 2004).

### **Τηλεφωνική Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας (197)**

#### **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί από το 1992 στα πλαίσια του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας (ΕΚΑΚΒ)

του Εθνικού Οργανισμού Πρόνοιας. Το δίκτυο των προσφερόμενων υπηρεσιών του Ε.Κ.Α.Κ.Β, περιλαμβάνει:

- α) Τριψήφια Τηλεφωνική Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας
- β) Κέντρα κοινωνικής στήριξης
- γ) Υπηρεσία διαχείρισης Κρίσεων
- δ) Υπηρεσία Άμεσης κοινωνικής Παρέμβασης
- ε) Ξενώνες Σύντομης φιλοξενίας

### **Πληθυσμός - στόχος**

Άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην προσωπική, οικογενειακή και κοινωνική ζωή και χρειάζονται άμεση βοήθεια.

### **Σκοπός**

Σκοπός της «Τηλεφωνικής Γραμμής Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας» είναι να αποτελέσει η ίδια το κεντρικό σημείο αναφοράς ενός συστήματος παροχής υπηρεσιών άμεσης κοινωνικής βοήθειας. Παρέχει συμβουλευτική και ψυχολογική στήριξη και πληροφόρηση, κινεί τους μηχανισμούς άμεσης κοινωνικής παρέμβασης και παραπέμπει στις υπόλοιπες υπηρεσίες του δικτύου του Ε.Κ.Α.Κ.Β, καθώς και σε άλλες κοινωνικές υπηρεσίες και φορείς για περαιτέρω βοήθεια.

### **Έδρα γραμμής**

Αθήνα, Βας .Σοφίας 135 και Ζαχάρωφ, Αμπελόκηποι.

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η γραμμή λειτουργεί σε 24ωρη βάση, 7 μέρες την εβδομάδα. Το προσωπικό αποτελείται από 35 ψυχολόγους και κοινωνικούς λειτουργούς οι οποίοι είναι ενταγμένοι στον οργανισμό του ΕΚΑΚΒ. Τα άτομα αυτά στελεχώνουν σε βάρδιες την τηλεφωνική γραμμή ως μέρος των εργασιακών τους καθηκόντων τους.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η συγκεκριμένη Τηλεφωνική γραμμή υπάγεται στο Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Έτσι λοιπόν, η άντληση κονδυλίων γίνεται από το κρατικό προϋπολογισμό.



## **Τηλεφωνική Γραμμή της Ελληνικής Εταιρείας Αντιρευματικού Αγώνα (2108237302)**

### **Γενικά**

Η τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης είναι μια υπηρεσία της ΕΛ.Ε.ΑΝ.Α. ανοικτή σε όλους όσοι αντιμετωπίζουν πρόβλημα με τις αρθρώσεις τους. Είναι ελεύθερη, εμπιστευτική γραμμή, που προσφέρει υποστήριξη και παρέχει πληροφορίες μέσω τηλεφώνου, γραπτής ή ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή απευθύνεται σε άτομα που μόλις έγινε η διάγνωσή τους, αλλά μέλη των οικογενειών τους που θέλουν να ξέρουν πώς θα στηρίξουν τα αγαπημένα τους πρόσωπα που πάσχουν από αρθρίτιδα και ρευματισμό.

### **Σκοπός**

Σκοπός της τηλεφωνικής αυτής γραμμής είναι να παρέχει πληροφορίες και ψυχολογική στήριξη στους ασθενείς και τις οικογένειές τους για να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα με αισιοδοξία και δύναμη. Σε στηρίζει για να πάρεις τον έλεγχο της αρθρίτιδας στα χέρια σου και σε καλεί να συμμετέχεις στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στους ρευματοπαθείς.

### **Έδρα Γραμμής**

Κυψέλης 2, Αθήνα

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η τηλεφωνική αυτή γραμμή λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα – Παρασκευή από τις 10:00π.μ. – 16:00μ.μ.. Στα τηλεφωνήματα απαντούν έμπειροι γιατροί πάνω στα ρευματολογικά θέματα καθώς και επιστήμονες ψυχικής υγείας.

### **Άντληση Κονδυλίων**

Η άντληση κονδυλίων γίνεται από χορηγίες και από δωρεές.

## **Τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης για τους νεφροπαθείς (211 4033831)**

### **Γενικά**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή στήριξης ξεκίνησε την λειτουργία της τον Ιούνιο του 2011, και λειτουργεί με την Πρωτοβουλία του Πανελληνίου Συνδέσμου Νεφροπαθών (ΠΣΝ).

### **Πληθυσμός – Στόχος**

Στην συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή μπορούν να καλέσουν νεφροπαθείς ασθενείς.

### **Σκοπός**

Σκοπός της συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής είναι να προσφέρει ανακούφιση στους νεφροπαθείς που πέραν του σωματικού πόνου, βιώνουν καθημερινά και το ψυχολογικό βάρος της αντιμετώπισης της νόσου.

### **Έδρα Γραμμής**

Βασ. Σοφίας 90 - Αθήνα

### **Ωράριο Λειτουργίας – Στελέχωση**

Η συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί δύο φορές την εβδομάδα κάθε Δευτέρα από τις 18:00μ.μ. – 19:00μ.μ. και κάθε Τρίτη από τις 12:00π.μ. – 13:00μ.μ. Την συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή στελεχώνει μια ψυχολόγος.

### **Η άντληση κονδυλίων**

γίνεται από χορηγίες και από δωρεές.

## **5.3 Επιπλέον γραμμές**

Κατά την διάρκεια αναζήτησης των τηλεφωνικών γραμμών άμεσης κοινωνικής βοήθειας που λειτουργούν στην Ελλάδα, δόθηκε πληροφόρηση σχετικά με ορισμένες τηλεφωνικές γραμμές που είχαν την ιδιότητα της τηλεφωνικής γραμμής άμεσης κοινωνικής βοήθειας. Έπειτα από έναν έλεγχο, όμως, διαπιστώθηκε ότι αυτές οι τηλεφωνικές γραμμές δεν λειτουργούν πλέον με την παραπάνω ιδιότητα ή έχουν καταργηθεί. Έτσι, σημειώνονται οι εξής τηλεφωνικές γραμμές:

- «Βαβέλ» ψυχολογική στήριξη για μετανάστες (210-8616266) η οποία γραμμή πλέον δεν παρέχει ψυχολογική υποστήριξη αλλά λειτουργεί μόνο για να δώσει πληροφορίες ενώ η ψυχολογική στήριξη παρέχεται στο ίδιο το κέντρο και όχι τηλεφωνικά.
- 175 Η τηλεφωνική αυτή γραμμή έχει καταργηθεί,
- 2310- 422091→ Ανοιχτή Γραμμή για το AIDS στην Θεσσαλονίκη η οποία δεν λειτουργεί προσωρινά.
- Η γραμμή «γιατροί χωρίς Σύνορα» η οποία παρέχει την στήριξη της μόνο εκτός Ελλάδας.
- Η γραμμή «sos για την ηπατίτιδα» η οποία δεν λειτουργεί προσωρινά
- Η γραμμή «1144 hoMed» η οποία παρέχει ιατρικές υπηρεσίες δεν λειτουργεί σε περιοχές εκτός Αθηνών.
- Η γραμμή 1016 «sos γιατροί η οποία παρέχει ιατρικές υπηρεσίες δεν λειτουργεί σε περιοχές εκτός Αθηνών.
- Η γραμμή 1151 «γιατροί κατ' οίκον» γιατροί η οποία παρέχει ιατρικές υπηρεσίες δεν λειτουργεί σε περιοχές εκτός Αθηνών.
- Τηλεφωνική Γραμμή για τους gay, lesbian, bisexual, transsexual ατόμων ( 210- 3223760 ) η οποία δεν λειτουργεί προσωρινά.
- Τηλεφωνική γραμμή στήριξης για το τζόγο (800111040) με την οποία δεν μπορέσαμε να επικοινωνήσουμε λόγω διοικητικών προβλημάτων της γραμμής.

#### **5.4.ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ**

Στο παρόν κεφάλαιο έγινε παρουσίαση των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης που υπάρχουν στην Ελλάδα, ανάλυσή τους ανά πληθυσμιακή ομάδα, με πλήρη παρουσίαση του προφίλ τους και όλων όσων χρειάζεται να γνωρίζει κάποιος για κάθε τηλεφωνική γραμμή.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>**

### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ONLINE ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ**

#### **6.1 Εισαγωγή**

Στη χώρα μας, όπως έχει ήδη αναφερθεί, η διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία βρίσκονται σε αρκετά πρώιμο στάδιο. Μόλις τα τελευταία χρόνια, ιστοσελίδες με επιστημονικό περιεχόμενο που αφορούν στην ψυχική υγεία, ενέταξαν αυτήν την νέα εφαρμογή στις υπηρεσίες που ήδη προσέφεραν. Η όλο και περισσότερη διάδοση, όμως, της διαδικτυακής υποστήριξης οδήγησε στη σύνθεση διεπιστημονικών ομάδων καθαρά με σκοπό τη δημιουργία μιας ιστοσελίδας που να προσφέρει online συμβουλευτική. Στην ανασκόπηση που έγινε σε αυτές, γίνεται λόγος για παροχή αποκλειστικά και μόνο συμβουλευτικής στήριξης και σε καμιά περίπτωση ψυχοθεραπείας· αναφέρουν πως η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να λειτουργήσει συμπληρωματικά και υποστηρικτικά στην ψυχοθεραπεία, χωρίς όμως να μπορεί η online να αντικαταστήσει την πρόσωπο-με-πρόσωπο ψυχοθεραπεία.

Ως εκ τούτου, κρίνεται σκόπιμο στην παρουσίαση αυτών των ιστοσελίδων στο παρόν κεφάλαιο, ο όρος «online ψυχοθεραπεία» να παραληφθεί. Αξίζει, ωστόσο, να σημειωθεί πως στο εξωτερικό οι ειδικοί εφαρμόζουν διαδικτυακή ψυχοθεραπεία και μιλούν για σημαντικά ποσοστά συμμετοχής (Amichai-Hamburger, 2005).

Τέλος, οι ιστοσελίδες online συμβουλευτικής που θα παρουσιαστούν ανήκουν είτε σε ινστιτούτα είτε έχουν δημιουργηθεί από διεπιστημονικές ομάδες· δεν παρουσιάζονται ιστοσελίδες που ανήκουν σε ιδιώτες συμβούλους.

#### **6.2. Παρουσίαση ηλεκτρονικών ιστοσελίδων online συμβουλευτικής από υπηρεσίες**

- [www.epsyme.com](http://www.epsyme.com) – Εργαστήρι Ψυχοκοινωνικών Μελετών «πρόσωπον γίγνεσθαι».

Είναι μια ιδιωτική πρωτοβουλία ειδικών επιστημόνων ψυχικής υγείας με σκοπό την προαγωγή έρευνας και εκπαίδευσης στη συμβουλευτική,

την ψυχοδιάγνωση και την προσωπική ανάπτυξη, αλλά και την ψυχοθεραπεία. Το επιστημονικό προσωπικό απαρτίζεται από ψυχολόγους, ψυχοθεραπευτές/-τριες και ψυχιάτρους, οι οποίοι ακολουθούν το ρεύμα του Carl Rogers και την προσωποκεντρική προσέγγιση στη θεραπεία.

Η online συμβουλευτική γίνεται με τηλεδιάσκεψη μέσω του προγράμματος Skype και έχει διάρκεια 45 λεπτά. Οι ενδιαφερόμενοι/-ες μπορούν να εισέλθουν στην προαναφερθείσα ιστοσελίδα και να συμπληρώσουν την αντίστοιχη φόρμα ενδιαφέροντος. Το κόστος της υπηρεσίας δεν αναφέρεται στην ιστοσελίδα, αλλά οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να πάρουν πληροφορίες από το τηλέφωνο επικοινωνίας που δίνεται. Αξίζει να σημειωθεί πως η υπηρεσία παρέχει έκπτωση σε φοιτητές/-τριες, ανέργους/-ες, στα μέλη του ΕΨΜ και σε ΑμεΑ. Η πληρωμή γίνεται είτε μέσω κατάθεσης σε τραπεζικό λογαριασμό, είτε ηλεκτρονικά με πιστωτική κάρτα μέσω της υπηρεσίας PayPal και οι συνεδρίες προπληρώνονται.

Τα θέματα που μπορούν να συζητηθούν καλύπτουν ευρύ φάσμα ζητημάτων που απασχολούν το σύγχρονο άνθρωπο, από τη διακοπή του καπνίσματος και άλλων κακών συνηθειών μέχρι τις κρίσεις πανικού και τις δυσκολίες των σχέσεων. Τέλος, η δομή προσφέρει και στήριξη μέσω τηλεφώνου ([www.epsyme.com](http://www.epsyme.com)).

○ **[www.psychology.gr](http://www.psychology.gr)**

Ιστοχώρος παροχής διαδικτυακής συμβουλευτικής από ψυχολόγους, συμβούλους ψυχικής υγείας και ψυχοθεραπευτές/-τριες. Οι συνεδρίες πραγματοποιούνται μέσω net-meeting, ενός παραθύρου διαλόγου δηλαδή και με τηλεδιάσκεψη μέσω Skype. Διαρκούν 50 λεπτά και το κόστος φτάνει στα 30€ ανά συνεδρία. Για εκείνους/-ες που ενδιαφέρονται για αρκετές συνεδρίες, υπάρχουν οικονομικά πακέτα πολλών συνεδριών με έκπτωση στην τιμή. Και εδώ οι συνεδρίες προπληρώνονται.

Οι δυνητικοί χρήστες μπορούν να μοιραστούν με του/τις συμβούλους οτιδήποτε είναι αυτό που τους απασχολεί και να λάβουν την αντίστοιχη στήριξη ([www.psychology.gr](http://www.psychology.gr)).

- **[www.askitis.gr](http://www.askitis.gr)** - Ινστιτούτο Ψυχικής και Σεξουαλικής Υγείας.

Οι εξειδικευμένοι συνεργάτες του κέντρου (ψυχολόγοι, σύμβουλοι ψυχικής υγείας) προσφέρουν συμβουλευτική μέσω τηλεδιάσκεψης και του προγράμματος Skype. Οι ενδιαφερόμενοι/-ες μπορούν μέσω της ιστοσελίδας να κάνουν τη σχετική αίτηση και θα λάβουν απάντηση εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών για την επιβεβαίωση του ραντεβού τους. Εναλλακτικά, το κλείσιμο του ραντεβού μπορεί να γίνει και τηλεφωνικά.

Το κόστος της κάθε συνεδρίας ανέρχεται στα 70€ και η πληρωμή γίνεται μέσω κατάθεσης σε τραπεζικό λογαριασμό, μέσω PayPal με πιστωτική κάρτα ή κατόπιν συνεννοήσεως.

Οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν οι ίδιοι τον/την σύμβουλο που επιθυμούν και συζητήσουν μαζί του/της θέματα που αφορούν σε ψυχοσεξουαλικές δυσκολίες ([www.askitis.gr](http://www.askitis.gr)).

- **[www.stirizo.gr](http://www.stirizo.gr)**

Ιστοσελίδα που έχει συσταθεί από μια ομάδα συμβούλων ψυχικής υγείας με σκοπό να αποτελέσει πηγή πληροφοριών και μοίρασμα γνώσεων σχετικά με την προσωποκεντρική προσέγγιση του Carl Rogers, αλλά την παροχή online ψυχολογικής στήριξης και συμβουλευτικής.

Η συμβουλευτική μπορεί να γίνει μέσω online chat, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail) με το/τη σύμβουλο που προτιμάται και μέσω του διαδικτυακού διαλόγου (forum) της ιστοσελίδας. Οι ενδιαφερόμενοι/-ες μπορούν να κλείσουν τα ραντεβού τους από Δευτέρα-Πέμπτη με την προϋπόθεση να έχουν μεσολαβήσει 48 ώρες αν πρόκειται για online συνεδρία.

Τέλος, όλες οι υπηρεσίες της δομής προσφέρονται δωρεάν ([www.stirizo.gr](http://www.stirizo.gr)).

- **[www.feelwelltoday.com](http://www.feelwelltoday.com)**

Υπηρεσία παροχής διαδικτυακής συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης από συμβούλους ψυχικής υγείας, οικογενειακούς συμβούλους, ψυχολόγους και ψυχοθεραπευτές.

Η στήριξη παρέχεται μέσω τηλεδιάσκεψης (Skype), ηλεκτρονικού διαλόγου σε πραγματικό χρόνο (msn), ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail) αλλά και μέσω τηλεφώνου. Για να γίνει χρήση των υπηρεσιών απαιτείται η εγγραφή του/της ενδιαφερόμενου/-ης ως μέλος του site.

Οι συνεδρίες μπορούν να πραγματοποιηθούν από Δευτέρα-Παρασκευή από τις 7.00 π.μ.-11 μ.μ.

Η μια συνεδρία διάρκειας 55 λεπτών κοστίζει 65€, ενώ μια συνεδρία διάρκειας 35 λεπτών κοστίζει 50€. Το κόστος του e-mail είναι 28€ και η απάντηση από τον/την σύμβουλο έρχεται εντός μιας εργάσιμης ημέρας. Ακόμη, υπάρχουν πακέτα προσφορών για ένα σύνολο συνεδριών ή e-mails. Η πληρωμή γίνεται μέσω κατάθεσης του ποσού σε τραπεζικό λογαριασμό ή μέσω πιστωτικής κάρτας (PayPal).

Τέλος οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθυνθούν στους/στις συμβούλους της ιστοσελίδας με οποιοδήποτε αίτημα και επιπλέον μπορούν να παραχθούν συμβουλές διατροφής από εξειδικευμένη διατροφολόγο ([www.fellwelltoday.com](http://www.fellwelltoday.com)).

○ **[www.beingwellonline.gr](http://www.beingwellonline.gr)**

Μια ιστοσελίδα παροχής διαδικτυακής συμβουλευτικής, η οποία όμως ήταν εκτός λειτουργίας λόγω συντήρησης και έτσι δεν κατέστη δυνατή η συλλογή περαιτέρω πληροφοριών γι' αυτήν.

Σε όλες τις παραπάνω ιστοσελίδες γίνεται παρουσίαση όλων των ειδικών που εργάζονται σε αυτές με πλήρη αναφορά στις σπουδές και την επαγγελματική τους εμπειρία, τους τομείς που ειδικεύεται ο καθένας/-μια από αυτούς στην online στήριξη και όπου υπάρχει η δυνατότητα επιλογής, ο/η χρήστης γνωρίζει ακόμα πιο συγκεκριμένα με ποιον/-α θα συνεργαστεί.

○ **[1114a@kethea-alfa.gr](mailto:1114a@kethea-alfa.gr)**

Διεύθυνση παροχής τηλε-συμβουλευτικής μέσω e-mail για ενήλικες και παιδιά άνω των 15 ετών που έχουν ζητήματα εξάρτησης από τον τζόγο. Χωρίς να γίνεται σαφής διευκρίνιση για το προσωπικό που λαμβάνει και απαντά στα e-mails, η διεπιστημονική ομάδα του προγράμματος απαρτίζεται από ψυχιάτρους, ψυχολόγους, κοινωνικούς/-ες λειτουργούς και οικογενειακούς θεραπευτές/-τριες. Οι ενδιαφερόμενοι/-ες μπορούν να

στείλουν τα e-mails του από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 9<sup>00</sup> – 21<sup>00</sup> , χωρίς χρέωση.

### **6.3. Ανακεφαλαίωση**

Όπως εύκολα παρατηρεί κανείς, οι ιστοσελίδες που υπάρχουν στη χώρα μας για διαδικτυακή ψυχολογική στήριξη και συμβουλευτική, είναι ελάχιστες, εν συγκρίσει μάλιστα και με τις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης.

Ακόμη, μέσω της βιβλιογραφικής επισκόπησης εκτιμάται πως η ανάγκη των ανθρώπων για περισσότερες και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες στο φάσμα της ψυχολογικής στήριξης και συμβουλευτικής θα είναι το εφιαλτήριο στη δημιουργία νέων στο εγγύς μέλλον. Η πρωτοβουλία, άλλωστε αρκετών ιδιωτών στον εμπλουτισμό των υπηρεσιών τους με την εφαρμογή online υποστήριξης, αποτελεί έναν θετικό οϊωνό, που επιβεβαιώνει την παραπάνω θέση.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **7.1 Σχεδιασμός της έρευνας**

Ο σχεδιασμός της έρευνας αφορά στη διαχείριση της ερευνητικής εργασίας, που πρέπει να αντιμετωπιστεί σαν ένα σύνολο από ξεχωριστά αλλά συσχετιζόμενα στάδια δραστηριοτήτων που πρέπει να ολοκληρωθούν στο σύνολό τους για να θεωρηθεί ότι έχει τελειώσει η μελέτη. Παρά το ότι οι επιμέρους δραστηριότητες προφανώς διαφέρουν ως προς την σημαντικότητά τους, η καθεμία ξεχωριστά πρέπει να σχεδιαστεί με τον ίδιο βαθμό λεπτομέρειας για να καταδεχτεί ξεκάθαρα ο ιδανικός χρόνος μέσα στον οποίο πρέπει να ολοκληρώνονται για να διασφαλίζεται η ομαλή εξέλιξη του ερευνητικού έργου.

Οι σημαντικότεροι σκοποί που εξυπηρετεί αυτός ο σχεδιασμός μπορεί να θεωρηθούν οι εξής:

- α)** Η διασαφήνιση των σκοπών και των στόχων του ερευνητή.
- β)** Ο προσδιορισμός των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την επίτευξη αυτών των στόχων καθώς και της σειράς με την οποία πρέπει να πραγματοποιηθούν.
- γ)** Ο προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ή «ορόσημων» της έρευνας, που όταν φτάνει κανείς, πρέπει να στέκεται για να εκτιμήσει την πρόοδο του ερευνητικού έργου και ενδεχόμενα να επανεκτιμήσει την ορθότητα του ερευνητικού σχεδίου.
- δ)** Η διευκόλυνση του υπολογισμού των χρονικών διαστημάτων που απαιτεί η επίτευξη των επιμέρους σταδίων, πράγμα που συμβάλλει στον σαφέστερο προσδιορισμό του χρονικού ορίζοντα της σχετικής διαδικασίας.
- ε)** Η διασφάλιση της αποτελεσματικής χρήσης των βασικών πόρων και ιδιαίτερα εκείνων που βρίσκονται στον αποκλειστικό έλεγχο του ίδιου του ερευνητή.
- στ)** Ο προσδιορισμός των προτεραιοτήτων που θα ισχύσουν από τη στιγμή που θα αρχίσει η έρευνα.
- η)** Η χρήση του ως οδηγού του αυξάνει τις πιθανότητες επιτυχούς και έγκαιρης ολοκλήρωσης του ερευνητικού έργου (HOWARD –SHARP, 2001).

## **7.2 Μεθοδολογική προσέγγιση**

Η ερευνητική αυτή μελέτη είναι τύπου επισκόπησης δείγματος. Η έρευνα επιχειρεί να διερευνήσει εάν οι επαγγελματίες υγείας και πρόνοιας έχουν λάβει ενημέρωση και γνώση για τη χρήση των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική και αν έχουν κάνει χρήση ανάλογων εφαρμογών.

## **7.3 Σκοποί και στόχοι της έρευνας**

Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή και η μελέτη της διάδοσης των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική σε αντιπροσωπευτικό δείγμα επαγγελματιών υγείας και πρόνοιας στις δημόσιες υπηρεσίες και ΜΚΟ της Πάτρας. Τους επιμέρους στόχους της ερευνητικής διαδικασίας αποτελούν:

- α) μελέτη ενημέρωσης και γνώσης της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική από τους επαγγελματίες υγείας και πρόνοιας,
- β) καταγραφή της έκτασης της χρησιμοποίησης των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική από τους επαγγελματίες υγείας και πρόνοιας και τέλος,
- γ) περιγραφή των διάφορων μορφών των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική.

## **7.4 Ερευνητικές υποθέσεις και ερωτήματα έρευνας**

Τα ερωτήματα και οι υποθέσεις που προέκυψαν από τη μελέτη έχουν ως εξής:

- α) αν η έκταση χρήσης των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική από τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και πρόνοιας θα είναι η ίδια με αυτή που αναφέρεται στη διεθνή βιβλιογραφία,
- β) εκτιμάται οι περισσότεροι/-ες επαγγελματίες ψυχικής υγείας και πρόνοιας να είναι ενημερωμένοι/-ες για την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική
- γ) αναμένεται η βασική εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας και πρόνοιας να μην καλύπτει το φάσμα των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική και

δ) αναμένεται οι περισσότεροι επαγγελματίες ψυχικής υγείας και πρόνοιας να γνωρίζουν τις συχνότερα διαφημισμένες από τα ΜΜΕ τηλεφωνικές γραμμές στήριξης.

### **7.5 Πιλοτική Έρευνα**

Η πιλοτική μελέτη προηγήθηκε της κύριας και καθορίστηκαν, τα παρακάτω (Bell, 2001.):

- Ο χρόνος συμπλήρωσης τους ερωτηματολογίου.
- Η ύπαρξη ασαφών ερωτήσεων.
- Οι πιθανές αντιρρήσεις για την διατύπωση ερωτήσεων.
- Η πιθανή παράλειψη κάποιου θέματος.
- Η ποιότητα των οδηγιών.
- Η ποιότητα και η εμφάνιση του ερωτηματολογίου.
- Πιθανά σχόλια πάνω στην διαδικασία.

Με βάση τα συμπεράσματα από τα παραπάνω στοιχεία πραγματοποιήθηκε η πιθανή διόρθωση τους ερωτηματολογίου της κύριας έρευνας. Το αρχικό ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 2 επαγγελματίες ψυχικής υγείας και πρόνοιας. Με βάση τη πιλοτική μελέτη η οποία διενεργήθηκε:

- Τροποποιήθηκε ένας αριθμός ερωτήσεων από το ερωτηματολόγιο, διότι τα «προκατασκευασμένα» ερωτηματολόγια πρέπει να τροποποιούνται και να δοκιμάζονται μέσω πιλοτικών μελετών (FAULKNER, 1999), ενώ
- Επαναδιατυπώθηκε ένας αριθμός από τις ερωτήσεις της συνέντευξης με στόχο την καλύτερη κατανόηση των ερωτηθέντων.
- Η τελική μορφή του ερωτηματολογίου που τελικά διανεμήθηκε και της συνέντευξης που καταγράφηκε παρατίθεται στο Παράρτημα.

### **7.6 Πληθυσμός-Δείγμα**

Ο πληθυσμός στον οποίο αφορά η έρευνα είναι οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας και πρόνοιας στις υπηρεσίες και ΜΚΟ της Πάτρας. Το

δείγμα θα είναι καθολικό και θα συλλεχθεί από καταλόγους μέσω του διαδικτύου.

Τα κριτήρια-φίλτρα που ορίστηκαν για είναι η έρευνα όσο το δυνατόν εγκυρότερη είναι αφενός η ιδιότητα των ερωτώμενων (επαγγελματίες ψυχικής υγείας και πρόνοιας) και αφετέρου τα ερωτηματολόγια με δυσανάγνωστες απαντήσεις.

## 7.7 Ερευνητικά Εργαλεία

Εργαλείο της συγκεκριμένης έρευνας αποτελεί το αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο με κλειστές, αλλά και ανοιχτές ερωτήσεις που το χαρακτηρίζει η ανωνυμία. Οι άξονες στους οποίους βασίστηκε η ερευνητική ομάδα για την κατασκευή του ερωτηματολογίου και κινήθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα είναι οι εξής:

1<sup>ος</sup> άξονας: διερεύνηση του εύρους της ενημέρωσης των επαγγελματιών υγείας και πρόνοιας για την γενικότερη χρήση των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική,

2<sup>ος</sup> άξονας: διερεύνηση της χρήσης των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης και της online συμβουλευτικής από τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας,

3<sup>ος</sup> άξονας: διερεύνηση της κατάρτισής τους στον τομέα αυτόν και τέλος,

4<sup>ος</sup> άξονας: διερεύνηση των προτάσεών τους για την ενδυνάμωση των επαγγελματιών υγείας και πρόνοιας στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στη συμβουλευτική.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τέσσερις θεματικές ενότητες, την ενημέρωση και χρήση των νέων τεχνολογιών από τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και πρόνοιας, την οποία απαρτίζουν οι ερωτήσεις 11,12,13,14,19,22 και 23, την εκπαίδευση και κατάρτιση των επαγγελματιών που αντιπροσωπεύουν οι ερωτήσεις 15,16,17 και 18, τις στάσεις και αντιλήψεις σχετικά με τις νέες τεχνολογίες και συμβουλευτική που αποτελούν οι ερωτήσεις 20,21,24 και 25 και τέλος οι ερωτήσεις 1-10 αφορούν σε προσωπικά-δημογραφικά στοιχεία.

Το ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται σαν ένα έντυπο, στο οποίο σημειώνονται οι απαντήσεις ή αντιδράσεις του ερωτώμενου. Κάτω από αυτό το πρίσμα, δύο είδη ερωτηματολογίων υπάρχουν:

1. «Τα απευθείας από τον ίδιο τον ερωτώμενο συμπληρούμενα ερωτηματολόγια όπου το άτομο «τσεκάρει» μόνο του τις απαντήσεις του στο ερωτηματολόγιο» και

2. «Τα εμμέσως συμπληρούμενα ερωτηματολόγια όπου ο συνεντευκτής σημειώνει τις απαντήσεις που του δίνει το άτομο» (Javeau, 2000). Πρακτικά, ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να συμπληρωθεί με τρεις διαφορετικούς τρόπους:

1. «Με αλληλογραφία: τα ερωτηματολόγια αποστέλλονται ταχυδρομικά στα επιλεγμένα άτομα του δείγματος με την παράκληση να επιστραφούν συμπληρωμένα, όπως πρέπει.
2. Με απευθείας συνομιλία: το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται κατά την διάρκεια ή μετά από την πρόσωπο με πρόσωπο συνομιλία- συνέντευξη μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενου.
3. Με το τηλέφωνο: τα ερωτηματολόγια συμπληρώνονται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας» (Javeau, Howard & Shard, 2000).

## 7.8 Δυσκολίες της έρευνας

Μία από τις δυσκολίες της έρευνας προς την ερευνητική ομάδα ήταν η άδεια του/της προϊστάμενου/-ης κάθε κοινωνικής υπηρεσίας/τομέα, ώστε να μας επιτραπεί η διανομή των ερωτηματολογίων στο επιστημονικό προσωπικό.

Παράλληλα, δυσκολία στην ερευνητική διαδικασία αποτέλεσε η έλλειψη της αναμενόμενης υπευθυνότητας στην προσπάθειά μας, και αυτό συνέβη διότι το διάστημα της διανομής των ερωτηματολογίων υπήρχαν έντονες πολιτικές εξελίξεις όπως η εργασιακή εφεδρία σε κάποιες από τις υπηρεσίες, με αποτέλεσμα οι επαγγελματίες να μην έχουν χρόνο ή ακόμη και την επιθυμία να συμμετάσχουν στην έρευνά μας, εφόσον είχαν σημαντικές αλλαγές στις υπηρεσίες τους ή ακόμη αντιμετώπισαν και θέματα απολύσεων.

Επίσης η καλοκαιρινή περίοδος που διανεμήθηκαν τα ερωτηματολόγια δεν ευνόησε καθώς πολλοί από τους επαγγελματίες έλλειπαν λόγω καλοκαιρινής άδειας. Ως αποτέλεσμα δεν κατέστη δυνατή η συγκέντρωση των ερωτηματολογίων που είχαν αρχικά διανεμηθεί, καθώς από τα 80 συλλέχθηκαν τα 69.

## 7.9 Τόπος και χρόνος διεξαγωγής της έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη στα κατά τόπους γραφεία των δημόσιων υπηρεσιών και ΜΚΟ της Πάτρας από 10/7/2011 έως 13/9/2011.

## 7.10 Ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας της έρευνας

Ο Κώδικας της Νυρεμβέργης και η Διακήρυξη του Ελσίνκι είναι δύο διεθνώς αναγνωρισμένοι κώδικες ηθικής της έρευνας ενώ το 1976 συντάχθηκε το Belmont Report από το οποίο θεσπίστηκαν τρεις βασικές αρχές στις οποίες στηρίζονται τα κριτήρια ηθικής της συμπεριφοράς στην έρευνα. Οι τρεις αυτές βασικές αρχές είναι : Η αρχή του οφέλους και της μη βλάβης, η αρχή σεβασμού για την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και η αρχή της δικαιοσύνης.

Η παρούσα ερευνητική μελέτη εκπονήθηκε σύμφωνα με τις επιταγές που ορίζουν οι Κώδικες Ηθικής της έρευνας διασφαλίζοντας για τα υποκείμενα που συμμετείχαν στην έρευνα τα παρακάτω δικαιώματα:

- Δικαίωμα να μην υποστούν βλάβη.
- Δικαίωμα για πλήρη διαφάνεια.
- Δικαίωμα αυτοαπόφασης.
- Δικαίωμα για ιδιωτικότητα, ανωνυμία και εμπιστευτικότητα

## 7.11 Κωδικοποίηση και Στατιστική Ανάλυση

Μετά την συλλογή των δεδομένων οι απαντήσεις κωδικοποιήθηκαν. Έγινε η εισαγωγή των στοιχείων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή με την χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 16.0 για Windows. Έπειτα από κατάλληλη στατιστική επεξεργασία των ποσοτικών μεταβλητών, αναλύθηκαν οι σχέσεις των απαντήσεων με βάση τα έτη υπηρεσίας, την ηλικία, το φύλο, κ.λ.π των ερωτώμενων με πίνακες συνάφειας, στατιστική σημαντικότητα, δείκτες συνάφειας.

Για την ανάλυση των δεδομένων ακολουθήθηκε κάποια διαδικασία, η οποία συμπεριλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

1. Κατοχύρωση των δεδομένων με αυστηρή αρίθμηση και καταγραφή των ερωτηματολογίων
2. Έλεγχος των δεδομένων, για την αξιόπιστη καταχώρησή τους στο στατιστικό πρόγραμμα.
3. Διενέργεια στατιστικών ελέγχων.
4. Ανάλυση και μελέτη των αποτελεσμάτων (πίνακες συχνοτήτων και πίνακες συνάφειας).
5. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται παρακάτω με τη μορφή:

## 7.12 Περιγραφική κατανομή του Δείγματος

### Περιγραφική κατανομή των απαντήσεων

Τα αποτελέσματα συντάχθηκαν σε πίνακες στους οποίους αναφέρεται το όνομα της μεταβλητής καθώς και η αντίστοιχη ερώτηση στην οποία αναφέρεται. Επίσης αναφέρονται οι εξεταζόμενες ομάδες καθώς και τα σύνολα των απαντήσεων.

### Στατιστικές συγκρίσεις

Για να διαπιστωθεί αν ορισμένες κατηγορίες ερωτηθέντων με βάση τα ατομικά (φύλο, ηλικία, έτη υπηρεσίας, σπουδές) χαρακτηριστικά, έδωσαν διαφοροποιημένες απαντήσεις σε σχέση με κάποιο χαρακτηριστικό, χρησιμοποιήθηκαν πίνακες με τους οποίους συνδυάζονται οι απαντήσεις των δύο ερωτήσεων που μας ενδιαφέρουν. Κάθε κελί δίνει τον αριθμό των ερωτηθέντων. Η στατιστική μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για τον έλεγχο των παρατηρούμενων διαφορών μεταξύ των εξεταζόμενων ομάδων, ήταν το chi-square ή  $\chi^2$ . Επιλέχθηκε γιατί είναι η καταλληλότερη για επεξεργασία δεδομένων από ερωτηματολόγια και σχετικά μικρά δείγματα. Στο τέλος, αναγράφονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τον στατιστικό έλεγχο.

### Ανάλυση των δεδομένων στον H/Y

Κάθε πιθανή απάντηση σε μία ερώτηση κωδικοποιήθηκε με ένα ακέραιο αριθμό ανάλογα με τον αριθμό των δυνατών απαντήσεων. Έπειτα τα δεδομένα εισήχθησαν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή σε μεταβλητές που η κάθε μία αντιπροσώπευε μία ερώτηση. Το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε για την εισαγωγή των κωδικοποιημένων δεδομένων και τη στατιστική επεξεργασία τους, όπως αναφέραμε παραπάνω ήταν το SPSS 16.0 για Windows. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν συντάχθηκαν σε πίνακες στους οποίους αναφέρεται το όνομα της μεταβλητής καθώς και η αντίστοιχη ερώτηση στην οποία αναφέρεται. Επίσης αναφέρονται οι εξεταζόμενες ομάδες καθώς και τα σύνολα των απαντήσεων. Με βάση τα παραπάνω έχουν εξαχθεί και τα συμπεράσματα από την ερευνά μας τα οποία και αναλύονται στη συζήτηση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup>

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

#### Αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά με μορφή πινάκων, ενώ ακολουθεί αντίστοιχο σχήμα με ανάλογη γραφική παράσταση των αποτελεσμάτων για σαφέστερη παρουσίαση τους.

#### A. Δημογραφικά – ατομικά στοιχεία

##### ΕΡΩΤΗΜΑ 1<sup>ο</sup>

##### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

1. Φύλο: Γυναίκα   
Άνδρας

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το φύλο τους.

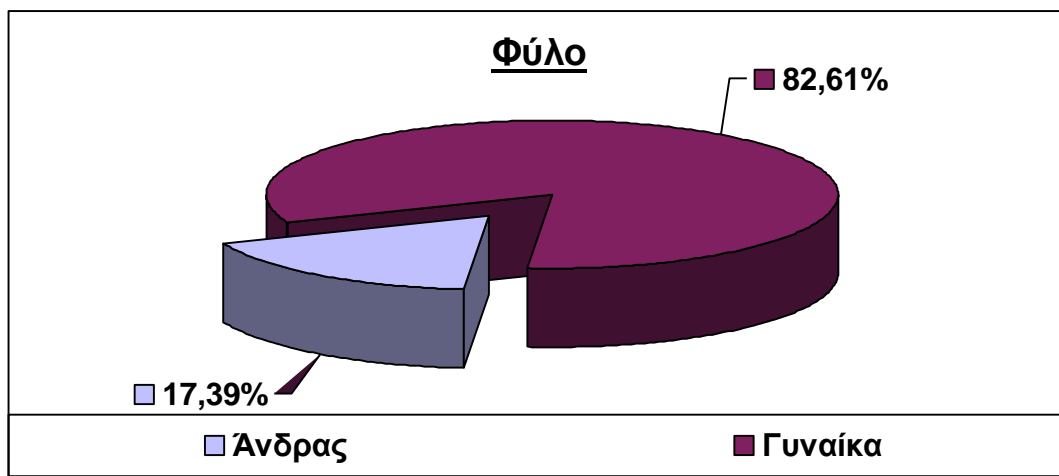
ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	$f(i)^1$	$\%f(i)$
Γυναίκα	57	82,61%
Άνδρας	12	17,39%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 82,61% ( $\%f(i)$ ) απάντησε ότι είναι γυναίκες.

<sup>1</sup> Όπου  $f(i)$  αντιστοιχεί η συχνότητα και  $\%f(i)$  το ποσοστό.



**ΣΧΗΜΑ 1:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το φύλο τους.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 2<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

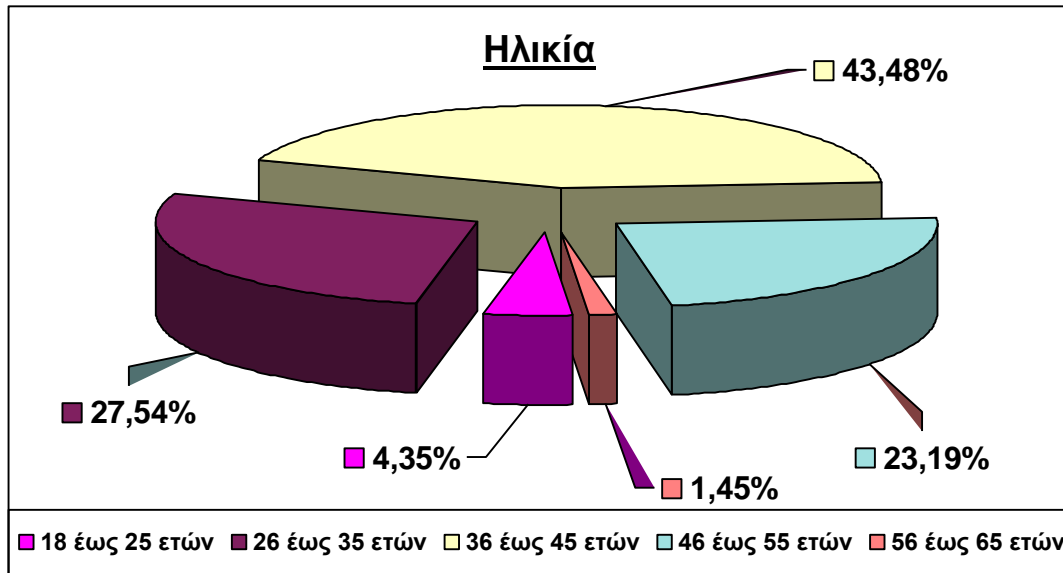
2. Ηλικία: 18 -25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56- 65

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με την ηλικία τους.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
18 έως 25 ετών	3	4,35%
26 έως 35 ετών	19	27,54%
36 έως 45 ετών	30	43,48%
46 έως 55 ετών	16	23,19%
56 έως 65 ετών	1	1,45%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία σε ποσοστό 43,48%(%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 36 έως 45 ετών.

**ΣΧΗΜΑ 2:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με την ηλικία τους.



### ΕΡΩΤΗΜΑ 3<sup>ο</sup>

#### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

#### 3. Ποια είναι η ειδικότητά σας;

- ο Ψυχίατρος
- ο Ψυχολόγος
- ο Κοινωνικός/-ή λειτουργός
- ο Κοινωνιολόγος
- ο Άλλο, προσδιορίστε.....

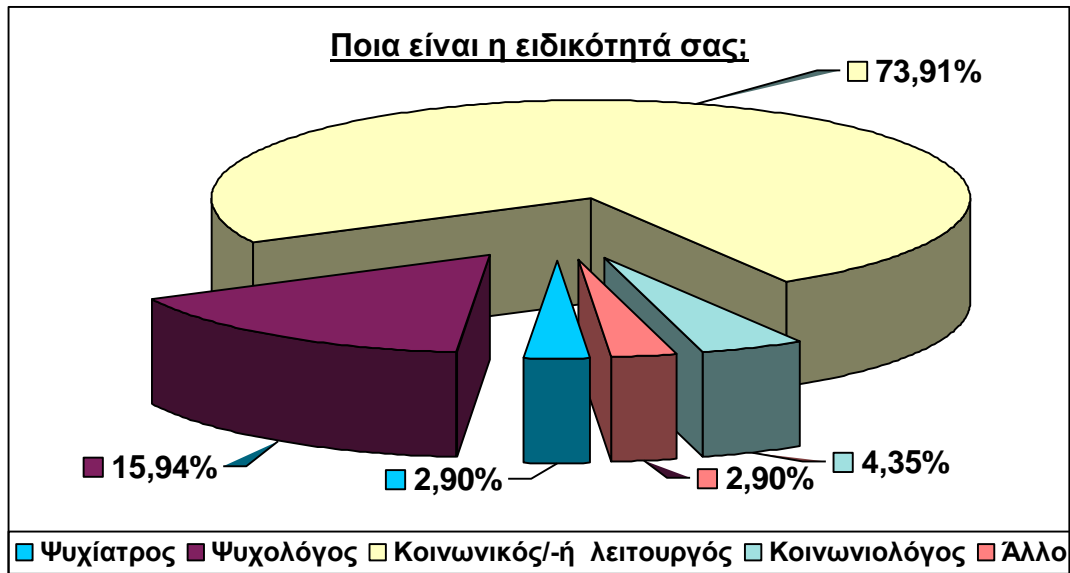
**ΠΙΝΑΚΑΣ 3:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποια είναι η ειδικότητά τους.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ψυχίατρος	2	2,90%
Ψυχολόγος	11	15,94%

Κοινωνικός/ή λειτουργός	51	73,91%
Κοινωνιολόγος	3	4,35%
Άλλο	2	2,90%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η απόλυτη πλειοψηφία σε ποσοστό 73,91% (%f(i)) των ερωτηθέντων απάντησε ότι η ειδικότητά τους είναι Κοινωνικός/-ή λειτουργός.

**ΣΧΗΜΑ 3:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποια είναι η ειδικότητά τους.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 4<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

#### **4. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;**

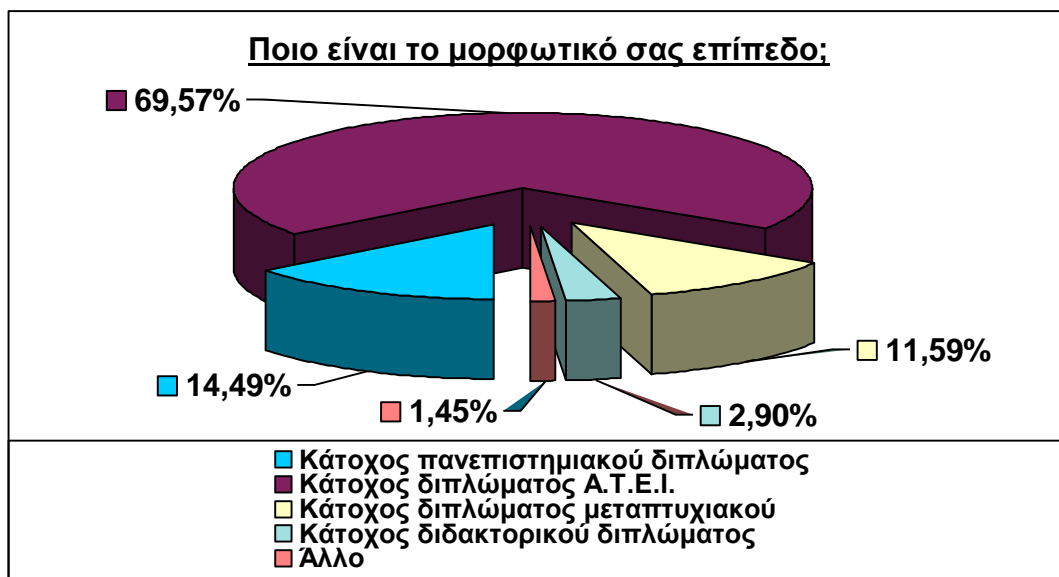
- Κάτοχος πανεπιστημιακού διπλώματος
- Κάτοχος διπλώματος Α.Τ.Ε.Ι.
- Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακού
- Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο.

<b>ΑΠΑΝΤΗΣΗ</b>	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
Κάτοχος πανεπιστημιακού διπλώματος	10	14,49%
Κάτοχος διπλώματος Α.Τ.Ε.Ι.	48	69,57%
Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακού	8	11,59%
Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος	2	2,90%
Άλλο	1	1,45%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η απόλυτη πλειοψηφία (ποσοστό 69,57%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι κάτοχος διπλώματος Α.Τ.Ε.Ι.

**ΣΧΗΜΑ 4:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 5<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**5. Ποιος είναι ο επιμέρους τομέας της υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε;**

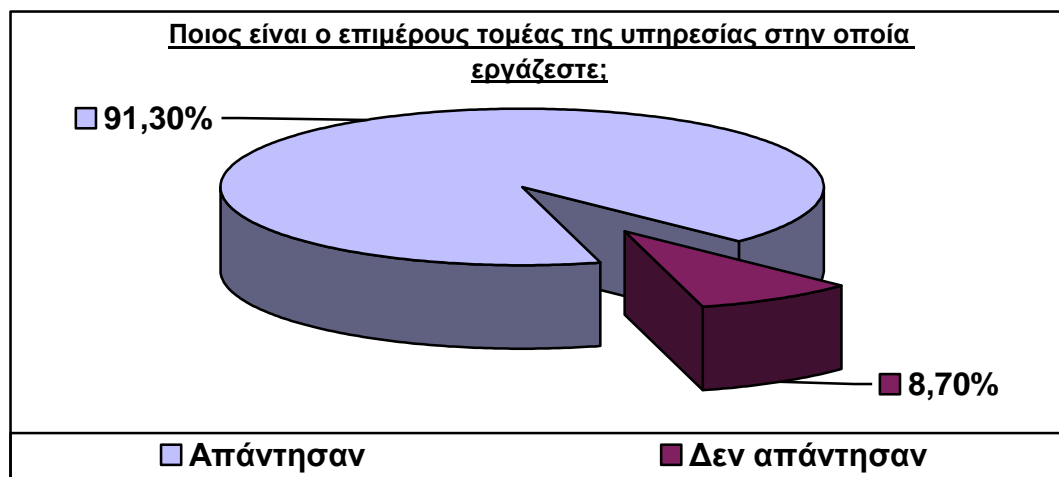
**ΠΙΝΑΚΑΣ 5 (Συνοπτικός):** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιος είναι ο επιμέρους τομέας της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται.<sup>2</sup>

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Απάντησαν	63	91,30%
Δεν απάντησαν	6	8,70%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η απόλυτη πλειοψηφία σε ποσοστό 91,30%(%f(i)) έδωσε απάντηση στην ερώτηση.

<sup>2</sup> Αναλυτική λίστα των απαντήσεων βρίσκεται στον Πίνακα 5 του Παραρτήματος.

**ΣΧΗΜΑ 5:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιος είναι ο επιμέρους τομέας της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται.



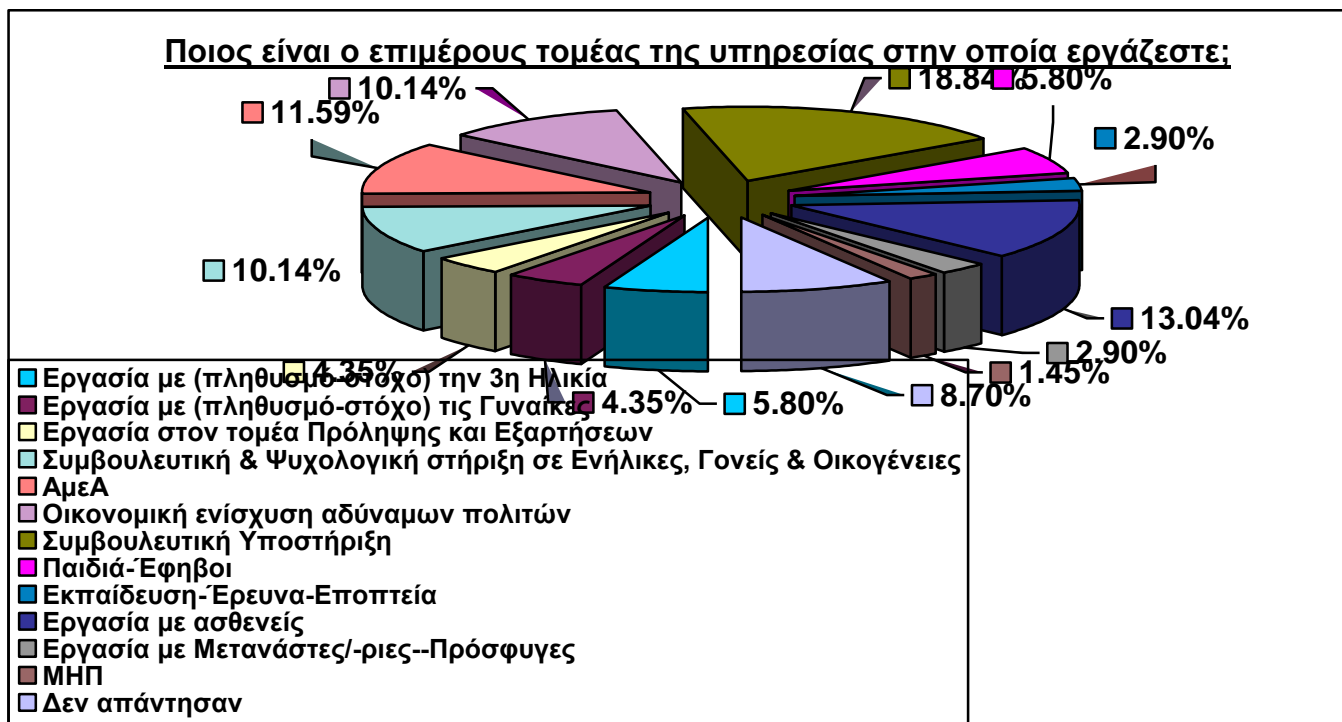
**ΠΙΝΑΚΑΣ 5 (Ομαδοποιημένος):** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιος είναι ο επιμέρους τομέας της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Εργασία με (πληθυσμό-στόχο) την 3η Ηλικία	4	5,80%
Εργασία με (πληθυσμό-στόχο) τις Γυναίκες	3	4,35%
Εργασία στον τομέα Πρόληψης και Εξαρτήσεων	3	4,35%
Συμβουλευτική & Ψυχολογική στήριξη σε Ενήλικες, Γονείς & Οικογένειες	7	10,14%
ΑμεΑ	8	11,59%
Οικονομική ενίσχυση αδύναμων πολιτών	7	10,14%
Συμβουλευτική Υποστήριξη	13	18,84%
Παιδιά-Έφηβοι	4	5,80%

Εκπαίδευση-Έρευνα-Εποπτεία	2	2,90%
Εργασία με ασθενείς	9	13,04%
Εργασία με Μετανάστες/-ριες--Πρόσφυγες	2	2,90%
ΜΗΠ	1	1,45%
Δεν απάντησαν	6	8,70%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία (ποσοστό 18,84%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι εργάζονται στην Συμβουλευτική Υποστήριξη.

**ΣΧΗΜΑ 5:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιος είναι ο επιμέρους τομέας της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται.



**ΕΡΩΤΗΜΑ 6ο**  
**ΕΚΦΩΝΗΣΗ:**

**6. Ποιο είναι το αντικείμενο εργασίας σας;** (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)

- Κλινική εργασία με άτομα
- Κλινική εργασία με ομάδες
- Παρέμβαση στην κοινότητα
- Εργασία σε διοικητικό πλαίσιο
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιο είναι το αντικείμενο της εργασίας τους.<sup>3</sup>

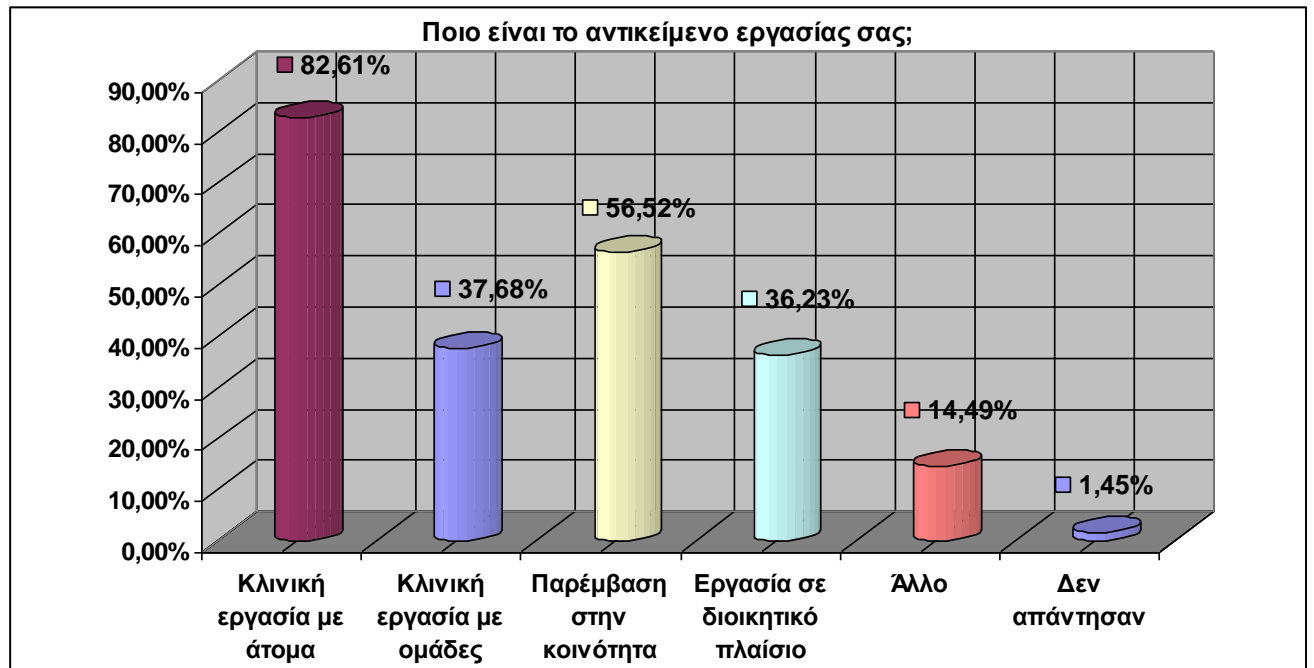
<b>ΑΠΑΝΤΗΣΗ</b>	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
Κλινική εργασία με άτομα	57	82,61%
Κλινική εργασία με ομάδες	26	37,68%
Παρέμβαση στην κοινότητα	39	56,52%
Εργασία σε διοικητικό πλαίσιο	25	36,23%
Άλλο	10	14,49%
Δεν απάντησαν	1	1,45%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 82,61% (%f) απάντησε ότι το αντικείμενο της εργασίας τους είναι Κλινική εργασία με άτομα

<sup>3</sup> Αναλυτική λίστα των απαντήσεων βρίσκεται στον Πίνακα 6 του Παραρτήματος.



**ΣΧΗΜΑ 6:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιο είναι το αντικείμενο της εργασίας τους.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 7<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

7. Πόσα είναι τα έτη της σχετικής επαγγελματικής σας εμπειρίας;

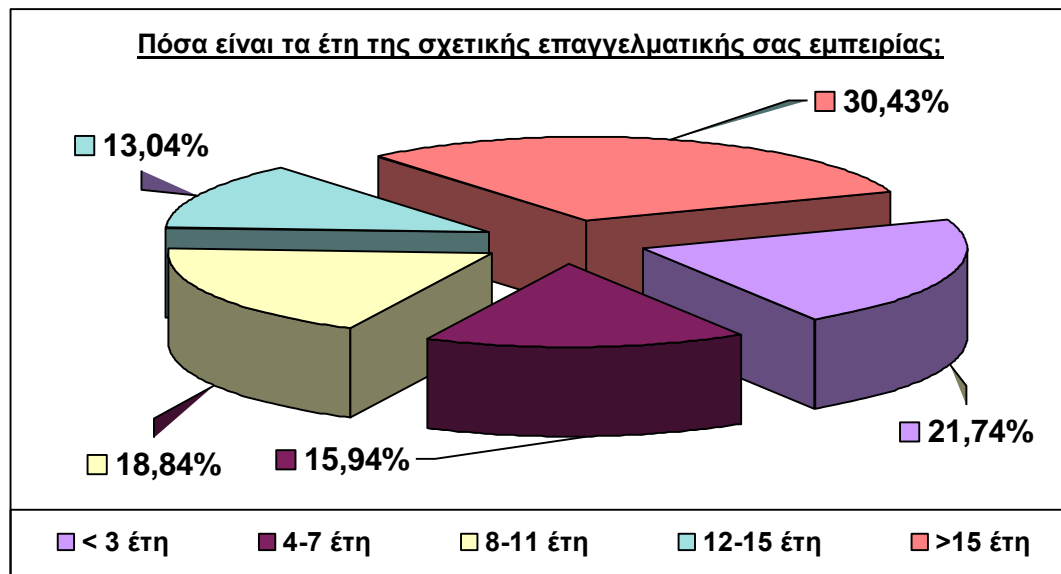
- < 3 έτη
- 4-7 έτη
- 8-11 έτη
- 12-15 έτη
- >15 έτη

**ΠΙΝΑΚΑΣ 7:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με πόσα είναι τα έτη της σχετικής επαγγελματικής τους εμπειρίας.

<b>ΑΠΑΝΤΗΣΗ</b>	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
< 3 έτη	15	21,74%
4-7 έτη	11	15,94%
8-11 έτη	13	18,84%
12-15 έτη	9	13,04%
>15 έτη	21	30,43%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 30,43% (%f) απάντησε ότι τα έτη της σχετικής επαγγελματικής τους εμπειρίας είναι περισσότερα από 15 έτη.

**ΣΧΗΜΑ 7:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με πόσα είναι τα έτη της σχετικής επαγγελματικής τους εμπειρίας



## ΕΡΩΤΗΜΑ 8<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**8. Κρατάτε κάποιο αρχείο πελατών για την καταγραφή των προσωπικών σας συνεδριών;**

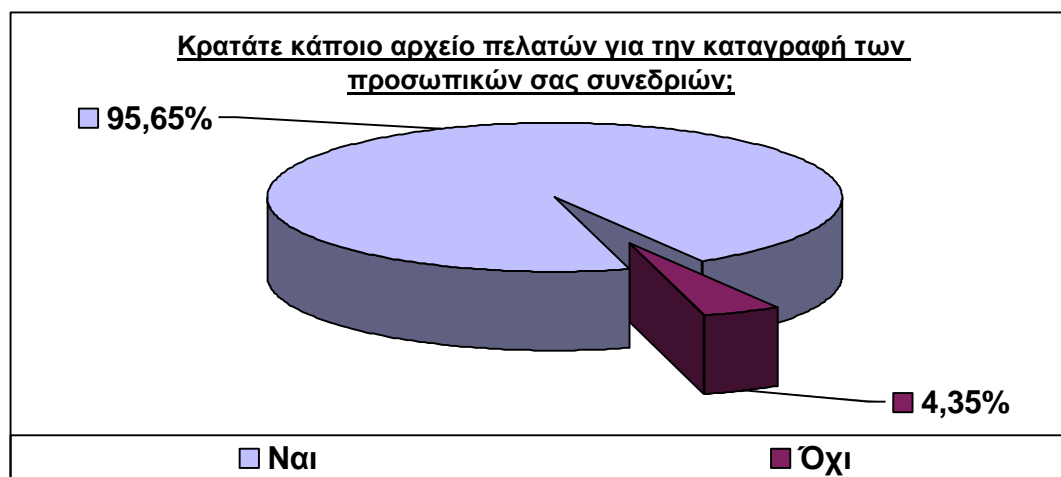
- ο Ναι
- ο Όχι

**ΠΙΝΑΚΑΣ 8:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν κρατάνε κάποιο αρχείο πελατών για την καταγραφή των προσωπικών τους συνεδριών.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Ναι	66	95,65%
Όχι	3	4,35%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η απόλυτη πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 95,65% (%f) απάντησε θετικά (Ναι) ότι κρατάνε κάποιο αρχείο πελατών για την καταγραφή των προσωπικών τους συνεδριών.

**ΣΧΗΜΑ 8:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν κρατάνε κάποιο αρχείο πελατών για την καταγραφή των προσωπικών τους συνεδριών.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 9<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**9. Εάν ναι, τι είδους;** (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)

- Έγγραφο αρχείο
- Ηλεκτρονικό αρχείο
- Ηχογραφημένο αρχείο
- Μαγνητοσκοπημένο αρχείο
- Άλλο,  
προσδιορίστε.....

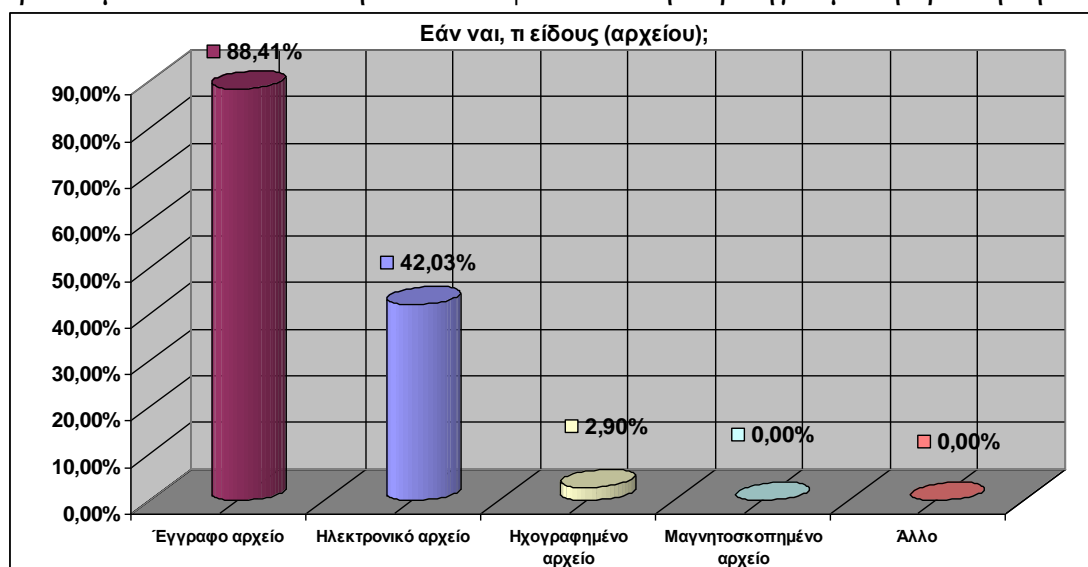
**ΠΙΝΑΚΑΣ 9:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το είδος του αρχείου που τηρούν οι ερωτώμενοι που απάντησαν καταφατικά στην προηγούμενη ερώτηση.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)

Έγγραφο αρχείο	61	88,41%
Ηλεκτρονικό αρχείο	29	42,03%
Ηχογραφημένο αρχείο	2	2,90%
Μαγνητοσκοπημένο αρχείο	0	0,00%
Άλλο	0	0,00%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 88,41% (%f) απάντησε ότι διατηρούν την καταγραφή των προσωπικών τους συνεδριών σε έγγραφο αρχείο.

**ΣΧΗΜΑ 9:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το είδος του αρχείου που τηρούν οι ερωτώμενοι που απάντησαν καταφατικά στην προηγούμενη ερώτηση.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 10ο

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**10. Τι είδους στοιχεία καταγράφετε για κάθε εξυπηρετούμενο/-ή σας;**  
[σημειώστε εκείνα τα στοιχεία που καταγράφετε για τους/τις μισούς/-ές και πλέον εξυπηρετούμενους/-ες, (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)]

- Ονοματεπώνυμο
- Ηλικία
- Στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, mail, δ/ση κατοικίας)
- Οικογενειακή κατάσταση
- Εκπαίδευση
- Επάγγελμα
- Οικονομική κατάσταση
- Σωματικές διαταραχές
- Ψυχολογικές διαταραχές
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**ΠΙΝΑΚΑΣ 10:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το τι είδους στοιχεία καταγράφετε για κάθε εξυπηρετούμενο/-ή τους.

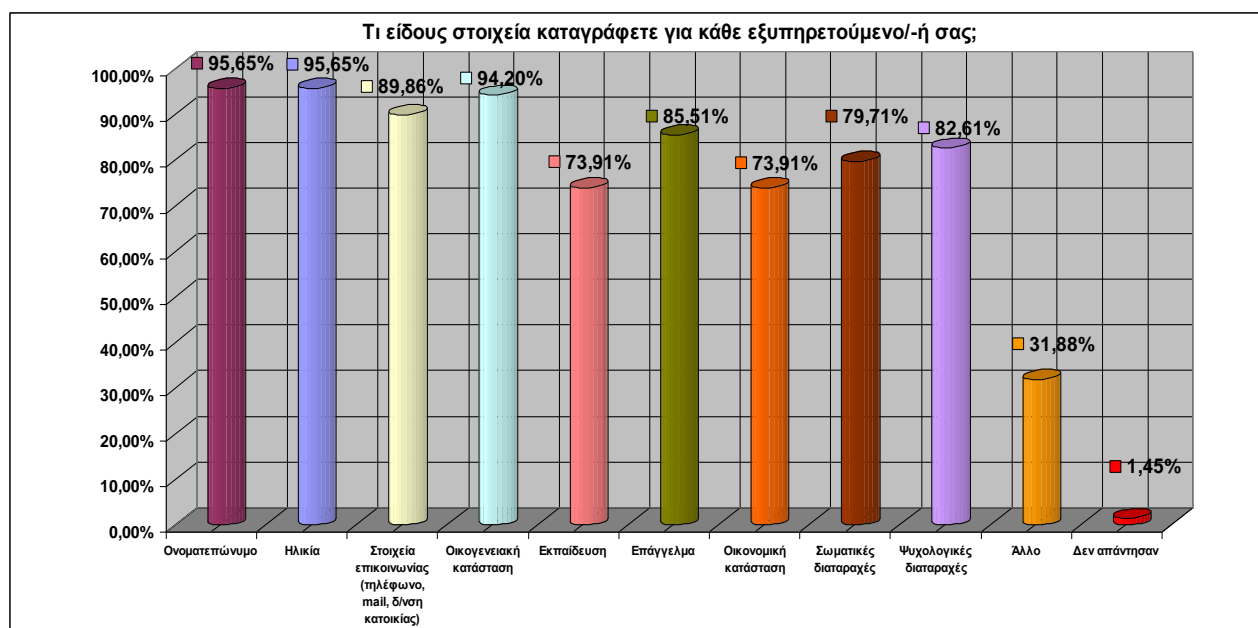
ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	A	
	f(i)	%f(i)
Ονοματεπώνυμο	66	95,65%
Ηλικία	66	95,65%
Στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, mail, δ/ση κατοικίας)	62	89,86%
Οικογενειακή κατάσταση	65	94,20%
Εκπαίδευση	51	73,91%
Επάγγελμα	59	85,51%
Οικονομική κατάσταση	51	73,91%
Σωματικές διαταραχές	55	79,71%
Ψυχολογικές διαταραχές	57	82,61%

Άλλο	22	31,88%
Δεν απάντησαν	1	1,45%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η απόλυτη πλειοψηφία των ερωτηθέντων (ποσοστό 95,65%(f(i)) απάντησε ότι το ονοματεπώνυμο και ηλικία (προσωπικά στοιχεία) καθώς και η οικογενειακή κατάσταση είναι στοιχεία που καταγράφουν για κάθε εξυπηρετούμενο.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ στην ερώτηση «Άλλο, προσδιορίστε ...»	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Ασφαλιστικός φορέας	4	5,80%
Σωματική & Ψυχική υγεία	3	4,35%
Μελέτη σχέσεων υποστηρικτικού και κοινωνικού περιβάλλοντος	7	10,14%
Κοινωνικό ιστορικό	6	8,70%
Όλα τα ανωτέρω	1	1,45%
Κανένα	1	1,45%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**ΣΧΗΜΑ 10:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το τι είδους στοιχεία καταγράφετε για κάθε εξυπηρετούμενο/-ή τους..



## ΕΡΩΤΗΜΑ 11<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**11. Πώς παρακολουθείτε την πρόοδο των πελατών σας;**

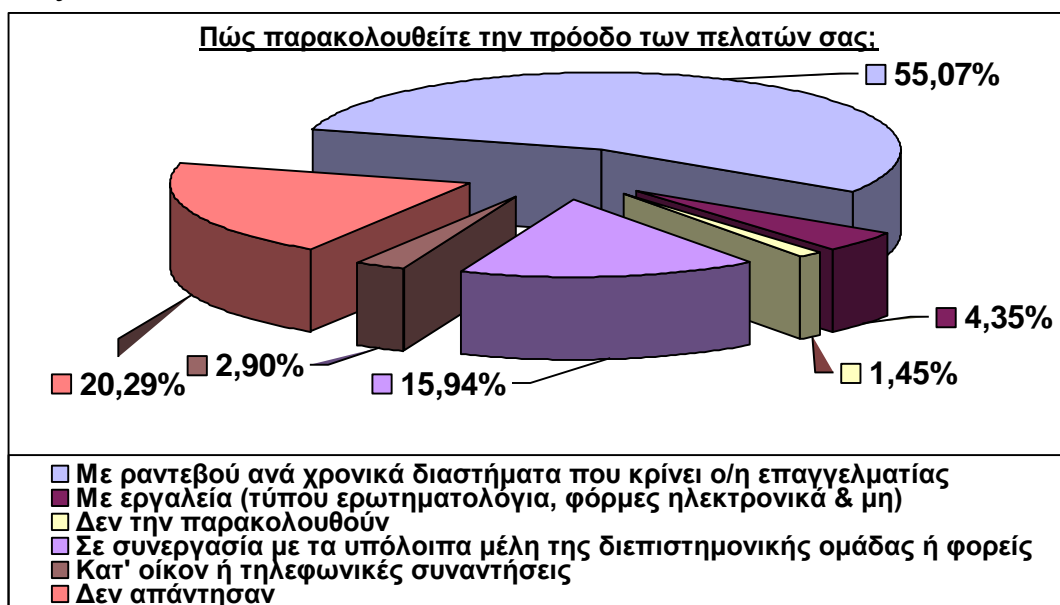
**ΠΙΝΑΚΑΣ 11 (Ομαδοποιημένος):** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με πώς παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Με ραντεβού ανά χρονικά διαστήματα που κρίνει ο/η επαγγελματίας	38	55,07%
Με εργαλεία (τύπου ερωτηματολόγια, φόρμες ηλεκτρονικά & μη)	3	4,35%
Δεν την παρακολουθούν	1	1,45%
Σε συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας ή φορείς	11	15,94%
Κατ' οίκον ή τηλεφωνικές συναντήσεις	2	2,90%
Δεν απάντησαν	14	20,29%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



Η πλειοψηφία σε ποσοστό 55,07%(%) απάντησαν ότι παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους «με ραντεβού ανά χρονικά διαστήματα που κρίνει ο/η επαγγελματίας» έδωσε απάντηση στην ερώτηση.

**ΣΧΗΜΑ 11:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με πώς παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 12ο ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

12. Χρησιμοποιείτε κάποιες από τις παρακάτω διαδικτυακές υπηρεσίες στην καθημερινή επαγγελματική σας ζωή; (σημειώστε αυτήν που χρησιμοποιείτε τουλάχιστον 3 φορές το μήνα)

- Πλεύση
- TheraQuick
- AlbaWrite
- Anasazi
- Assessments.com
- Clinical Record Keeper
- Clinician's MIND
- MPMsoft Therapist Billing
- PsychAssistant
- PsychReport

- Therapy Office
- Therasoft
- Skype
- Facebook
- MSN
- sms/mms
- Άλλο, προσδιορίστε.....

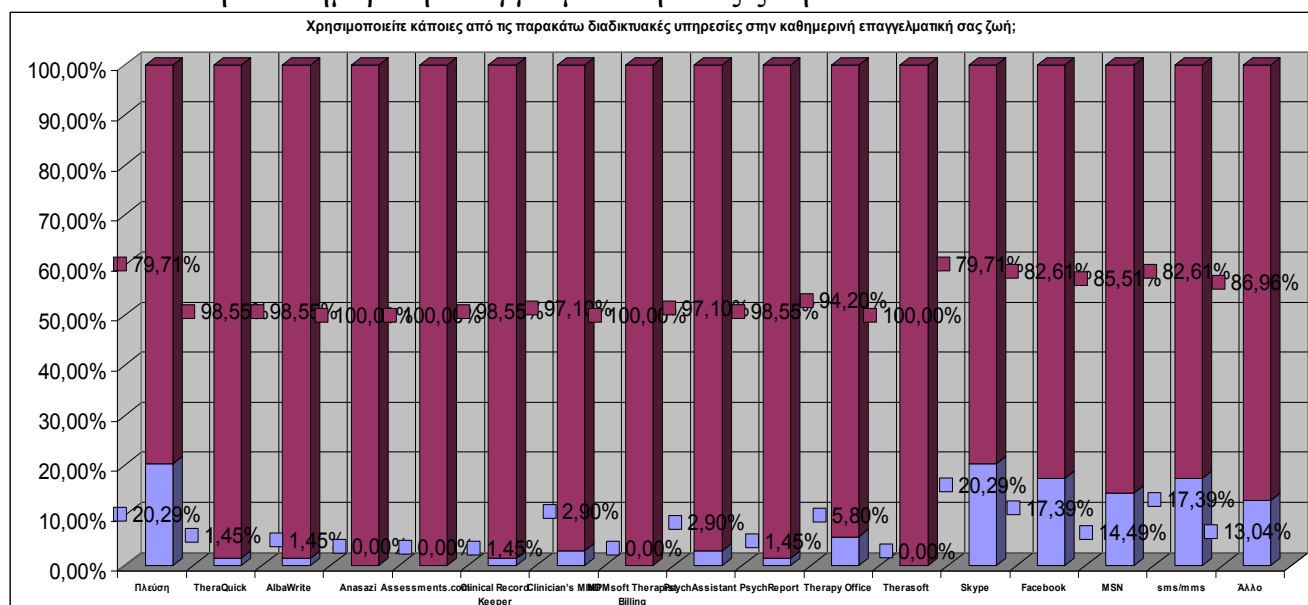
**ΠΙΝΑΚΑΣ 12:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν χρησιμοποιούν κάποιες από τις διαδικτυακές υπηρεσίες στην καθημερινή επαγγελματική τους ζωή.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Επιλογή ( <input checked="" type="checkbox"/> )		Μη επιλογή ( <input type="checkbox"/> )		ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ		
	f(i)	%f(i)	f(i)	%f(i)		
Πλεύση	14	20,29%	55	79,71%	<b>69</b>	<b>100%</b>
TheraQuick	1	1,45%	68	98,55%	<b>69</b>	<b>100%</b>
AlbaWrite	1	1,45%	68	98,55%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Anasazi	0	0,00%	69	100,00%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Assessments.com	0	0,00%	69	100,00%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Clinical Record Keeper	1	1,45%	68	98,55%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Clinician's MIND	2	2,90%	67	97,10%	<b>69</b>	<b>100%</b>
MPMsoft Therapist Billing	0	0,00%	69	100,00%	<b>69</b>	<b>100%</b>
PsychAssistant	2	2,90%	67	97,10%	<b>69</b>	<b>100%</b>
PsychReport	1	1,45%	68	98,55%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Therapy Office	4	5,80%	65	94,20%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Therasoft	0	0,00%	69	100,00%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Skype	14	20,29%	55	79,71%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Facebook	12	17,39%	57	82,61%	<b>69</b>	<b>100%</b>
MSN	10	14,49%	59	85,51%	<b>69</b>	<b>100%</b>

sms/mms	12	17,39%	57	82,61%	69	100%
Άλλο	9	13,04%	60	86,96%	69	100%

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 20,29% (%f) απάντησε ότι χρησιμοποιούν το Πλεύση και Skype ως διαδικτυακές υπηρεσίες στην καθημερινή επαγγελματική τους ζωή.

**ΣΧΗΜΑ 12:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποια διαδικτυακή υπηρεσία χρησιμοποιούν στην καθημερινή επαγγελματική τους ζωή.



### ΕΡΩΤΗΜΑ 13<sup>ο</sup>

#### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**13. Ποια από τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής συμβουλευτικής γνωρίζετε;**

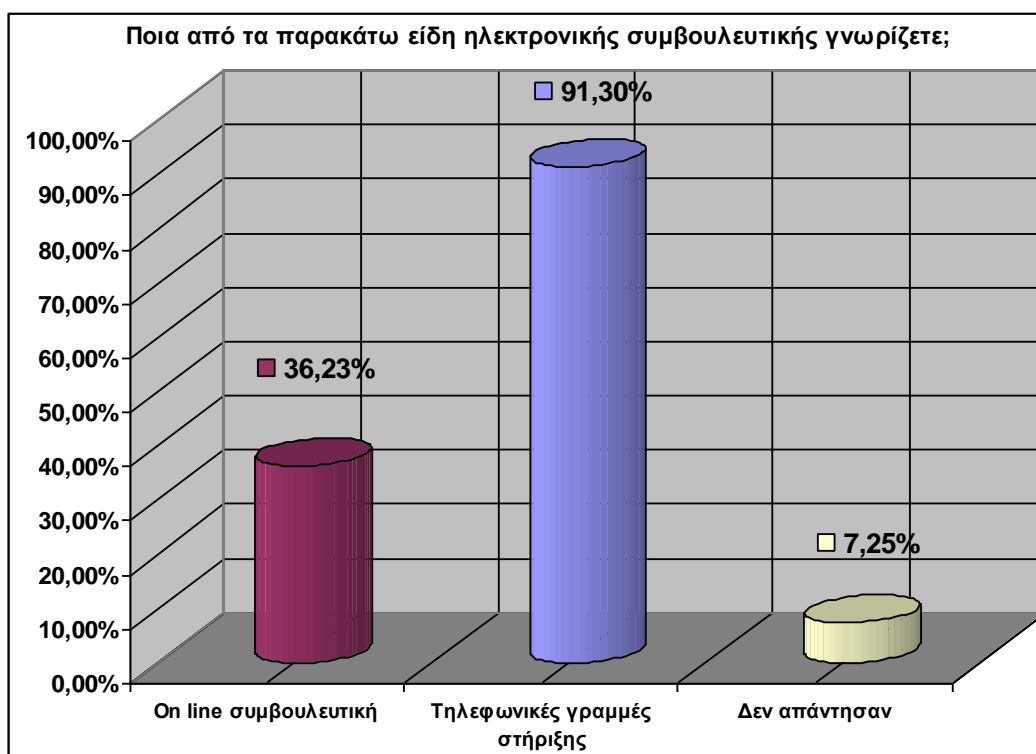
- On line συμβουλευτική
- Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης

**ΠΙΝΑΚΑΣ 13:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με εάν γνωρίζουν τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής συμβουλευτικής.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Επιλογή ( <input checked="" type="checkbox"/> )		Μη επιλογή ( <input type="checkbox"/> )		ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ		
	f(i)	%f(i)	f(i)	%f(i)		
On line συμβουλευτική	25	36,23%	44	63,77%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης	63	91,30%	6	8,70%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Δεν απάντησαν	5	7,25%	64	92,75%	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 91,30% (%f) απάντησε θετικά ότι γνωρίζουν τις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης.

**ΣΧΗΜΑ 13:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με εάν γνωρίζουν τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής συμβουλευτικής



#### ΕΡΩΤΗΜΑ 14<sup>ο</sup>

#### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

#### 14. Χρησιμοποιείτε τις νέες τεχνολογίες στην επαγγελματική σας ζωή;

- Δεν έχω χρησιμοποιήσει και ούτε σκοπεύω
- Δεν έχω χρησιμοποιήσει αλλά σκοπεύω
- Έχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν και θα χρησιμοποιήσω ξανά
- Έχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν αλλά δεν θα χρησιμοποιήσω ξανά
- Θα τις χρησιμοποιούσα εάν παρουσιαζόταν ανάγκη

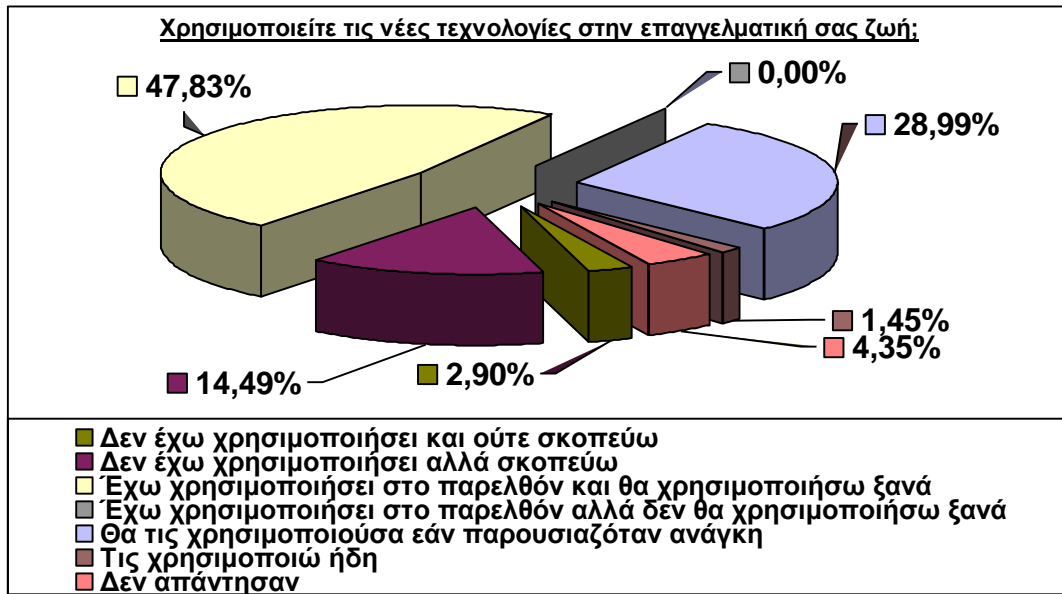
**ΠΙΝΑΚΑΣ 14:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το αν χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες στην επαγγελματική τους ζωή.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Δεν έχω χρησιμοποιήσει και ούτε σκοπεύω	2	2,90%
Δεν έχω χρησιμοποιήσει αλλά σκοπεύω	10	14,49%
Έχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν και θα χρησιμοποιήσω ξανά	33	47,83%
Έχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν αλλά δεν θα χρησιμοποιήσω ξανά	0	0,00%
Θα τις χρησιμοποιούσα εάν παρουσιαζόταν ανάγκη	20	28,99%
Τις χρησιμοποιώ ήδη	1	1,45%

Δεν απάντησαν	3	4,35%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία σε ποσοστό 47,83%(%f(i)) έδωσε απάντηση στην ερώτηση ότι «εχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν και θα χρησιμοποιήσω ξανά»

**ΣΧΗΜΑ 14:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με πώς παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 15<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**15. Ποιο από τα παρακάτω είδη συμβουλευτικής έχετε χρησιμοποιήσει τους τελευταίους 6 μήνες στην καθημερινή επαγγελματική σας ζωή;**

- On line συμβουλευτική
- Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης
- Άλλο, προσδιορίστε.....

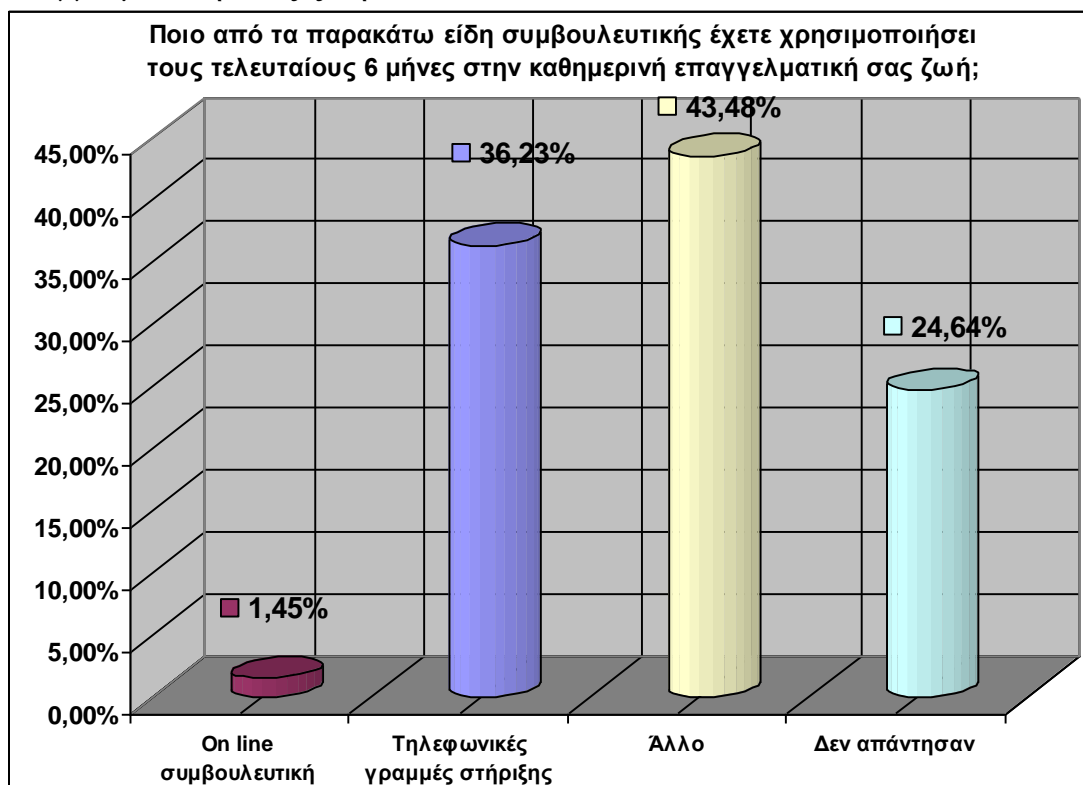
**ΠΙΝΑΚΑΣ 15:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιο από τα παρακάτω είδη συμβουλευτικής έχουν χρησιμοποιήσει τους τελευταίους 6 μήνες στην καθημερινή τους επαγγελματική τους ζωή.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Επιλογή ( <input checked="" type="checkbox"/> )		Μη επιλογή ( <input type="checkbox"/> )		ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ		
	F(i)	%f(i)	f(i)	%f(i)		

On line συμβουλευτική	1	1,45%	68	98,55%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης	25	36,23%	44	63,77%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Άλλο	30	43,48%	39	56,52%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Δεν απάντησαν	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ F(i)</b>	17	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %f(i)</b>	24,64%		

Μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων 36,23% (%f(i)) απάντησε ότι έχει χρησιμοποιήσει τις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης τους τελευταίους έξι μήνες στην καθημερινή επαγγελματική τους ζωή.

**ΣΧΗΜΑ 15:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιο από τα παρακάτω είδη συμβουλευτικής έχουν χρησιμοποιήσει τους τελευταίους 6 μήνες στην καθημερινή τους επαγγελματική τους ζωή.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 16<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**16. Θεωρείτε πως η βασική σας εκπαίδευση, σας έχει προετοιμάσει για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στην δουλειά σας;**

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Λίγο
- Καθόλου

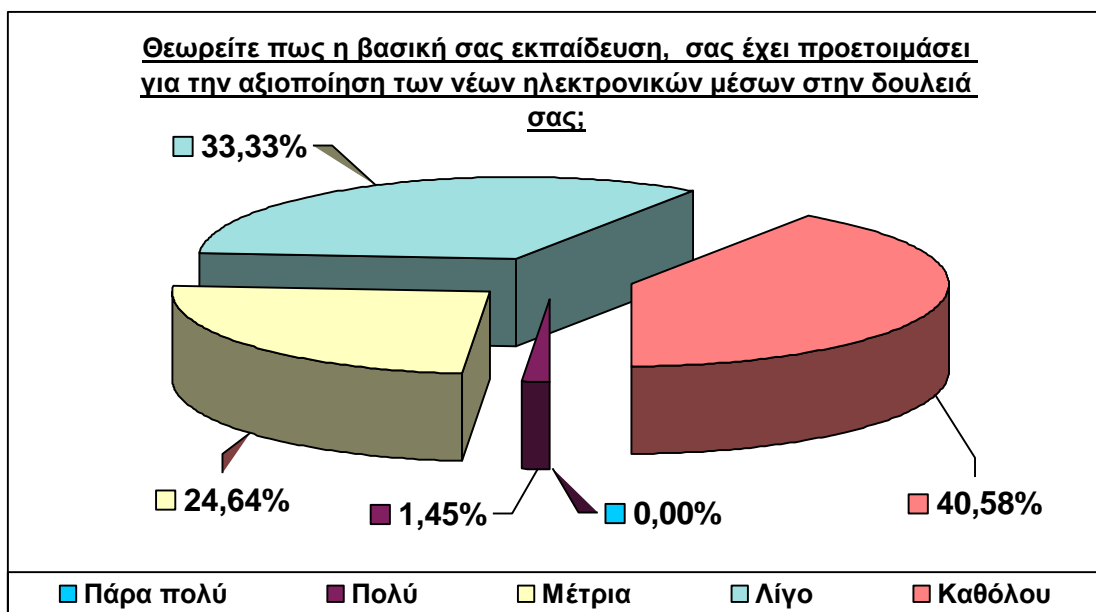
**ΠΙΝΑΚΑΣ 16:** Κατανομή των απαντήσεων 84 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν θεωρούν πως η βασική τους εκπαίδευση, τους έχει προετοιμάσει για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στην δουλειά τους.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ f(i)	ΠΟΣΟΣΤΟ %f(i)	M.O.
Πάρα πολύ	5	0	0,00%	<b>1,870</b>
Πολύ	4	1	1,45%	
Μέτρια	3	17	24,64%	
Λίγο	2	23	33,33%	
Καθόλου	1	28	40,58%	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>69</b>	<b>100%</b>	

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 40,58% (%f) (M.O. 1,870) απάντησε αρνητικά (**καθόλου**) σε σχέση με το εάν θεωρούν πως η βασική τους εκπαίδευση, τους έχει προετοιμάσει για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στην δουλειά τους.

**ΣΧΗΜΑ 16:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 84 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν θεωρούν πως η βασική τους εκπαίδευση, τους έχει προετοιμάσει για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στην δουλειά τους.





## **ΕΡΩΤΗΜΑ 17<sup>ο</sup>**

### **ΕΚΦΩΝΗΣΗ:**

17. Θεωρείτε απαραίτητη την ειδικευμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στην Ηλεκτρονική Συμβουλευτική;

1. Ναι
2. Όχι

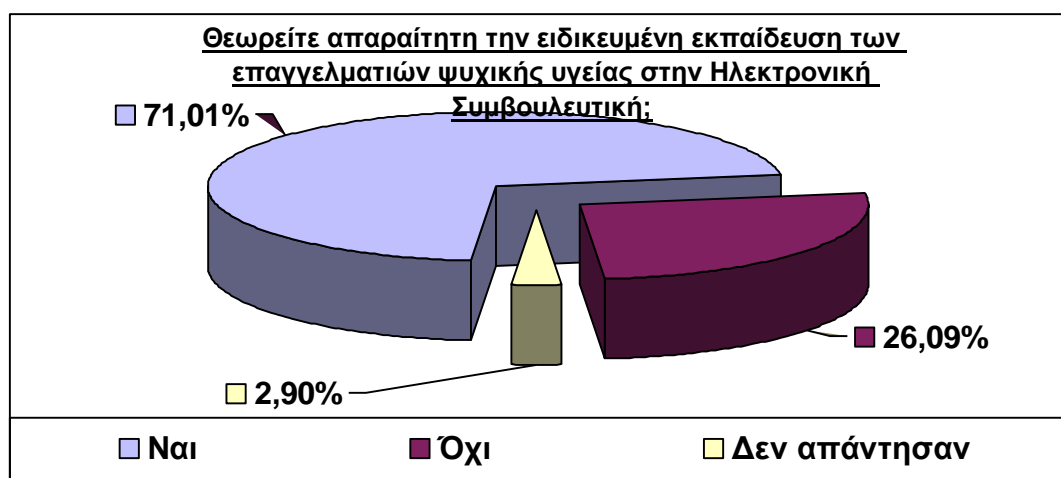
**ΠΙΝΑΚΑΣ 17:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν θεωρούν απαραίτητη την ειδικευμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στην Ηλεκτρονική Συμβουλευτική.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Ναι	49	71,01%
Όχι	18	26,09%

Δεν απάντησαν	2	2,90%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 71,01% (%f(i)) απάντησε θετικά (**Ναι**) ότι θεωρούν απαραίτητη την ειδικευμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στην Ηλεκτρονική Συμβουλευτική.

**ΣΧΗΜΑ 17:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν θεωρούν απαραίτητη την ειδικευμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στην Ηλεκτρονική Συμβουλευτική.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 18<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**18.** Έχετε παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή άλλη μορφή εξειδίκευσης στην αξιοποίηση νέων μορφών ηλεκτρονικής συμβουλευτικής μετά το βασικό σας πτυχίο;

- ο Ναι
- ο Όχι

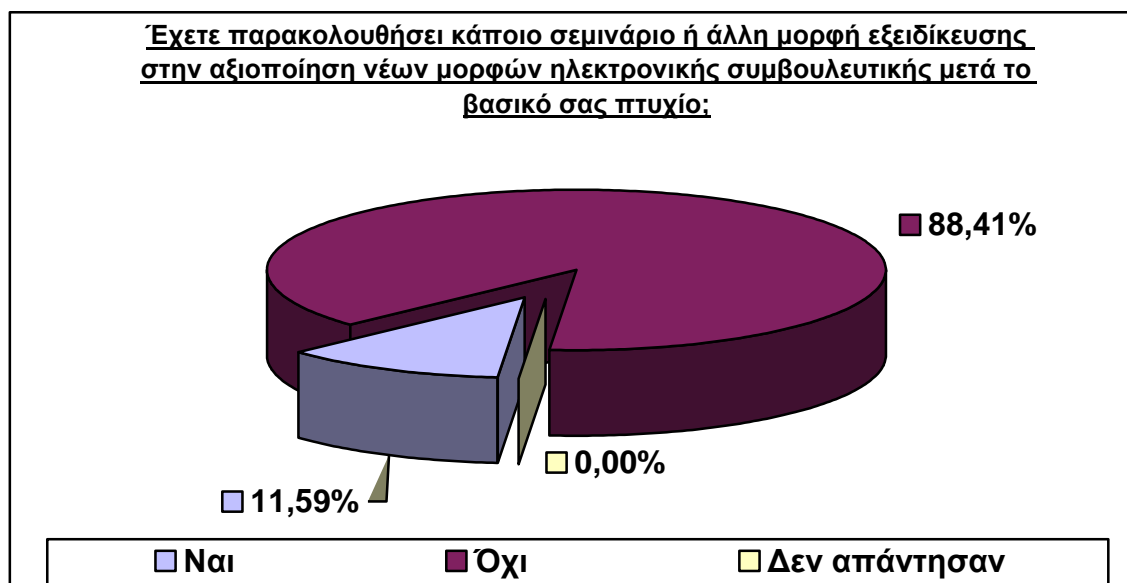
**ΠΙΝΑΚΑΣ 18:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή άλλη μορφή εξειδίκευσης στην αξιοποίηση νέων μορφών ηλεκτρονικής συμβουλευτικής μετά το βασικό τους πτυχίο.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)

Ναι	8	11,59%
Όχι	61	88,41%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 88,41% (%f(i)) απάντησε αρνητικά (**Όχι**) ότι δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή άλλη μορφή εξειδίκευσης στην αξιοποίηση νέων μορφών ηλεκτρονικής συμβουλευτικής μετά το βασικό τους πτυχίο.

**ΣΧΗΜΑ 18:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή άλλη μορφή εξειδίκευσης στην αξιοποίηση νέων μορφών ηλεκτρονικής συμβουλευτικής μετά το βασικό τους πτυχίο.



### ΕΡΩΤΗΜΑ 19.α<sup>ο</sup>

#### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

19. Εάν ναι,

α. ποιος ήταν ο φορέας οργάνωσης του σεμιναρίου;

**ΠΙΝΑΚΑΣ 19.α (Συνοπτικός):** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιος ήταν ο φορέας οργάνωσης του σεμιναρίου που παρακολούθησαν.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
----------	-----------	---------

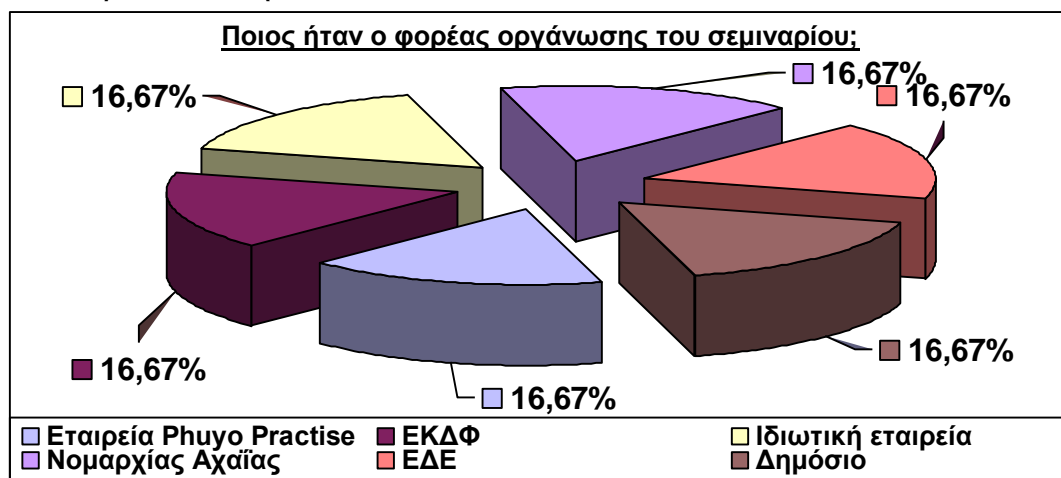
	f(i)	%f(i)
Απάντησαν	6	8,70%
Δεν απάντησαν	63	91,30%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η απόλυτη πλειοψηφία σε ποσοστό 91,30%(%f(i)) δεν έδωσε απάντηση στην ερώτηση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 19.α (Αναλυτική λίστα απαντήσεων):**

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Εταιρεία Phuyo Practise	1	1,45%
ΕΚΔΦ	1	1,45%
Ιδιωτική εταιρεία	1	1,45%
Νομαρχίας Αχαΐας	1	1,45%
ΕΔΕ	1	1,45%
Δημόσιο	1	1,45%

**ΣΧΗΜΑ 19.α:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιος ήταν ο φορέας οργάνωσης του σεμιναρίου που παρακολούθησαν.



**ΕΡΩΤΗΜΑ 19.β°**

## ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

19. Εάν ναι,

β. Ποιο το περιεχόμενο εκπαίδευσης;

**ΠΙΝΑΚΑΣ 19.β (Συνοπτικός):** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιο ήταν το περιεχόμενο εκπαίδευσης του σεμιναρίου που παρακολούθησαν.

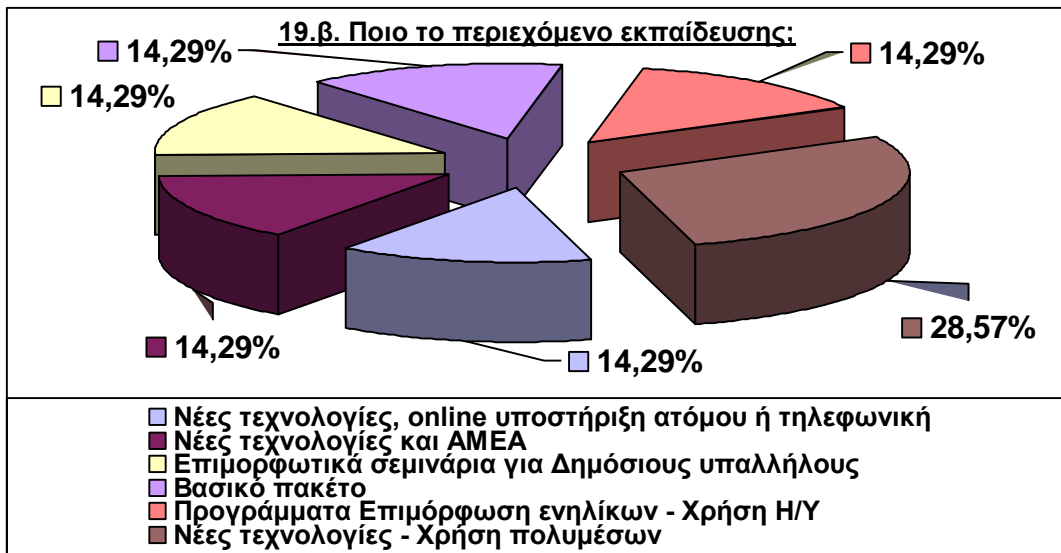
ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Απάντησαν	7	10,14%
Δεν απάντησαν	62	89,86%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η απόλυτη πλειοψηφία σε ποσοστό 91,30%(%f(i)) δεν έδωσε απάντηση στην ερώτηση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 19.β (Αναλυτική λίστα απαντήσεων):**

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Νέες τεχνολογίες, online υποστήριξη ατόμου ή τηλεφωνική	1	1,45%
Νέες τεχνολογίες και ΑΜΕΑ	1	1,45%
Επιμορφωτικά σεμινάρια για Δημόσιους υπαλλήλους	1	1,45%
Βασικό πακέτο	1	1,45%
Προγράμματα Επιμόρφωση ενηλίκων - Χρήση Η/Υ	1	1,45%
Νέες τεχνολογίες - Χρήση πολυμέσων	2	2,90%

**ΣΧΗΜΑ 19.β:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιο ήταν το περιεχόμενο εκπαίδευσης του σεμιναρίου που παρακολούθησαν.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 20<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**20. Ποιες από τις παρακάτω τηλεφωνικές γραμμές στήριξης γνωρίζετε;**  
(μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω τις μία απαντήσεις)

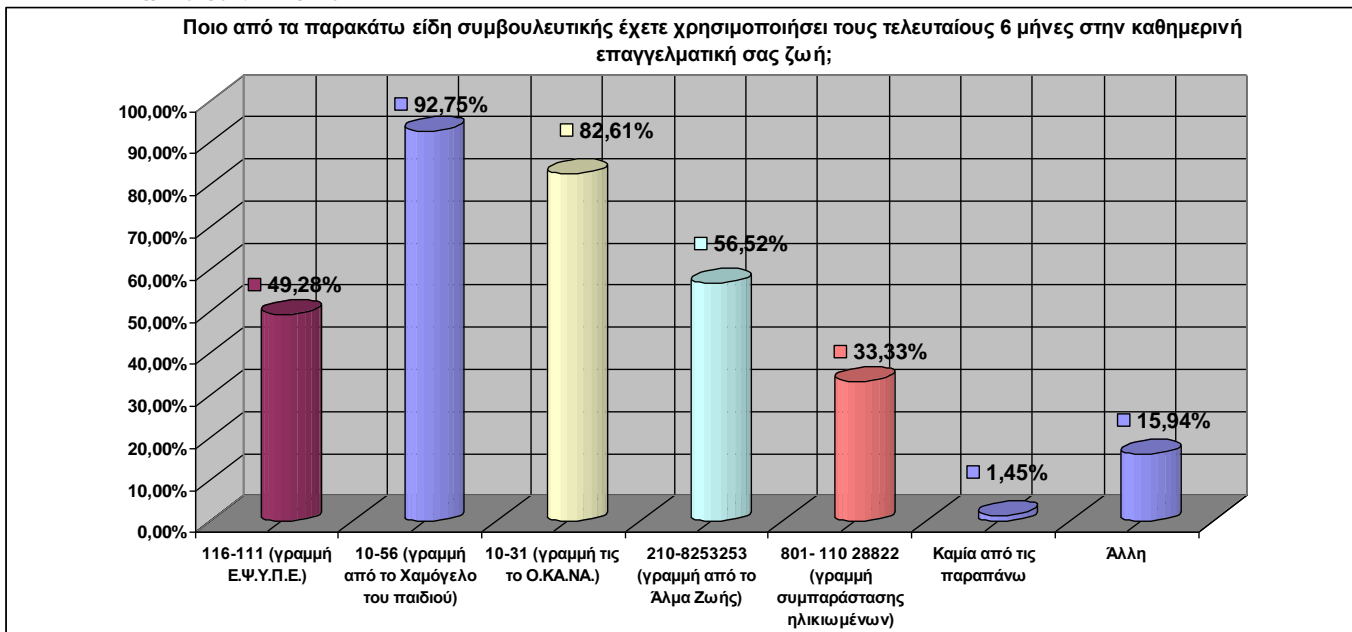
- 116-111 (γραμμή Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.)
- 10-56 (γραμμή από το Χαμόγελο του παιδιού)
- 10-31 (γραμμή τις το Ο.ΚΑ.ΝΑ.)
- 210-8253253 (γραμμή από το Άλμα Ζωής)
- 801- 110 28822 (γραμμή συμπαράστασης ηλικιωμένων)
- Καμία από τις παραπάνω
- Άλλη, προσδιορίστε.....

**ΠΙΝΑΚΑΣ 20:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιες από τις παρακάτω τηλεφωνικές γραμμές στήριξης γνωρίζετε.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Επιλογή ( <input checked="" type="checkbox"/> )		Μη επιλογή ( <input type="checkbox"/> )		ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ		
	f(i)	%f(i)	f(i)	%f(i)		
116-111 (γραμμή Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.)	34	49,28%	35	50,72%	<b>69</b>	<b>100%</b>
10-56 (γραμμή Χαμόγελο του παιδιού)	64	92,75%	5	7,25%	<b>69</b>	<b>100%</b>
10-31 (γραμμή Ο.ΚΑ.ΝΑ.)	57	82,61%	12	17,39%	<b>69</b>	<b>100%</b>
210-8253253 (γραμμή από το Άλμα Ζωής)	39	56,52%	30	43,48%	<b>69</b>	<b>100%</b>
801- 110 28822 (γραμμή συμπαράστασης ηλικιωμένων)	23	33,33%	46	66,67%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Καμία από τις παραπάνω	1	1,45%	68	98,55%	<b>69</b>	<b>100%</b>
Άλλη	11	15,94%	58	84,06%	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 92,75% (%f) απάντησε ότι χρησιμοποιούν τη τηλεφωνική γραμμή 10-56 (γραμμή από το Χαμόγελο του παιδιού).

**ΣΧΗΜΑ 20:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιες από τις παρακάτω τηλεφωνικές γραμμές στήριξης γνωρίζετε..



## ΕΡΩΤΗΜΑ 21<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**21. Πόσο βοηθητική θα κρίνατε την συμβουλευτική μέσω τηλεφωνικής στήριξης σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική;**

- Εξαιρετικά πιο βοηθητική
- Περισσότερο βοηθητική
- Εξίσου βοηθητική
- Λιγότερο βοηθητική
- Καθόλου βοηθητική

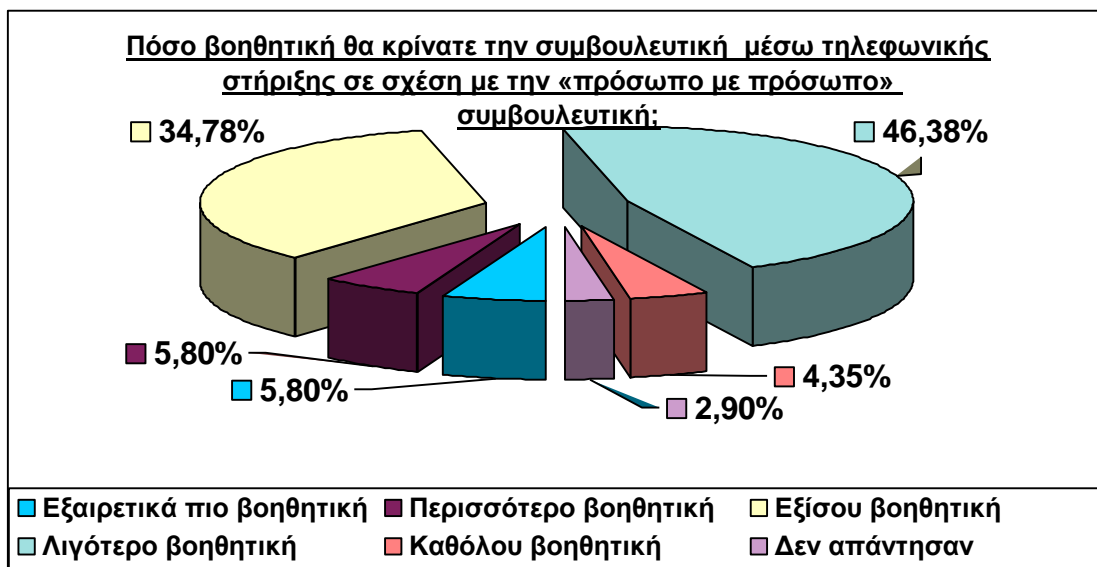
**ΠΙΝΑΚΑΣ 21:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το πόσο βοηθητική θα έκριναν την συμβουλευτική μέσω τηλεφωνικής στήριξης σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.



ΑΠΑΝΤΗΣΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ f(i)	ΠΟΣΟΣΤΟ %f(i)	M.O.
Εξαιρετικά πιο βοηθητική	1	4	5,80%	3,388
Περισσότερο βοηθητική	2	4	5,80%	
Εξίσου βοηθητική	3	24	34,78%	
Λιγότερο βοηθητική	4	32	46,38%	
Καθόλου βοηθητική	5	3	4,35%	
Δεν απάντησαν		2	2,90%	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>69</b>	<b>100%</b>	

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 46,38% (%f) (M.O. 3,388) έκριναν **λιγότερο βοηθητική** την συμβουλευτική μέσω τηλεφωνικής στήριξης σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.

**ΣΧΗΜΑ 21:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν θεωρούν πως η βασική τους εκπαίδευση, τους έχει προετοιμάσει για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στην δουλειά τους.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 22<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**22. Πόσο βοηθητική θα κρίνατε την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική;**

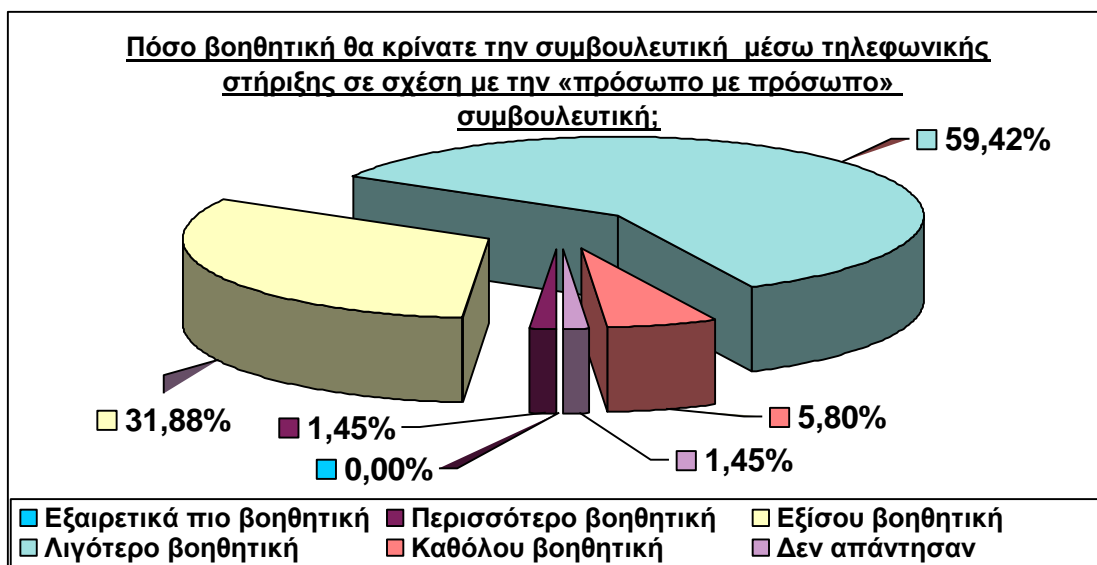
- Εξαιρετικά πιο βοηθητική
- Περισσότερο βοηθητική
- Εξίσου βοηθητική
- Λιγότερο βοηθητική
- Καθόλου βοηθητική

**ΠΙΝΑΚΑΣ 22:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το πόσο βοηθητική θα έκριναν την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.

<b>ΑΠΑΝΤΗΣΗ</b>		<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b> f(i)	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b> %f(i)	<b>M.O.</b>
Εξαιρετικά πιο	<b>1</b>	0	0,00%	<b>3,706</b>
Περισσότερο βοηθητική	<b>2</b>	1	1,45%	
Εξίσου βοηθητική	<b>3</b>	22	31,88%	
Λιγότερο βοηθητική	<b>4</b>	41	59,42%	
Καθόλου βοηθητική	<b>5</b>	4	5,80%	
Δεν απάντησαν		1	1,45%	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>69</b>	<b>100%</b>	

Η απόλυτη πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 59,42% (%f) (M.O. 3,706) έκριναν λιγότερο βοηθητική την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.

**ΣΧΗΜΑ 22:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το πόσο βοηθητική θα έκριναν την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.



### ΕΡΩΤΗΜΑ 23<sup>ο</sup>

#### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

23. Έχετε παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες σας μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου;

- ο Ναι
- ο Όχι

**ΠΙΝΑΚΑΣ 23:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν έχουν παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Ναι	25	36,23%
Όχι	44	63,77%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 63,77% (%f(i)) απάντησε αρνητικά (**Όχι**) ότι δεν έχουν παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου.

**ΣΧΗΜΑ 23:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν έχουν παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 24<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**24. Εάν ναι, σε ποια συγκεκριμένα;**

- Τηλεφωνική γραμμή στήριξης
- On line συμβουλευτική
- Άλλο, προσδιορίστε.....

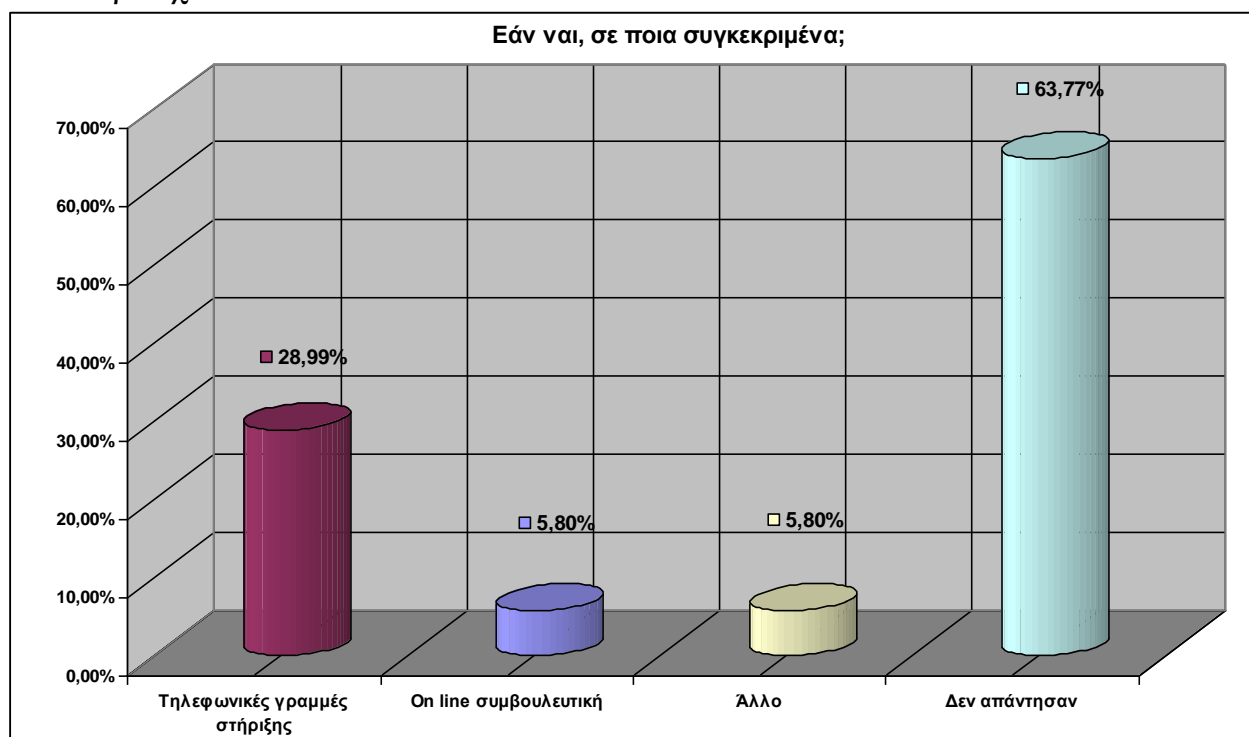
**ΠΙΝΑΚΑΣ 24:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιο από τα παρακάτω είδη συμβουλευτικής έχουν παράσχει.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Επιλογή ( <input checked="" type="checkbox"/> )		Μη επιλογή ( <input type="checkbox"/> )		ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ		
	f(i)	%f(i)	f(i)	%f(i)		
Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης	20	28,99%	49	71,01%	<b>69</b>	<b>100%</b>

On line συμβουλευτική	4	5,80%	65	94,20%	69	100%
Άλλο	4	5,80%	65	94,20%	69	100%
Δεν απάντησαν	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ f(i)</b>	44	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %f(i)</b>	63,77%		

Μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων 28,99% (%f(i)) απάντησε θετικά ότι έχουν παράσχει υπηρεσίες συμβουλευτικής τηλεφωνικής γραμμής στήριξης.

**ΣΧΗΜΑ 24:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με ποιο από τα παρακάτω είδη συμβουλευτικής έχουν παράσχει.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 25<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

25. Εάν όχι, θα σας ενδιέφερε να εμπλακείτε στις νέες μορφές συμβουλευτικής;

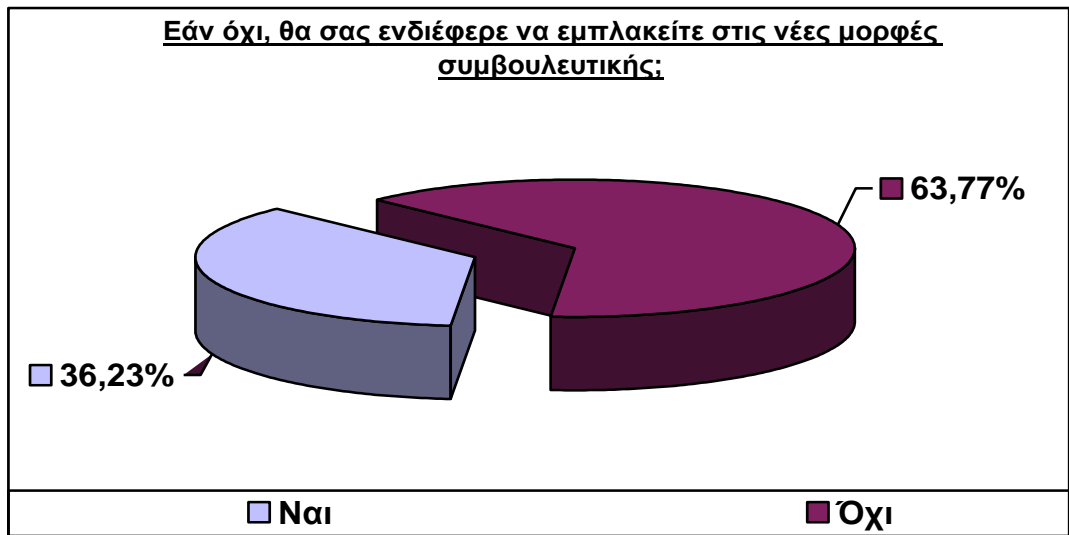
- Ναι
- Όχι

**ΠΙΝΑΚΑΣ 25:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν θα τους ενδιέφερε να εμπλακούν στις νέες μορφές συμβουλευτικής.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Ναι	25	36,23%
Όχι	44	63,77%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 63,77% (%f(i)) απάντησε αρνητικά (**Όχι**) ότι δεν έχουν παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου.

**ΣΧΗΜΑ 25:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν έχουν παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 26<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

26. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα;

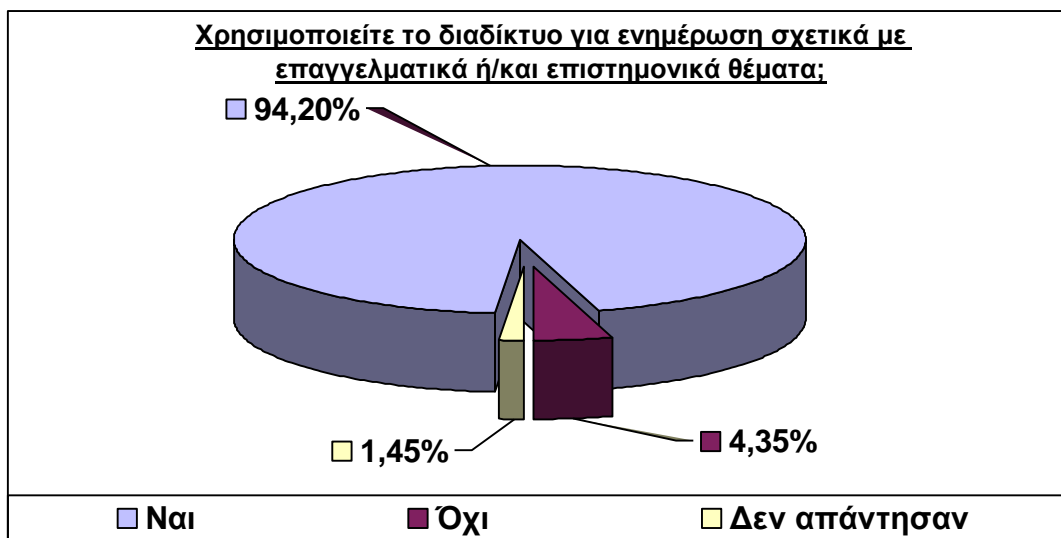
- Ναι
- Όχι

**ΠΙΝΑΚΑΣ 26:** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Ναι	65	94,20%
Όχι	3	4,35%
Δεν απάντησαν	1	1,45%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 94,20% (%f(i)) απάντησε θετικά (**Ναι**) ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα.

**ΣΧΗΜΑ 26:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα.



## ΕΡΩΤΗΜΑ 27<sup>ο</sup>

### ΕΚΦΩΝΗΣΗ:

**27. Αναφέρετε κάποιες προτάσεις για την ενίσχυση του επαγγελματία ψυχικής υγείας στην αξιοποίηση του e-counseling και των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 27 (Ομαδοποιημένος):** Κατανομή των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με το ποιες προτάσεις αναφέρουν για την ενίσχυση του επαγγελματία ψυχικής υγείας στην αξιοποίηση του e-counseling και των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.

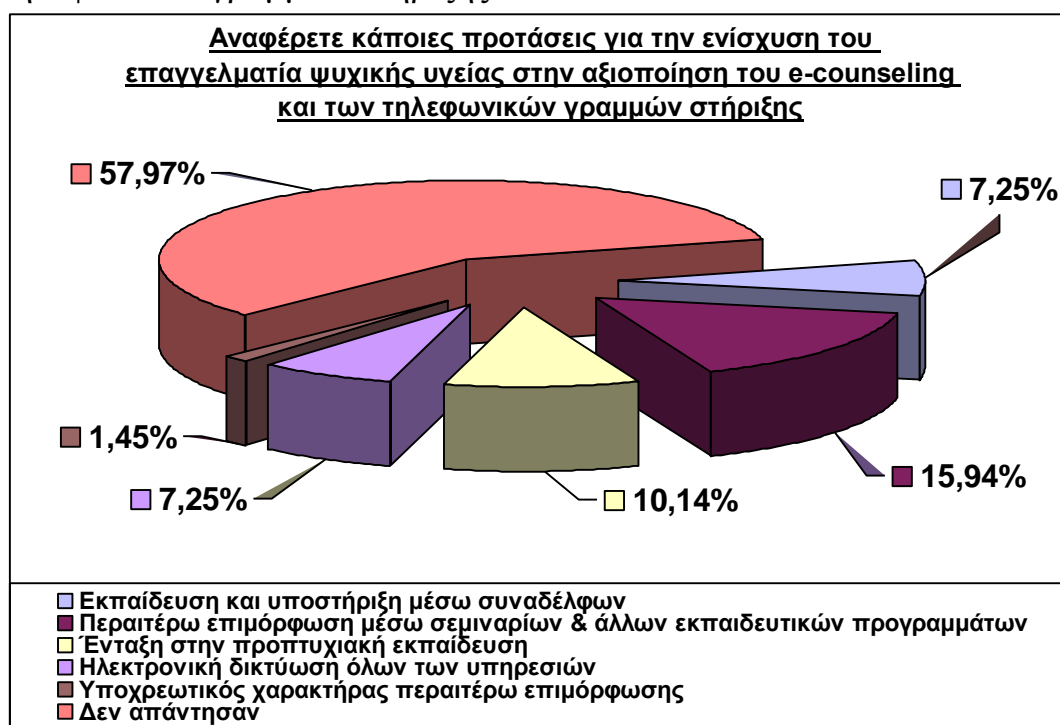
ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	f(i)	%f(i)
Εκπαίδευση και υποστήριξη μέσω συναδέλφων	5	7,25%



Περαιτέρω επιμόρφωση μέσω σεμιναρίων & άλλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων	11	15,94%
Ενταξη στην προπτυχιακή εκπαίδευση	7	10,14%
Ηλεκτρονική δικτύωση όλων των υπηρεσιών	5	7,25%
Υποχρεωτικός χαρακτήρας περαιτέρω επιμόρφωσης	1	1,45%
Δεν απάντησαν	40	57,97%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Η πλειοψηφία σε ποσοστό 15,94%(%) απάντησαν ότι προτείνουν «**περαιτέρω επιμόρφωση μέσω σεμιναρίων & άλλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων**» για την ενίσχυση του επαγγελματία ψυχικής υγείας στην αξιοποίηση του e-counseling και των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.

**ΣΧΗΜΑ 27:** Γραφική παράσταση της κατανομής των απαντήσεων 69 ερωτηθέντων σε σχέση με τις προτάσεις αναφέρουν για την ενίσχυση του επαγγελματία ψυχικής υγείας στην αξιοποίηση του e-counseling και των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.



## Στατιστικές Συγκρίσεις - Συσχετίσεις

Για να διαπιστωθεί αν ορισμένες κατηγορίες ερωτηθέντων έδωσαν διαφοροποιημένες απαντήσεις σε σχέση με κάποιο χαρακτηριστικό, χρησιμοποιήθηκαν crosstabs με τα οποία συνδυάζονται οι απαντήσεις των ερωτήσεων που μας ενδιαφέρουν. Κάθε κελί δίνει τον αριθμό επί του συνόλου των ερωτηθέντων.

Στο τέλος των crosstabs αναγράφονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τον στατιστικό έλεγχο. Πιο συγκεκριμένα τα στατιστικά αποτελέσματα αποτελούνται από:

1. Μέγεθος του δείγματος
2. Πιθανότητα στατιστικής σημαντικότητας (**p**)

Θεωρούμε σαν στατιστικώς σημαντική μία διαφορά ως προς κάποιο χαρακτηριστικό, αν και μόνο αν το αποτέλεσμα που δίνεται από το στατιστικό έλεγχο οδηγεί σε μία πιθανότητα **p** < **0.05**. Η στατιστική μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για τον έλεγχο των παρατηρούμενων διαφορών μεταξύ των εξεταζόμενων ομάδων, ήταν το chi- square.

Εδώ θα αναφέρουμε ότι οι παρακάτω όροι ερμηνεύονται ως εξής:

- Ο όρος **Pearson Chi-Square** αντιστοιχεί σε (**X<sup>2</sup>**)
- Ο όρος **Value** αντιστοιχεί σε **Τιμή τεστ**
- Ο όρος **df** αντιστοιχεί σε **Βαθμοί Ελευθερίας**
- Ο όρος **Asymp. Sig. (2-sided)** αντιστοιχεί σε **p** (Στατιστική σημαντικότητα).

**Ερώτηση 2. Ηλικία \* Ερώτηση 26. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα;**

<b>Crosstab</b>				
		<b>Ερώτηση 26. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα;</b>		Σύνολο
		Ναι	Όχι	
<b>Ερώτηση Ηλικία</b>	2. 18 έως 25 ετών	3	0	3
	26 έως 35 ετών	19	0	19
	36 έως 45 ετών	29	0	29
	46 έως 55 ετών	13	3	16
	56 έως 65 ετών	1	0	1
Σύνολο		65	3	68

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,200 <sup>a</sup>	4	,037
Likelihood Ratio	9,149	4	,057
Linear-by-Linear Association	5,088	1	,024
N of Valid Cases	68		

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,200 <sup>a</sup>	4	,037
Likelihood Ratio	9,149	4	,057
Linear-by-Linear Association	5,088	1	,024

a. 7 cells (70,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

Με βάση την παραπάνω συσχέτιση διαπιστώνεται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ερωτώμενων σε σχέση με την **ηλικία** τους (ερώτηση 21) και στην απάντηση σε σχέση με το εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα (ερώτηση 26).

**Ερώτηση 3. Ποια είναι η ειδικότητά σας;\* Ερώτηση 11. Πώς παρακολουθείτε την πρόοδο των πελατών σας;**

<b>Crosstab</b>								
		<b>Ερώτηση 11. Πώς παρακολουθείτε την πρόοδο των πελατών σας;</b>						Σύνολο
		Με ραντεβού ανά χρονικά διαστήματα που κρίνει ο/η επαγγελματίας	Με εργαλεία (τύπου ερωτηματολόγια, φόρμες ηλεκτρονικά & μη)	Δεν την παρακολουθούν	Σε συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας ή φορείς	Κατ' οίκον ή τηλεφωνικές συναντήσεις		
<b>Ερώτηση 3. Ποια είναι η ειδικότητά σας;</b>	Ψυχίατρος	2	0	0	0	0	2	
	Ψυχολόγος	4	2	0	0	1	7	
	Κοινωνικός/ή λειτουργός	32	0	1	9	1	43	
	Κοινωνιολόγος	0	1	0	1	0	2	
	Άλλο	0	0	0	1	0	1	
<b>Σύνολο</b>		<b>38</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28,079 <sup>a</sup>	16	,031
Likelihood Ratio	23,974	16	,090
Linear-by-Linear Association	2,620	1	,106
N of Valid Cases	55		
a. 23 cells (92,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.			

Με βάση την παραπάνω συσχέτιση διαπιστώνουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ερωτώμενων σε σχέση με την **ειδικότητα** τους (Ερώτηση 3) και στην απάντηση στην ερώτηση 11 σε σχέση με πώς παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους.

Ερώτηση 4. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;\* Ερώτηση 22. Πόσο βοηθητική θα κρίνατε την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική;

Crosstab						
		Ερώτηση 22. Πόσο βοηθητική θα κρίνατε την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική;				Σύνολο
		Περισσότερο βοηθητική	Εξίσου βοηθητική	Λιγότερο βοηθητική	Καθόλου βοηθητική	
Ερώτηση 4. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;	Κάτοχος πανεπιστημιακού διπλώματος	0	2	8	1	<b>11</b>
	Κάτοχος διπλώματος Α.Τ.Ε.Ι.	0	20	24	2	<b>46</b>
	Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακού	1	0	7	0	<b>8</b>
	Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος	0	0	1	1	<b>2</b>
	Άλλο	0	0	1	0	<b>1</b>
Σύνολο		<b>1</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>68</b>

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,089 <sup>a</sup>	12	<b>,027</b>
Likelihood Ratio	19,646	12	,074

Linear-by-Linear Association	,368	1	,544
N of Valid Cases	68		
a. 17 cells (85,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.			

Με βάση την παραπάνω συσχέτιση διαπιστώνουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ερωτώμενων σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο (Ερώτηση 4) και στην απάντηση στην ερώτηση 22 σε σχέση με το πόσο βοηθητική θα έκριναν την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.



## Συζήτηση

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 82,61% (%f(i)) απάντησε ότι είναι γυναίκες ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό 17,39% (%f(i)) ήταν άνδρες.

Η πλειοψηφία σε ποσοστό 43,48%(%f(i)) των ερωτηθέντων απάντησε ότι ανήκει στην ηλικία κατηγορία των 36 έως 45 ετών ενώ αθροιστικά η ηλικιακή κατηγορία 26 έως 55 ετών αποτελούσε την συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 94,20%(%f(i)).

Η απόλυτη πλειοψηφία σε ποσοστό 73,91% (%f(i)) των ερωτηθέντων απάντησε ότι η ειδικότητά τους είναι Κοινωνικός/-ή λειτουργός ενώ σημαντικό ήταν το ποσοστό των Ψυχολόγων ποσοστό 15,94% (%f(i)).

Η απόλυτη πλειοψηφία (ποσοστό 69,57%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι κάτοχος διπλώματος Α.Τ.Ε.Ι, ενώ αρκετοί ήταν και κάτοχοι πανεπιστημιακού διπλώματος με ποσοστό 14,49% (%f(i)).

Η απόλυτη πλειοψηφία σε ποσοστό 91,30%(%f(i)) έδωσε απάντηση στην ερώτηση σε σχέση με ποιους είναι ο επιμέρους τομέας της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται. Η Συμβουλευτική Υποστήριξη αποτελεί την πρώτη σε ποσοστό ομαδοποιημένη απάντηση (18,84%).

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 82,61% (%f) απάντησε ότι το αντικείμενο της εργασίας τους είναι Κλινική εργασία με άτομα.

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 30,43% (%f) απάντησε ότι τα έτη της σχετικής επαγγελματικής τους εμπειρίας είναι περισσότερα από 15 έτη.

Η απόλυτη πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 95,65% (%f) απάντησε θετικά (Ναι) ότι κρατάνε κάποιο αρχείο πελατών για την καταγραφή των προσωπικών τους συνεδριών.

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 88,41% (%f) απάντησε ότι διατηρούν την καταγραφή των προσωπικών τους συνεδριών σε έγγραφο αρχείο.

Η απόλυτη πλειοψηφία των ερωτηθέντων (ποσοστό 95,65%(f(i)) απάντησε ότι το ονοματεπώνυμο και ηλικία (προσωπικά στοιχεία) καθώς και η οικογενειακή κατάσταση είναι στοιχεία που καταγράφουν για κάθε εξυπηρετούμενο.

Η πλειοψηφία σε ποσοστό 55,07%(%f(i)) απάντησαν ότι παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους **«με ραντεβού ανά χρονικά διαστήματα που κρίνει ο/η επαγγελματίας»**.

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 20,29% (%f) απάντησε ότι χρησιμοποιούν την υπηρεσία Πλεύση και την υπηρεσία Skype ως διαδικτυακές υπηρεσίες στην καθημερινή επαγγελματική τους ζωή.

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 91,30% (%f) απάντησε θετικά ότι γνωρίζουν τις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης.

Η πλειοψηφία σε ποσοστό 47,83%(%f(i)) έδωσε απάντηση στην ερώτηση ότι «εχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν και θα χρησιμοποιήσω ξανά». Μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων 36,23% (%f(i)) απάντησε ότι έχει χρησιμοποιήσει τις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης τους τελευταίους έξι μήνες στην καθημερινή επαγγελματική τους ζωή.

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 40,58% (%f) (M.O. 1,870) απάντησε αρνητικά (**καθόλου**) σε σχέση με το εάν θεωρούν πως η βασική τους εκπαίδευση, τους έχει προετοιμάσει για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στην δουλειά τους.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 71,01% (%f(i)) απάντησε θετικά (**Ναι**) ότι θεωρούν απαραίτητη την ειδικευμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στην Ηλεκτρονική Συμβουλευτική.

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 88,41% (%f(i)) απάντησε αρνητικά (**Όχι**) ότι δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή άλλη μορφή εξειδίκευσης στην αξιοποίηση νέων μορφών ηλεκτρονικής συμβουλευτικής μετά το βασικό τους πτυχίο.

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 92,75% (%f) απάντησε ότι γνωρίζουν τη τηλεφωνική γραμμή 10-56 (γραμμή από το Χαμόγελο του παιδιού).

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 46,38% (%f) (M.O. 3,388) απάντησε ότι είναι **εξίσου βοηθητική** έκριναν την συμβουλευτική μέσω τηλεφωνικής στήριξης σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.

Η απόλυτα πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 59,42% (%f) (M.O. 3,706) απάντησε ότι είναι λιγότερο βοηθητική η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 63,77% (%f(i)) απάντησε αρνητικά (**Όχι**) ότι δεν έχουν παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου.

Μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων 28,99% (%f(i)) απάντησε θετικά ότι έχουν παράσχει υπηρεσίες συμβουλευτικής τηλεφωνικής γραμμής στήριξης.

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 63,77% (%f(i)) απάντησε αρνητικά (**Όχι**) ότι δεν θα τους ενδιέφερε να εμπλακούν στις νέες μορφές συμβουλευτικής.

Η πλειοψηφία σε ποσοστό 15,94%(%f(i)) απάντησαν ότι προτείνουν

**«περαιτέρω επιμόρφωση μέσω σεμιναρίων & άλλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων»** για την ενίσχυση του επαγγελματία ψυχικής υγείας στην αξιοποίηση του e-counseling και των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης

Με βάση την παραπάνω συσχέτιση διαπιστώνουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ερωτώμενων σε σχέση με την **ηλικία** τους (Ερώτηση 21) και στην απάντηση στην ερώτηση 26 σε σχέση με το εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα.

Με βάση την παραπάνω συσχέτιση διαπιστώνουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ερωτώμενων σε σχέση με την **ειδικότητα** τους (Ερώτηση 3) και στην απάντηση στην ερώτηση 11 σε σχέση με πώς παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους.

Με βάση την παραπάνω συσχέτιση διαπιστώνουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ερωτώμενων σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο (Ερώτηση 4) και στην απάντηση στην ερώτηση 22 σε σχέση με το πόσο βοηθητική θα έκριναν την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9<sup>ο</sup>**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

#### **Συμπεράσματα**

Τα αποτελέσματα των στατιστικών αναλύσεων επιβεβαίωσαν ή/και ανέτρεψαν κάποια από τα ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις, όπως αυτές καταγράφονται παραπάνω. Πιο συγκεκριμένα, η διεθνής βιβλιογραφία αναφέρει κατακόρων χρήση του τηλεφώνου και του διαδικτύου ως μέσα ψυχολογικής υποστήριξης, ενώ από τους ειδικούς που έλαβαν μέρος στην έρευνα, διαπιστώνεται ότι η χρήση αυτών των μέσων στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στην πόλη της Πάτρας, είναι σε μικρότερη κλίμακα, αφού το 63,77% απάντησε πως δεν έχει παράσχει τις υπηρεσίες του μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου. Πρωταρχικό δείγμα της μη κατεξοχόν χρήσης της νέας τεχνολογίας στο χώρο εργασίας είναι η πλειοψηφία των ερωτώμενων που σε ποσοστό 88,41% κρατούν έγγραφο αρχείο των περιστατικών τους. Αυτό επιβεβαιώνεται και από την ερώτηση που αφορούσε στην ευρύτερη χρήση των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης και της online συμβουλευτικής, είτε ως ενημέρωση, είτε ως παραπομπή προς τους/τις εξυπηρετούμενους/-ες κτλ, καθώς το 36,23% έχει χρησιμοποιήσει τις γραμμές στήριξης, ενώ μόλις το 1,45% (δηλαδή ένας/μια ερωτηθείς/-εισα) έχει χρησιμοποιήσει τη διαδικτυακή στήριξη.

Εν συνεχεία, οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας είχαν μερική ενημέρωση για την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας στη συμβουλευτική και όχι πλήρης όπως αναμενόταν, καθώς το 91,30% των ερωτηθέντων απάντησε πως γνωρίζει την ύπαρξη τηλεφωνικών γραμμών ψυχολογικής υποστήριξης, ενώ μόνο το 36,23% γνώριζε την διαδικτυακή συμβουλευτική. Συγκρίνοντας τα ανωτέρω αποτελέσματα, συμπεραίνει κανείς πως παρά τη γνώση των επαγγελματιών/-τριών για την ύπαρξη των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης και της online συμβουλευτικής, δεν προβαίνουν στη χρήση τους, είτε ως ενημέρωση, είτε ως παραπομπή προς τους/τις εξυπηρετούμενους/-ες τους.

Αυτό το συμπέρασμα, οδηγεί αφενός στην υπόθεση πως δεν τους δόθηκε ή δεν αναζήτησαν την ευκαιρία εργασίας σε ανάλογη δομή, αφετέρου δε, πως δεν θεωρούν αξιόπιστη πηγή ψυχολογικής υποστήριξης το τηλέφωνο και το διαδίκτυο, με τη δεύτερη άποψη να επιβιώνεται από το 46,38% των ερωτηθέντων, οι οποίοι θεωρούν λιγότερο βοηθητική τη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου εν συγκρίσει με την πρόσωπο-με-πρόσωπο και το 59,42% πιστεύει το ίδιο για τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το ποσοστό των ερωτηθέντων που δεν έχει εργαστεί σε δομή παροχής ηλεκτρονικής ψυχολογικής στήριξης (63,77%), ταυτόχρονα δεν θα το ενδιέφερε και να εμπλακεί.

Μια ακόμη ερευνητική υπόθεση που επιβεβαιώθηκε από τα αποτελέσματα που απέφερε η έρευνα είναι αυτό της βασικής εκπαίδευσης. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 40,58% δήλωσαν πως η βασική τους εκπαίδευση δεν τους έχει προετοιμάσει καθόλου για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στη συμβουλευτική. Αξίζει να σημειωθεί πως κανείς από τους/τις ερωτώμενους/-ες δεν θεωρεί πως είναι πλήρως προετοιμασμένος/-η από τη βασική του/της εκπαίδευση και μόλις ένας/μια θεωρεί ότι είναι πολύ προετοιμασμένος/-η. Η έλλιπής εκπαίδευση των ειδικών ψυχικής υγείας και πρόνοιας, τους ωθεί να κρίνουν απαραίτητη την εξειδικευμένη εκπαίδευση σε αυτόν τον τομέα εργασίας και αυτό αποδεικνύεται από την πλειοψηφία των ερωτηθέντων που σε ποσοστό 71,01% απάντησαν θετικά στην αντίστοιχη ερώτηση. Παρόλο που θεωρούν απαραίτητη την εξειδικευμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών στην τηλεφωνική και online συμβουλευτική, το 88,41% δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή άλλη μορφή εξειδίκευσης στις νέες μορφές συμβουλευτικής. Αυτό μπορεί να συμβαίνει είτε γιατί οι ίδιοι/-ες δεν το αναζήτησαν, είτε γιατί δεν τους δόθηκαν οι ευκαιρίες μέσω της πολιτείας ή άλλων ιδιωτικών πρωτοβουλιών στη διοργάνωση σχετικών ημερίδων, συνεδρίων, σεμιναρίων κ.ο.κ. Το 11,59% (έξι εκ του συνόλου) που έχει λάβει κάποιου τύπου εξειδίκευσης, ανέφερε πως ήταν υπό την αιγίδα δημόσιου και ιδιωτικού φορέα, του ΕΚΔΦ και της ΕΔΕ (που δεν ταυτοποιήθηκαν τι υπηρεσίες ή οργανισμοί πιθανόν είναι).

Η διαφήμιση για μια τηλεφωνική γραμμή στήριξης αποδείχθηκε πως παίζει σπουδαίο ρόλο στην προώθησή της στο ευρύ κοινό, επαληθεύοντας την ερευνητική υπόθεση κατά την οποία οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας αναμενόταν να γνωρίζουν τις συχνότερα προβαλλόμενες γραμμές στήριξης από τα ΜΜΕ. Ως εκ τούτου, το 92,75% γνώριζε την γραμμή από το «Χαμόγελο του παιδιού», με ακόλουθη τη γραμμή του Ο.ΚΑ.ΝΑ (82,61%), σε αντίθεση με τη Γραμμή Συμπαράστασης ηλικιωμένων που συγκέντρωσε το χαμηλότερο ποσοστό (33,33%).

Επιπρόσθετα, προκειμένου να διαπιστωθεί αν ορισμένες κατηγορίες ερωτηθέντων έδωσαν διαφοροποιημένες απαντήσεις σε σχέση με κάποιο χαρακτηριστικό τους έγιναν συσχετίσεις από τρία ζεύγη ερωτήσεων. Οι δυο πρώτες ερωτήσεις αναφέρονται στην ηλικία των ερωτώμενων και στο αν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση γύρω από επαγγελματικά/επιστημονικά θέματα, εύρημα της οποίας είναι πως οι νεότεροι/-ες κυρίως σε ηλικία κάνουν χρήση του διαδικτύου για ενημέρωση στο φάσμα από 26-45 ετών.

Το δεύτερο ζεύγος σύγκρινε την ειδικότητα του επαγγελματία με τον τρόπο παρακολούθησης της προόδου των εξυπηρετούμενων τους και διαπιστώθηκε πως οι κοινωνικοί/-ες λειτουργοί χρησιμοποιούν κατά κόρων τα ραντεβού ανά διαστήματα που κρίνουν οι ίδιοι και τη συνεργασία με την υπόλοιπη διεπιστημονική ομάδα. Οι ψυχολόγοι εκτός από ραντεβού χρησιμοποιούν και άλλα εργαλεία, όπως φόρμες αξιολόγησης, οι ψυχίατροι εργάζονται

αποκλειστικά με ραντεβού, ενώ αντίθετα οι κοινωνιολόγοι μόνο με εργαλεία τύπου φόρμας αξιολόγησης.

Το τρίτο και τελευταίο ζεύγος συσχετίζει το επίπεδο μόρφωσης των ερωτηθέντων με το πόσο βοηθητική θα έκριναν τη συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την δια ζώσης συμβουλευτική. Οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου πιστεύουν πως η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι λιγότερο έως καθόλου βοηθητική σε σχέση με την πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική, οι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος τη θεωρούν λιγότερο βοηθητική (ένας/μια εκ των ερωτηθέντων τη θεωρεί περισσότερο βοηθητική) και τέλος οι κάτοχοι πτυχίου πανεπιστημίου και Α.Τ.Ε.Ι κρίνουν πως η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου κυμαίνεται μεταξύ της κλίμακας «εξίσου» και «λιγότερο» βοηθητικής έναντι της πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτικής.

## Προτάσεις

Από τα αποτελέσματα των ερευνητικών δεδομένων και τα συμπεράσματα που εκμαιεύτηκαν παρατίθενται ορισμένες προτάσεις για την ενίσχυση των τηλεφωνικών γραμμών και των διαδικτυακών τόπων ψυχολογικής στήριξης, αλλά και των επαγγελματιών ψυχικής υγείας. Αναλυτικά:

- αποτελεί ουσιώδης λειτουργική ανάγκη ο πλήρης εξοπλισμός των υπηρεσιών με τα απαραίτητα ηλεκτρονικά μέσα (ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές, φαξ, σύνδεση στο διαδίκτυο), τόσο για την πλουσιότερη παροχή πόρων στην εργασία, όσο και για τη δικτύωση επαγγελματιών και υπηρεσιών για ενημέρωση και συνεργασία,
- με την τεχνολογία συνεχώς να προοδεύει και να διευρύνεται, επιτακτική ανάγκη θεωρείται η ένταξη αντίστοιχου μαθήματος στο πρόγραμμα σπουδών στην προπτυχιακή εκπαίδευση φοιτητών και σπουδαστών σχολών υγείας και πρόνοιας,
- έρευνα για την αναγκαιότητα δημιουργίας δωρεάν τηλεφωνικής γραμμής και διαδικτυακού τόπου ψυχολογικής στήριξης σε σπουδαστές και φοιτητές και υλοποίησή της και τέλος,
- η δημιουργία περισσότερων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν στην εξοικίωση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας με τα νέα μέσα συμβουλευτικής.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Ελληνική**

1. Βικτ. Πρεκατέ, (2008). «Η κακοποίηση του παιδιού στο σχολείο και στην οικογένεια», Εκδόσεις Βήτα medical arts
2. Γεράσιμος Ρηγάτος, (2000). «Ψυχοκοινωνική Ογκολογία», εκδόσεις Ascent.
3. Γιαννακού Α., (2001). «Η προσφυγική οικογένεια στην Ελλάδα: τα χαρακτηριστικά και η προσαρμογή της», στο: Ζώη, Ν. και Χριστοφορίδου, Δ. (επιμ.) Η Ελλάδα ως χώρα φιλοξενίας αιτούντων άσυλο - αλλοδαπών προσφύγων, Αθήνα: Εθνικός Οργανισμός Κοινωνικής Φροντίδας
4. Γιωτάκος Ο.-Πρεκατέ Β., (2006). «Σεξουαλική κακοποίηση; Μυστικό; όχι πια», Ελληνική Εταιρεία Μελέτης και πρόληψης της σεξουαλικής κακοποίησης, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα. Αθήνα.
5. Δετοράκης Ι., (2004). «Βασικές Αρχές Υγιεινής», εκδόσεις: Παρισιάνου, Αθήνα.
6. Δημητρόπουλος Ε., (2005). « Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία», 8<sup>η</sup> έκδοση, Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα
7. Δημητρόπουλος Ευστάθιος Γ. ,(2000). «Συμβουλευτική – Προσανατολισμός» τόμος Α', Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.
8. Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, (2001α) , Οδηγός για τον μετανάστη και τον πρόσφυγα - Εργασία, Φορολόγηση, Αθήνα: Υπουργείο Εξωτερικών.
9. Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης, (2001β). Οδηγός για τον μετανάστη και τον πρόσφυγα - Υγεία, Κοινωνική Ασφάλιση, Πρόνοια, Αθήνα: Υπουργείο Εξωτερικών.
10. Ελληνική Εταιρεία Ψυχικής Υγιεινής και Νευροψυχιατρικής του Παιδιού, (1994).
11. Ζώη Ν., (2001). «Εισαγωγή», στο: Ζώη, Ν. και Χριστοφορίδου, Δ. (επιμ.) Η Ελλάδα ως χώρα φιλοξενίας αιτούντων άσυλο - αλλοδαπών προσφύγων, Αθήνα: Εθνικός Οργανισμός Κοινωνικής Φροντίδας.
12. Θεανώ Καλλινικάκη, (1998). «Κοινωνική Εργασία», Εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, η' έκδοση, Αθήνα.
13. Κ.Ε.Θ.Ι., (2003). Ενδοοικογενειακή Βία Κατά Των Γυναικών – Πρώτη Πανελλαδική Επιδημιολογική Έρευνα, Επιστημονικοί Υπεύθυνοι Αρτινοπούλου Β. και Φαρσεδάκης Ιακ., Αθήνα.
14. Κανδυλάκη Αγάπη, (2008). «Η Συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία- Δεξιότητες και Τεχνικές», Εκδόσεις ΤΟΠΟΣ, Αθήνα.
15. Κασσωτάκης Ι. Μιχάλης, (2004). «Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός» Εκδόσεις ΤΥΠΟΘΗΤΩ, Αθήνα.
16. Μ. Μαλικιώση – Λοΐζου, (2004). « η Συμβουλευτική Ψυχολογία Στα

Παιδιά», Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

17. Μαλικιώση – Λοΐζου Μ. , (2005). «Συμβουλευτική Ψυχολογία», Εκδόσεις ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ, Αθήνα.

18. Μαλικιώση – Λοΐζου Μ. ,(1999). «Συμβουλευτική Ψυχολογία», (4<sup>η</sup> έκδοση) Εκδόσεις ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ, Αθήνα.

19. Μούγιας Α., (2003). Οδηγός Για Την Νόσο Alzheimer Και Τις Άλλες Μορφές Άνοιας, Εκδόσεις Mendor, Αθήνα.

20. Μούγιας Αθανάσιος, Γακή Μπ., Θεοτοκά Ι., Κωνσταντοπούλου Θ., Μαρκάτη Ν., Μούγια Α., Μούγια Λ., Σουρτζή Π., Συνετού Ν., Παράσχου Ι., (2001). Νόσος Alzheimer Για Επαγγελματίες Υγείας Και Φροντιστές, Τρίπολη: Υπουργείο Υγείας Και Πρόνοιας, Υπουργείο Εργασίας Και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

21. Ορέστης Γιωτάκος, Θεώνη Στ. Τριανταφύλλου, (2009). «Ψυχολογική στήριξη από το τηλέφωνο», Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα.

22. Παντζόπουλος Α., Σουλτάνης Μ., Καπετάνιος Μ., Μπίστης Δ., Παπαδημητρίου Κ., Κρητικού Μ., (2003). «Γραφείο Προληπτικής Ψυχικής Υγιεινής του Πολεμικού Ναυτικού και Ουσιοεξάρτηση», στη 5<sup>η</sup> Πανελλαδική συνάντηση φορέων πρόληψης εξαρτησιογόνων ουσιών, Ιωάννινα.

23. Παπαγεωργίου – Βασιλοπούλου, (2005). «Κοινωνική – Κοινοτική Ψυχικής Υγείας», Εκδόσεις Βήτα, Αθήνα.

24. Παπαϊωάννου, Κ. , (1999). «Κλινική κοινωνική εργασία – κοινωνική εργασία με άτομα», Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Αθήνα.

25. Πρεκατέ Β., Γιωτάκος Ο., (2005). «Οδηγός εκπαιδευτικών και γονέων για την ανίχνευση της παιδικής κακοποίησης», Εκδόσεις ΒΗΤΑ Medical art. Αθήνα

26. Τομαράς Δ., Οικονόμου Μ.Π., (2001), « Από το ψυχιατρείο στην κοινότητα: Το πρόγραμμα της ψυχιατρικής κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών για την καταπολέμηση του αποκλεισμού από την αγορά εργασίας», Εκδόσεις Βήτα.

27. Τσιγκρής, Α., (2002). Η Σεξουαλική Βία Κατά Γυναικών Και Παιδιών - Έκθεση Για Την Ελλάδα, Εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα – Κομοτηνή.

28. Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες, (1996). Οι πρόσφυγες του κόσμου 1995-1996 – Σε αναζήτηση λύσεων, Μετάφραση: Κοβαλένκο Γ, Επιμέλεια: Ξενάκη Χ, Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

29. Χατζηφωτίου, Σ., (2005). «Ενδοοικογενειακή Βία Κατά Των Γυναικών Και Παιδιών- Διαπιστώσεις Και Προκλήσεις Για Την Κοινωνική Εργασία», Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη.

30. Χριστίνα Κ. Συριοπούλου-Δελλή, (2005). « Η Συμβουλευτική Ψυχολογία Στην Ειδική Αγωγή», Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

31. Χριστοφορίδου Δ., (2001). «Διαχρονική έννοια του όρου πρόσφυγας», στο: Ζώη, Ν. και Χριστοφορίδου Δ. (επιμ.), Η Ελλάδα ως χώρα φιλοξενίας αιτούντων άσυλο - αλλοδαπών προσφύγων, Αθήνα: Εθνικός Οργανισμός Κοινωνικής Φροντίδας.



## Μεταφρασμένη

1. Alex Thio, (2008). « Παρεκκλίνουσα Συμπεριφορά», επιμέλεια: Χρήστος Τσουραμάνης, εκδόσεις Ελλην δεύτερη ελληνική έκδοση.
2. Bell J, (2001). Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και
3. Covington T. R. και McClendon F., (1991). “Οικογενειακός οδηγός-υγιής σεξουαλική ζωή”, Μετάφραση: Ιωακειμίδης Ορέστης, Αθήνα: Κουτσούμπος Α.Ε.
4. Hawkins P. & Shohet R., (2009). Η εποπτεία στα επαγγέλματα θεραπείας και πρόνοιας, Μετάφραση Ζωγράφου Λία, εκδόσεις University Studio Press, Θεσσαλονίκη.
5. Howard K. και Shard J., (2000). *Η Επιστημονική Μελέτη*, Μετάφραση Νταλάκου Βασιλική, Αθήνα: Gutenberg.
6. Javeau C., (2000). *Η έρευνα Με Ερωτηματολόγιο*, Τζαννονε – Τζώρτζη Κατερίνα, Αθήνα: Τυπωθήτω.
7. John Mc Leod, (2005). «Εισαγωγή στην Συμβουλευτική» Εκδόσεις. ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ, Αθήνα.
8. KEITH HOWARD – JOHN A. SHARP, (2001). «Η επιστημονική μελέτη» , εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα.
9. Murray J., (2002). Κι όμως...τον αγαπώ! - Ενημερώνοντας την έφηβη κόρη μας για τους πολλαπλούς κινδύνους που υπάρχουν σήμερα στις νεανικές ερωτικές σχέσεις, Μετάφραση Μεταξάς Στέλιος, Αθήνα: Εκδόσεις Θυμάρι.
10. Richard Nelson – Jones, (2009). «Βασικές Δεξιότητες Συμβουλευτικής, ένα εγχειρίδιο για βοηθούς», Επιστημονική Επιμέλεια Μ. Μαλικιώση – Λοΐζου, Εκδόσεις ΠΕΔΙΟ, Αθήνα.

11. Rubinstein H., (1996). Η Νόσος Του Alzheimer, Μετάφραση Μεγαλούδη Φωτεινή, Έκδοση 3<sup>η</sup> Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
12. Walker L. E., (1989). Η Κακοποιημένη Γυναίκα, Μετάφραση Ανθούλιας Τάσος, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
13. Καλαντζή-Αζίζι Α., (1998). «Η Ευρωπαϊκή εμπειρία της ψυχολογικής Συμβουλευτικής Φοιτητών» στο: Δίκτυο Κέντρων Κοινωνικής Υποστήριξης παιδιών και νέων Αθήνα: Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς.
14. Κοινωνικής έρευνας, εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα.

### **Ξενογλώσση**

1. Caroline Jackson, (2011). Taking your practice online: Running a successful online therapy practice, Launchpoint Publishing.
2. Dobash E. R. και Dobash R. P., (1992). Women Violence and Social Change, Routedge, London and New York.
3. Jane Evans, (2009). Online counseling and guidance skills, A practical resourse for trainees and practitioners, SAGE publications, Ltd.
4. Julia Barnard, (2010). Counseling, a guide for therapists, MTC Books, Australia.
5. Kate Anthony & DeeAnna Nagel, (2010). Therapy online, a practical guide, SAGE publications, Ltd.
6. Ralf Dolgoff, Frank M. Loewenberg, Donna Harrington, (2011). Ethical Descions for Social Work Practice, 9<sup>th</sup> Edition, Brooks/Cole Cengage Learning.
7. Renzetti C. M., Edleson J. L. και Bergen R. K., (2001). Sourcebook on Violence against Women, Sage Publications, London.
8. United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), (1998). Για λίγη ζεστασιά - Ένταξη των προσφύγων στην Ευρώπη,

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR),  
Αθήνα.

9. Yair Amichai-Hamburger, (2005). The social net: understanding human behaviour in cyberspace, Oxford University press.

## **Άρθρα**

1. Καλύβα Πηνελόπη, Κωνσταντίνος Παπαδημητρίου, (2008). «Ο ρόλος της τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης του πολεμικού ναυτικού στην πρόληψη των ψυχικών διαταραχών και την προαγωγή της ψυχικής υγείας.
2. Κωνσταντινίδης Μ., Καπελιώτης Α., Μουγάκος Κ., (2005). «Τηλεφωνικές Γραμμές Βοήθειας και Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης στην Ελλάδα», Περιοδικό Κοινωνική Εργασία, τεύχος 77.
3. Μενούτης, Β., Παντζόπουλος, Α., Σουλτάνης, Μ., Καπετάνιος, Μ., Κρητικού, Μ., (2005). Η Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης Του Πολεμικού Ναυτικού «Συμπαράσταση», Αθήνα.

## **ΟΜΙΛΙΕΣ**

Issac Marks, New York College, Αθήνα, 2010

## Ηλεκτρονική

- <http://hac.com.gr/media/files/katastatiko.pdf>
- [www.mazigiapaidi.gr](http://www.mazigiapaidi.gr)
- [www.geetha.mil.gr](http://www.geetha.mil.gr)
- [www.help-net.gr](http://www.help-net.gr)
- [www.netinformation.gr](http://www.netinformation.gr)
- [www.inter-com.gr](http://www.inter-com.gr)
- [www.itsecurity.gr](http://www.itsecurity.gr)
- [www.dromostherapia.gr](http://www.dromostherapia.gr)
- [www.okana.gr](http://www.okana.gr)
- [www.klimaka.org.gr](http://www.klimaka.org.gr)
- [www.korydallos.gr](http://www.korydallos.gr)
- [www.psychology.com](http://www.psychology.com)
- [www.mednet.gr](http://www.mednet.gr)
- [www.almazois.gr](http://www.almazois.gr)
- [www.mastologia.gr](http://www.mastologia.gr)
- [www.bestrong.org.gr](http://www.bestrong.org.gr)
- [www.medlook.net.cy/article.asp?id=338](http://www.medlook.net.cy/article.asp?id=338) (η νόσος Alzheimer,2005)
- [www.medlook.net.cy/article.asp?id=339](http://www.medlook.net.cy/article.asp?id=339) (το πρόβλημα μνήμης και η άνοια,2005)
- [www.gerontology.gr](http://www.gerontology.gr)
- [www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr)
- [www.anousakeio.gr](http://www.anousakeio.gr)
- [www.arthritis.gr](http://www.arthritis.gr)
- [www.tilefonikigrammi.gr](http://www.tilefonikigrammi.gr)
- [www.epsype.gr](http://www.epsype.gr)
- [www.0-18.gr](http://www.0-18.gr)
- [www.hellenicnavy.gr](http://www.hellenicnavy.gr)
- [www.kethea.gr](http://www.kethea.gr)
- [www.ekakv.gr](http://www.ekakv.gr)
- [www.depressionanxiety.gr](http://www.depressionanxiety.gr)
- [www.askitis.gr](http://www.askitis.gr)
- [www.sexmedic.gr](http://www.sexmedic.gr)
- [www.enow.gr](http://www.enow.gr)
- [www.e-patras.gr](http://www.e-patras.gr)
- [www.hamogelo.gr](http://www.hamogelo.gr)
- [www.mentoras.org](http://www.mentoras.org)
- [www.adae.gr](http://www.adae.gr)
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Videoconferencing>
- <http://el.wikipedia.org/wiki/Istologio>
- [www.epsyme.com](http://www.epsyme.com)
- [www.psychology.gr](http://www.psychology.gr)
- [www.askitis.gr](http://www.askitis.gr)
- [www.stirizo.gr](http://www.stirizo.gr)
- [www.feelwelltoday.com](http://www.feelwelltoday.com)
- [www.beingwellonline.gr](http://www.beingwellonline.gr)
- [1114a@kethea-alfa.gr](mailto:1114a@kethea-alfa.gr)

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

Ερωτηματολόγιο έρευνας

Νόμος για την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ν.3115/2003)

Νόμος για την Άρση του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ν.2225/1994)

Προεδρικό Διάταγμα για τις Διαδικασίες καθώς και τεχνικές και οργανωντικές εγγυήσεις για την Άρση του Απορρήτου των επικοινωνιών και τη διασφάλισή του (ΠΔ 47/2005)

Νόμος για την Προστασία Δεδομένων Πρωσωπικού Χαρακτήρα και της Ιδιωτικής Ζωής στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ν.3471/2006)

Διεθνής Κώδικας Ηθικής National Board for Certified Counselors (NBCC)

Διεθνής Κώδικας International Society for Mental Health Online (ISMHO)

Διεθνής Κώδικας Ηθικής Association for Counseling and Therapy Online (ACTO)

Αναλυτική λίστα απαντήσεων των ανοιχτών ερωτήσεων



ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το παρόν ερωτηματολόγιο αφορά στην έρευνα, η οποία αποτελεί μέρος της πτυχιακής μας εργασίας με τίτλο: « Η χρησιμοποίηση της νέας τεχνολογίας ως μέσο συμβουλευτικής », απαραίτητη για τη λήψη τίτλου σπουδών από το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Α.Τ.Ε.Ι Πατρών.

Το ερωτηματολόγιο είναι **ανώνυμο** και **οι απαντήσεις εμπιστευτικές**. Για να έχει αποτελεσματικότητα η έρευνα, είναι σημαντικό να απαντήσετε προσεκτικά και με ειλικρίνεια σε **όλες** τις ερωτήσεις.

Στο ερωτηματολόγιο δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Σημασία έχει η προσωπική σας άποψη, όπως αυτή διαμορφώνεται από την επαγγελματική σας εμπειρία.

Σημειώνετε τις απαντήσεις σας βάζοντας ✓ ή ✗ στο αντίστοιχο τετράγωνο της επιλογής σας.

Σας ευχαριστούμε θερμά για τον χρόνο και την συνεργασία σας.

**Η ερευνητική ομάδα  
καθηγητής**

Καούνη Νεφέλη

Καρδαρά Βασιλική

**Υπεύθυνος**

Δρ Ιωάννης Δρίτσας

Για περαιτέρω πληροφορίες και διευκρινήσεις μπορείτε να επικοινωνήσετε στα τηλέφωνα:

Καούνη Νεφέλη 6978762794 - Καρδαρά Βασιλική 6982755802

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

**2. Φύλο:** Γυναίκα

Άνδρας

**3. Ηλικία:** 18 -25

26-35

36-45

46-55

56- 65

**4. Ποια είναι η ειδικότητά σας;**

◦ Ψυχίατρος

◦ Ψυχολόγος

◦ Κοινωνικός/-ή λειτουργός

◦ Κοινωνιολόγος

◦ Άλλο, προσδιορίστε.....

**5. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;**

◦ Κάτοχος πανεπιστημιακού διπλώματος

◦ Κάτοχος διπλώματος Α.Τ.Ε.Ι.

◦ Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακού

◦ Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος

◦ Άλλο, προσδιορίστε.....

**5. Ποιος είναι ο επιμέρους τομέας της υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε;**

.....  
.....  
.....

**6. Ποιο είναι το αντικείμενο εργασίας σας; (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)**

- Κλινική εργασία με άτομα
- Κλινική εργασία με ομάδες
- Παρέμβαση στην κοινότητα
- Εργασία σε διοικητικό πλαίσιο
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**7. Πόσα είναι τα έτη της σχετικής επαγγελματικής σας εμπειρίας;**

- < 3 έτη
- 4-7 έτη
- 8-11 έτη
- 12-15 έτη
- >15 έτη



**8. Κρατάτε κάποιο αρχείο πελατών για την καταγραφή των προσωπικών σας συνεδριών;**

- Ναι
- Όχι

**9. Εάν ναι, τι είδους; (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)**

- Έγγραφο αρχείο
- Ηλεκτρονικό αρχείο
- Ηχογραφημένο αρχείο
- Μαγνητοσκοπημένο αρχείο
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**10. Τι είδους στοιχεία καταγράφετε για κάθε εξυπηρετούμενο/-ή σας; [σημειώστε εκείνα τα στοιχεία που καταγράφετε για τους/τις μισούς/-ές και πλέον εξυπηρετούμενους/-ες, (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)]**

- Ονοματεπώνυμο
- Ηλικία
- Στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, mail, δ/νση κατοικίας)
- Οικογενειακή κατάσταση
- Εκπαίδευση
- Επάγγελμα
- Οικονομική κατάσταση
- Σωματικές διαταραχές
- Ψυχολογικές διαταραχές
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**11. Πώς παρακολουθείτε την πρόοδο των πελατών σας;**

.....

.....

.....

.....

**12. Χρησιμοποιείτε κάποιες από τις παρακάτω διαδικτυακές υπηρεσίες στην καθημερινή επαγγελματική σας ζωή; (σημειώστε αυτήν που χρησιμοποιείτε τουλάχιστον 3 φορές το μήνα)**

- Πλεύση
- TheraQuick
- AlbaWrite
- Anasazi
- Assessments.com
- Clinical Record Keeper
- Clinician’s MIND
- MPMsoft Therapist Billing
- PsychAssistant
- PsychReport
- Therapy Office
- Therasoft
- Skype
- Facebook
- MSN
- sms/mms
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**13. Ποια από τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής συμβουλευτικής γνωρίζετε;**

- Online συμβουλευτική
- Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης

**14. Χρησιμοποιείτε τις νέες τεχνολογίες στην επαγγελματική σας ζωή;**

- Δεν έχω χρησιμοποιήσει και ούτε σκοπεύω
- Δεν έχω χρησιμοποιήσει αλλά σκοπεύω
- Έχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν και θα χρησιμοποιήσω ξανά
- Έχω χρησιμοποιήσει στο παρελθόν αλλά δεν θα χρησιμοποιήσω ξανά
- Θα τις χρησιμοποιούσα εάν παρουσιαζόταν ανάγκη

**15. Ποιο από τα παρακάτω είδη συμβουλευτικής έχετε χρησιμοποιήσει τους τελευταίους 6 μήνες στην καθημερινή επαγγελματική σας ζωή;**

- Online συμβουλευτική
- Τηλεφωνικές γραμμές στήριξης
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**16. Θεωρείτε πως η βασική σας εκπαίδευση, σας έχει προετοιμάσει για την αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών μέσων στην δουλειά σας;**

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Λίγο

- Καθόλου

**17. Θεωρείτε απαραίτητη την ειδικευμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στην Ηλεκτρονική Συμβουλευτική;**

- Ναι
- Όχι

**18. Έχετε παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή άλλη μορφή εξειδίκευσης στην αξιοποίηση νέων μορφών ηλεκτρονικής συμβουλευτικής μετά το βασικό σας πτυχίο;**

- Ναι
- Όχι

**19. Εάν ναι,**

**α. ποιος ήταν ο φορέας οργάνωσης του σεμιναρίου;**

.....  
.....  
.....  
.....

**β. ποιο το περιεχόμενο εκπαίδευσης;**

.....  
.....  
.....  
.....

**20. Ποιες από τις παρακάτω τηλεφωνικές γραμμές στήριξης γνωρίζετε;**  
(μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω τις μία απαντήσεις)

- 116-111 (γραμμή Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.)
- 10-56 (γραμμή από το Χαμόγελο του παιδιού)
- 10-31 (γραμμή τις το Ο.ΚΑ.ΝΑ.)
- 210-8253253 (γραμμή από το Άλμα Ζωής)
- 801- 110 28822 (γραμμή συμπαράστασης ηλικιωμένων)
- Καμία από τις παραπάνω
- Άλλη, προσδιορίστε.....

**21. Πόσο βοηθητική θα κρίνατε την συμβουλευτική μέσω τηλεφωνικής στήριξης σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική;**

- Εξαιρετικά πιο βοηθητική
- Περισσότερο βοηθητική
- Εξίσου βοηθητική
- Λιγότερο βοηθητική
- Καθόλου βοηθητική

**22. Πόσο βοηθητική θα κρίνατε την συμβουλευτική μέσω διαδικτύου σε σχέση με την «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτική;**

- Εξαιρετικά πιο βοηθητική
- Περισσότερο βοηθητική
- Εξίσου βοηθητική
- Λιγότερο βοηθητική
- Καθόλου βοηθητική

**23. Έχετε παράσχει ποτέ τις υπηρεσίες σας μέσω τηλεφωνικής γραμμής στήριξης ή μέσω διαδικτύου;**

- Ναι
- Όχι

**24. Εάν ναι, σε ποια συγκεκριμένα;**

- Τηλεφωνική γραμμή στήριξης
- Online συμβουλευτική
- Άλλο, προσδιορίστε.....

**25. Εάν όχι, θα σας ενδιέφερε να εμπλακείτε στις νέες μορφές συμβουλευτικής;**

- Ναι
- Όχι

**26. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για ενημέρωση σχετικά με επαγγελματικά ή/και επιστημονικά θέματα;**

- Ναι
- Όχι

**27. Αναφέρετε κάποιες προτάσεις για την ενίσχυση του επαγγελματία ψυχικής υγείας στην αξιοποίηση του e-counseling και των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3115 (ΦΕΚ Α' 47/27-2-2003)**

Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Εκδίδομε τον ακόλουθο νόμο που ψήφισε η Βουλή:

Άρθρο 1

Σύσταση Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών

1. Συνιστάται, κατά την παράγραφο 2 του άρθρου 19 του Συντάγματος, Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.), με σκοπό την προστασία του απορρήτου των επιστολών και της ελεύθερης ανταπόκρισης ή επικοινωνίας με οποιονδήποτε άλλο τρόπο. Στην έννοια της προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών περιλαμβάνεται και ο έλεγχος της τήρησης των όρων και της διαδικασίας άρσης του απορρήτου.

2. Η Α.Δ.Α.Ε. είναι ανεξάρτητη αρχή, που απολαμβάνει διοικητικής αυτοτέλειας. Έδρα της Α.Δ.Α.Ε. είναι η Αθήνα, μπορεί όμως, με απόφασή της να εγκαθιστά και να λειτουργεί γραφεία και σε άλλες πόλεις της Ελλάδας. Οι αποφάσεις της Α.Δ.Α.Ε. κοινοποιούνται με μέριμνά της τον Υπουργό Δικαιοσύνης, ενώ στο τέλος κάθε έτους υποβάλλεται έκθεση των πεπραγμένων της στον Πρόεδρο

της Βουλής, στον Υπουργό Δικαιοσύνης και στους αρχηγούς των κομμάτων που εκπροσωπούνται στη Βουλή και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

3. Η Α.Δ.Α.Ε. υπόκειται σε κοινοβουλευτικό έλεγχο κατά τον τρόπο και τη διαδικασία που κάθε φορά προβλέπεται από τον Κανονισμό της Βουλής.



## Άρθρο 2

### Συγκρότηση της Α.Δ.Α.Ε.

1. Η Α.Δ.Α.Ε. συγκροτείται από τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και άλλα πέντε (5) μέλη, καθώς και από αντίστοιχους αναπληρωτές, οι οποίοι πρέπει να διαθέτουν τις αυτές ιδιότητες και προσόντα. Τα μέλη της Α.Δ.Α.Ε. κατά την άσκηση των καθηκόντων τους απολαμβάνουν πλήρους προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.

2. Ο Πρόεδρος, ο Αντιπρόεδρος και τα άλλα μέλη της Α.Δ.Α.Ε., καθώς και οι αναπληρωτές τους επιλέγονται από τη Βουλή σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 101Α του Συντάγματος και την προβλεπόμενη από τον Κανονισμό της

Βουλής διαδικασία και διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της απόφασης της Διάσκεψης των Προέδρων της Βουλής.

3. Τα πρόσωπα που επιλέγονται ως μέλη της Α.Δ.Α.Ε. πρέπει να τυγχάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής και να διακρίνονται για την επιστημονική τους κατάρτιση και την επαγγελματική τους ικανότητα στο νομικό τομέα ή στον τεχνικό τομέα των επικοινωνιών.

4. Η θητεία του Προέδρου και των μελών της Α.Δ.Α.Ε. είναι τετραετής. Μόνο για την πρώτη σύσταση της Α.Δ.Α.Ε., τα μισά μέλη της Α.Δ.Α.Ε. διορίζονται για τετραετή θητεία και τα υπόλοιπα μισά για διετή θητεία, σύμφωνα με κλήρωση που διενεργείται από τη Διάσκεψη των Προέδρων της Βουλής αμέσως μετά τη λήψη της απόφασης επιλογής τους. Ο Πρόεδρος της Α.Δ.Α.Ε. γνωστοποιεί εγγράφως στον Πρόεδρο της Βουλής των Ελλήνων τα ονόματα των μελών της, των οποίων η θητεία

λήγει Η γνωστοποίηση γίνεται δύο (2) μήνες πριν από τη λήξη της θητείας τους.

Σε περίπτωση που μέλος της Α.Δ.Α.Ε. απολέσει, για οποιονδήποτε λόγο την ιδιότητά του ως μέλος, για το υπόλοιπο της θητείας αυτού του μέλους διορίζεται νέο μέλος, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος. Η θητεία του Προέδρου και των μελών της Α.Δ.Α. Ε. μπορεί να ανανεωθεί μόνο μία φορά.

5. Τα μέλη της Α.Δ.Α.Ε. σε περίπτωση που διώκονται ή ενάγονται για πράξεις ή παραλείψεις κατά την άσκηση των καθηκόντων τους μπορούν να

παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων με μέλη του Νίτικου Συμβουλίου του Κράτους.

6. Οι αποδοχές του Προέδρου, του Αντιπροέδρου και των υπολοίπων μελών της Α.Δ.Α.Ε. καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών έπειτα από γνώμη της Α.Δ.Α.Ε. Για τον καθορισμό τους λαμβάνεται υπόψη η τυχόν πλήρης και αποκλειστική απασχόλησή τους.

### Αρθρο 3

Υποχρεώσεις των μελών της Α.Δ.Α.Ε.

1. Τα μέλη της Α.Δ.Α.Ε. κατά την άσκηση των καθηκόντων τους δεσμεύονται από το νόμο και υπόκεινται στο καθήκον εχεμύθειας, το οποίο υφίσταται και μετά τη με οποιονδήποτε τρόπο αποχώρησή τους.

2. Τα μέλη της Α.Δ.Α.Ε. υποβάλλουν κατ' έτος στην Εισαγγελία του Αρείου Πάγου την προβλεπόμενη από το Ν. 2429/1996 (ΦΕΚ 155 Α'), όπως εκάστοτε ισχύει, δήλωση περιουσιακής κατάστασης.

### Αρθρο 4

Κωλύματα και ασυμβίβαστα μελών της Α.Δ.Α.Ε.

1. α) Δεν δύναται να διοριστεί μέλος της Αρχής όποιος έχει καταδικαστεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση για αδίκημα που συνεπάγεται κώλυμα διορισμού ή έκπτωση δημοσίου υπαλλήλου σύμφωνα με τις διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα.

β) Είναι εταίρος, μέτοχος, μέλος διοικητικού συμβουλίου, διαχειριστής,

υπάλληλος, σύμβουλος, μελετητής, ατομικής ή άλλης επιχείρησης, η οποία δραστηριοποιείται στους τομείς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής ή της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Εκπίπτει από την ιδιότητα του μέλους της αρχής όποιος μετά το διορισμό του: α) Καταδικαστεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση για αδίκημα που συνεπάγεται κώλυμα διορισμού ή έκπτωση δημοσίου υπαλλήλου σύμφωνα με τις διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα.

β) Καταστεί εταίρος, μέτοχος, μέλος διοικητικού συμβουλίου, διαχειριστής, υπάλληλος, σύμβουλος, μελετητής, ατομικής ή άλλης επιχείρησης, η οποία δραστηριοποιείται στους τομείς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής ή της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Αν τα μέλη κατέχουν εταιρικά μερίδια ή μετοχές των ανωτέρω επιχειρήσεων, τις οποίες απέκτησαν κατά τη διάρκεια της θητείας τους από κληρονομική διαδοχή, υποχρεούνται να απέχουν από την ενάσκηση των δικαιωμάτων συμμετοχής και ψήφου στα όργανα διοίκησης, διαχείρισης και ελέγχου των εν λόγω επιχειρήσεων, μέχρι το χρόνο λήξης της θητείας τους.

γ) Προβαίνει σε πράξεις, αναλαμβάνει εργασία ή έργο ή αποκτά άλλη ιδιότητα που, κατά την κρίση της Αρχής, δεν συμβιβάζεται με τα καθήκοντά του ως μέλους της Αρχής.

3. Τα μέλη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) τελούν, κατά τη διάρκεια της θητείας τους, σε αναστολή άσκησης οποιουδήποτε δημόσιου λειτουργήματος ή επαγγέλματος και δεν επιτρέπεται να αναλαμβάνουν άλλα καθήκοντα, αμειβόμενα ή μη στον δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα. Στα μέλη της Α.Δ.Α.Ε., εκτός του Προέδρου που είναι πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης, επιτρέπεται η άσκηση διδακτικών καθηκόντων μέλους διδακτικού

προσωπικού πανεπιστημίων υπό καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης.

4. Η έκπτωση των μελών της Α.Δ.Α.Ε. συνεπεία τελεσίδικης καταδικαστικής απόφασης, σύμφωνα με το εδάφιο α της παρ. 2 του παρόντος άρθρου, καθώς και η αποδοχή της παραίτησής τους γίνεται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης εντός

προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της απόφασης της Διάσκεψης των Προέδρων της Βουλής. Στη διαπίστωση των υπολοίπων κωλυμάτων και ασυμβιβάστων του παρόντος άρθρου προβαίνει η Α.Δ.Α.Ε., χωρίς συμμετοχή του μέλους της, στο πρόσωπο του οποίου ενδέχεται να συντρέχει το ασυμβίβαστο.

Η Α.Δ.Α.Ε. αποφασίζει ύστερα από ακρόαση του εν λόγω μέλους. Τη διαδικασία κινεί ο πρόεδρος της Α.Δ.Α.Ε. ή ο Υπουργός Δικαιοσύνης. Την απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. μπορεί να προσβάλει ενώπιον του πειθαρχικού συμβουλίου το μέλος της Α.Δ.Α.Ε., για το οποίο εκδόθηκε η απόφαση, ο Υπουργός Δικαιοσύνης και ο Πρόεδρος της Α.Δ.Α.Ε.

## Άρθρο 5

### Πειθαρχική διαδικασία

1. Για κάθε παράβαση των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τον παρόντα νόμο, τα μέλη της Α.Δ.Α.Ε. υπέχουν πειθαρχική ευθύνη. Την πειθαρχική διαδικασία ενώπιον του πειθαρχικού συμβουλίου κινεί ο Υπουργός Δικαιοσύνης για τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και τα μέλη της Α.Δ.Α.Ε. και ο Πρόεδρος για τον Αντιπρόεδρο και τα μέλη της. Το πειθαρχικό συμβούλιο αποψοσίζει σε πρώτο και τελευταίο βαθμό την απαλλαγή ή την παύση του μέλους.

2. Το πειθαρχικό συμβούλιο αποτελείται από έναν Αντιπρόεδρο του Συμβουλίου της Επικρατείας, ως πρόεδρο, έναν Αρεοπαγίτη και τρεις Καθηγητές Α.Ε.Ι. με γνωστικό αντικείμενο του δικαίου. Χρέη γραμματέα του συμβουλίου εκτελεί υπάλληλος της Αρχής. Ο πρόεδρος, τα μέλη και ο γραμματέας του συμβουλίου ορίζονται με ισάριθμους αναπληρωτές. Για τα μέλη του συμβουλίου που είναι

δικαστικοί λειτουργοί απαιτείται απόφαση του οικείου ανωτάτου δικαστικού συμβουλίου. Το συμβούλιο συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης με τριετή θητεία. Η αμοιβή του προέδρου, των μελών και του γραμματέα καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Δικαιοσύνης.

3. Κάθε λεπτομέρεια σχετικά με την πειθαρχική ευθύνη των μελών της Α.Δ.Α.Ε. και την πειθαρχική διαδικασία ρυθμίζεται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Α.Δ.Α.Ε.

## Άρθρο 6

### Αρμοδιότητες της Α.Δ.Α.Ε.

1. Η Α.Δ.Α.Ε., για την εκπλήρωση της αποστολής της, έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

α) Διενεργεί, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελίας, τακτικούς και έκτακτους ελέγχους, σε εγκαταστάσεις, τεχνικό εξοπλισμό, αρχεία, τράπεζες δεδομένων και έγγραφο της Εθνικής Υπηρεσίας Πληροφοριών (Ε.Υ.Π.), άλλων δημοσίων

υπηρεσιών, οργανισμών, επιχειρήσεων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς και ιδιωτικών επιχειρήσεων που ασχολούνται με ταχυδρομικές, τηλεπικοινωνιακές ή άλλες υπηρεσίες σχετικές με την ανταπόκριση και την

επικοινωνία. Τον έλεγχο διενεργεί μέλος ή μέλη της Α.Δ.Α.Ε., συμμετέχει δε και υπάλληλός της, ειδικά προς τούτο εντεταλμένος από τον πρόεδρό της για γραμματειακή υποστήριξη της

διαδικασίας του ελέγχου. Κατά τον έλεγχο αρχείων που τηρούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας παρίσταται αυτοπροσώπως ο Πρόεδρος της Α.Δ.Α.Ε.

β) Λαμβάνει πληροφορίες σχετικές με την αποστολή της, από τις υπό το στοιχείο α υπηρεσίες, οργανισμούς και επιχειρήσεις, καθώς και από τους εποπτεύοντες Υπουργούς.

γ) Καλεί σε ακρόαση, από τις υπηρεσίες, οργανισμούς, νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις που αναφέρονται στο ως άνω στοιχείο α, τις διοικήσεις, τους νόμιμους εκπροσώπους, τους υπαλλήλους και κάθε άλλο πρόσωπο, το οποίο κρίνει ότι μπορεί να συμβάλλει στην εκπλήρωση της αποστολής της.

δ) Προβαίνει στην κατάσχεση μέσων παραβίασης του απορρήτου, που υποπίπτουν στην αντίληψή της κατά την ενάσκηση του έργου της και ορίζεται μεσεγγυούχος αυτών μέχρι να αποφανθούν τα αρμόδια δικαστήρια. Προβαίνει στην καταστροφή πληροφοριών ή στοιχείων ή δεδομένων, τα οποία αποκτήθηκαν με παράνομη παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών.

ε) Εξετάζει καταγγελίες σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των αιτούντων, όταν θίγονται από τον τρόπο και τη διαδικασία άρσης του απορρήτου.

στ) Στις περιπτώσεις των άρθρων 3, 4 και 5 του Ν. 2225/1994, η Α.Δ.Α.Ε. υπεισέρχεται μόνο στον έλεγχο της τήρησης των όρων και της διαδικασίας άρσης του απορρήτου, χωρίς να εξετάζει την κρίση των αρμόδιων δικαστικών αρχών.

ζ) Τηρεί αρχείο απόρρητης αλληλογραφίας, σύμφωνα με το στοιχείο της παρ. 2 του άρθρου 12 του παρόντος νόμου.

η) Συνεργάζεται με άλλες αρχές της χώρας, με αντίστοιχες αρχές άλλων κρατών, με ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς, για θέματα της αρμοδιότητάς της.

θ) Συντάσσει κάθε χρόνο την προβλεπόμενη στην παράγραφο 2 του άρθρου 1 του παρόντος νόμου έκθεση πεπραγμένων, στην οποία περιγράφει το έργο της, διατυπώνει παρατηρήσεις, επισημαίνει παραλείψεις και προτείνει τυχόν

ενδεικνυόμενες νομοθετικές μεταβολές στον τομέα διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών.

ι) Γνωμοδοτεί και απευθύνει συστάσεις και υποδείξεις για τη λήψη μέτρων διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών, καθώς και για τη διαδικασία άρσης αυτού.

ια) Εκδίδει τον κανονισμό εσωτερικής λειτουργίας της, ο οποίος δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ο κανονισμός εσωτερικής λειτουργίας πρέπει να είναι σύμφωνος με τις διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.

ιβ) Εκδίδει κανονιστικές πράξεις, δημοσιευόμενες στην Εφημερίδα της

Κυβερνήσεως, δια των οποίων ρυθμίζεται κάθε διαδικασία και λεπτομέρεια σε σχέση με τις ανωτέρω αρμοδιότητές της, καθώς και με την εν γένει διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών.

ιγ) Καταρτίζει τον κανονισμό οικονομικής διαχείρισης, ο οποίος υποβάλλεται και εγκρίνεται από τον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών.

2. Τα μέλη και το προσωπικό της Α.Δ.Α.Ε., πλην του βοηθητικού προσωπικού, έχουν προς διαπίστωση των παραβάσεων της νομοθεσίας περί προστασίας του απορρήτου, τις εξουσίες και τα δικαιώματα που προβλέπονται στο Ν. 703/1977, όπως ισχύει. Τα πρόσωπα αυτά έχουν προς τούτο δικαίωμα να ελέγχουν τα προβλεπόμενα από το Π.Δ. 186/1992 (Κ.Β.Σ.) βιβλία και στοιχεία των

ελεγχόμενων επιχειρήσεων και οργανισμών, αποκλεισμένης κατάσχεσης ή της παραλαβής τους, καθώς και πάσης φύσεως αρχεία, βιβλία, στοιχεία και λοιπά έγγραφα των προσώπων που ελέγχουν, να ενεργούν έρευνες στα γραφεία και λοιπές εγκαταστάσεις τους, να λαμβάνουν ένορκες και ανωμοτί κατά την κρίση τους καταθέσεις, με την επιφύλαξη του άρθρου 212 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

Οι σχετικές διατάξεις, απαγορεύσεις, ποινές και κυρώσεις του Ν. 703/1977, ως ισχύει, εφαρμόζονται αναλόγως σε περίπτωση αρνήσεως παροχής στοιχείων, παρεμπόδισης ή δυσχέρανσης του έργου της Α.Δ.Α.Ε., επιφυλασσομένης της εφαρμογής των προβλεπόμενων από τον παρόντα νόμο κυρώσεων.

3. Η Α.Δ.Α.Ε. μπορεί με απόφασή της να συγκροτεί μόνιμες και έκτακτες επιτροπές και ομάδες εργασίας για την εξέταση και έρευνα επί θεμάτων ειδικού ενδιαφέροντος που σχετίζονται με θέματα των αρμοδιοτήτων της. Στις επιτροπές και ομάδες εργασίας μπορούν να συμμετέχουν και πρόσωπα που

δεν αποτελούν μέλη ή προσωπικό της Α.Δ.Α.Ε. Το έργο των επιτροπών ή των ομάδων εργασίας κατευθύνεται από μέλη της Α.Δ.Α.Ε. Οι εισηγήσεις και οι γνωμοδοτήσεις των επιτροπών και ομάδων εργασίας υποβάλλονται στα αρμόδια όργανα της Α.Δ.Α.Ε., που αποφασίζουν για την τυχόν δημοσιοποίηση των πορισμάτων.

4. Κατά των εκτελεστών αποφάσεων της Α.Δ.Α.Ε. μπορεί να ασκηθεί αίτηση ακυρώσεως ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας, καθώς και οι προβλεπόμενες από το Σύνταγμα και τη νομοθεσία διοικητικές προσφυγές. Ένδικα βοηθήματα κατά των αποφάσεων της Α.Δ.Α.Ε. μπορεί να ασκεί και ο Υπουργός Δικαιοσύνης.

5. Η Α.Δ.Α.Ε. παρίσταται αυτοτελώς σε κάθε είδους δίκες που έχουν ως αντικείμενο πράξεις ή παραλείψεις της.

Εκπροσωπείται δικαστικώς από μέλη του Νίτικου Συμβουλίου του Κράτους ή από μέλη της Νομικής της υπηρεσίας.

6. Η Α.Δ.Α.Ε. μπορεί να συνάπτει συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, μελετών και προμηθειών, για θέματα που άπτονται των σκοπών της και της λειτουργίας της.

Η σύναψη και η υλοποίηση των συμβάσεων αυτών διέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις του Δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τις διατάξεις περί προμηθειών του Δημοσίου και από τους σχετικούς Κανονισμούς της Α.Δ.Α.Ε., οι οποίοι εγκρίνονται και τροποποιούνται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Δικαιοσύνης.

## Άρθρο 7

### Λειτουργία της Α.Δ.Α.Ε.

1. Η δράση της Α.Δ.Α.Ε. διέπεται από τις αρχές της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας.

2. Η Α.Δ.Α.Ε. συνέρχεται στην έδρα της ή και εκτός αυτής, αν τούτο έχει οριστεί προηγουμένως, τακτικά τουλάχιστον μία φορά το μήνα και εκτάκτως όταν ζητηθεί από τον Πρόεδρο ή από δύο (2) από τα μέλη της. Η Α.Δ.Α.Ε. συνεδριάζει νομίμως εφόσον μετέχουν στη συνεδρίαση τουλάχιστον τρία (3) μέλη, αποφασίζει δε με απόλυτη πλειοψηφία των παρόντων μελών. Σε

περίπτωση ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του Προέδρου ή, σε περίπτωση απουσίας αυτού, του Αντιπροέδρου. Η αδικαιολόγητη απουσία μέλους από τρεις (3) διαδοχικές συνεδριάσεις της Α.Δ.Α.Ε. συνεπάγεται την έκπτωσή του, σύμφωνα με την παράγραφο 4 του άρθρου 4 του παρόντος νόμου.

3. Τα θέματα της ημερήσιας διάταξης καθορίζει ο Πρόεδρος, η δε εισήγηση επ' αυτών γίνεται από τον Πρόεδρο ή από άλλο μέλος, που το ορίζει ο Πρόεδρος. Οι αποφάσεις της Α.Δ.Α. Ε. είναι αιτιολογημένες, καταχωρούνται σε ειδικό βιβλίο και μμπορούν να ανακοινώνονται δημοσίως, εκτός αν αφορούν την εθνική άμυνα ή τη δημόσια ασφάλεια. Τα τηρούμενα κατά τις συνεδριάσεις πρακτικά, καθώς και οι φάκελοι των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από την Α.Δ.Α.Ε., είναι προσιτά

στους άμεσα ενδιαφερόμενους, εκτός αν αφορούν την εθνική άμυνα ή τη δημόσια ασφάλεια. Σε κάθε περίπτωση, η Α.Δ.Α.Ε. οφείλει να μην αποκαλύπτει πληροφορίες και δεδομένα για φυσικά ή νομικά πρόσωπα, τα οποία ενδέχεται να προσβάλλουν την προσωπικότητά τους ή να επηρεάσουν δυσμενώς την επαγγελματική ή την κοινωνική τους θέση, εκτός εάν προκύπτει σχετική υποχρέωσή της από το νόμο.

4. Τα μέλη της Α.Δ.Α.Ε. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους ενεργούν συλλογικά. Στον Πρόεδρο ανατίθενται καθήκοντα συντονισμού και διοίκησης των υπηρεσιών της Α.Δ.Α.Ε., καθώς και παρακολούθησης της εκτέλεσης των αποφάσεων, πορισμάτων και οποιωνδήποτε άλλων πράξεων της Α.Δ.Α.Ε. Με απόφαση του Προέδρου και σύμφωνη γνώμη της Α.Δ.Α. Ε. μμπορούν να ανατίθενται, στα μέλη ή στο προσωπικό της, συγκεκριμένα καθήκοντα, μεταξύ των οποίων καθήκοντα διοίκησης ή διαχείρισης. Ο Πρόεδρος με απόφασή του μπορεί να εξουσιοδοτεί

μέλη ή άλλα όργανά της να υπογράφουν "με εντολή Προέδρου" έγγραφα η άλλες πράξεις της Α.Δ.Α.Ε. Η Α.Δ.Α.Ε. εκπρσωπείται έναντι τρίτων δικαστικώς και εξωδίκως από τον Πρόεδρό της και όταν αυτός κωλύεται από τον Αντιπρόεδρο. Σε περίπτωση κωλύματος και του Αντιπροέδρου, η Α.Δ.Α.Ε. δύναται να αναθέτει την εκπροσώπηση για συγκεκριμένη πράξη ή ενέργεια ή κατηγορία πράξεων ή ενεργειών σε άλλο μέλος της.

5. Οι αναγκαίες για τη λειτουργία της Α.Δ.Α.Ε. πιστώσεις εγγράφονται υπό ίδιο φορέα στον προϋπολογισμό του γπουργείου Δικαιοσύνης. Τον προϋπολογισμό εισηγείται στον γπουργό Οικονομίας και Οικονομικών ο Πρόεδρος της Α.Δ.Α.Ε., ο οποίος είναι και διατάκτης των δαπανών της. Οι σχετικές δαπάνες εκκαθαρίζονται από την αρμόδια υπηρεσία Δημοσιονομικού Ελέγχου (Υ.Δ.Ε.)



και υπόκεινται στον προληπτικό και κατασταλακτικό έλεγχο του Ελεγκτικού Συνεδρίου σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

## Άρθρο 8

### Προσωπικό της Α.Δ.Α.Ε.

1. Για τη στελέχωση της Α.Δ.Α.Ε. συνιστώνται συνολικά σαράντα (40) θέσεις, από τις οποίες οι είκοσι πέντε (25) είναι θέσεις τακτικού προσωπικού, οι δώδεκα (12) θέσεις Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού, οι δύο (2) θέσεις δικηγόρων παρ' εφέταις με έμμισθη εντολή και μία (1) θέση Νίτικου Συμβούλου.

2. α) Το τακτικό προσωπικό της Αρχής διέπεται από τις διατάξεις που

εκάστοτε ισχύουν για τους δημόσιους διοικητικούς υπαλλήλους. Η πρόσληψη του τακτικού προσωπικού γίνεται από την Αρχή με διαγωνισμό ή επιλογή, ύστερα από σχετική προκήρυξη, σύμφωνα με απόφαση της Αρχής. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται συνέντευξη, αυτή είναι δημόσια.

β) Η πρόσληψη του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού γίνεται με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου, κατά παρέκκλιση της παραγράφου 2 του άρθρου 2 της ΠΥΣ 236/1994, ως εκάστοτε ισχύει. Για την επιλογή του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού η συνέντευξη είναι υποχρεωτική.

3. α) Η Αρχή προκηρύσσει τις θέσεις του τακτικού και του Ειδικού

Επιστημονικού Προσωπικού με την απαιτούμενη εξειδίκευση και εμπειρία. Με την ίδια προκήρυξη καθορίζονται τα κριτήρια επιλογής αυτού και η διαδικασία άσκησης ενστάσεων και κάθε άλλη επί μέρους λεπτομέρεια.

β) Για την επιλογή του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού και του λοιπού προσωπικού συγκροτείται, με απόφαση της Α.Δ.Α.Ε. Επιτροπή, η οποία εισηγείται για την επιλογή τους. Στη σύνθεση της Επιτροπής συμμετέχει σε κάθε περίπτωση ένα μέλος του Α.Σ.Ε.Π., που ορίζεται από τον πρόεδρο του Α.Σ.Ε.Π., ως πρόεδρος. Εάν πρόκειται για επιλογή Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού στην Επιτροπή μετέχει και ένας τουλάχιστον καθηγητής Πανεπιστημίου. Τα μέλη της Επιτροπής αμείβονται για το έργο τους.

γ) Η Α.Δ.Α.Ε., με αιτιολογημένη απόφασή της, επιλέγει τους υποψηφίους οι οποίοι διαθέτουν την ευρύτερη δυνατή εμπειρία και γνώση που απαιτείται για τη θέση για την οποία προορίζονται.

δ) Οι πίνακες των επιλεγομένων με τα απαραίτητα στοιχεία αποστέλλονται στο Α.Σ.Ε.Π. για επικύρωση.

ε) Το Α.Σ.Ε.Π. υποχρεούται να επικυρώσει τους πίνακες εντός της αποκλειστικής προθεσμίας των είκοσι (20) ημερών από την ημέρα παραλαβής τους. Σε περίπτωση που η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η Α.Δ.Α.Ε. προβαίνει στην πρόσληψη των επιλεγέντων.

4. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού μετά από εισήγηση της Α.Δ.Α.Ε. και ύστερα από αίτηση των ενδιαφερομένων, είναι δυνατό να αποσπώνται για συγκεκριμένο και με την ανωτέρω απόφαση προσδιοριζόμενο χρονικό διάστημα, το οποίο δεν υπερβαίνει τη διετία, με δυνατότητα ανανέωσης, στην Α.Δ.Α.Ε., υπάλληλοι από άλλες υπηρεσίες, Ανεξάρτητες Αρχές, Ν.Π.Δ.Δ. ή Ν.Π.Ι.Δ. ή Ο.Τ.Α. και οργανισμούς

του δημόσιου τομέα, προς κάλυψη των άμεσων αναγκών της Α.Δ.Α.Ε., κατά παρέκκλιση των διατάξεων που ισχύουν και υπό την προϋπόθεση ότι ο φορέας από τον οποίο προέρχεται ο υπάλληλος δεν ασκεί δραστηριότητες του τομέα των επικοινωνιών εν γένει. Για την απόσπαση των ανωτέρω υπαλλήλων, αναγκαία είναι η εμπειρία τους σε αντικείμενο συναφές προς αυτό της απασχόλησής τους στην Α.Δ.Α.Ε. Η απόσπαση των ανωτέρω υπαλλήλων δύναται να διακόπτεται με απόφαση

του αρμόδιου Υπουργού μετά από εισήγηση της Α.Δ.Α.Ε. σε περίπτωση που οι συγκεκριμένες ανάγκες της Α.Δ.Α.Ε., για τις οποίες έγινε η απόσπαση του συγκεκριμένου υπαλλήλου, δύναται να καλυφθούν από το προσωπικό της Α.Δ.Α.Ε.

Οι δαπάνες των αποσπασμένων υπαλλήλων βαρύνουν την Α.Δ.Α. Ε. Η ισχύς της παρούσας παραγράφου παύει μετά πάροδο τετραετίας από τη δημοσίευση του παρόντος νόμου στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

5. α. Οι θέσεις του τακτικού προσωπικού είναι είκοσι πέντε (25) και

κατανέμονται κατά κατηγορίες και κλάδους ως εξής:

Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (ΠΕ): Κλάδος ΠΕ Διοικητικού Οικονομικού, θέσεις τέσσερις (4).

Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (ΠΕ): Κλάδος ΠΕ Μηχανικών, θέσεις δύο (2).

Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (ΠΕ): Κλάδος ΠΕ Πληροφορικής, θέσεις δύο (2).

Τεχνολογικής εκπαίδευσης (ΤΕ): Κλάδος ΤΕ Διοικητικός Λογιστικός, θέσεις τρεις (3), Κλάδος ΤΕ2 Τεχνολογικών Εφαρμογών, θέσεις πέντε (5).

Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΔΕ): Κλάδος ΔΕ, θέσεις έξι (6). Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΥΕ): Κλάδος ΥΕ Βοηθητικού Προσωπικού, θέσεις τρεις (3).

β. Οι θέσεις του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού είναι δώδεκα (12) και κατανέμονται ως εξής: Δέκα (10) θέσεις διπλωματούχων ηλεκτρολόγων μηχανικών και μηχανικών Η/Υ ή ηλεκτρονικών μηχανικών ή τηλεπικοινωνιακών μηχανικών ή μηχανικών

πληροφορικής ή πληροφορικής ή φυσικών και δύο (2) θέσεις πτυχιούχων νομικής, οι οποίες συνεπάγονται την αναστολή άσκησης του δικηγορικού λειτουργήματος.

γ. Οι θέσεις των δικηγόρων με έμμισθη εντολή είναι δύο (2).

δ. Ο Νομικός Σύμβουλος πρέπει να είναι δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω και κάτοχος τουλάχιστον μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών σε συναφές με τους σκοπούς της Α.Δ.Α.Ε. αντικείμενο.

6. Τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 του άρθρου 4, καθώς και το καθήκον εχεμύθειας της παραγράφου 1 του άρθρου 3, ισχύουν αναλόγως για το τακτικό και το ειδικό επιστημονικό προσωπικό της Α.Δ.Α. Ε.

7. Οι αποδοχές του προσωπικού της Α.Δ.Α. Ε., το είδος των πρόσθετων

απολαβών και το ύψος αυτών καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Δικαιοσύνης.

8. Ο Πρόεδρος της Α.Δ.Α.Ε. είναι ο διοικητικός προϊστάμενος του προσωπικού, εκδίδει τις ατομικές πράξεις που το αφορούν και ασκεί την επ' αυτού πειθαρχική εξουσία.

9. Με απόφαση του Προέδρου της Α.Δ.Α.Ε. συγκρατούνται υπηρεσιακό συμβούλιο και δευτεροβάθμιο πειθαρχικό συμβούλιο. Στη σύνθεση του υπηρεσιακού συμβουλίου μετέχουν δύο μέλη της αρχής, από τα οποία το ένα ορίζεται Πρόεδρος, ο υπηρεσιακός προϊστάμενος των διοικητικών υπηρεσιών της Α.Δ.Α.Ε. και δύο αιρετοί εκπρόσωποι των υπαλλήλων. Οι ανωτέρω ορίζονται με τους αναπληρωτές τους. Αναπληρωτής του υπηρεσιακού προϊσταμένου ορίζεται προϊστάμενος της αμέσως υπακείμενης οργανικής μονάδας. Το δευτεροβάθμιο πειθαρχικό συμβούλιο για το προσωπικό της Α.Δ.Α.Ε. συγκρατείται από τρία

μέλη της και δύο αιρετούς εκπροσώπους των υπαλλήλων. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται αναλόγως οι ισχύουσες διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα για τα υπηρεσιακά συμβούλια και το δευτεροβάθμιο πειθαρχικό συμβούλιο.

10. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών, Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Δικαιοσύνης, καθορίζεται η εσωτερική διάρθρωση της Α.Δ.Α.Ε., τα προσόντα και ο τρόπος επιλογής των προϊσταμένων του προσωπικού, θέματα πειθαρχικής διαδικασίας, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

## Άρθρο 9

Εγγύηση και διασφάλιση της άρσης του

απορρήτου των επικοινωνιών με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών, Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης,

Δικαιοσύνης, Δημόσιας Τάξης και Μεταφορών και Επικοινωνιών και γνώμη της Α.Δ.Α.Ε., ρυθμίζονται οι διαδικασίες, καθώς και οι τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις, για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών, όταν αυτή διατάσσεται από τις αρμόδιες δικαστικές και εισαγγελικές αρχές και ειδικότερα ο καθορισμός των στοιχείων στα οποία επιτρέπεται η πρόσβαση, η τεχνική μέθοδος πρόσβασης στα στοιχεία και το είδος του χρησιμοποιούμενου τεχνολογικού

εξοπλισμού, οι υποχρεώσεις των παρόχων υπηρεσιών επικοινωνίας, η τεχνική μέθοδος λήψης, αναπαραγωγής και μεταβίβασης των στοιχείων, όπως και οι εγγυήσεις για τη χρήση και καταστροφή τους, η διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών από άποψη τεχνική και από άποψη αρμόδιων εξουσιοδοτημένων προσώπων, ο καταμερισμός του κόστους αφ' ενός του εξοπλισμού και αφ' ετέρου της διαδικασίας μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών επικοινωνίας και των αρμόδιων αρχών, καθώς και κάθε άλλο θέμα ειδικού, τεχνικού ή λεπτομερειακού

χαρακτήρα, το οποίο άπτεται της εγγύησης και διασφάλισης της άρσης του απορρήτου των επικοινωνιών.

## Άρθρο 10

Ποινικές κυρώσεις

1. Οποιος παραβιάζει με οποιονδήποτε τρόπο το απόρρητο των επικοινωνιών ή τους όρους και τη διαδικασία άρσης αυτού, τιμωρείται με ποινή φυλάκισης

τουλάχιστον ενός (1) έτους και χρηματική ποινή από δεκαπέντε χιλιάδες (15.000) έως εξήντα χιλιάδες (60.000) ευρώ, εφόσον δεν προβλέπονται βαρύτερες ποινές από άλλες ισχύουσες διατάξεις. Σε περίπτωση που ο παραβάτης της παρούσας διάταξης ανήκει στο προσωπικό υπηρεσίας, οργανισμού, νομικού προσώπου ή επιχείρησης των αναφερόμενων στην περ. α της παρ. 1 του άρθρου 6 του παρόντος, η επιβαλλόμενη ποινή φυλάκισης είναι τουλάχιστον δύο (2) ετών

και η χρηματική ποινή τουλάχιστον τριάντα χιλιάδες (30.000) ευρώ.

2. Μέλος της Α.Δ.Α.Ε. το οποίο γνωστοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο

πληροφορίες και δεδομένα που είναι προσιτά σ' αυτό λόγω της υπηρεσίας του ή αφήνει άλλον να λάβει γνώση αυτών, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον έξι χιλιάδων (6.000) ευρώ έως τριάντα χιλιάδων (30.000) ευρώ. Αν όμως τέλεσε την πράξη με σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό

του ή σε άλλον αθέμιτο όφελος ή να βλάψει άλλον επιβάλλεται κάθειρξη. Αν η πράξη του πρώτου εδαφίου τελέστηκε από αμέλεια, επιβάλλεται φυλάκιση τουλάχιστον τριών (3) μηνών και χρηματική ποινή τουλάχιστον τριών χιλιάδων (3.000) ευρώ.

## Άρθρο 11

### Διοικητικές κυρώσεις

Σε περίπτωση παραβάσεως της κείμενης νομοθεσίας, σε σχέση με το απόρρητο των επικοινωνιών ή τους όρους και τις διαδικασίες άρσης αυτού, η Α.Δ.Α. Ε. δύναται, με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της και ύστερα από προηγούμενη κλήση για παροχή εξηγήσεων των ενδιαφερομένων, να επιβάλει στο υπαίτιο νομικό ή φυσικό πρόσωπο μία ή περισσότερες από τις παρακάτω κυρώσεις: α. σύσταση για συμμόρφωση σε συγκεκριμένη διάταξη της νομοθεσίας με προειδοποίηση επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση υποτροπής,

β. πρόστιμο από δεκαπέντε χιλιάδες (15.000) ευρώ έως ένα εκατομμύριο πεντακόσιες χιλιάδες (1.500.000) ευρώ.

## Άρθρο 12

### Μεταβατικές διατάξεις

Από την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της Α.Δ.Α.Ε.:

α) Αντικαθίσταται το εδάφιο α της παραγράφου 1 του άρθρου 4 του Ν.

2225/1994 ως ακολούθως:

"α) τα άρθρα 134, 135 παρ. 1, 2, 135Α, 137Α, 137Β, 138, 139, 140, 143, 144, 146, 148 παρ. 2, 150, 151, 157 παρ. 1, 168 παρ. 1, 187 παρ. 1, 2, 207, 208 παρ. 1, 264 περ. β', γ, 270, 272, 275 περ. β, 291 παρ. 1 εδ. β, γ, 299, 322, 324 παρ. 2, 3, 374, 380, 385 του Ποινικού Κώδικα".

β) Η παράγραφος 4 του άρθρου 5 του Ν. 2225/1994 αντικαθίσταται ως

ακολούθως:

"4. Απόσπασμα της διάταξης, που περιλαμβάνει το διατακτικό της, παραδίδεται με απόδειξη, μέσα σε κλειστό φάκελο:

α) Στον πρόεδρο ή το διοικητικό συμβούλιο ή το γενικό διευθυντή ή τον

εκπρόσωπο του νομικού προσώπου στο οποίο υπάγεται το μέσο ανταπόκρισης ή επικοινωνίας. Σε περίπτωση ατομικής επιχείρησης, το ως άνω απόσπασμα παραδίδεται στον επιχειρηματία.

β) Αν το νομικό πρόσωπο υπάγεται στον έλεγχο ή την εποπτεία του κράτους, το ως άνω απόσπασμα παραδίδεται και στον Υπουργό που εποπτεύει το νομικό αυτό

πρόσωπο ή στον Υπουργό που προϊστάται της δημόσιας υπηρεσίας.

Στην Α.Δ.Α.Ε. παραδίδεται, μέσα σε κλειστό φάκελο, όλο το κείμενο της

διάταξης που επιβάλλει την άρση του απορρήτου.

Η σχετική αλληλογραφία είναι απόρρητη και τηρείται σε ειδικό αρχείο, στο οποίο έχουν πρόσβαση ο Πρόεδρος της Α.Δ.Α.Ε. και ένα ακόμη μέλος της, το οποίο είναι ειδικά εξουσιοδοτημένο προς τούτο από την Α.Δ.Α.Ε.

Ο Πρόεδρος της Α.Δ.Α. Ε. ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τους αρχηγούς των κομμάτων που εκπροσωπούνται στη Βουλή και κοινοποιεί τη διάταξη στον Υπουργό Δικαιοσύνης."

γ) Η παράγραφος 5 του άρθρου 5 του Ν. 2225/1994 αντικαθίσταται ως

ακολούθως:

"5. Μετά την εκτέλεση της διάταξης συντάσσονται μία ή περισσότερες, κατά τις περιστάσεις, εκθέσεις από την υπηρεσία η οποία διενήργησε τις πράξεις

άρσης του απορρήτου. Οι εκθέσεις υπογράφονται από το εντεταλμένο όργανο της αιτούσας αρχής και σε αυτές αναφέρονται:

α) οι ενέργειες που έγιναν για την εκτέλεση της διάταξης, β) ο τόπος, η ημερομηνία και ο τρόπος εκτέλεσης των πιο πάνω ενεργειών,

γ) το ονοματεπώνυμο των υπαλλήλων που τις διενήργησαν, εφόσον το κρίνει αναγκαίο το όργανο που εξέδωσε τη διάταξη.

Αντίγραφα των εκθέσεων αυτών διαβιβάζονται με απόδειξη, μέσα σε κλειστό φάκελο, στην αιτούσα αρχή, στη δικαστική αρχή, που εξέδωσε τη διάταξη και στην Α.Δ.Α.Ε."

δ) Το πρώτο εδάφιο της παραγράφου 9 του άρθρου 5 του Ν. 2225/1994

αντικαθίρταται ως ακολούθως:

"Μετά τη λήξη του μέτρου της άρσης και υπό την αναγκαία προϋπόθεση ότι δεν διακυβεύεται ο σκοπός για τον οποίο διατάχθηκε, μπορεί η Α.Δ.Α.Ε. να αποφασίζει τη γνωστοποίηση της επιβολής του στους θιγόμενους."

## Άρθρο 13

### Καταργούμενες διατάξεις

Από την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της Α.Δ.Α.Ε., καταργούνται οι διατάξεις των άρθρων 1, 2 και 6 του Ν. 2225/1994.

## Άρθρο 14

### Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος νόμου αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Παραγγέλλομε τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεσή του ως νόμου του Κράτους.

Αθήνα, 25 Φεβρουαρίου 2003

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ

ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Ν. ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΑΚΗΣ

Κ. ΣΚΑΝΔΑΛΙΔΗΣ

ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Φ. ΠΕΤΣΑΛΝΙΚΟΣ

Χ. ΒΕΡΕΛΗΣ

ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ

Μ. ΧΡΥΣΟΧΟΙΔΗΣ

Θεωρήθηκε και τέθηκε η Μεγάλη Σφραγίδα του Κράτους

Αθήνα, 27 Φεβρουαρίου 2003

Ο ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ

Φ. ΠΕΤΣΑΛΝΙΚΟΣ



γνωστοποίηση στον πρόεδρο της Επιτροπής του ανόματος, της ιδιότητας και των ειδικών προσόντων που διαθέτει ο οριζόμενος, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στα συγκεκριμένα καθήκοντά του. Ο πρόεδρος της Επιτροπής ενημερώνει τους εκπροσώπους των κομμάτων για τους ορισθέντες τεχνικούς συμβούλους. Σε περίπτωση που υπάρχουν αντιρρήσεις για ορισθέντα τεχνικό σύμβουλο και ζητείται η αντικατάστασή του, αποφασίζει ο πρόεδρος της Επιτροπής μετά από συνεννόηση με τον εκπρόσωπο του κόμματος του οποίου η επιλογή αμφισβητείται.

11. Η τελική συζήτηση της Επιτροπής για τη διαμόρφωση και για τη λήψη των αποφάσεων διεξάγεται χωρίς την παρουσία τεχνικών συμβούλων. Οι τεχνικοί σύμβουλοι, δεν έχουν αρμοδιότητα εκπροσώπησης, ούτε μπορούν να προβαίνουν ατομικά σε οιαδήποτε προβλεπόμενη από το νόμο ενέργεια επικαλούμενοι γενική ή ειδική εντολή του αντίστοιχου μέλους της Επιτροπής.

#### Άρθρο 2 Τρόποι ελέγχου

1. Για την εκπλήρωση της κατά το άρθρο 1 παρ. 2 αποστολής της και μόνο, η Επιτροπή, ύστερα από σχετική απόφασή της, προβαίνει σε κάθε απαραίτητη για την επιτέλεση των καθηκόντων της ενέργεια και ιδίως:

α) Επιδεικνύει χωρίς προειδοποίηση τις σχετικές με το έργο της εγκαταστάσεις, αρχεία και έγγραφα της Εθνικής Υπηρεσίας Πληροφοριών, του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος και άλλων δημόσιων επιχειρήσεων, επιχειρήσεων που βρίσκονται υπό τον άμεσο ή έμμεσο έλεγχο του Δημοσίου, καθώς και ιδιωτικών επιχειρήσεων που προσφέρουν υπηρεσίες σχετικές με ανταπόκριση ή επικοινωνία, όπως οι επιχειρήσεις κινητής τηλεφωνίας ή οι τράπεζες δεδομένων.

β) Ζητεί από τις υπηρεσίες και τις επιχειρήσεις του προηγούμενου εδαφίου, καθώς και από τους προϊστάμενους ή εποπτευόμενους υπουργούς, κάθε πληροφορία χρήσιμη κατά την κρίση της για την επιτέλεση της αποστολής της.

γ) Καλεί σε ακρόαση, με απόφασή της, το διοικητή ή τους υποδιοικητές της Ε.Υ.Π., τον πρόεδρο ή το γενικό διευθυντή του Ο.Τ.Ε., καθώς και κάθε πρόσωπο, το οποίο μπορεί να συμβάλλει στην εκπλήρωση του έργου της.

δ) Εφόσον οι παρεχόμενες κατά το προηγούμενο εδάφιο πληροφορίες και εξηγήσεις δεν κριθούν επαρκείς ή ικανοποιητικές ερευνά αρχεία εγγράφων αναφερόμενων στο προστατευόμενο απόρρητο.

ε) Προβαίνει σε ακροάσεις προσώπων και ζητεί από αρμόδια δικαστική αρχή την κατάσχεση μέσω παραβίασης του απορρήτου που υποπίπτουν στην αντίληψή της.

στ) Διατυπώνει συστάσεις για την αποτελεσματικότερη οργάνωση της προστασίας του απορρήτου, τις οποίες απευθύνει σε κάθε υπηρεσία ή επιχείρηση του εδαφίου α'. Για τον ίδιο σκοπό μπορεί, μετά από αίτηση των παραπάνω υπηρεσιών ή επιχειρήσεων, να εκδίδει γνωμοδοτήσεις ή να προτείνει συγκεκριμένα μέτρα για θέματα της αρμοδιότητάς της.

2. Στις περιπτώσεις των άρθρων 3, 4 και 5 του παρόντος η Επιτροπή υπεισέρχεται μόνο στον έλεγχο της συνδρομής των προϋποθέσεων για την άρση του απορρήτου, χωρίς έλεγχο της κρίσης των αρμοδίων

δικαστικών οργάνων.

3. Η Επιτροπή ενεργεί συλλογικώς, δύναται όμως να αποφασίζει τη διενέργεια συγκεκριμένων ελεγκτικών πράξεων από κλιμάκιο αποτελούμενο από τρία (3) τουλάχιστον από τα μέλη της. Η σχετική απόφαση μπορεί να προβλέπει ότι η Επιτροπή ή τα εξουσιοδοτημένα μέλη της συνοδεύονται από τους αντίστοιχους ειδικούς τεχνικούς συμβούλους.

4. Οι Υπουργοί, οι προϊστάμενοι κάθε δημόσιας αρχής, υπηρεσίας, νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου, καθώς και η διοίκηση κάθε νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου, που παρέχει στο κοινό υπηρεσίες επικοινωνίας ή ανταπόκρισης, είναι υποχρεωμένοι να παράσχουν στην Επιτροπή κάθε διευκόλυνση στο έργο τους, κάθε πληροφορία ή έγγραφο σχετικά με το προστατευόμενο απόρρητο και τις προϋποθέσεις άρσης του, καθώς και κάθε εξήγηση ή κατάθεση χρήσιμες για την εκπλήρωση της κατά το άρθρο 1 παρ. 2 αποστολής της. Κάθε άρνηση ή κωλυσιεργία μνημονεύεται ειδικώς στην έκθεση που συντάσσεται σύμφωνα με την επόμενη παράγραφο.

5. Για κάθε έλεγχο που πραγματοποιεί, και ειδικά για κάθε παραβίαση του άρθρου 19 του Συντάγματος, την οποία διαπιστώνει, η Επιτροπή συντάσσει σχετική έκθεση. Επίσης στο τέλος κάθε χρόνου υποβάλλει στη Βουλή έκθεση πεπραγμένων, στην οποία περιγράφει και αξιολογεί το έργο της, διατυπώνει γενικότερες παρατηρήσεις, επισημαίνει παραλείψεις και προτείνει τη λήψη μέτρων για την προστασία του απορρήτου. Στις παραπάνω εκθέσεις καταχωρίζονται και οι παρατηρήσεις των μελών που τυχόν διαφωνούν. Οι εκθέσεις αυτές υποβάλλονται στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής, τους κατά περίπτωση αρμόδιους υπουργούς και τους αρχηγούς των κομμάτων και κοινοποιούνται στον Εισαγγελέα του Αρείου Πάγου για τις δικές του ενέργειες.

6. Η Επιτροπή αποφασίζει για τις ενέργειές της με την απόλυτη πλειοψηφία των παρόντων μελών της. Σε περίπτωση ισοψηφίας υπερισχύει η ψήφος του προέδρου.

7. Υποχρεώσεις σεβασμού του απορρήτου ανταποκρίσεων και επικοινωνιών δημόσιων λειτουργών και υπαλλήλων, ή διοικήσεων, υπαλλήλων και εργαζομένων σε επιχειρήσεις, που υπόκεινται στον έλεγχο της Επιτροπής του παρόντος νόμου, για πληροφορίες ή έγγραφα που περιέχονται σε γνώση τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, καθώς και οι αντίστοιχες ποινικές κυρώσεις, ισχύουν για τα μέλη της Επιτροπής, καθώς και για τον γραμματέα, τους τεχνικούς συμβούλους και το κάθε κατηγορίας προσωπικό του άρθρου 6 του παρόντος νόμου, για το οποίο ισχύουν και οι οικείες πειθαρχικές κυρώσεις.

#### Άρθρο 3 Άρση του απορρήτου για λόγους εθνικής ασφάλειας

1. Αίτηση για άρση του απορρήτου μπορεί να υποβάλλει μόνο δικαστική ή άλλη πολιτική, στρατιωτική ή αστυνομική δημόσια αρχή στην αρμοδιότητα της οποίαςπάγεται το θέμα εθνικής ασφάλειας που επιβάλλει την άρση.

2. Η αίτηση υποβάλλεται προς τον Εισαγγελέα Εφετών του τόπου της αιτούσας αρχής ή του τόπου, όπου πρόκειται να επιβληθεί η άρση. Ο Εισαγγελέας Εφετών

αποφασίζει μέσα σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες για την άρση ή όχι του απορρήτου με διάταξη του στην οποία περιέχονται τα αναφερόμενα στην παρ. 1 του άρθρου 5 στοιχεία. Αν κατά την κρίση του, μετά από εισήγηση της αιτούσας αρχής, ειδικές περιστάσεις εθνικής ασφάλειας επιβάλουν την παράλειψη ή τη συνοπτική παράθεση ορισμένων από τα στοιχεία αυτά, γίνεται ειδική μνεία στη διάταξη.

#### Άρθρο 4

##### Άρση του απορρήτου για διακρίβωση εγκλημάτων

1. Η άρση του απορρήτου είναι επιτρεπτή για τη διακρίβωση των κακουρημάτων που προβλέπονται από:

α) τα άρθρα 134, 135 παρ. 1, 2, 135Α, 137Α, 137Β, 138, 139, 140, 143, 144, 146, 148 παρ. 2, 150, 151, 157 παρ. 1, 168, παρ. 1, 207, 208 παρ. 1, 264 παρ. β, γ, 265 παρ. 3, 270, 272, 275 παρ. β, 291 παρ. 1, εδ. β, γ, 299, 322, 324 παρ. 2, 3, 374, 380, 385 του Ποινικού Κώδικα,

β) τα άρθρα 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 39, 40, 41, 63, 64, 76, 93 και 97 του Στρατιωτικού Ποινικού Κώδικα,

γ) το άρθρο 15 παρ. 1 του ν. 2168/1993,

δ) τα άρθρα 5, 6, 7 και 8 του ν. 1729/1987,

ε) τα άρθρα 89, 90 και 93 του ν. 1165/1968.

Επίσης, επιτρέπεται η άρση του απορρήτου για τη διακρίβωση των προπαρασκευαστικών πράξεων για το έγκλημα της παραχάραξης νομίσματος κατά το άρθρο 211 του Ποινικού Κώδικα.

2. Η άρση στις περιπτώσεις αυτές είναι επιτρεπτή μόνο αν αιτιολογημένα το αρμόδιο δικαστικό συμβούλιο διαπιστώσει ότι η διερεύνηση της υπόθεσης ή η εξακρίβωση του τόπου διαμονής του κατηγορουμένου είναι αδύνατη ή ουσιωδώς δυσχερής χωρίς αυτήν.

3. Η άρση στρέφεται μόνο κατά συγκεκριμένου προσώπου ή προσώπων που έχουν σχέση με την υπόθεση που ερευνάται ή για τα οποία, βάσει συγκεκριμένων περιστατικών, προκύπτει ότι λαμβάνουν ή μεταφέρουν συγκεκριμένα μηνύματα που αφορούν ή προέρχονται από τον κατηγορούμενο ή χρησιμοποιούνται ως συνδεσμοί του.

4. Η άρση του απορρήτου στις περιπτώσεις του παρόντος άρθρου επιβάλλεται με διάταξη του Συμβουλίου Εφετών ή Πλημμελειοδικών στην καθ' ύλην και κατά τόπο αρμοδιότητα του οποίου υπάγεται η διακρίβωση του συγκεκριμένου εγκλήματος με το οποίο σχετίζεται η άρση.

5. Την αίτηση για την άρση υποβάλλει στο Συμβούλιο ο καθ' ύλην και κατά τόπο αρμόδιος εισαγγελέας, ο οποίος εποπτεύει ή ενεργεί προανάκριση ή προκαταρκτική εξέταση και ο ανακριτής, ο οποίος ενεργεί τακτική ανάκριση για τα πιο πάνω εγκλήματα. Το Συμβούλιο αποφασίζει μέσα σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες για την άρση ή όχι του απορρήτου, με διάταξη του, στην οποία περιέχονται τα κατά την παρ. 2 του άρθρου 5 στοιχεία.

6. Σε εξαιρετικά επείγουσες περιπτώσεις την άρση μπορεί να διατάξει ο εισαγγελέας που ενεργεί την προανάκριση ή προκαταρκτική εξέταση και ο ανακριτής που ενεργεί την τακτική ανάκριση. Σε κάθε περίπτωση, όμως, ο εισαγγελέας ή ο ανακριτής υποχρεούνται να εισαγάγουν το ζήτημα με σχετική αίτησή τους στο Συμβούλιο μέσα σε προθεσμία τριών (3) ημερών. Η ισχύς της διάταξης του Εισαγγελέα ή του ανακριτή για την άρση παύει αυτοδικαίως με τη λήξη της τριήμερης

αυτής προθεσμίας ή, αν το ζήτημα εισαχθεί εμπροθέσμως, από την έκδοση της σχετικής διάταξης του Συμβουλίου.

7. Στις περιπτώσεις εγκλημάτων που υπάγονται στην αρμοδιότητα των στρατιωτικών δικαστηρίων την άρση του απορρήτου επιβάλλει, με απόφασή του, το δικαστικό συμβούλιο του καθ' ύλην και κατά τόπο αρμόδιου στρατιωτικού δικαστηρίου μετά από αίτηση του ασκούντος την ποινική δίωξη ή του ανακριτή που ενεργεί τακτική ανάκριση.

#### Άρθρο 5

##### Διαδικασία άρσης του απορρήτου

1. Η διάταξη που επιβάλλει την άρση του απορρήτου για λόγους εθνικής ασφάλειας σύμφωνα με το άρθρο 3 του παρόντος νόμου περιέχει τα ακόλουθα στοιχεία:

α) το όργανο που διατάσσει την άρση,

β) τη δημόσια αρχή ή τον εισαγγελέα ή τον ανακριτή που ζητούν την επιβολή της άρσης,

γ) το σκοπό της επιβολής της άρσης,

δ) τα μέσα ανταπόκρισης ή επικοινωνίας στα οποία επιβάλλεται η άρση,

ε) την εδαφική έκταση εφαρμογής και τη χρονική διάρκεια της άρσης,

στ) την ημερομηνία έκδοσης της διάταξης.

2. Η διάταξη που επιβάλλει την άρση του απορρήτου για διακρίβωση εγκλημάτων, σύμφωνα με το άρθρο 4 του παρόντος νόμου, περιλαμβάνει, εκτός των στοιχείων της προηγούμενης παραγράφου, και τα εξής:

α) το όνομα του προσώπου ή των προσώπων κατά των οποίων λαμβάνεται το μέτρο της άρσης και τη διεύθυνση διαμονής τους, εφόσον είναι γνωστή,

β) την αιτιολογία επιβολής της άρσης.

3. Διάταξη που απορρίπτεται αίτημα άρσης του απορρήτου περιέχει μόνο:

α) το όργανο που αποφασίζει,

β) τη δημόσια αρχή που είχε ζητήσει την επιβολή της άρσης.

γ) την ημερομηνία έκδοσης της διάταξης.

4. Απόσπασμα της διάταξης, που περιλαμβάνει το διατακτικό της, παραδίδεται με απόδειξη, μέσα σε κλειστό φάκελο, στις ακόλουθες αρχές:

α) στον πρόεδρο ή το διοικητικό συμβούλιο ή το γενικό διευθυντή του νομικού προσώπου στο οποίο υπάγεται το μέσο ανταπόκρισης ή επικοινωνίας,

β) στον υπουργό που εποπτεύει το νομικό αυτό πρόσωπο ή, κατά περίπτωση, στον υπουργό που είναι προϊστάμενος της οικείας δημόσιας υπηρεσίας, για τις επιβαλλόμενες ενέργειές του.

Αντίγραφο της διάταξης κοινοποιείται στον πρόεδρο της Επιτροπής.

Η σχετική αλληλογραφία είναι απόρρητη και τηρείται σε ειδικό εμπιστευτικό αρχείο, στο οποίο έχει πρόσβαση μόνο ο Πρόεδρος της Βουλής ή πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από αυτόν. Ο Πρόεδρος της Βουλής ενημερώνει τους αρχηγούς των κομμάτων.

5. Για την εκτέλεση της διάταξης συντάσσονται μία ή περισσότερες, κατά τις περιστάσεις, εκθέσεις από την οικεία υπηρεσία. Οι εκθέσεις υπογράφονται από το εντεταλμένο όργανο της αιτούσας αρχής και σε αυτές αναφέρονται:

α) οι ενέργειες που έγιναν για την εκτέλεση της διάταξης,

β) ο τόπος, η ημερομηνία και ο τρόπος εκτέλεσης

των πιο πάνω ενεργειών,

γ) τα ονοματεπώνυμα των υπαλλήλων που τις διενέργησαν, εφόσον το κρίνει αναγκαίο το όργανο που εξέδωσε τη διάταξη.

Αντίγραφα των εκθέσεων αυτών διαβιβάζονται με απόδειξη, μέσα σε κλειστό φάκελο, στην αιτούσα αρχή, στη δικαστική αρχή που εξέδωσε τη διάταξη και στον πρόεδρο της Επιτροπής.

6. Η χρονική διάρκεια της άρσης του απορρήτου δεν μπορεί να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες. Παρατάσεις της διάρκειας αυτής, οι οποίες δεν υπερβαίνουν κάθε φορά τους δύο (2) μήνες, μπορούν να διαταχθούν με τη διαδικασία, που προβλέπεται κατά περίπτωση, για την επιβολή του μέτρου και υπό τον όρο ότι εξακολουθούν να υφίστανται οι λόγοι της άρσης. Σε κάθε περίπτωση οι παρατάσεις δεν μπορούν να υπερβαίνουν συνολικά τη διάρκεια των δέκα (10) μηνών. Το ανώτατο αυτό χρονικό όριο δεν ισχύει στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η άρση διατάσσεται για λόγους εθνικής ασφάλειας.

7. Μετά τη λήξη της διάρκειας της άρσης, ή μετά τη λήξη του επιτρεπόμενου ανώτατου χρονικού ορίου της, παύει αυτοδικαίως η άρση του απορρήτου.

8. Με διάταξη του οργάνου που επέβαλε την άρση μπορεί να διαταχθεί η παύση της και πριν από την πάροδο της ορισμένης διάρκειάς της, αν εκπληρώθηκε ο σκοπός ή έλειψαν οι λόγοι επιβολής του μέτρου.

9. Μετά τη λήξη του μέτρου της άρσης και υπό την αναγκαία προϋπόθεση ότι δεν διακινδυνεύεται ο σκοπός για τον οποίο διατάχθηκε, μπορεί η Επιτροπή να αποφασίζει τη γνωστοποίηση της επιβολής του στους θιγόμενους.

Τα στοιχεία που είχαν συλλεχθεί ή κατασχεθεί και το υλικό που εγγράφηκε ή αποτυπώθηκε σε εκτέλεση της διάταξης για την άρση του απορρήτου σε περίπτωση διακρίβωσης εγκλημάτων, σύμφωνα με το άρθρο 4, επισυνάπτονται στη δικογραφία, αν συνιστούν αποδεικτικά μέσα για την ποινική δίωξη κατά την κρίση της αρχής που εξέδωσε τη διάταξη. Διαφορετικά επιστρέφονται στον κύριο τους, εφόσον έχει αποφασισθεί η κατά το προηγούμενο εδάφιο γνωστοποίηση του μέτρου. Αν δεν συντρέχει αυτή η περίπτωση καταστρέφονται ενώπιον της αρχής που εξέδωσε τη διάταξη και συντάσσεται έκθεση για την καταστροφή. Υποχρεωτικώς καταστρέφεται το υλικό που δεν έχει σχέση με το λόγο επιβολής του μέτρου.

10. Το περιεχόμενο της ανταπόκρισης ή επικοινωνίας, το οποίο έγινε γνωστό λόγω της άρσης του απορρήτου, καθώς και κάθε άλλο σχετικό με αυτή στοιχείο απαγορεύεται, με ποινή ακυρότητας, να χρησιμοποιηθεί και να ληφθεί υπόψη ως άμεση ή έμμεση απόδειξη σε άλλη ποινική, πολιτική, διοικητική και πειθαρχική δίκη και διοικητική διαδικασία για σκοπό διαφορετικό από εκείνον που είχε καθορισθεί με τη διάταξη. Κατ' εξαίρεση η αρχή που εξέδωσε τη διάταξη μπορεί, κατά την αιτιολογημένη κρίση της, να επιτρέψει με νεότερη διάταξη της να χρησιμοποιηθούν και να ληφθούν υπόψη τα παραπάνω στοιχεία, αν χρησιμεύουν για τη διακρίβωση άλλου ιδιαίτερου σοβαρού εγκλήματος από αυτά που αναφέρονται στην παρ. 1 του άρθρου 4 του παρόντος νόμου, καθώς και για υπεράσπιση κατηγορουμένου σε ποινική δίκη για πλημμέλημα ή κακούργημα.

11. Υπάλληλος της υπηρεσίας, στην οποία ανήκει το μέσο ανταπόκρισης ή επικοινωνίας για το οποίο επιβλήθηκε η άρση, αν, παρότι είναι αρμόδιος, δεν παρέχει

στο εντεταλμένο όργανο πληροφορία σχετική με το περιεχόμενο της διάταξης και τεχνική ή υπηρεσιακή γενικά συνδρομή για την εκτέλεσή της τιμωρείται, με φυλάκιση τουλάχιστον έξι (6) μηνών. Αν ανακινώνει σε τρίτους ή χρησιμοποιεί το περιεχόμενο των κάθε είδους μηνυμάτων, πληροφοριών και στοιχείων που περιήλθαν σε γνώση του λόγω της άρσης του απορρήτου, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών.

#### Άρθρο 6

#### Στελέχωση και υποδομή της Επιτροπής

1. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Προεδρίας της Κυβέρνησης, Δικαιοσύνης, Οικονομικών και Μεταφορών και Επικοινωνιών, μπορεί:

α) Να προβλέπεται ο τρόπος οργάνωσης της γραμματείας και της τεχνικής υποστήριξης της Επιτροπής.

β) Να καθορίζεται ο αριθμός των θέσεων του κάθε είδους προσωπικού και ο τρόπος πλήρωσής τους που γίνεται και με διάθεση ή απόσπαση δικαστικών ή δημοσίων υπαλλήλων ή υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ. ή εργαζομένων με σύμβαση εργασίας ορισμένου ή αορίστου χρόνου στο Δημόσιο, τα Ν.Π.Δ.Δ. ή σε Ν.Π.Ι.Δ. οποιασδήποτε μορφής που βρίσκονται υπό τον άμεσο ή έμμεσο έλεγχο του Κράτους και να ρυθμίζεται κάθε θέμα που αφορά την υπηρεσιακή κατάσταση και τις αμοιβές του προσωπικού αυτού.

γ) Να προβλεπεται ο τρόπος τήρησης του αρχείου της Επιτροπής και η διάθεση των τεχνικών μέσων που απαιτούνται για την εκπλήρωση της αποστολής της.

δ) Να ρυθμίζεται κάθε λεπτομέρεια που είναι αναγκαία για την εφαρμογή του παρόντος νόμου.

2. Με απόφαση του Υπουργού Προεδρίας της Κυβέρνησης και του τυχόν συναρμόδιου υπουργού αποσπάται ως γραμματέας της Επιτροπής υπάλληλος υπουργείου ή Ν.Π.Δ.Δ. με βαθμό Α' ή Β' της κατηγορίας ΠΕ, τον οποίο προτείνει ο πρόεδρος της Επιτροπής.

3. Μέχρι την έκδοση του προεδρικού διατάγματος της προηγούμενης παραγράφου η Επιτροπή χρησιμοποιεί την τεχνική υποδομή που της παρέχει ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος, σύμφωνα με σχετικές πράξεις του προέδρου της Επιτροπής.

4. Η Επιτροπή, ως προς την υπηρεσιακή στελέχωση και υποδομή της, υπάγεται στο Υπουργείο Προεδρίας της Κυβέρνησης και ο προϋπολογισμός της εντάσσεται στις δαπάνες του ίδιου Υπουργείου.

#### Άρθρο 7

#### Καταργούμενες διατάξεις

1. Από την έναρξη της ισχύος του παρόντος νόμου καταργούνται:

α) Το ν.δ. 792/1971 (ΦΕΚ 1 Α).

β) Το άρθρο 1 παρ. 1 περ. ιβ' του α.ν. 511/1947 (ΦΕΚ 299 Α'), που κυρώθηκε με το ν. 539/1948.

γ) Το άρθρο 3 του ν. 4277/1929 (ΦΕΚ 265 Α'), που διατηρήθηκε σε ισχύ με το άρθρο 52 παρ. 3 του ν.δ. 165/1973 (ΦΕΚ 228 Α').

δ) Το άρθρο 3 περ. α του Τηλεφωνικού Κανονισμού, που έχει εγκριθεί με την απόφαση 1130/1969 του Δ.Σ. του Ο.Τ.Ε. (ΦΕΚ 820 Β') και το άρθρο 5 παρ. 4 εδάφιο 2 του ίδιου Κανονισμού, όπως αντικαταστάθηκε με την απόφαση 1198/1971 του παραπάνω Συμβουλίου (ΦΕΚ 797 Β'), όπως ισχύουν μετά την απόφαση 1845/1984

του ίδιου Συμβουλίου (ΦΕΚ 678 Β').

ε) Το άρθρο 88β της απόφασης 103782/16.05.1960 του Υπουργού Συγκοινωνιών και Δημοσίων Έργων (ΦΕΚ 310 Β').

στ) Το άρθρο 3α του Νέου Τηλεγραφικού Κανονισμού Εσωτερικού που έχει δημοσιευθεί στο ΦΕΚ Β799/1971 με την πράξη 737655/301112/1.9.1971 του Διοικητή και Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου του Ο.Τ.Ε., το άρθρο 5 παρ. 7, 8, 9, του ίδιου Κανονισμού και το άρθρο 17 παρ. 1, 2, 3, 4 και 5 του ίδιου Κανονισμού, όπως η παράγραφος 3 έχει τροποποιηθεί με την απόφαση 1277/1973 του Δ.Σ. του Ο.Τ.Ε. που δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 1122/1973 τεύχος Β' με την πράξη 301, 122/3091/75/28.8.1973 του Διοικητή και Προέδρου του Δ.Σ. του Ο.Τ.Ε., όπως ισχύουν μετά την απόφαση 1852/18.9.1984 του ίδιου Συμβουλίου (ΦΕΚ 823 Β').

ζ) Τα άρθρα 33 παρ. 1, 34, 35, 36 και 37 του Κανονισμού Ταχυδρομικής Υπηρεσίας - Επιστολικού Ταχυδρομείου (1953) κατά το μέρος τους που αναφέρονται στις κατά το άρθρο 19 του Συντάγματος επιστολές.

η) Κάθε άλλη διάταξη νόμου, γενική ή ειδική, που αναφέρεται σε θέματα που ρυθμίζονται από τον παρόντα νόμο.

#### Άρθρο 8

#### Ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Προεδρίας της Κυβέρνησης

1. Συνιστάται Επιτροπή Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας κατά το άρθρο 76 παρ. 6 του Συντάγματος. Έργο της Επιτροπής είναι η κατάρτιση σύγχρονου Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.

2. Η Επιτροπή συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Προεδρίας της Κυβέρνησης από έναν Καθηγητή Διοικητικού Δικαίου του Τμήματος Νομικής του Πανεπιστημίου Αθηνών ως Πρόεδρο και έως 15 επιστήμονες κατόχους διδακτορικού διπλώματος στο δημόσιο δίκαιο ως μέλη. Οι επιστήμονες αυτοί μπορεί να είναι και μέλη ΔΕΠ Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων ή Εισηγητές ή Πάρεδροι του Συμβουλίου της Επικρατείας. Στην Επιτροπή αυτή μπορεί να αποσπώνται ή να διατίθενται, με κοινή απόφαση του Υπουργού Προεδρίας της Κυβέρνησης και του καθ' ύλην αρμόδιου υπουργού, ως υπεράριθμα μέλη της Επιτροπής, υπάλληλοι του Δημοσίου ή νομικών προσώπων και οργανισμών του δημοσίου τομέα, όπως αυτός οριοθετείτο πριν τη θέση σε ισχύ του άρθρου 51 παρ. 1 του ν. 1892/1990. Με την απόφαση συγκρότησης της Επιτροπής ορίζεται και ο χρόνος περάτωσης του έργου, ο οποίος σε εξαιρετικές περιπτώσεις δύναται να παρατείνεται με όμοια απόφαση.

3. Η γραμματεία της Επιτροπής απαρτίζεται από υπαλλήλους του Υπουργείου Προεδρίας της Κυβέρνησης ή αποσπώμενους με κοινή απόφαση του Υπουργού Προεδρίας της Κυβέρνησης και του καθ' ύλην αρμόδιου υπουργού από το δημόσιο τομέα, όπως αυτός οριοθετείτο πριν τη θέση σε ισχύ του άρθρου 51 παρ. 1 του ν. 1892/1990.

4. Η αμοιβή των μελών της Επιτροπής, η οποία θα εργαστεί ως ομάδα εργασίας, και της Γραμματείας, καθώς και ο τρόπος καταβολής της αμοιβής καθορίζονται κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων με κοινή απόφαση των Υπουργών Προεδρίας της Κυβέρνησης και Οικονομικών και θα βαρύνει τις πιστώσεις του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης.

5. Στο άρθρο 9 του ν. 301/1976 (ΦΕΚ 91 Α') προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 3:

3. Η διάθεση επί αμοιβή όλων των τευχών της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως ή φωτοαντιγράφων φύλλων αυτής, των βιβλίων και εντύπων, μπορεί να γίνεται και από νομαρχίες, μετά από κοινή απόφαση των Υπουργών Προεδρίας της Κυβέρνησης και Εσωτερικών, στην οποία θα ορίζεται κάθε αναγκαία λεπτομέρεια για την εφαρμογή της παρούσας παραγράφου. Η κατά το προηγούμενο εδάφιο διάθεση γίνεται από υπάλληλο της οικείας νομαρχίας, ο οποίος με απόφαση του νομάρχη ορίζεται ταυτοχρόνως υπόλογος διαχειριστής.

Το Εθνικό Τυπογραφείο παρέχει στις οικείες νομαρχίες τον απαιτούμενο για το ανωτέρω έργο τεχνικό εξοπλισμό. Τα έσοδα αποδίδονται στο Εθνικό Τυπογραφείο κατά 80%. Το 20% των εσόδων παρακρατείται από την οικεία νομαρχία για την αντιμετώπιση των σχετικών λειτουργικών δαπανών. Με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών μπορεί να ρυθμίζονται οι λεπτομέρειες εφαρμογής του προηγούμενου εδαφίου.

6. Για τη συγκρότηση των επιτροπών των άρθρων 25 παρ. 3 και 26 παρ. 4 του ν. 2190/1994 σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου που εδρεύουν στον ίδιο νομό και εποπτεύονται από το ίδιο υπουργείο, εφόσον δεν υπάρχουν ή δεν επαρκούν οι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ κάθε νομικού προσώπου, συγκροτείται μία ενιαία επιτροπή κατά νομό ή για κάθε νομαρχία του νομού Αττικής, με απόφαση του οικείου νομάρχη για όλα τα ανωτέρω νομικά πρόσωπα, από υπαλλήλους Ν.Π.Δ.Δ. ή δημόσιους υπαλλήλους.

7. Υπάλληλοι οι οποίοι κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 56 του ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50 Α') και 18 του ν. 2026/1992 (ΦΕΚ 43 Α') μετατάχθηκαν ή μεταφέρθηκαν, ως πλεονάζοντες, σε θέσεις κατώτερης κατηγορίας ή σε θέσεις εκπαιδευτικής βαθμίδας κατώτερης εκείνης στην οποία ανήκαν, κατατάσσονται με πράξεις του οικείου υπουργού σε κενές θέσεις αντίστοιχου κλάδου ή ειδικότητας της ίδιας εκπαιδευτικής βαθμίδας που ανήκαν πριν από τη μετάταξη ή μεταφορά τους.

Σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχουν κενές θέσεις στις υπηρεσίες που υπηρετούν, μπορεί να γίνει με αίτηση του υπαλλήλου μετάταξη ή μεταφορά σε κενές θέσεις άλλης υπηρεσίας, εντός του ίδιου νομού, με κοινή απόφαση των οικείων υπουργών.

Εάν δεν υπάρχουν κενές θέσεις για την εφαρμογή των διατάξεων των προηγούμενων εδαφίων, ο υπάλληλος κατατάσσεται στην πρώτη θέση που θα κενωθεί, κλάδου ή ειδικότητας εκπαιδευτικής βαθμίδας αντίστοιχης με εκείνη που ανήκε πριν από τη μετάταξη ή μεταφορά.

8. Την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευση του παρόντος νόμου καταργούνται οι τυχόν συμβάσεις ή άλλες πράξεις απόσπασης και οι πράξεις ανάθεσης ή παράλληλης άσκησης καθηκόντων στις κατά το άρθρο 9 παρ. 2 εδάφ. α' του ν. 1388/1983 (ΦΕΚ 113 Α') και το άρθρο 45 παρ. 1 περιπτ. α' του ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50 Α') θέσεις ειδικού επιστημονικού προσωπικού του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.), χωρίς δικαίωμα αποζημίωσης.

Με απόφαση του Υπουργού Προεδρίας της Κυβέρνησης, μετά γνώμη του Δ.Σ. του Ε.Κ.Δ.Δ. μπορεί να τίθεται ανώτατο ετήσιο όριο ωρών διδασκαλίας κατά διδάσκοντα στα προγράμματα των εκπαιδευτικών μονάδων του Ε.Κ.Δ.Δ. και των μονάδων εκπαίδευσης των

υπουργείων και Ν.Π.Δ.Δ., καθώς και ειδικό ωράριο για διδάσκοντες που είναι και δημόσιοι υπάλληλοι.

9. Στο προτελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 4 του ν. 2190/1994, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 27 του ν. 2198/1994, μετά τη λέξη "από" προστίθενται οι λέξεις "ανάτατους δικαστικούς λειτουργούς". Στο πρώτο εδάφιο της παρ. 6 του άρθρου 4 του ν. 2190/1994, μετά τη λέξη "απασχόλησης" τίθεται κόμμα και προστίθενται οι λέξεις "με την επιφύλαξη της διάταξης του προτελευταίου εδαφίου της παρ. 2 του παρόντος άρθρου".

10. α) Στο τέλος της παρ. 2 του άρθρου 16 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α') προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια:

"Όταν προκηρύσσεται πλήρωση θέσεων υπηρεσιών ή νομικών προσώπων σε μία μόνο νομαρχία ή σε περισσότερες, αλλά όχι πάνω από δέκα νομαρχίες, η δημοσίευση της προκήρυξης γίνεται σε δύο μόνο ημερήσιες κατά προτίμηση, εφημερίδες της έδρας του κάθε νομού. Αν δεν εκδίδονται δύο εφημερίδες, στην έδρα του νομού, η προκήρυξη δημοσιεύεται σε μία, αλλά δύο φορές".

β) Στην παρ. 4 του άρθρου 16 προστίθεται δεύτερο εδάφιο που έχει ως εξής:

"Με την προκήρυξη μπορεί να ορίζεται προθεσμία υποβολής των αιτήσεων των υποψηφίων μικρότερη των είκοσι (20) ημερών, αλλά όχι κάτω των δεκαπέντε (15) ημερών".

γ) Στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 2190/1994 προστίθεται εδάφιο που έχει ως εξής:

"Η κύρια διαδικασία κατάρτισης των πινάκων προτεραιότητας αρχίζει την επομένη της λήξεως της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων των υποψηφίων".

δ) Στο άρθρο 18 του ν. 2190/1994 προστίθεται παράγραφος 15, η οποία έχει ως εξής:

"15. Οι διοριζόμενοι σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 14 (παλιννοστούντες Πόντιοι ομογενείς), της παρ. 8 του άρθρου 17 και της παρ. 9 του παρόντος άρθρου (μόνιμοι κάτοικοι των νομών της Θρακίας και των νησιών των νομών Λέσβου, Χίου, Σάμου, Κυκλάδων, Καβάλας και Δωδεκανήσου), οι οποίοι αναλαμβάνουν με δήλωσή τους την υποχρέωση παραμονής τους επί ορισμένο χρονικό διάστημα στον τόπο διορισμού τους, δεν μετατίθενται ούτε αποσπώνται εκτός της αντίστοιχης περιοχής πριν συμπληρωθεί ο χρόνος υποχρεωτικής παραμονής τους σε αυτή. Κάθε πράξη μετάθεσης ή απόσπασής τους, χωρίς καμιά εξαίρεση, είναι αυτοδικαίως άκυρη και θεωρείται ως ουδέποτε εκδοθείσα. Η απαγόρευση της παρούσας παραγράφου δεν ισχύει αποκλειστικά και μόνο σε περίπτωση εισαγωγής υπαλλήλου στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης".

ε) Η παρ. 5 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994 αντικαθίσταται ως εξής:

"5. Προϊστάμενοι υπηρεσιών ή άλλα αρμόδια όργανα που ενεργούν κατά παράβαση των παραγράφων 1-4, 8, 9 και 15 του παρόντος άρθρου, διώκονται για παράβαση καθήκοντος κατά το άρθρο 259 του Ποινικού Κώδικα αυτεπαγγέλτως και παραπέμπονται υποχρεωτικά στην αρμόδια πειθαρχική δικαιοδοσία".

στ) Στο πρώτο εδάφιο της παρ. 6 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994 οι λέξεις "το 50ό", αντικαθίστανται από τότε που ίσχυσε ο νόμος αυτός (3.4.1994) με τις λέξεις "το 60ό" και στο τέλος της αυτής παραγράφου προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

"Με την κατά την παρ. 8 του παρόντος άρθρου

ανακοίνωση μπορεί να ορίζεται ανώτατο όριο ηλικίας πρόσληψης μικρότερο του 60ού έτους, ανάλογα με το είδος των εργασιών για τις οποίες γίνεται η πρόσληψη".

ζ) Στο τέλος της περίπτωσης α' της παρ. 11 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α') προστίθεται:

"Οι υπαγόμενοι στην παρούσα διάταξη καταλαμβάνουν μέχρι το 40% του αριθμού των προσλαμβανόμενων σε κάθε ειδικότητα".

η) Στην περίπτωση β' της παρ. 11 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994 μετά τις λέξεις "και ούτω καθεξής", προστίθενται οι λέξεις "μη υπαγομένων στην παρούσα διάταξη όσων έχουν συμπληρώσει το 35ο έτος της ηλικίας τους".

θ) Στο τέλος της παρ. 11 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α') προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια:

"Μόνιμοι κάτοικοι των νομών της Θρακίας και των νησιών των νομών Λέσβου, Χίου, Σάμου, Κυκλάδων, Καβάλας και Δωδεκανήσου, προτάσσονται, επί ίσους όρους, των υποψηφίων της αυτής κατηγορίας προτεραιότητας (α,β,γ,δ) κατά την πρόσληψη προσωπικού κατά το παρόν άρθρο από υπηρεσίες και νομικά πρόσωπα της κατά τα ανωτέρω περιοχής τους ή για ανάγκες αυτής. Κατά την πρόσληψη προσωπικού του παρόντος άρθρου από δήμους ή κοινότητες, οι υποψήφιοι που είναι κάτοικοι και δημότες του δήμου ή της κοινότητας που θα προσλάβει προσωπικό προηγούνται, επί ίσους όρους, των υποψηφίων της αυτής κατηγορίας προτεραιότητας (α,β,γ,δ). Αν είναι δημότες και κάτοικοι άλλου δήμου ή κοινότητας, αλλά της ίδιας επαρχίας στην οποία ανήκει ο ανωτέρω δήμος ή κοινότητα, έπονται των υποψηφίων του προηγούμενου εδαφίου, αλλά προτάσσονται των λοιπών υποψηφίων της αυτής κατηγορίας προτεραιότητας (α,β,γ,δ)".

ι) Στην περίπτωση α' της παρ. 1 του άρθρου 37 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α') προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

"Προκειμένου για τον ορισμό μελών των κοινών υπηρεσιακών συμβουλίων Ν.Π.Δ.Δ. που εδρεύουν σε νομό, πλην του νομού Αττικής, ως έδρα νοείται ο νομός".

ια) Στο τέλος της παρ. 1 του άρθρου 13 του ν. 2116/1993 προστίθεται εδάφιο που έχει ως εξής:

"Κατ' εξαίρεση, για τους υπαλλήλους των Ν.Π.Δ.Δ. που εδρεύουν στο νομό Θεσσαλονίκης μπορεί να συνιστώνται περισσότερα του ενός κοινά υπηρεσιακά συμβούλια".

ιβ) Στο τέλος της παρ. 3 του άρθρου 23 του ν. 2190/1994 προστίθεται, από τότε που ίσχυσε, εδάφιο που έχει ως εξής:

"Περαιτέρω παράταση μέχρι 880 ώρες ακόμη επιτρέπεται μόνο για ωρομίσθιο προσωπικό που καλύπτει πάγιες ανάγκες των Ο.Τ.Α., εφόσον θα έχει συμπληρώσει δεκαοκτώ (18) μήνες συνεχούς απασχόλησης μέχρι 30 Ιουνίου 1994".

ιγ) Στο πρώτο εδάφιο του άρθρου 41 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α') οι λέξεις "και στη συνέχεια απασχολήθηκαν σε αυτό επί 24 μήνες" αντικαθίστανται με τις λέξεις "εφόσον κατά την απόλυσή τους είχαν συμπληρώσει συνολική υπηρεσία στη ΔΕΠΑΝΟΜ και στο ανωτέρω νοσοκομείο δεκαοκτώ (18) μηνών".

#### Άρθρο 9

Η παρ. 1 του άρθρου 3 του ν. 2207/1994 τροποποιείται ως εξής:

1. Στην παρ. 2 του άρθρου 14 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας (Κ.Πολ.Δ.) το ποσό των δύο εκατομμυρίων δραχμών, που έχει οριστεί με την παρ. 2 του άρθρου 7 του ν. 2145/1993 ως ανώτατο όριο της αρμοδιότητας των μονομελών πρωτοδικείων, αυξάνεται σε πέντε εκατομμύρια δραχμές.

**Άρθρο 10**

1. Οι προκαταρκτικές εξετάσεις των Ανωτάτων Στρατιωτικών Σχολών και Σχολών Μονίμων Υπαξιωματικών των Ενόπλων Δυνάμεων υπόκεινται σε ένα ενιαίο επιλογικό σύστημα που περιλαμβάνει:

- α. Ψυχοτεχνικές δοκιμασίες.
- β. Υγειονομικές εξετάσεις.
- γ. Αθλητικές δοκιμασίες.

2. Οι διαδικασίες για καθεμία από τις ανωτέρω εξετάσεις είναι ενιαίες για όλες τις Σχολές. Ο κάθε υποψήφιος εξετάζεται από τη Σχολή της πρώτης προτιμήσεώς του. Επιπρόσθετα, οι υποψήφιοι που επέλεξαν Σχολή, για την οποία στην εγκύκλιο προκηρύξεως των εξετάσεων προβλέπεται ειδική απαίτηση-δοκιμασία θα εξετάζονται και από τη Σχολή αυτή στην εν λόγω απαίτηση-δοκιμασία. Τα κριτήρια επιλογής όλων των Σχολών, που καθορίζονται στους οικείους οργανισμούς και τα αποτελέσματα των εξετάσεων, ισχύουν για όλα τα Γενικά Επιτελεία.

3. Τυχόν άλλες διαδικαστικές λεπτομέρειες θα ρυθμίζονται από τη σχετική εγκύκλιο προκήρυξης των εξετάσεων.

**Άρθρο 11**

1. Στο τέλος της παρ. 2 του άρθρου 24 του ν. 1746/1988 προστίθενται τα εξής δύο εδάφια:

«Οι περιορισμοί αυτοί δεν ισχύουν για ημεδαπής ή κοινοτικής προέλευσης οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες (ΟΣΕΚΑ), που προβλέπονται από την Οδηγία του Συμβουλίου 85/611/ΕΟΚ και τη σχετική εθνική νομοθεσία, όπως ισχύουν. Στην περίπτωση αυτή το σύνολο των μετοχών της ιδιοκτήτριας εταιρείας, που ανήκουν στους κατά το αμέσως παραπάνω εδάφιο εξαιρούμενους από τον περιορισμό της ονομαστικοποίησης οργανισμούς και εταιρείες, δεν μπορεί να υπερβαίνει ποσοστό μεγαλύτερο του δέκα τοις εκατό (10%) του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας για όλους μαζί και ποσοστό μεγαλύτερο του δύομισι τοις εκατό (2,5%) του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας για τον καθένα.

Αν κατά την προεγγραφή οι επενδυτές αυτής της κατηγορίας καλύπτουν ποσοστό μεγαλύτερο του δέκα τοις εκατό (10%) συνολικά και του δύομισι τοις εκατό (2,5%) ο καθένας, οι μετοχές που αναλαμβάνει ο καθένας από αυτούς μειώνονται αναλόγως, έτσι ώστε να τηρούνται τα παραπάνω όρια.

Τράπεζες ή ανώνυμες χρηματιστηριακές εταιρείες, που προσφέρουν κατά τις διατάξεις του π.δ. 350/1985, όπως ισχύει, υπηρεσίες αναδόχου της έκδοσης των μετοχών εταιρειών που είναι ιδιοκτήτριες ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών σταθμών και εισάγονται στο χρηματιστήριο, εφόσον καθίστανται κάτοχοι ονομαστικών μετοχών των παραπάνω εταιρειών λόγω της μη διάθεσής τους σε επενδυτές, δεν μπορούν να ασκούν το δικαίωμα

ψηφου στις γενικές συνελεύσεις ούτε να αντιπροσωπεύονται με οποιονδήποτε τρόπο σε αυτές και προβαίνουν σε σχετική δήλωση παραίτησης από την άσκηση του δικαιώματος ψηφου στις αρμόδιες χρηματιστηριακές αρχές πριν την έναρξη της εγγραφής. Κατά την πρώτη εφαρμογή της παραγράφου αυτής η δήλωση υποβάλλεται μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την έναρξη της ισχύος του νόμου αυτού.

2. Το εδάφιο στ' της παραγράφου 4 του άρθρου 24 του ν. 1746/1988, όπως αυτό ισχύει μετά το άρθρο 7 του ν. 2206/1994 αντικαθίσταται ως ακολούθως:

«Με την επιφύλαξη των εδαφίων β' και γ' της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου, η υποχρέωση ονομαστικοποίησης μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών ανώνυμων εταιρειών που είναι ιδιοκτήτριες εφημεριδών ή περιοδικών ή ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών σταθμών, καθώς και οι περιορισμοί στη συγκέντρωση μετοχών ανώνυμων εταιρειών που είναι ιδιοκτήτριες τηλεοπτικών σταθμών, εξακολουθούν σε κάθε περίπτωση να ισχύουν, η δε παράβασή τους επιφέρει τις προβλεπόμενες στο άρθρο αυτό κυρώσεις που εφαρμόζονται κάθε φορά ως και κάθε άλλη προβλεπόμενη διοικητική ή άλλης φύσεως κύρωση.

3. Η ισχύς των δύο προηγούμενων παραγράφων ανατρέχει στο χρόνο ισχύος του άρθρου 7 του ν. 2206/1994.

**Άρθρο 12**

Η ισχύς του νόμου αυτού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στις επί μέρους διατάξεις.

Παραγγέλλομε τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεσή του ως νόμου του Κράτους.

Μύκονος, 18 Ιουλίου 1994

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ  
**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΚΑΡΑΜΑΝΛΗΣ**

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΠΡΟΕΔΡΙΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΕΘΝ. ΑΜΥΝΑΣ
<b>Α. ΠΕΠΟΝΗΣ</b>	<b>Γ. ΑΡΣΕΝΗΣ</b>
ΕΣΤΕΡΙΚΩΝ	ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
<b>Κ. ΣΚΑΝΔΑΛΙΔΗΣ</b>	<b>Γ. ΠΑΠΑΝΤΩΝΙΟΥ</b>
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ
<b>Α. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ</b>	<b>Γ. ΚΟΥΒΕΛΑΚΗΣ</b>
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ	ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
<b>ΣΤΥΛ. - ΑΓΓ. ΠΑΠΑΘΕΜΕΛΗΣ</b>	<b>Θ. ΠΑΓΓΚΑΛΟΣ</b>
ΥΦΥΠ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ	ΤΥΠ. & ΜΕΣΩΝ ΜΑΖ. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ
<b>Ν. ΧΡΥΣΟΧΟΪΔΗΣ</b>	<b>ΕΥΑΓ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ</b>

Θεωρήθηκε και τέθηκε η Μεγάλη Σφραγίδα του Κράτους.

Αθήνα, 20 Ιουλίου 1994

Ο ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ  
**ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΟΥΒΕΛΑΚΗΣ**

## **ΠΔ 47/2005 - ΦΕΚ 64/Α/10.3.2005**

Διαδικασίες καθώς και τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και για τη διασφάλιση του.

### **Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του άρθρου 19 παρ. 1 του Συντάγματος.
2. Τις διατάξεις του άρθρου 9 του Ν. 3115/2003 «Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών» (Α' - 47).
3. Τις διατάξεις του Ν. 2225 /1994 «Για την προστασία της ελευθερίας και ανταπόκρισης και επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» (Α' -121) όπως ισχύουν.
4. Τις διατάξεις του άρθρου 29Α του Ν. 1558/1985 «Κυβέρνηση και Κυβερνητικά όργανα» (Α' -137), όπως προστέθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/1992 (Α' - 154) και αντικαταστάθηκε με την παρ. 2α του άρθρου 1 του Ν. 2469/1997 (Α'-38).
5. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 14650/ΔΙΟΕ85/17.3.2004 απόφασης του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Καθορισμός αρμοδιοτήτων των Υφυπουργών Οικονομίας και Οικονομικών» (Β' - 519).
6. Την υπ' αριθμ. ΕΠ Ο3\5.5.2004 γνώμη της «Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών».
7. Το γεγονός ότι από την εφαρμογή του παρόντος διατάγματος προκαλείται ενδεχόμενη δαπάνη, το ύψος της οποίας δεν είναι δυνατό να υπολογισθεί, καθόσον τούτο εξαρτάται από πραγματικά γεγονότα όπως η

τυχόν απαιτούμενη μίσθωση κυκλωμάτων για την άρση του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών καθώς και η τυχόν απαιτούμενη από την αρμόδια αρχή ειδική επεξεργασία ή ανάλυση των στοιχείων επικοινωνίας.

Η ανωτέρω ενδεχόμενη δαπάνη θα καλύπτεται από πιστώσεις του προϋπολογισμού των Υπουργείων Δικαιοσύνης, Εθνικής Αμυνας, και Δημόσιας Τάξης, κατά περίπτωση.

8. Την υπ' αριθμ. 28/2005 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας, μετά από πρόταση των Υπουργών Δημόσιας Τάξης, Δικαιοσύνης, Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Μεταφορών και Επικοινωνιών και του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Γενικά.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και την καταγραφή σε ενιαίο κείμενο των όρων και της διαδικασίας αυτής καθώς και των τεχνικών και οργανωτικών μεθόδων με τις οποίες μπορεί αυτή να πραγματοποιηθεί και να διασφαλισθούν τα αποτελέσματά της, έτσι ώστε να μη θίγεται η ιδιωτική ζωή και η προσωπικότητα του πολίτη, παρά μόνο στο μέτρο και για όσο χρονικό διάστημα είναι απολύτως αναγκαίο, χάριν της προστασίας της εθνικής ασφάλειας, της διακρίβωσης των εγκλημάτων που προβλέπονται στο άρθρο 4 του Ν. 2225/1994 (Α'-121), όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 12 του Ν. 3115/2003 (Α' -47) και των εν



γένει ατομικών δικαιωμάτων και ελευθεριών, εφαρμόζονται οι διαδικασίες που προβλέπονται από τις διατάξεις του παρόντος.

## Αρθρο 2

### Ορισμοί.

Για την εφαρμογή του παρόντος οι ακόλουθοι όροι έχουν την εξής έννοια:

1. «Αρμόδια αρχή»:

Η Δικαστική ή άλλη πολιτική, στρατιωτική ή αστυνομική δημόσια αρχή, η οποία δικαιούται να υποβάλει αίτηση για άρση του απορρήτου και να λάβει τα στοιχεία της επικοινωνίας.

2. «Δικαστική αρχή»:

Η Αρχή που έχει αρμοδιότητα να εκδώσει διάταξη για άρση του απορρήτου.

3. «Διάταξη»:

Η απόφαση για άρση του απορρήτου που εκδίδεται από την δικαστική αρχή.

4. «Πάροχος υπηρεσιών επικοινωνιών»:

Η επιχείρηση, η οποία παρέχει υπηρεσίες επικοινωνιών διαθέσιμες στο κοινό.

5. «Πάροχος δικτύου επικοινωνιών»:

Η επιχείρηση, η οποία εγκαθιστά, λειτουργεί, ελέγχει ή διαθέτει δίκτυο που παρέχει υπηρεσίες επικοινωνιών.

6. «Συνδρομητής»:

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει συνάψει σύμβαση με πάροχο υπηρεσιών επικοινωνιών ή πάροχο δικτύου επικοινωνιών για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών.

7. «Χρήστης»:

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί ή ζητεί να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες επικοινωνιών.

8. «Φορητότητα αριθμού κλήσης»:

Η δυνατότητα των χρηστών να διατηρούν τον ή τους αριθμούς κλήσης τους όταν αλλάζουν πάροχο υπηρεσίας επικοινωνιών, τοποθεσία ή τύπο υπηρεσίας.

9. «Υπηρεσία προστιθέμενης αξίας»:

Κάθε μη τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία, η οποία παρέχεται ή υποστηρίζεται από δίκτυα τηλεπικοινωνιών.

10. «Εξουσιοδοτημένο πρόσωπο»:

Υπάλληλος δημόσιας υπηρεσίας ή παρόχου υπηρεσιών επικοινωνιών, το οποίο εκτελεί εμπιστευτική αποστολή στη διαδικασία της άρσης του απορρήτου των επικοινωνιών.

11. «Επισύνδεση»:

Η παράλληλη σύνδεση τρίτου σε δίκτυο επικοινωνιών κατά τρόπο ώστε να παρακολουθεί διεξαγόμενη επικοινωνία και να λαμβάνει το περιεχόμενο και τα στοιχεία αυτής σε πραγματικό χρόνο.

12. «Διεπιλογή»:

Η απευθείας επιλογή καλούμενου εσωτερικού αριθμού Συνδρομητικού Κέντρου (PABX) από τον καλούντα.

13. «Περιοχή»

Παρεχόμενη υπηρεσία που εξασφαλίζει σε συνδρομητές να χρησιμοποιούν δίκτυο άλλο από εκείνο του οποίου είναι συνδρομητές.

14. «Εκτροπή κλήσης»

Αυτόματη μεταβίβαση εισερχόμενης κλήσης σε άλλον αριθμό κλήσης του ιδίου ή άλλου παρόχου με εντολή του συνδρομητή.

15. «Πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης»:

Φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή άλλος φορέας που είναι αρμόδιος σύμφωνα με το νόμο να εκδίδει πιστοποιητικά ή να παρέχει άλλες υπηρεσίες συναφείς με τις ηλεκτρονικές υπογραφές.

16. «Ονοματοδότης»:

Σειρά αλφαριθμητικών χαρακτήρων προς ένδειξη της ταυτότητας τηλετυπικού συνδρομητή που μεταδίδεται αυτόματα στην τηλετυπική επικοινωνία.

Αρθρο 3

Είδη επικοινωνίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Η άρση του απορρήτου δεν αφορά την δια ζώσης επικοινωνία, αλλά κάθε είδους επικοινωνία, η οποία διεξάγεται μέσω δικτύου επικοινωνίας ή παρόχου υπηρεσιών επικοινωνιών και την οποία χρησιμοποιεί ο συνδρομητής ή χρήστης κατά του οποίου λαμβάνεται το μέτρο της άρσης.

2. Τα είδη και οι μορφές επικοινωνίας, που υπόκεινται στην άρση του απορρήτου, είναι ιδίως τα ακόλουθα:

α. Επιστολογραφία, ήτοι επιστολές, δέματα, ταχυμεταφορές στοιχείων, τηλεγραφήματα, επιταγές κ.λπ.

β. Τηλετυπική επικοινωνία (συνδρομητική).

γ. Τηλεφωνική επικοινωνία, ήτοι σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

δ. Επικοινωνία δεδομένων μέσω δικτύων δεδομένων, μισθωμένων κυκλωμάτων κ.α.

- ε. Επικοινωνίες μέσω διαδικτύου (Internet).
- στ. Ασυρματική επικοινωνία, ήτοι σταθερή ασύρματη πρόσβαση, επικοινωνία κλειστών ομάδων χρηστών κ.ά.
- ζ. Δορυφορική επικοινωνία, ήτοι επικοινωνία μέσω δορυφορικής σύνδεσης τελικού χρήστη (π.χ. VSAT).
- η. Επικοινωνία κάθε μορφής μέσω μισθωμένων κυκλωμάτων.
- θ. Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, που υπερτίθενται επί των προηγούμενων μορφών επικοινωνίας, αποτελούν ιδίως:
  - I. Ο Αυτόματος τηλεφωνητής
  - II. Τα Τηλεομοιοτυπήματα (FAX)
  - III. Τα Γραπτά μηνύματα (SMS / MMS)
  - IV. Οι Υπηρεσίες πληροφοριών
  - V. Το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο
  - VI. Η πρόσβαση σε ιστοσελίδες
  - VII. Η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων
  - VIII. Οι Ηλεκτρονικές συναλλαγές
  - IX. Οι Τηλεδιασκέψεις
  - X. Οι Πληροφορίες καταλόγου
  - XI. Οι Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης
- ι. Οι συνδυασμένες μορφές επικοινωνίας που περιλαμβάνουν περισσότερες της μιας από τις παραπάνω επικοινωνίες, όπως είναι π.χ. η πρόσβαση σε δίκτυα δεδομένων ή σε δίκτυα Internet από το Επιλεγόμενο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο (PSTN). Ειδικότερα στις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας είναι δυνατόν να διαφοροποιείται ο πάροχος υπηρεσιών διαδικτύου (πρόσβαση στο διαδίκτυο) από τον πάροχο της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

## Άρθρο 4

### Στοιχεία επικοινωνίας.

1. Τα συγκεκριμένα στοιχεία επικοινωνίας, στα οποία είναι δυνατόν να αναφέρεται μία διάταξη άρσης του απορρήτου εξαρτώνται από το είδος της επικοινωνίας και εξειδικεύονται κατά περίπτωση ως εξής:

α. Επιστολογραφία:

αα. Πάροχος υπηρεσίας

β. Αποστολέας

γ. Αποδέκτης

δ. Περιεχόμενο

β. Τηλετυπική επικοινωνία:

α. Φυσικό ή νομικό πρόσωπο συνδρομητή ή χρήστη

β. Καλών και καλούμενος αριθμός και ονοματοδότης

γ. Χρόνος και διάρκεια κλήσης

δ. Χρέωση

Ε. Περιεχόμενο τηλετυπήματος

γ. Τηλεφωνική επικοινωνία:

Επί συγκεκριμένου φυσικού ή νομικού προσώπου, που είναι συνδρομητής ή χρήστης παρόχου υπηρεσιών σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας, είναι δυνατόν να ζητηθούν τα ακόλουθα συγκεκριμένα στοιχεία εισερχόμενων και απερχόμενων κλήσεων.

αα. Καλών και καλούμενος αριθμός κλήσης και στις αναπάντητες κλήσεις.

β. Καλών και καλούμενος συνδρομητής και πελάτης και στις αναπάντητες κλήσεις

γ. Ώρα έναρξης και ώρα λήξης της επικοινωνίας.

δ. Γεωγραφικός εντοπισμός καλούντος και καλούμενου (στις κινητές επικοινωνίες) είτε ομιλούν, είτε πρόκειται για SMS, είτε είναι σε θέση stand-by, είτε πραγματοποιούν αναπάντητη κλήση.

ε. Περιεχόμενο επικοινωνίας (φωνή, εικόνα κ.λπ.)

στ. Στοιχεία ταυτότητας τερματικής συσκευής και σύνδεσης(IMEI,IM3I,TM3I)

ζ. Οι αλφαριθμητικοί χαρακτήρες που εισάγει ο χρήστης για την πραγματοποίηση της σύνδεσης ή για την ενεργοποίηση ειδικών υπηρεσιών ή λειτουργιών.

η. Η σηματοδότηση της ετοιμότητας για την πρόσβαση (προειδοποιητικό σήμα επικοινωνίας).

θ. Πραγματικός προορισμός και ενδιάμεσοι αριθμοί κλήσεως, σε περίπτωση εκτροπής της κλήσης.

δ. Επικοινωνία δεδομένων:

Η επικοινωνία δεδομένων (data) πραγματοποιείται με τους ακόλουθους τρόπους:

α. Μέσω μισθωμένων κυκλωμάτων

β. Μέσω ειδικών δικτύων υπολογιστών (μεταγωγής πακέτων):

- με αφιερωμένες συνδρομητικές γραμμές,

- με πρόσβαση από το Επιλεγόμενο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο (PSTN)

γ. Μέσω του Διαδικτύου (Internet)

Στις παραπάνω περιπτώσεις είναι δυνατή η παροχή όλων των ενδιαφερόντων στοιχείων, ιδίως του καλούντος και καλούμενου χρήστη, του χρόνου και διάρκειας επικοινωνίας, και των μεταβιβαζόμενων στοιχείων.

ε. Επικοινωνίες μέσω διαδικτύου (Internet)

αα. Η πρόσβαση των χρηστών στο Διαδίκτυο πραγματοποιείται με τους ακόλουθους τρόπους:

- Με μισθωμένο ψηφιακό κύκλωμα (μόνιμη σύνδεση)

- Μέσω του Επιλεγόμενου Δημόσιου Τηλεφωνικού Δικτύου (σύνδεση αναλογική, ISDN, DSL), καθώς και των δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

- Με σταθερή ασύρματη πρόσβαση (ΣΑΠ).

β. Ο πάροχος υπηρεσιών διαδικτύου, ο οποίος διαθέτει εγκαταστάσεις διαδικτύου (ISP, Internet Service Provider), υποχρεούται να διαθέτει τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας των χρηστών-πελατών του (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, ιστοσελίδα) καθώς και τον τρόπο πρόσβασης τους.

Κάθε πρόσβαση του χρήστη στο διαδίκτυο καταγράφεται στις εγκαταστάσεις του ISP στο επίπεδο του δικτύου (πακέτα IP). Με τη διάταξη μπορεί να επιτραπεί η εξέταση του περιεχομένου των πακέτων προκειμένου να αποκαλυφθούν χρήσιμες πληροφορίες αναφορικά με τις ενέργειες του χρήστη στο διαδίκτυο, όπως:

- επισκεπτόμενες διευθύνσεις
- χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες (e-mail, συναλλαγές κ.λπ.)
- περιήγηση σε ιστοσελίδες και βάσεις πληροφοριών
- ανταλλαγή δεδομένων /αρχείων μέσω της υπηρεσίας FTP
- τηλεφωνική επικοινωνία μέσω διαδικτύου (VoIP).

στ. Ασύρματη επικοινωνία

α. Σταθερή ασύρματη πρόσβαση (ΣΑΠ)

Τα δίκτυα ΣΑΠ μπορούν να παρέχουν όλες τις υπηρεσίες επικοινωνίας που παρέχονται από τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, ήτοι τηλεφωνία, υπηρεσίες ISDN, πρόσβαση σε δίκτυα δεδομένων και Internet, μισθωμένα κυκλώματα, υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας κ.λπ.

Για την εξασφάλιση των στοιχείων επικοινωνίας, που αφορούν τις ανωτέρω παρεχόμενες υπηρεσίες, μπορεί να επιτραπεί η πρόσβαση στους σταθμούς βάσης των δικτύων ΣΑΠ με την συγκατάθεση και συνεργασία των παροχών υπηρεσιών ΣΑΠ.

β. Τοπικά ασύρματα δίκτυα

Τα τοπικά ασυρματικά δίκτυα 802.11 και Bluetooth λειτουργούν στη ζώνη συχνοτήτων 2,4 GHz και εξυπηρετούν περιορισμένες γεωγραφικές περιοχές παρέχοντας κυρίως υπηρεσίες τηλεφωνίας, δεδομένων και Internet.

Η λήψη και καταγραφή των άνω στοιχείων επικοινωνίας μπορεί να επιτραπεί με την πρόσβαση στους σταθμούς βάσης WiFi των δικτύων αυτών, με τη συνεργασία των παροχών.

γ. Συστήματα επικοινωνίας κλειστών ομάδων χρηστών

Τα εν λόγω δίκτυα είναι ιδιωτικά και η πρόσβαση για τη λήψη στοιχείων επικοινωνίας σε αυτά γίνεται αναγκαίως με την συνεργασία των ιδιοκτητών τους, οι οποίοι και υποχρεούνται προς τούτο.

ζ. Δορυφορική επικοινωνία:

α. Συστήματα VSAT

Τα συστήματα VSAT παρέχουν στον τελικό χρήστη, ο οποίος διαθέτει κατάλληλο τερματικό VSAT συνδεδεμένο με τον επίγειο δορυφορικό σταθμό βάσης (HUB) του συστήματος, όλες τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

Εφόσον ο σταθμός HUB βρίσκεται εντός της χώρας, μπορεί να επιτραπεί η λήψη των προσωπικών στοιχείων του χρήστη και των δεδομένων επικοινωνίας με την συνεργασία του παρόχου της υπηρεσίας VSAT.

β. Δορυφορικά συστήματα επικοινωνίας πλοίων

Τα συστήματα αυτά παρέχουν την δυνατότητα στα πλοία, με την χρήση κατάλληλων τερματικών, να εξασφαλίζουν μέσω δορυφορικών συνδέσεων πρόσβαση στα λοιπά δημόσια τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, μέσω των οποίων μπορούν να λαμβάνονται στοιχεία.

η. Μισθωμένα κυκλώματα:

Τα απαιτούμενα στοιχεία εξαρτώνται από το είδος του μισθωμένου κυκλώματος (αναλογικό, ψηφιακό, δορυφορικό) και την συγκεκριμένη μορφή επικοινωνίας για την οποία χρησιμοποιούνται (π.χ. τηλεφωνική



επικοινωνία, μετάδοση δεδομένων, σύνδεση Internet κ.λπ.), σύμφωνα με τα αναφερόμενα στις προηγούμενες παραγράφους.

θ. Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας:

Τα απαιτούμενα στοιχεία εξαρτώνται από την συγκεκριμένη υπηρεσία, καθώς και από το είδος επικοινωνίας η οποία την εξυπηρετεί. Συγκεκριμένα για τις υπηρεσίες που αναφέρονται παραπάνω (άρθρο 3 παρ. 2) σημειώνονται τα ακόλουθα:

α. Αυτόματος τηλεφωνητής

Τα μεταδιδόμενα φωνητικά μηνύματα καταγράφονται με τον ίδιο τρόπο που καταγράφεται η συνομιλία (περίπτ. γ).

β. Τηλεομοιοτυπήματα (FAX)

Η αποτύπωση των σχετικών στοιχείων γίνεται με τη χρήση συσκευής FAX.

γ. Γραπτά μηνύματα (SMS/MMS)

Καταγραφή και αποθήκευση στα αρχεία του παρόχου υπηρεσιών γίνεται εφόσον ζητηθεί.

δ. Υπηρεσίες πληροφοριών

Καταγραφή κάθε πρόσβασης γίνεται στα αρχεία του παρόχου.

ε. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

Καταγράφονται στα αρχεία του παρόχου τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ηλεκτρονική διεύθυνση
- Παραλήπτες των εξερχόμενων μηνυμάτων (ηλεκτρονική διεύθυνση)
- Αποστολείς των εισερχομένων μηνυμάτων (ηλεκτρονική διεύθυνση)
- Το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων,

στ. Πρόσβαση σε ιστοσελίδες

- Καταγράφονται στα αρχεία του παρόχου τα ακόλουθα στοιχεία:
- Ιστοσελίδες που επισκέπτεται ο χρήστης

- Σε περίπτωση που ο χρήστης διαθέτει εξυπηρετητή ιστοσελίδων (Web Server), μπορεί να αποκαλυφθεί το περιεχόμενο των ιστοσελίδων και τα στοιχεία των συναλλαγών που γίνονται μέσω του εξυπηρετητή.

ζ. Πρόσβαση σε Βάσεις Δεδομένων Καταγράφονται στα αρχεία του παρόχου τα ακόλουθα στοιχεία:

- Βάσεις δεδομένων που επισκέπτεται ο χρήστης

- Περιεχόμενο των βάσεων δεδομένων.

η. Ηλεκτρονικές συναλλαγές (τραπεζικές e-banking), κρατικές (e-gov), εμπορικές (e-commerce). Τα στοιχεία που μπορούν να αποκαλυφθούν είναι:

- Είδος συναλλαγών

- Στοιχεία συναλλασσομένων προσώπων

- Χρόνος συναλλαγής

- Αριθμοί πιστωτικών καρτών

- Αριθμοί τραπεζικών λογαριασμών, καταθέσεις/αναλήψεις

- Οφειλές προς τρίτους

- Περιουσιακά στοιχεία

θ. Τηλεδιασκέψεις:

- Σε περίπτωση τηλεφωνικής τηλεδιάσκεψης ισχύει ό,τι στις τηλεφωνικές επικοινωνίες (περίπτ. γ).

- Σε περίπτωση τηλεδιάσκεψης με μετάδοση εικόνας (video) απαιτείται ειδικός εξοπλισμός.

- Σε περίπτωση υπηρεσίας chat room στο διαδίκτυο, καταγραφή των στοιχείων από τον πάροχο υπηρεσιών διαδικτύου είναι δυνατή εφόσον ζητηθεί.

- Σε περίπτωση τηλεδιάσκεψης πολλαπλών προσώπων δύνανται να καταγραφούν οι αριθμοί κλήσης των συμμετεχόντων, καθώς και το περιεχόμενο της επικοινωνίας.

ι. Πληροφορίες καταλόγου:

Σε περίπτωση που παρέχονται τηλεφωνικώς τα στοιχεία είναι δυνατόν να ζητηθούν σύμφωνα με την περίπτωση γ της παρούσας παραγράφου. Σε περίπτωση παροχής μέσω διαδικτύου τα στοιχεία είναι δυνατόν να ζητηθούν σύμφωνα με την περίπτωση ε της παρούσας παραγράφου. Σε περίπτωση έντυπης καταχώρησης ή σε δισκέτα αναζήτησης, τα στοιχεία είναι δυνατόν να ζητηθούν στις ανωτέρω πηγές.

ια. Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Καταγραφή των στοιχείων γίνεται από τον πάροχο υπηρεσίας.

2. Όλα τα ανωτέρω στοιχεία εφόσον τηρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις είναι δυνατόν να ζητούνται από τους παρόχους υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας ή από τους παρόχους υπηρεσιών δικτύου ή και από αμφοτέρους.

3. Η παράθεση των στοιχείων επικοινωνίας της παραγράφου 1 είναι ενδεικτική. Η διάταξη άρσης απορρήτου δεν αποκλείεται να αναφέρεται και σε άλλα στοιχεία κατά είδος επικοινωνίας, κάθε φορά που η εξέλιξη της επιστήμης και της τεχνολογίας επιφέρει διεύρυνση του καταλόγου των στοιχείων αυτών.

## Άρθρο 5

Ειδικές περιπτώσεις.

1. Αριθμοί κλήσης εκτός δημοσίων καταλόγων.

Η αρμόδια αρχή μπορεί να λαμβάνει γνώση απευθυνόμενη σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή υπηρεσίες του παρόχου υπηρεσίας.

2. Φορητότητα αριθμών κλήσης.

Σε περίπτωση που συνδρομητής έχει χρησιμοποιήσει την ευχέρεια της φορητότητας του αριθμού κλήσης, η αρμόδια αρχή απευθύνεται στον

αρμόδιο φορέα που διαθέτει τη βάση δεδομένων στην οποία καταχωρούνται όλοι οι αριθμοί κλήσης, για να λαμβάνει από αυτόν τις απαραίτητες πληροφορίες. Πρόσθετα στοιχεία μπορεί να ζητηθούν από τους παρόχους υπηρεσίας.

### 3. Εκτροπή κλήσης.

Σε περίπτωση χρησιμοποίησης από συνδρομητή της υπηρεσίας εκτροπής εισερχομένων κλήσεων:

α) εφ' όσον η εκτροπή γίνεται σε αριθμό κλήσεως του ίδιου παρόχου υπηρεσίας, ο πάροχος προβαίνει άμεσα και με βάση τη διάταξη που του έχει επιδοθεί στην πραγματοποίηση επισύνδεσης και στον αριθμό κλήσης της εκτροπής, ενημερώνοντας περί αυτού την αρμόδια αρχή,

β) εφόσον η εκτροπή παραπέμπει στον αριθμό κλήσης άλλου παρόχου υπηρεσίας, ο πάροχος στον οποίο έχει επιδοθεί διάταξη ενημερώνει σχετικώς άμεσα την αρμόδια αρχή, η οποία μπορεί να εκδώσει νέα διάταξη για τον άλλο πάροχο.

### 4. Περιαγωγή (roaming)

Σε περίπτωση που ένας συνδρομητής δικτύου κινητής τηλεφωνίας βρίσκεται εκτός της χώρας και πραγματοποιεί ή δέχεται κλήσεις από χρήστες επίσης εκτός χώρας, η καταγραφή του περιεχομένου της επικοινωνίας (φωνή, μηνύματα) είναι δυνατή μόνο με συνεργασία με τους παρόχους υπηρεσιών των αντίστοιχων χωρών μέσω διαδικασίας δικαστικής συνδρομής ή με άλλο πρόσφορο τρόπο. Καταγράφονται όμως οπωσδήποτε στις περιπτώσεις αυτές οι καλούμενοι και οι καλούντες αριθμοί κλήσης και ο χρόνος.

### 5. Συνδρομητικά Κέντρα (PABX) και Ιδιωτικά Δίκτυα

α. Σε περίπτωση που ενδιαφέρει το σύνολο της επικοινωνίας που διεξάγεται μέσω του PABX κάποιου φορέα -

πελάτη, ισχύουν όσα προβλέπονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 περίπτ. γ'.

β. Σε περίπτωση που η αρμόδια αρχή ενδιαφέρεται για συγκεκριμένο πρόσωπο και συγκεκριμένη/ες εσωτερική/ες τηλεφωνική/ές σύνδεση/εις, γίνεται από τον πάροχο καταγραφή των στοιχείων του συνόλου των επικοινωνιών του PABX, πλην του περιεχομένου, και ανάλυση τους εκ των υστέρων.

γ. Η καταγραφή και λήψη στοιχείων επικοινωνίας εφόσον είναι αναγκαία γίνεται με την συνεργασία των ιδιοκτητών του PABX ή/και του Ιδιωτικού Δικτύου η οποία εξασφαλίζεται με μέριμνα της αρμόδιας αρχής.

6. Τηλεκάρτες ή κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας. Σε περίπτωση χρήσης των ανωτέρω καρτών σε δίκτυα σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας και στο διαδίκτυο, η εκτέλεση της διάταξης πραγματοποιείται είτε με εξατομίκευση των άνω καρτών εφόσον προβλέπεται αυτή, είτε με ανάλυση των επικοινωνιών που διεξάγονται από κοινόχρηστες παροχές (στο PSTN), και από PC και τηλεφωνικές συνδέσεις στο Internet.

7. Ειδικές περιπτώσεις στις υπηρεσίες διαδικτύου:

α) Εφόσον από την ίδια σύνδεση, μέσω τοπικών δικτύων LAN ή μέσω VPN, εξυπηρετούνται περισσότεροι χρήστες, όπως προσωπικό εταιρειών, υπηρεσιών και ιδρυμάτων, ο εντοπισμός κάθε χρήστη γίνεται με ανάλυση των διεξαγόμενων επικοινωνιών σε συνεργασία με τον πάροχο του δικτύου.

β) Σε περίπτωση εξυπηρέτησης χρήστη από πάροχο υπηρεσίας Internet εξωτερικού (e-mail, ιστοσελίδες κ.λπ.) η εκτέλεση της διάταξης συντελείται με παρακολούθηση πακέτων IP και σχετική ανάλυση τους.

γ) Κρυπτογράφηση με δημόσιο/ιδιωτικό κλειδί.

Σε περίπτωση κρυπτογραφημένου περιεχομένου, που βασίζεται στις αρχές του δημόσιου κλειδιού, η αρμόδια αρχή επιτρέπεται να έχει πρόσβαση στο ιδιωτικό (ή δημόσιο κατά περίπτωση) κλειδί του παραλήπτη (ή αποστολέα) ώστε να μπορεί να αποκτή πρόσβαση στο περιεχόμενο. Σε αυτή την περίπτωση οι Πάροχοι Υπηρεσιών Πιστοποίησης (Certification Authorities), υποχρεούνται να συνεργάζονται με την αρμόδια αρχή για την εξασφάλιση του εν λόγω κλειδιού.

Άρθρο 6

Εξοπλισμός.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΜΕΣΑ - ΜΕΘΟΔΟΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΩΝ

1. Σε περίπτωση που το τηλεπικοινωνιακό σύστημα ενός παρόχου διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που απαιτείται για την άρση του απορρήτου, ο πάροχος υποχρεούται να τα ενεργοποιεί, όταν του ζητείται από την αρμόδια αρχή η εκτέλεση μίας διάταξης, εντός τριών (3) ωρών από τη γνωστοποίηση της διάταξης ανεξαρτήτως του χρόνου επίδοσης της διάταξης στον πάροχο και σε επείγουσες περιπτώσεις, οι οποίες ειδικά θα επισημαίνονται, εντός του αμέσως δυνατού χρόνου.

2. Σε περίπτωση που το τηλεπικοινωνιακό σύστημα ενός παρόχου δεν διαθέτει τον αναγκαίο εξοπλισμό και λογισμικό για την άρση του απορρήτου και την παροχή στις αρμόδιες αρχές των στοιχείων επικοινωνίας, όπως αυτά καθορίζονται κατά περίπτωση στο άρθρο 4 του παρόντος, ο πάροχος, αφού γνωστοποιήσει αυτό εγγράφως στην ΑΔΑΕ, υποχρεούται να προμηθευθεί, εγκαταστήσει και θέσει σε λειτουργία στο

σύστημα του τον προς τούτο απαιτούμενο εξοπλισμό ή και λογισμικό εντός προθεσμίας εννέα (9) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος και να ενημερώσει σχετικώς εγγράφως την ΑΔΑΕ.

Σε περίπτωση μελλοντικών εγκαταστάσεων νέων συστημάτων ή υπηρεσιών ή αναβάθμισης / τροποποίησης υφιστάμενων συστημάτων /υπηρεσιών, οι πάροχοι υποχρεούνται να μεριμνούν για τον εφοδιασμό τους με τον απαιτούμενο εξοπλισμό ή / και λογισμικό για άρση του απορρήτου σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

3. Τα τυχόν απαιτούμενα μισθωμένα κυκλώματα για την άρση του απορρήτου εξασφαλίζονται με μέριμνα της αρμόδιας αρχής, την οποία βαρύνει και το σχετικό κόστος το οποίο βασίζεται στα ισχύοντα τιμολόγια των παροχών.

## Άρθρο 7

### Μέσα και μέθοδοι.

1. Η διάταξη που επιβάλλει την άρση του απορρήτου προσδιορίζει τις συγκεκριμένες μορφές και τα στοιχεία επικοινωνίας στα οποία αναφέρεται η άρση και εξατομικεύει τα στοιχεία αυτά και δη την ταυτότητα του συνδρομητή ή χρήστη, τους αριθμούς κλήσης, τα στοιχεία μισθωμένων γραμμών και τους κωδικούς πρόσβασης σε δίκτυα δεδομένων ή στο διαδίκτυο, εφαρμοζομένων κατά τα λοιπά των διατάξεων των άρθρων 5 του Ν. 2225/1994 και 12 του Ν. 3115/2003.

2. Η εκτέλεση μιας διάταξης για άρση απορρήτου, μετά την αποστολή της από την αρμόδια αρχή στον πάροχο υπηρεσίας, πραγματοποιείται με την συνεργασία του παρόχου και της αρμόδιας αρχής, η οποία έχει και την ευθύνη.

Συγκεκριμένα:

α. Τα στοιχεία της επικοινωνίας, τα οποία καταγράφονται στα αρχεία του παρόχου (καλών, καλούμενος, χρόνος, εντοπισμός κ.λπ.), γνωστοποιούνται από αυτόν εγγράφως στην αρμόδια αρχή, σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στο άρθρο 4.

β. Σε περίπτωση που ζητείται καταγραφή του περιεχομένου της επικοινωνίας για συγκεκριμένο διάστημα, αυτή πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις της αρμόδιας αρχής με επισύνδεση μέσω μισθωμένου κυκλώματος ή με άλλο κατάλληλο τρόπο με ταυτόχρονη διαβίβαση του περιεχομένου και των στοιχείων επικοινωνίας στην αρμόδια αυτή Αρχή.

γ. Σε περίπτωση που τα στοιχεία της επικοινωνίας δεν μπορούν να παραδοθούν αμέσως στην αρμόδια αρχή, αποθηκεύονται πλην του περιεχομένου, με μέριμνα του παρόχου έως ότου καταστεί δυνατή η παράδοση τους και για διάστημα όχι μεγαλύτερο των επτά (7) ημερών.

δ. Ο Πάροχος υποχρεούται να μεριμνά ώστε να παρέχεται δυνατότητα πολλαπλής και ταυτόχρονης διάθεσης στα στοιχεία επικοινωνίας από περισσότερες της μιας αρμόδιας αρχής.

3. Η εκτέλεση της διάταξης από τον πάροχο και η διαβίβαση των στοιχείων στην αρμόδια αρχή γίνεται με τρόπο που θα εξασφαλίζεται αξιοπιστία, εγκυρότητα, ακρίβεια, ταχύτητα και ασφάλεια. Στην διαδικασία εκτέλεσης εμπλέκεται ο ελάχιστος αναγκαίος αριθμός εξουσιοδοτούμενων προσώπων.

4. Τα χρησιμοποιούμενα μέσα για την εκτέλεση μιας διάταξης διατίθενται από τον πάροχο υπηρεσίας, τον οποίον βαρύνει και το σχετικό κόστος.

5. Σε περίπτωση που για την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης διάταξης απαιτείται ειδική διαδικασία ή ειδικός εξοπλισμός ή πρόσθετα στοιχεία, ο



πάροχος υποχρεούται να ενημερώσει γι' αυτά αμέσως την αρμόδια αρχή με την οποία και συνεργάζεται για την αντιμετώπιση των σχετικών προβλημάτων.

6. Σε περίπτωση που μια συγκεκριμένη διάταξη δεν είναι δυνατό να εφαρμοσθεί για τεχνικούς ή άλλους λόγους, ο πάροχος υπηρεσίας υποχρεούται να ενημερώσει αμέσως περί αυτού την αρμόδια αρχή και την ΑΔΑΕ με σχετικό έγγραφο στο οποίο θα πρέπει να αιτιολογείται πλήρως η αδυναμία αυτή.

7. Σε περίπτωση που τα διατιθέμενα ή συγκεντρούμενα στοιχεία από τον πάροχο κατά την εκτέλεση μιας διάταξης απαιτείται να υποβληθούν σε ειδική επεξεργασία ή ανάλυση, η εργασία αυτή πραγματοποιείται κατά περίπτωση από την αρμόδια αρχή η από τον πάροχο εφόσον ζητήσει αυτό η αρμόδια αρχή. Η επιλογή της λύσης θα γίνεται, ανάλογα με την ιδιαιτερότητα της κάθε συγκεκριμένης περίπτωσης, μετά από συνεννόηση των εξουσιοδοτημένων προσώπων του παρόχου και της αρμόδιας αρχής. Εφόσον η επεξεργασία γίνεται από τον πάροχο και συνεπάγεται κόστος, αυτό θα καταβάλλεται από το Δημόσιο με μέριμνα της αρμόδιας αρχής.

8. Στην περίπτωση επιστολής ή δέματος η εκτέλεση μιας διάταξης πραγματοποιείται με την συγκρότηση τριμελούς επιτροπής αποτελούμενης από ένα εισαγγελικό λειτουργό οριζόμενο από την αντίστοιχη υπηρεσία, ένα ανακριτικό υπάλληλο που ορίζεται από τον προϊστάμενο της αρμόδιας αρχής και ένα εξουσιοδοτημένο υπάλληλο του παρόχου υπηρεσίας.

Η σύγκληση της επιτροπής γίνεται κατά περίπτωση με μέριμνα του παρόχου ευθύς ως του κοινοποιείται η διάταξη και για την αποσφράγιση και τα τυχόν ευρήματα συντάσσεται σχετικό πρακτικό.

## Άρθρο 8

### Υποχρεώσεις των παροχών υπηρεσιών και δικτύων.

1. Οι πάροχοι υπηρεσιών και δικτύων επικοινωνίας υποχρεούνται να ανταποκρίνονται αμέσως σε κάθε αίτημα για άρση του απορρήτου της επικοινωνίας που τους κοινοποιείται από τις αρμόδιες αρχές σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο παρόν.
2. Οι πάροχοι οφείλουν να ενημερώνουν και να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές για την παροχή τεχνικών πληροφοριών που αφορούν την διασύνδεση της αρμόδιας αρχής με τον πάροχο ώστε να πραγματοποιείται η απρόσκοπτη και ακριβής εκτέλεση κάθε σχετικής διάταξης που τους κοινοποιείται.
3. Οι πάροχοι υποχρεούνται να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την διασφάλιση του απορρήτου κατά την εκτέλεση των διατάξεων άρσης απορρήτου που τους κοινοποιούνται.
4. Σε περίπτωση που για την εκτέλεση μιας διάταξης άρσης απορρήτου, που κοινοποιείται σε ένα πάροχο υπηρεσίας, απαιτείται και η συνεργασία ή συμμετοχή άλλου ή άλλων παροχών υπηρεσιών ή δικτύων, ο πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει την αρμόδια αρχή και την ΑΔΑΕ και στη συνέχεια να ενεργεί σύμφωνα με τις σχετικές υποδείξεις τους.
5. Ο πάροχος υπηρεσίας ή δικτύου οφείλει να ενημερώνει την αρμόδια αρχή και την ΑΔΑΕ για οποιοδήποτε έκτακτο περιστατικό ή πρόβλημα που τυχόν εμφανίζεται κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης μιας διάταξης που του έχει αποσταλεί.

6. Οι πάροχοι υπηρεσιών υποχρεούνται να γνωστοποιούν στην αρμόδια αρχή τους αριθμούς κλήσης που είναι εκτός καταλόγων, εφόσον αυτοί τους ζητηθούν και να συνδράμουν αυτή με κάθε τρόπο στις περιπτώσεις των παραγράφων 2, 3 και 4 του άρθρου 5 του παρόντος, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στις παραγράφους αυτές.

7. Σε περίπτωση που ένας πάροχος υπηρεσίας χρησιμοποιεί μεθόδους κωδικοποίησης, συμπίεσης ή κρυπτογράφησης, υποχρεούται κατά την εκτέλεση μιας διάταξης να παραδίδει ή διαβιβάζει τα ζητούμενα στοιχεία σε αποκωδικοποιημένη μορφή.

8. Οι πάροχοι υπηρεσιών οφείλουν να επιλέγουν ως «εξουσιοδοτημένο πρόσωπο» υπάλληλο που παρέχει πλήρη εγγύηση όχι μόνο από πλευράς τεχνικών γνώσεων αλλά και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου. Δεν ορίζεται ως εξουσιοδοτημένο πρόσωπο όποιος έχει καταδικασθεί για οποιοδήποτε κακούργημα ή πλημμέλημα σε ποινή φυλάκισης τουλάχιστον 3 μηνών ή εκκρεμεί σε βάρος του ποινική δίωξη για κακούργημα ή για αδίκημα σχετιζόμενο με τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Τα στοιχεία των προσώπων αυτών γνωστοποιούνται στην Α.Δ.Α.Ε. εντός μηνός από τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Επίσης στην ίδια Αρχή γνωστοποιείται και κάθε αλλαγή που επέρχεται ως προς τα πρόσωπα αυτά.

9. Οι πάροχοι υποχρεούνται:

α. Να παρέχουν στις αρμόδιες αρχές μία ή περισσότερες διεπαφές από τις οποίες ζητούμενα στοιχεία επικοινωνίας θα μπορούν να διαβιβαστούν στις εγκαταστάσεις παρακολούθησης.

β. Να διαβιβάζουν στις αρμόδιες αρχές το περιεχόμενο της επικοινωνίας και τα στοιχεία της κατά το χρόνο που αυτή διεξάγεται καθ' όλο το εικοσιτετράωρο.

γ. Να παρέχουν πληροφορίες ή και βοήθεια στις αρμόδιες αρχές προκειμένου αυτές να βεβαιωθούν ότι τα στοιχεία επικοινωνίας που φθάνουν στην διεπαφή διασύνδεσης είναι αυτά που συνδέονται με τον στόχο.

δ. Να διατηρούν την αξιοπιστία του συστήματος διασύνδεσης σε τουλάχιστον εφάμιλλο επίπεδο αξιοπιστίας με αυτό των παρεχομένων υπηρεσιών στον συνδρομητή ή χρήστη.

## Άρθρο 9

Έναρξη ισχύος.

Η ισχύς του παρόντος αρχίζει από τη δημοσίευση του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Στον Υπουργό Δημόσιας Τάξης αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος Διατάγματος.

**ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ**  
**ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ. Φύλλου 133

28 Ιουνίου 2006

**ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3471**

*Προστασία δεδομένων  
προσωπικού χαρακτήρα και της  
ιδιωτικής ζωής στον τομέα των  
ηλεκτρονικών επικοινωνιών και  
τροποποίηση του ν. 2472/1997.*

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

Εκδίδομε τον ακόλουθο νόμο  
που ψήφισε η Βουλή:

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ**

*Προστασία δεδομένων  
προσωπικού χαρακτήρα και  
της ιδιωτικής ζωής στον τομέα  
των ηλεκτρονικών επι-  
κοινωνιών (Ενσωμάτωση της  
Οδηγίας 2002/58/ΕΚ του  
Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και  
του Συμβουλίου της 12ης  
Ιουλίου 2002 σχετικά με την  
επεξεργασία των δεδομέ-  
νων προσωπικού χαρακτήρα και  
την προστασία της  
ιδιωτικής ζωής στον τομέα των  
ηλεκτρονικών επικοι-  
νωνιών, ΕΕ L 201/37 της 31ης  
Ιουλίου 2002)*

**Άρθρο 1**

**Σκοπός**

Σκοπός των διατάξεων των  
άρθρων 1 έως 17 του  
παρόντος νόμου είναι η  
προστασία των θεμελιωδών  
δικαιωμάτων των ατόμων και  
ιδίως της ιδιωτικής ζωής  
και η θέσπιση των  
προϋποθέσεων για την  
επεξεργασία  
προσωπικού  
χαρακτήρα και τη διασφάλιση  
του απορρήτου των  
επικοινωνιών στον τομέα των  
ηλε-  
κτρονικών επικοινωνιών.

**Άρθρο 2**

**Ορισμοί**

Πέραν των ορισμών που  
περιλαμβάνονται στο άρθρο  
2 του ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50  
Α'), όπως ισχύει, λαμβανομέ-  
νων δε υπόψη των ορισμών του  
ν. 3431/2006 (ΦΕΚ 13 Α')  
νοούνται, για τους σκοπούς του  
νόμου αυτού, ως:

1. «συνδρομητής»: κάθε φυσικό  
ή νομικό πρόσωπο που  
έχει συνάψει σύμβαση με φορέα  
παροχής διαθέσιμων  
στο κοινό υπηρεσιών  
ηλεκτρονικών επικοινωνιών για

την παροχή των υπηρεσιών αυτών.

2. «χρήστης»: κάθε φυσικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για προσωπικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, χωρίς να είναι απαραίτητα συνδρομητής της εν λόγω υπηρεσίας.

3. «δεδομένα κίνησης»: τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μίας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή της χρέωσής της. Στα δεδομένα κίνησης μπορεί να περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, ο αριθμός, η διεύθυνση, η ταυτότητα της σύνδεσης ή του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή ή και χρήστη, οι κωδικοί πρόσβασης, τα δεδομένα θέσης, η ημερομηνία και ώρα έναρξης και λήξης και η διάρκεια της επικοινωνίας, ο όγκος των διαβιβασθέντων δεδομένων, πληροφορίες σχετικά με το πρωτόκολλο, τη μορφοποίηση, τη δρομολόγηση της επικοινωνίας καθώς και το δίκτυο από το οποίο προέρ-

χεται ή στο οποίο καταλήγει η επικοινωνία.

4. «δεδομένα θέσης»: τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών και που υποδεικνύουν τη γεωγραφική θέση του τερματικού εξοπλισμού του χρήστη μίας διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

5. «επικοινωνία»: κάθε πληροφορία που ανταλλάσσεται ή διαβιβάζεται μεταξύ ενός πεπερασμένου αριθμού μερών, μέσω μίας διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν περιλαμβάνονται πληροφορίες που διαβιβάζονται ως τμήμα ραδιοτηλεοπτικών υπηρεσιών στο κοινό μέσω δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός από τις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι πληροφορίες μπορούν να αφορούν αναγνωρίσιμο συνδρομητή ή χρήστη που τις λαμβάνει.

6. «κλήση»: σύνδεση που πραγματοποιείται μέσω μίας διαθέσιμης στο κοινό τηλεφωνικής υπηρεσίας που επιτρέπει αμφίδρομη επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο.

7. «Υπηρεσία προστιθέμενης αξίας»: κάθε υπηρεσία η οποία επιβάλλει την επεξεργασία δεδομένων κίνησης ή δεδομένων θέσης πέραν εκείνων που απαιτούνται για τη μετάδοση μίας επικοινωνίας και τη χρέωσή της.

8. «Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο»: κάθε μήνυμα με κείμενο, φωνή, ήχο ή εικόνα που αποστέλλεται μέσω δημοσίου δικτύου επικοινωνιών, το οποίο μπορεί να αποθηκεύεται στο δίκτυο ή στον τερματικό εξοπλισμό του παραλήπτη, έως ότου ληφθεί από τον παραλήπτη.

9. «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: οι υπηρεσίες που παρέχονται συνήθως έναντι αμοιβής και των οποίων η παροχή συνίσταται, εν όλω ή εν μέρει, στη μεταφορά σημάτων σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών και των υπηρεσιών μετάδοσης σε δίκτυα που χρησιμοποιούνται για ραδιοτηλεοπτικές μεταδόσεις. Στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν περιλαμβάνονται υπηρεσίες παροχής ή ελέγχου περιεχομένου που

μεταδίδεται μέσω δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας, όπως αυτές ορίζονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 2 του π.δ. 39/2001 (ΦΕΚ 28 Α'), και που δεν αφορούν, εν όλω ή εν μέρει, στη μεταφορά σημάτων σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

10. «Δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών»: το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το οποίο χρησιμοποιείται, εξ ολοκλήρου ή κυρίως, για την παροχή διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

11. «Διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών»: οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται στο κοινό.

### Άρθρο 3

#### Πεδίο εφαρμογής

1. Οι διατάξεις των άρθρων 1 έως 17 του παρόντος νόμου έχουν εφαρμογή κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών, στο πλαίσιο της παροχής διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

σε δημόσια δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που πραγματοποιείται στο πλαίσιο μη διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφαρμόζεται ο ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α'), όπως ισχύει.

2. Ο ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και οι εκτελεστικοί του άρθρου 19 του Συντάγματος νόμοι, όπως ισχύουν, εφαρμόζονται για κάθε ζήτημα σχετικό με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που δεν ρυθμίζεται ειδικότερα από τον παρόντα νόμο.

3. Οι διατάξεις των άρθρων 8 και 9 εφαρμόζονται στις γραμμές συνδρομητών που συνδέονται με ψηφιακά κέντρα και, όταν αυτό είναι τεχνικώς εφικτό, σε γραμμές συνδρομητών που συνδέονται με αναλογικά κέντρα, εφόσον τούτο δεν συνεπάγεται δυσανάλογη οικονομική επιβάρυνση. Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) διαπιστώνει τις περιπτώσεις όπου η σύνδεση με αναλογικά κέντρα είναι τεχνικώς

αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογη επένδυση, και ενημερώνει σχετικώς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

#### Άρθρο 4

##### Απόρρητο

1. Οποιαδήποτε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται μέσω δημοσίου δικτύου επικοινωνιών και των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης, όπως ορίζονται στις διατάξεις του άρθρου 2 του παρόντος νόμου, προστατεύεται από το απόρρητο των επικοινωνιών.

Η άρση του απορρήτου είναι επιτρεπτή μόνο υπό τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες που προβλέπονται από το άρθρο 19 του Συντάγματος.

2. Απαγορεύεται η ακρόαση, υποκλοπή, αποθήκευση ή άλλο είδος παρακολούθησης ή επιτήρησης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης, εκτός αν προβλέπεται άλλως από το νόμο.

3. Επιτρέπεται η καταγραφή συνδιαλέξεων και των



συναφών δεδομένων κίνησης, όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χα-

ρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους. Με πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθορίζεται ο τρόπος ενημέρωσης των μερών και παροχής της συγκατάθεσης, καθώς και ο τρόπος και ο χρόνος διατήρησης των καταγεγραμμένων συνδι-αλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης.

4. Με την επιφύλαξη της τήρησης των υποχρεώσεων που απορρέουν από την προστασία του απορρήτου, σύμφωνα με τον παρόντα νόμο, επιτρέπεται η τεχνικής φύσεως αποθήκευση, η οποία είναι αναγκαία για τη διαβίβαση της επικοινωνίας.

5. Απαγορεύεται η χρήση των δικτύων ηλεκτρονικών

επικοινωνιών για την αποθήκευση πληροφοριών ή την απόκτηση πρόσβασης σε πληροφορίες αποθηκευμένες στον τερματικό εξοπλισμό συνδρομητή ή χρήστη, ιδίως δε με την εγκατάσταση κατασκοπευτικών λογισμικών, κρυφών αναγνωριστικών στοιχείων και άλλων παρόμοιων διατάξεων. Κατ'εξαίρεση, επιτρέπεται η οποιαδήποτε τεχνικής φύσεως αποθήκευση ή πρόσβαση, αποκλειστικός σκοπός της οποίας είναι η διενέργεια ή διευκόλυνση της διαβίβασης μίας επικοινωνίας μέσω δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή η οποία είναι ανα-

γκαία μόνο για την παροχή υπηρεσίας στην κοινωνία των πληροφοριών, την οποία έχει ζητήσει ρητά ο χρήστης ή ο συνδρομητής. Στην τελευταία αυτή περίπτωση η χρησιμοποίηση τέτοιων διατάξεων επιτρέπεται μόνον εάν παρέχονται στον συγκεκριμένο συνδρομητή ή χρή-

στη σαφείς και εκτεταμένες πληροφορίες, σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και ο υπεύθου-

νος ελέγχου των δεδομένων παρέχει στον συνδρομητή ή χρήστη το δικαίωμα να αρνείται την επεξεργασία αυτή. Με πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ορίζονται ειδικότερα οι τρόποι παροχής πληροφοριών, παροχής του δικαιώματος άρνησης ή αίτησης συγκατάθεσης.

#### Άρθρο 5

##### Κανόνες επεξεργασίας

1. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, περιλαμβανομένων και των δεδομένων κίνησης και θέσης, πρέπει να περιορίζεται στο απολύτως ανα-

γκαίο μέτρο για την εξυπηρέτηση των σκοπών της.

2. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον εφόσον:

α) ο συνδρομητής ή ο χρήστης μετά από ενημέρωση για το είδος των δεδομένων, το σκοπό και την έκταση της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών έχει συγκατατεθεί, ή  
β) η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία ο συνδρομητής ή ο χρήστης είναι

συμβαλλόμενο μέρος, ή για τη λήψη μέτρων κατά το προσυμβατικό στάδιο, μετά από αίτηση του συνδρομητή.

3. Όπου ο παρών νόμος απαιτεί τη συγκατάθεση του συνδρομητή ή χρήστη, η σχετική δήλωση δίδεται εγγράφως ή με ηλεκτρονικά μέσα. Στην τελευταία περίπτωση, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εξασφαλίζει ότι ο συνδρομητής ή χρήστης ενεργεί με πλήρη επίγνωση των συνεπειών που έχει η δήλωσή του η οποία καταγράφεται με ασφαλή τρόπο, είναι ανά πάσα στιγμή προσβάσιμη στον χρήστη ή συνδρομητή και μπορεί οποτεδήποτε να ανακληθεί.

4. Ο φορέας παροχής δημοσίου δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και τα δεδομένα κίνησης και θέσης ή να τα διαβιβάζει σε τρίτους για άλλους σκοπούς, εκτός εάν ο συνδρομητής ή ο χρήστης έχει ρητά και ειδικά δώσει τη συγκατάθεσή του. Εξαιρούνται οι σκοποί που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών

επικοινωνιών ή την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που έχει ζητήσει ο συνδρομητής ή χρήστης, όπως η διαφήμιση ή η εμπορική έρευνα αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών.

5. Για τα δεδομένα κίνησης, ο φορέας παροχής των υπηρεσιών οφείλει να ενημερώσει τον συνδρομητή ή τον χρήστη πριν από τη χορήγηση της συγκατάθεσής του σχετικά με τον τύπο των δεδομένων κίνησης που υποβάλλονται σε επεξεργασία και τη διάρκεια της επεξεργασίας αυτής.

Όταν τα δεδομένα διαβιβάζονται σε τρίτους, η συγκατάθεση απαιτείται να είναι έγγραφη. Δεν θεωρούνται ως τρίτοι οι φορείς παροχής δημοσίου δικτύου ή διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όσον αφορά στη διαβίβαση σε αυτούς από αντίστοιχο φορέα δεδομένων κίνησης, με αποκλειστικό σκοπό τη χρέωση των παρεχομένων υπηρεσιών, υπό τον όρο ότι ο συνδρομητής ή ο χρήστης έχει ενημερωθεί κατά την κατάρτιση της σύμβασης εγγράφως. Η συγκατάθεση

μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε. Αν ανακληθεί και εφόσον τα δεδομένα έχουν εν τω μεταξύ ανακοινωθεί σε τρίτους, η ανάκληση ανακοινώνεται σε αυτούς με φροντίδα του υπεύθυνου επεξεργασίας. Ο φορέας παροχής δημοσίου δικτύου ή/ και διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών απαγορεύεται να εξαρτά την παροχή των υπηρεσιών αυτών προς τον συνδρομητή ή τον χρήστη από τη συγκατάθεσή του στην επεξεργασία των δεδομένων αυτών για σκοπούς άλλους από εκείνους που εξυπηρετούν άμεσα την παροχή των υπηρεσιών στις οποίες αφορούν τα άρθρα 1 έως 17.

6. Ο σχεδιασμός και η επιλογή των τεχνικών μέσων και των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και ο εξοπλισμός για την παροχή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πρέπει να γίνονται με βασικό κριτήριο την επεξεργασία όσο το δυνατόν λιγότερων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

7. Ο φορέας παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικώς εφικτό, να καθιστά δυνατή τη χρήση και πληρωμή των υπηρεσιών αυτών ανωνύμως ή με ψευδώνυμο. Σε περίπτωση αμφισβήτησης της τεχνικής δυνατότητας της ανώνυμης και ψευδώνυμης χρήσης και πληρωμής των υπηρεσιών αυτών, γνωμοδοτεί η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).

#### Άρθρο 6

Δεδομένα κίνησης και θέσης

1. Τα δεδομένα κίνησης που αφορούν συνδρομητές και χρήστες, τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία και αποθηκεύονται από τον φορέα παροχής δημοσίου δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με τη λήξη της επικοινωνίας καταστρέφονται ή καθίστανται ανώνυμα με κατάλληλη κωδικοποίηση, με την επιφύλαξη της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου και της παραγράφου 5 του άρθρου 5.

2. Για τη χρέωση των συνδρομητών και την πληρωμή των διασυνδέσεων, εφόσον είναι αναγκαίο, επιτρέπεται να υποβάλλονται σε επεξεργασία τα δεδομένα κίνησης. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνει τον συνδρομητή σχετικά με τον τύπο των δεδομένων κίνησης που υποβάλλονται σε επεξεργασία, καθώς και σχετικά με τη διάρκεια της επεξεργασίας. Η επεξεργασία αυτή επιτρέπεται μόνο έως το τέλος της περιόδου εντός της οποίας μπορεί να αμφισβητηθεί νομίμως ο λογαριασμός ή να επιδιωχθεί η πληρωμή του.

3. Επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων θέσης, που αφορούν τους χρήστες ή συνδρομητές δικτύων ή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για την παροχή υπηρεσίας προστιθέμενης αξίας, μόνον εφόσον αυτά καθίστανται ανώνυμα με την κατάλληλη κωδικοποίηση ή με τη ρητή συγκατάθεση του χρήστη ή του συνδρομητή, στην απαιτούμενη έκταση και για την απαιτούμενη διάρκεια για την παροχή μίας υπηρεσίας

προστιθέμενης αξίας. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών ενημερώνει τον χρήστη ή τον συνδρομητή, πριν από τη χορήγηση της συγκατάθεσής του, σχετικά με τον τύπο των δεδομένων θέσης που υποβάλλονται σε επεξεργασία, τους σκοπούς και τη διάρκεια της εν λόγω επεξεργασίας, καθώς και σχετικά με το ενδεχόμενο μετάδοσής τους σε τρίτους για το σκοπό παροχής της υπηρεσίας προστιθέμενης αξίας. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε. Στον χρήστη ή συνδρομητή πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα, σε κάθε σύνδεση με το δίκτυο ή μετάδοση μίας επικοινωνίας, να αρνείται προσωρινά την επεξεργασία των εν λόγω δεδομένων με απλά μέσα και ατελώς.

4. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται, χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση του συνδρομητή ή του χρήστη, η επεξεργασία δεδομένων θέσης από τους φορείς παροχής δημοσίου δικτύου ή διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προκειμένου να παρέχουν στις αρμόδιες για την αντιμετώπιση καταστάσεων

έκτακτης ανάγκης αρχές, όπως στις διωκτικές αρχές, στις υπηρεσίες πρώτων βοηθειών και πυρόσβεσης, τις απαραίτητες πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος και μόνο για το συγκεκριμένο αυτόν σκοπό.

Με πράξη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των

Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.), καθορίζονται οι διαδικασίες, ο τρόπος και κάθε άλλη τεχνική λεπτομέρεια για την εφαρμογή της παρούσας διάταξης.

5. Οι παράγραφοι 1 και 2 δεν εφαρμόζονται όταν η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) ενημερώνεται από τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα για τα δεδομένα κίνησης, με σκοπό την επίλυση διαφορών που σχετίζονται ιδίως με τη διασύνδεση ή τη χρέωση, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Άρθρο 7

Αναλυτική χρέωση

1. Οι συνδρομητές έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν μη αναλυτικούς λογαριασμούς. Όταν μία σύνδεση χρησιμο-

ποιείται από πολλούς χρήστες ή όταν ο συνδρομητής είναι υπόχρεος για την πληρωμή της σύνδεσης που χρησιμοποιεί ένας ή περισσότεροι χρήστες, απαιτείται

βεβαίωση του συνδρομητή ότι οι χρήστες έχουν ενημερωθεί ή θα ενημερωθούν, με τον κατά περίπτωση προσφορότερο τρόπο, για την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών στον συνδρομητή.

Σε περίπτωση επικοινωνίας χωρίς χρέωση, η κληθείσα σύνδεση δεν περιλαμβάνεται στους αναλυτικούς λογαριασμούς.

2. Αν το ζητήσει ο συνδρομητής, ο φορέας παροχής δημοσίου δικτύου ή διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να διαγράψει από τον αναλυτικό λογαριασμό τα τρία τελευταία ψηφία των κληθέντων αριθμών – συνδέσεων.

Άρθρο 8

Ένδειξη της ταυτότητας και περιορισμός αναγνώρισης καλούσας και συνδεδεμένης γραμμής

1. Όταν παρέχεται η ένδειξη της ταυτότητας καλούσας

γραμμής, ο καλών χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα, με απλά μέσα και ατελώς, να εμποδίζει αυτή τη λειτουργία ανά κλήση. Ο καλών συνδρομητής πρέπει να έχει τη δυνατότητα αυτή ανά γραμμή.

2. Όταν παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας καλούσας γραμμής, ο καλούμενος χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα, με απλά μέσα και ατελώς, να μην επιτρέπει την ένδειξη της ταυτότητας της καλούσας γραμμής για τις εισερχόμενες κλήσεις.

3. Όταν παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας καλούσας γραμμής και η ένδειξη αυτή γίνεται πριν γίνει οριστικά η κλήση, ο καλούμενος χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα, με απλά μέσα, να μη δέχεται την εισερχόμενη κλήση όταν ο καλών χρήστης ή συνδρομητής δεν έχει επιτρέψει την ένδειξη της ταυτότητας της καλούσας γραμμής.

4. Όταν παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας της συνδεδεμένης γραμμής, ο καλούμενος χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα να απαλείφει, με απλά μέσα και ατελώς, την ένδειξη της ταυτότητας της συνδεδεμένης

γραμμής στον καλούντα χρήστη.

5. Οι διατάξεις της παραγράφου 1 ισχύουν και για κλήσεις προς χώρες που δεν ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι διατάξεις των παραγράφων 2, 3 και 4 ισχύουν και για τις εισερχόμενες κλήσεις που προέρχονται από τρίτες χώρες.

6. Οι δυνατότητες που προβλέπονται στις παραγράφους 1 έως 4 παρέχονται από τον φορέα παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Όταν παρέχεται ένδειξη της ταυτότητας καλούσας ή και συνδεδεμένης γραμμής, οι φορείς παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνουν, με κάθε πρόσφορο τρόπο ή μέσο, το κοινό και τους συνδρομητές σχετικά με την ύπαρξη υπηρεσιών αναγνώρισης καλούσας ή και συνδεδεμένης γραμμής στο δίκτυο, τις υπηρεσίες που προσφέρονται, επί τη βάση της αναγνώρισης καλούσας ή και συνδεδεμένης γραμμής, και τις δυνατότητες που ορίζονται στις παραγράφους 1 έως 4.

7. Ο φορέας παροχής δημοσίου δικτύου επικοινωνιών

ή διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να διαθέτει

μέσα εξουδετέρωσης της δυνατότητας μη αναγραφής της καλούσας γραμμής:

α) για τον εντοπισμό κακόβουλων ή ενοχλητικών κλήσεων για περιορισμένο χρονικό

διάστημα, μετά από αίτηση του συνδρομητή. Τα

δεδομένα που περιέχουν την αναγνώριση της ταυτότητας του καλούντος συνδρομητή ή

χρήστη αποθηκεύονται και είναι διαθέσιμα

από τον φορέα παροχής δημοσίου δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας

ηλεκτρονικών επικοινωνιών μόνο έναντι του συνδρομητή ή χρήστη που ζητεί τον

εντοπισμό και κατόπιν διαγράφονται, εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά στον παρόντα νόμο.

Με πράξη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.), καθορίζονται οι ειδικότερες διαδικασίες, ο τρόπος και η διάρκεια εξουδετέρωσης των δυνατοτήτων και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια,

ώστε να διασφαλίζεται η διαφάνεια της διαδικασίας.

β) για κλήσεις άμεσης επέμβασης προς τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες που ασχολούνται με τέτοιες κλήσεις ή προς ιδιωτικούς φορείς άμεσης επέμβασης, αναγνωρισμένους από το κράτος, ώστε να δίδεται απάντηση στις κλήσεις αυτές, ανεξάρτητα από την ύπαρξη προσωρινής συγκατάθεσης του συνδρομητή ή χρήστη.

Τα δεδομένα που περιέχουν την αναγνώριση της ταυτότητας του καλούντος συνδρομητή αποθηκεύονται και είναι διαθέσιμα από τη δημόσια υπηρεσία ή τον ιδιωτικό φορέα άμεσης επέμβασης, μόνο για το σκοπό της άμεσης απάντησης και επέμβασης και μόνο για το χρονικό διάστημα που είναι αναγκαίο για την ολοκλήρωση του σκοπού, και στη συνέχεια διαγράφονται.

Με πράξη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.), καθορίζονται οι διαδικασίες, ο τρόπος και κάθε άλλη τεχνική λεπτομέρεια για την εφαρμογή της παρούσας διάταξης.

γ) για κλήσεις στις οποίες εφαρμόζεται η διαδικασία

άρσης απορρήτου σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

#### Άρθρο 9

Αυτόματη προώθηση κλήσεων  
Ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να εμποδίζει τις αυτόματα προωθούμενες κλήσεις από τρίτους στην τερματική συσκευή του. Ο φορέας παροχής δημοσίου δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να παρέχει ατελώς την αντίστοιχη τεχνική δυνατότητα.

#### Άρθρο 10

Κατάλογοι συνδρομητών

1. Οι συνδρομητές ενημερώνονται, με πρόσφορο και σαφή τρόπο και ατελώς, για τους σκοπούς των εντύπων ή ηλεκτρονικών καταλόγων συνδρομητών οι οποίοι διατίθενται στο κοινό ή μπορεί να αποκτηθούν μέσω υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγων, στους οποίους μπορεί να περιλαμβάνονται προσωπικά δεδομένα τους.

Οι συνδρομητές ενημερώνονται, επίσης, για κάθε περαιτέρω δυνατότητα χρήσης που βασίζεται σε λειτουργίες αναζήτησης ενσωματωμένες σε ηλεκτρονικές εκδόσεις



των καταλόγων. Η ενημέρωση γίνεται πριν τα δεδομένα περιληφθούν στον κατάλογο.

2. Τα περιεχόμενα στους έντυπους ή ηλεκτρονικούς καταλόγους συνδρομητών δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία βρίσκονται στη διάθεση του κοινού ή μπορούν να ληφθούν μέσω των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, πρέπει να περιορίζονται στα απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας συγκεκριμένου συνδρομητή (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση), εκτός εάν ο συνδρομητής έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του για τη δημοσίευση συμπληρωματικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Ο συνδρομητής δικαιούται να μη συμπεριλαμβάνεται σε έντυπο ή ηλεκτρονικό δημόσιο κατάλογο. Η καταχώριση σε κατάλογο γίνεται εφόσον ο συνδρομητής, μετά την ενημέρωσή του κατά την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, δεν εκφράσει αντίρρηση. Ο συνδρομητής μπορεί επίσης να ζητήσει να παραλείπεται η διεύθυνσή του, εν μέρει, και να μην επιτρέπει να υπάρχει αναφορά

που να αποκαλύπτει το φύλο του, εφόσον τούτο είναι γλωσσικά εφικτό. Η μη εγγραφή, η επαλήθευση, η διόρ-

θωση ή η απόσυρση των προσωπικών δεδομένων από το δημόσιο κατάλογο συνδρομητών γίνεται ατελώς.

4. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται σε δημόσιο κατάλογο επιτρέπεται να υπόκεινται σε επεξεργασία μόνο για τους σκοπούς για τους οποίους έχουν συλλεγεί. Όταν τα δεδομένα αυτά διαβιβάζονται σε τρίτους, ο συνδρομητής θα πρέπει να ενημερώνεται, πριν από τη διαβίβαση, για αυτή τη δυνατότητα και για τον παραλήπτη ή για τις κατηγορίες των πιθανών παραληπτών, να έχει δε την ευκαιρία να αντιταχθεί στη διαβίβαση. Για τη χρησιμοποίηση των δεδομένων αυτών για άλλο σκοπό, είτε από τον φορέα είτε από τρίτο, απαιτείται εκ νέου η ρητή συγκατάθεση του συνδρομητή. Δεν επιτρέπεται στους φορείς παροχής υπηρεσιών δημοσίων καταλόγων να εξαρτούν την παροχή των υπηρεσιών δημοσίου καταλόγου από τη

συγκατάθεση του συνδρομητή για τη διαβίβαση των δεδομένων για σκοπούς άλλους από αυτούς για τους οποίους έχουν συλλεγεί.

5. Τα δικαιώματα που παρέχονται σύμφωνα με τις παραγράφους 1, 2 και 3 ισχύουν για τους συνδρομητές που είναι φυσικά πρόσωπα. Όταν οι συνδρομητές είναι νομικά πρόσωπα, τα στοιχεία που δημοσιεύονται σε δημόσιους καταλόγους περιορίζονται στα απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας του νομικού προσώπου (επωνυμία ή διακριτικός τίτλος, έδρα, νομική μορφή, διεύθυνση), εκτός εάν ο νόμιμος εκπρόσωπος του νομικού προσώπου έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του για τη δημοσίευση συμπληρωματικών στοιχείων.

#### Άρθρο 11

##### Μη ζητηθείσα επικοινωνία

1. Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης, ιδίως με χρήση συσκευών τηλεομοιοτυπίας (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και γενικότερα η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με οποιοδήποτε

μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας, με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, επιτρέπεται μόνο αν ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς.

2. Δεν επιτρέπεται η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών για τους ανωτέρω σκοπούς, εφόσον ο συνδρομητής έχει δηλώσει προς τον φορέα παροχής διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ότι δεν επιθυμεί γενικώς να δέχεται τέτοιες επικοινωνίες. Ο φορέας υποχρεούται να καταχωρίζει δωρεάν τις δηλώσεις αυτές σε ειδικό κατάλογο συνδρομητών, ο οποίος είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου.

3. Τα στοιχεία επαφής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποκτήθηκαν νομίμως, στο πλαίσιο της πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών ή άλλης συναλλαγής, μπορούν να χρησιμοποιούνται για την απευθείας προώθηση παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών του προμηθευτή ή για

την εξυπηρέτηση παρόμοιων σκοπών, ακόμη και όταν ο αποδέκτης του μηνύματος δεν έχει δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεσή του, υπό την προϋπόθεση ότι του παρέχεται κατά τρόπο σαφή και ευδιάκριτο η δυνατότητα να αντιτάσσεται, με εύκολο τρόπο και δωρεάν, στη συλλογή και χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών του στοιχείων, και αυτό σε κάθε μήνυμα σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει σε αυτή τη χρήση.

4. Απαγορεύεται η αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που έχουν σκοπό την άμεση εμπορική προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, όταν δεν αναφέρεται ευδιάκριτα και σαφώς η ταυτότητα του αποστολέα ή του προσώπου προς όφελος του οποίου αποστέλλεται το μήνυμα, καθώς επίσης και η έγκυρη διεύθυνση στην οποία ο αποδέκτης του μηνύματος μπορεί να ζητεί τον τερματισμό της επικοινωνίας.

5. Οι ανωτέρω ρυθμίσεις ισχύουν και για τους συνδρομητές που είναι νομικά πρόσωπα.

Άρθρο 12  
Ασφάλεια

1. Ο φορέας παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να λαμβάνει τα ενδεδειγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προκειμένου να προστατεύεται η ασφάλεια των υπηρεσιών του, καθώς και η ασφάλεια του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Τα μέτρα αυτά, εφόσον είναι αναγκαία, λαμβάνονται από κοινού με τον φορέα παροχής του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πρέπει δε να εγγυώνται επίπεδο ασφαλείας ανάλογο προς τον υπάρχοντα κίνδυνο, λαμβανομένων υπόψη αφ' ενός των πλέον προσφάτων τεχνικών δυνατοτήτων αφ' ετέρου δε του κόστους εφαρμογής τους.

2. Αν υπάρχει ιδιαίτερος κίνδυνος παραβίασης της ασφαλείας του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο φορέας που παρέχει διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να ενημερώσει τους συνδρομητές. Εφόσον ο κίνδυνος αυτός

είναι εκτός του πεδίου των μέτρων που οφείλει να λαμβάνει ο πάροχος της υπηρεσίας, ο φορέας έχει την υποχρέωση να ενημερώνει τους συνδρομητές και για όλες τις δυνατότητες αποτροπής του κινδύνου, καθώς και για το αναμενόμενο κόστος.

3. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των συνδρομητών και χρηστών, καθώς και των συναφών δεδομένων κίνησης, θέσης και χρέωσης, πρέπει να ανατίθεται σε πρόσωπα τα οποία ενεργούν υπό τον έλεγχο των φορέων παροχής των δημοσίων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή και των διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τα οποία ασχολούνται με τη διαχείριση των χρεώσεων ή της κίνησης, τις απαντήσεις σε ερωτήσεις πελατών, την ανίχνευση της απάτης, την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών του φορέα ή με την παροχή υπηρεσίας προστιθέμενης αξίας, και περιόριζεται σε ενέργειες που είναι απολύτως αναγκαίες

για την εξυπηρέτηση των σκοπών αυτών.

#### Άρθρο 13

Αρμοδιότητες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών

1. Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει και ως προς την τήρηση των διατάξεων του παρόντος νόμου τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από το ν. 2472/1997, όπως εκάστοτε ισχύει.

2. Η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) έχει ως προς την τήρηση των διατάξεων του παρόντος νόμου, που αναφέρονται σε αυτήν, τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από το ν. 3115/2003, όπως εκάστοτε ισχύει.

3. Στις περιπτώσεις στις οποίες προβλέπεται γνωμοδότηση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.), αυτή γνωμοδοτεί μετά από αίτηση συνδρομητή ή αίτημα της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή και αυτεπαγγέλτως.

4. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 1 έως 17 του παρόντος νόμου, για την τήρηση των οποίων αρμόδια είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, αυτή επιβάλλει τις προβλεπόμενες από το άρθρο 21 του ν. 2472/1997 διοικητικές κυρώσεις. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος νόμου, για την τήρηση των οποίων αρμόδια είναι η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, αυτή επιβάλλει τις προβλεπόμενες από το άρθρο 11 του ν. 3115/2003 διοικητικές κυρώσεις. Οι πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών με τις οποίες επιβάλλονται οι διοικητικές κυρώσεις σε φορείς παροχής δημοσίου δικτύου ή/και διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών γνωστοποιούνται στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).

5. Με κοινή πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων

Προσωπικού Χαρακτήρα και της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, ρυθμίζονται θέματα σχετικά με τις εργασίες που πραγματοποιούνται σε συστήματα των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για το συσχετισμό των στοιχείων ταυτότητας των συνδρομητών τους με τα αντίστοιχα δεδομένα επικοινωνίας τους.

#### Άρθρο 14

##### Αστική ευθύνη

1. Φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά παράβαση του νόμου αυτού, προκαλεί περιουσιακή βλάβη υποχρεούται σε πλήρη αποζημίωση. Αν προκάλεσε ηθική βλάβη, υποχρεούται σε χρηματική ικανοποίηση.

2. Η κατά το άρθρο 932 Α.Κ. χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης για παράβαση του παρόντος νόμου ορίζεται, κατ' ελάχιστο, στο ποσό των δέκα χιλιάδων ευρώ (10.000 €), εκτός αν ζητηθεί από τον ενάγοντα μικρότερο ποσό. Η χρηματική ικανοποίηση επιδικάζεται ανεξάρτητα από την αιτούμενη αποζημίωση για περιουσιακή βλάβη.

3. Οι απαιτήσεις του παρόντος άρθρου εκδικάζονται κατά τη διαδικασία των άρθρων 664 έως 676 Κ.Πολ.

Δ., ανεξάρτητα από την έκδοση ή μη απόφασης της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών για τη διαπίστωση παρανομίας ή την άσκηση ποινικής δίωξης.

Άρθρο 15

Ποινικές κυρώσεις

1. Όποιος, κατά παράβαση του παρόντος νόμου, χρησιμοποιεί, συλλέγει, αποθηκεύει, λαμβάνει γνώση, αφαιρεί, αλλοιώνει, καταστρέφει, μεταδίδει, ανακοινώνει, δημοσιοποιεί δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συνδρομητών ή χρηστών, ή τα καθιστά προσιτά σε μη δικαιούμενα πρόσωπα ή επιτρέπει στα πρόσωπα αυτά να λάβουν γνώση των εν λόγω δεδομένων ή τα εκμεταλλεύεται με οποιονδήποτε τρόπο, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον στον ενός (1) έτους και χρηματική ποινή τουλάχιστον δέκα χιλιάδων ευρώ (10.000 €) μέχρι και εκατό χιλιάδων ευρώ (100.000 €), αν η πράξη δεν τιμωρείται βαρύτερα από άλλες διατάξεις.

2. Υπεύθυνος επεξεργασίας και τυχόν εκπρόσωπός του που δεν συμμορφώνεται με τις πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που επιβάλλουν τις διοικητικές κυρώσεις της προσωρινής ανάκλησης αδείας, της οριστικής ανάκλησης αδείας και της καταστροφής αρχείου ή διακοπής επεξεργασίας και καταστροφής των σχετικών δεδομένων, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον δύο (2) ετών και με χρηματική ποινή τουλάχιστον δώδεκα χιλιάδων ευρώ (12.000 €) μέχρι και εκατόν είκοσι χιλιάδων ευρώ (120.000 €).

3. Εφόσον ο δράστης των πράξεων των προηγούμενων παραγράφων είχε σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό του ή σε άλλον παράνομο περιουσιακό όφελος ή να βλάψει τρίτο, επιβάλλεται κάθειρξη μέχρι δέκα (10) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (15.000 €) μέχρι και εκατόν πενήντα χιλιάδων ευρώ (150.000 €). Αν προκλήθηκε κίνδυνος για την ελεύθερη λειτουργία του δημοκρατικού πολιτεύματος ή για την

εθνική ασφάλεια, επιβάλλεται κάθειρξη και χρηματική ποινή πενήντα χιλιάδων ευρώ (50.000 €) μέχρι και τριακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (350.000 €).

4. Εφόσον οι πράξεις των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος άρθρου τελεσθούν από αμέλεια, επιβάλλεται φυλάκιση μέχρι δεκαοκτώ (18) μηνών και χρηματική ποινή μέχρι και δέκα χιλιάδων ευρώ (10.000 €).

Άρθρο 16

Μεταβατικές διατάξεις

Οι ρυθμίσεις του άρθρου 10 δεν εφαρμόζονται σε εκδόσεις καταλόγων οι οποίοι έχουν ήδη διατεθεί στην αγορά, σε έντυπη ή εξωδικτυακή (off-line) ηλεκτρονική μορφή, πριν από την έναρξη ισχύος του παρόντος.

Όταν προσωπικά δεδομένα συνδρομητών σε διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας έχουν περιληφθεί σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, σύμφωνα με προϊσχύουσες διατάξεις, τα προσωπικά δεδομένα των συνδρομητών αυτών μπορούν να εξακολουθούν να περιλαμβάνονται στην έντυπη ή

ηλεκτρονική μορφή του εν λόγω δημοσίου καταλόγου, συμπεριλαμβανομένων των μορφών που διαθέτουν λειτουργίες αναζήτησης, εκτός εάν οι συνδρομητές δηλώσουν διαφορετικά, αφού ενημερωθούν πλήρως για τους σκοπούς και τις επιλογές, σύμφωνα με το άρθρο 10 του παρόντος νόμου.

Άρθρο 17

Καταργούμενες διατάξεις  
Ο ν. 2774/1999 (ΦΕΚ 287 Α') καταργείται από την έναρξη ισχύος του παρόντος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

Τροποποίηση του ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α')

Άρθρο 18

1. Η παρ. β' του άρθρου 2 του ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:

β. «Ευαίσθητα δεδομένα», τα δεδομένα που αφορούν στη φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά πρόσημα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, στη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, στην υγεία, στην κοινωνική πρόνοια και στην ερωτική ζωή, στα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες, καθώς και στη συμμετοχή σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσώπων.

2. Η παρ. ε' του άρθρου 2 του ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:

ε. «Αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» («αρχείο»), κάθε διαρθρωμένο σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία είναι προσιτά με γνώμονα συγκεκριμένα κριτήρια.

Άρθρο 19

1. Το στοιχείο β' της παρ. 3 του άρθρου 3 του ν. 2472/1997 καταργείται. Το στοιχείο γ' της παρ. 3 του άρθρου 3 του ν. 2472/1997 αναριθμείται ως στοιχείο β'.

2. Το πρώτο εδάφιο στο νέο στοιχείο β' (πρώην γ') της παρ. 3 του άρθρου 3 του ν. 2472/1997 τροποποιείται ως εξής:

«Από υπεύθυνο επεξεργασίας που δεν είναι εγκατεστημένος στην επικράτεια κράτους – μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή κράτους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, αλλά τρίτης χώρας, και για τους σκοπούς της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προσφεύγει σε μέσα, αυτοματοποιημένα ή όχι, ευρισκόμενα στην Ελληνική Επικράτεια, εκτός εάν τα μέσα αυτά χρησιμοποιούνται

μόνο με σκοπό τη διέλευση από αυτήν.»

Άρθρο 20

1. Το τελευταίο εδάφιο του στοιχείου δ' της παρ.1 του άρθρου 4 του ν. 2472/1997 καταργείται.

2. Το πρώτο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 4 του ν. 2472/1997 τροποποιείται ως εξής:

«Η τήρηση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου βαρύνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που έχουν συλλεχθεί ή υφίστανται επεξεργασία κατά παράβαση της προηγούμενης παραγράφου, καταστρέφονται με ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας.»

Άρθρο 21

Το δεύτερο εδάφιο του στοιχείου α' της παρ. 2 του άρθρου 6 του ν. 2472/1997 καταργείται.

Άρθρο 22

1. Το στοιχείο β' της παρ. 2 του άρθρου 7 του ν. 2472/1997 τροποποιείται ως εξής:

«β. Η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου ή προβλεπομένου από το νόμο συμφέροντος τρίτου, εάν το υποκεί-



μενο τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του.»

2. Το τελευταίο εδάφιο της παρ.

3 του άρθρου 7 του

ν. 2472/1997 καταργείται.

Άρθρο 23

1. Το πρώτο εδάφιο του στοιχείου δ' της παρ. 1 του

άρθρου 7Α του ν. 2472/1997

τροποποιείται ως εξής:

«Όταν η επεξεργασία αφορά δεδομένα υγείας και

γίνεται από ιατρούς ή άλλα πρόσωπα που παρέχουν

υπηρεσίες υγείας, εφόσον ο υπεύθυνος επεξεργασίας

δεσμεύεται από το ιατρικό απόρρητο ή άλλο απόρρητο

που προβλέπει νόμος ή κώδικας δεοντολογίας, και τα

δεδομένα δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε

τρίτους.»

2. Το στοιχείο ε' της παρ. 1 του άρθρου 7Α του

ν. 2472/1997 τροποποιείται ως εξής:

«ε. Όταν η επεξεργασία γίνεται από δικηγόρους, συμ-

βολαιογράφους, άμισθους υποθηκοφύλακες και δικαστι-

κούς επιμελητές ή εταιρείες των προσώπων αυτών και

αφορά στην παροχή νομικών υπηρεσιών προς πελάτες

τους, εφόσον ο υπεύθυνος επεξεργασίας και τα μέλη

των εταιρειών δεσμεύονται από υποχρέωση απορρήτου

που προβλέπει νόμος, και τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε

τρίτους, εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό είναι

αναγκαίο και συνδέεται άμεσα με την εκπλήρωση

εντολής του πελάτη.»

Άρθρο 24

1. Η παρ. 1 του άρθρου 9 του ν. 2472/1997 αντικαθί-

σταται ως εξής:

«1. Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι ελεύθερη:

α) προς χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

β) προς χώρα μη μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

μετά από άδεια της Αρχής που παρέχεται εάν κρίνει

ότι η εν λόγω χώρα εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπε-

δο προστασίας. Προς τούτο, λαμβάνει υπόψη ιδίως τη

φύση των δεδομένων, τους σκοπούς και τη διάρκεια

της επεξεργασίας, τους σχετικούς γενικούς και ειδικούς

κανόνες δικαίου, τους κώδικες δεοντολογίας, τα μέτρα

ασφαλείας για την προστασία δεδομένων προσωπικού

χαρακτήρα, καθώς και το επίπεδο προστασίας των χω-

ρών.

ρών προέλευσης, διέλευσης και τελικού προορισμού των δεδομένων. Δεν απαιτείται άδεια της Αρχής εφόσον η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αποφανθεί, με τη διαδικασία του άρθρου 31 παρ. 2 της Οδηγίας 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 1995, ότι η χώρα αυτή εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας, κατά την έννοια της παρ. 2 του άρθρου 25 της ανωτέρω Οδηγίας.»

2. Η περίπτωση ii του στοιχείου β' της παρ. 2 του άρθρου 9 του ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:  
«ii. για τη συνομολόγηση και εκτέλεση σύμβασης μεταξύ αυτού και του υπευθύνου επεξεργασίας ή μεταξύ του υπευθύνου επεξεργασίας και τρίτου προς το συμφέρον του υποκειμένου των δεδομένων.»

3. Μετά το στοιχείο ε' της παρ. 2 του άρθρου 9 του ν. 2472/1997, προστίθεται στοιχείο στ' ως εξής:  
«στ. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει επαρκείς εγγυήσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των υποκειμένων και την άσκηση των σχετικών

δικαιωμάτων τους, όταν οι εγγυήσεις προκύπτουν από συμβατικές ρήτρες, σύμφωνες με τις ρυθμίσεις του παρόντος νόμου. Δεν απαιτείται άδεια εάν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έκρινε, κατά το άρθρο 26 παρ. 4 της Οδηγίας 95/46/ΕΚ, ότι ορισμένες συμβατικές ρήτρες παρέχουν επαρκείς εγγυήσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.»

4. Η παρ. 3 του άρθρου 9 του ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:

«3. Στις περιπτώσεις των προηγούμενων παραγράφων, η Αρχή ενημερώνει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις αντίστοιχες Αρχές των άλλων κρατών – μελών: α) όταν θεωρεί ότι μία χώρα δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας και β) για τις άδειες που χορηγεί κατ' εφαρμογήν της παραγράφου 2 στοιχείο στ'.»

#### Άρθρο 25

Το εδάφιο 3 της παρ. 3 του άρθρου 10 του ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:

«Με την επιφύλαξη άλλων διατάξεων, η Αρχή παρέχει οδηγίες ή εκδίδει κανονιστικές πράξεις σύμφωνα με το άρθρο 19 παρ. 1 ι' για τη ρύθμιση θεμάτων σχετικά με το

βαθμό ασφαλείας των δεδομένων και των υπολογιστικών και επικοινωνιακών υποδομών, τα μέτρα ασφαλείας που είναι αναγκαίο να λαμβάνονται για κάθε κατηγορία και επεξεργασία δεδομένων, καθώς και για τη χρήση τεχνολογιών ενίσχυσης της ιδιωτικότητας.»

#### Άρθρο 26

Στην παρ. 2 του άρθρου 12 του ν. 2472/1997 προστίθενται περιπτώσεις που αριθμούνται ως:

«ε. κατά περίπτωση, τη διόρθωση, τη διαγραφή ή τη δέσμευση (κλείδωμα) των δεδομένων των οποίων η επεξεργασία δεν είναι σύμφωνη προς τις διατάξεις του παρόντος νόμου, ιδίως λόγω του ελλιπούς ή ανακριβούς χαρακτήρα των δεδομένων, και στ. την κοινοποίηση σε τρίτους, στους οποίους έχουν ανακοινωθεί τα δεδομένα, κάθε διόρθωσης, διαγραφής ή δέσμευσης (κλειδώματος) που διενεργείται σύμφωνα με την περίπτωση ε', εφόσον τούτο δεν είναι αδύνατον ή δεν προϋποθέτει δυσανάλογες προσπάθειες.»

#### Άρθρο 27

Η περίπτωση η' της παρ. 1 του άρθρου 19 του

ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:

«η. Ενεργεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελίας διοικητικούς ελέγχους στο πλαίσιο των οποίων ελέγχονται η τεχνολογική υποδομή και άλλα, αυτοματοποιημένα ή μη, μέσα που υποστηρίζουν την επεξεργασία των

δεδομένων. Έχει προς τούτο δικαίωμα προσβάσεως στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και συλλογής κάθε πληροφορίας για τους σκοπούς του ελέγχου, χωρίς να μπορεί να της αντιταχθεί κανενός είδους απόρρητο.

Κατ' εξαίρεση, η Αρχή δεν έχει πρόσβαση στα στοιχεία ταυτότητας συνεργατών που περιέχονται σε αρχεία που τηρούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Τον έλεγχο διενεργεί μέλος ή μέλη της Αρχής ή υπάλληλος του κλάδου των ελεγκτών της Γραμματείας, ειδικά προς τούτο εντεταλμένος από τον Πρόεδρο της Αρχής. Κατά τον έλεγχο αρχείων που τηρούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, παρίσταται αυτοπροσώπως ο Πρόεδρος της Αρχής.»

## Άρθρο 28

Η περίπτωση ιγ' της παρ. 1 του άρθρου 19 του ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:

«ιγ. Εξετάζει τα παράπονα των υποκειμένων των δεδομένων σχετικά με την εφαρμογή του νόμου και την προστασία των δικαιωμάτων τους, όταν αυτά θίγονται από την επεξεργασία δεδομένων που τους αφορούν.

Εξετάζει επίσης αιτήσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας με τις οποίες ζητείται ο έλεγχος και η εξακρίβωση της νομιμότητας της επεξεργασίας.

Η Αρχή μπορεί να θέτει στο αρχείο αιτήσεις ή παράπονα που κρίνονται προδήλως αόριστα, αβάσιμα ή υποβάλλονται καταχρηστικώς ή ανωνύμως. Η Αρχή ενημερώνει τα υποκείμενα των δεδομένων και τους αιτούντες για τις ενέργειές της.»

## Άρθρο 29

Μετά την περίπτωση ιδ' της παρ. 1 του άρθρου 19 του ν. 2472/1997, προστίθεται περίπτωση ιε' ως εξής:

«ιε. Ασκεί ανεξάρτητο έλεγχο στο εθνικό τμήμα του Συστήματος Πληροφοριών Σένγκεν, σύμφωνα με το άρθρο 114 παράγραφος 1 της Σύμβασης Εφαρμογής

της Συμφωνίας Σένγκεν (ν. 2514/1997 ΦΕΚ 140 Α'), ασκεί τις αρμοδιότητες της εθνικής εποπτικής αρχής που προβλέπεται στο άρθρο 23 της Σύμβασης ΕΥΡΩΠΟΛ (ν. 2605/1998 ΦΕΚ 88 Α'), και τις αρμοδιότητες της εθνικής εποπτικής αρχής που προβλέπεται στο άρθρο 17 της Σύμβασης για τη χρήση της πληροφορικής στον τελωνειακό τομέα (ν. 2706/1999 ΦΕΚ 77 Α'), καθώς και τις αρμοδιότητες εποπτείας που προκύπτουν από οποιαδήποτε άλλη διεθνή συμφωνία.»

## Άρθρο 30

Η περίπτωση ε' της παρ. 1 του άρθρου 21 του ν. 2472/1997 αντικαθίσταται ως εξής:

«ε. Καταστροφή αρχείου ή διακοπή επεξεργασίας και καταστροφή, επιστροφή ή κλείδωμα (δέσμευση) των σχετικών δεδομένων».

## Άρθρο 31

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς των διατάξεων του παρόντος νόμου αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός των διατάξεων του Πρώτου Κεφαλαίου, που

αρχίζει μετά την πάροδο ενός μηνός από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Παραγγέλλομε τη δημοσίευση του παρόντος στην

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεσή του ως νόμου του Κράτους.

Αθήνα, 27 Ιουνίου 2006

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

**ΚΑΡΟΛΟΣ ΓΡ.**

**ΠΑΠΟΥΛΙΑΣ**

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΚΑΙ

ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

**Π. ΠΑΥΛΟΠΟΥΛΟΣ Γ.**

**ΑΛΟΓΟΣΚΟΥΦΗΣ**

ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

**Α. ΠΑΠΑΛΗΓΟΥΡΑΣ Μ. Γ.**

**ΛΙΑΠΗΣ**

ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ

**Β. ΠΟΛΥΔΩΡΑΣ**

*Θεωρήθηκε και τέθηκε η Μεγάλη Σφραγίδα του*

*Κράτους*

Αθήνα, 28 Ιουνίου 2006

Ο ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ

**Α. ΠΑΠΑΛΗΓΟΥΡΑΣ**

**ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ**

**ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ**

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 \*

ΑΘΗΝΑ 104 32 \* ΤΗΛ. 210 52

79 000 \* FAX 210 52 21 004

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: <http://www.et.gr>

— e-mail:

[webmaster@et.gr](mailto:webmaster@et.gr)

\*01001332806060008\*\_\_

## **NBCC Code of Ethics**

### **CODE OF ETHICS**

#### **PREAMBLE**

The National Board for Certified Counselors (NBCC) is a professional certification board which certifies counselors as having met standards for the general and specialty practice of professional counseling established by the Board. The counselors certified by NBCC may identify with different professional associations and are often licensed by jurisdictions which promulgate codes of ethics. The NBCC Code of Ethics provides a minimal ethical standard for the professional behavior of all NBCC certificants.

This Code provides an expectation of and assurance for the ethical practice for all who use the professional services of an NBCC certificant. In addition, it serves the purpose of having an enforceable standard for all NBCC certificants and assures those served of some resource in case of a perceived ethical violation. This Code is applicable to National Certified Counselors and those who are seeking certification from NBCC.

The NBCC Ethical Code applies to all those certified by NBCC regardless of any other professional affiliation. Persons who receive professional services from certified counselors may elect to use other ethical codes which apply to their counselor. Although NBCC cooperates with professional associations and credentialing organizations, it can bring actions to discipline or sanction NBCC certificants only if the provisions of the NBCC Code are found to have been violated.

The National Board for Certified Counselors, Inc. (NBCC) promotes counseling through certification. In pursuit of this mission, the NBCC:

- Promotes quality assurance in counseling practice
- Promotes the value of counseling
- Promotes public awareness of quality counseling practice
- Promotes professionalism in counseling
- Promotes leadership in credentialing

## SECTION A: GENERAL

1. Certified counselors engage in continuous efforts to improve professional practices, services, and research. Certified counselors are guided in their work by evidence of the best professional practices.
2. Certified counselors have a responsibility to the clients they serve and to the institutions within which the services are performed. Certified counselors also strive to assist the respective agency, organization, or institution in providing competent and ethical professional services. The acceptance of employment in an institution implies that the certified counselor is in agreement with the general policies and principles of the institution. Therefore, the professional activities of the certified counselor are in accord with the objectives of the institution. If the certified counselor and the employer do not agree and cannot reach agreement on policies that are consistent with appropriate counselor ethical practice that is conducive to client growth and development, the employment should be terminated. If the situation warrants further action, the certified counselor should work through professional organizations to have the unethical practice changed.
3. Ethical behavior among professional associates (i.e., both certified and non-certified counselors) must be expected at all times. When a certified counselor has doubts as to the ethical behavior of professional colleagues, the certified counselor must take action to attempt to rectify this condition. Such action uses the respective institution's channels first and then uses procedures established by the NBCC or the perceived violator's profession.
4. Certified counselors must refuse remuneration for consultation or counseling with persons who are entitled to these services through the certified counselor's employing institution or agency. Certified counselors must not divert to their private practices, without the mutual consent of the institution and the client, legitimate clients in their primary agencies or the institutions with which they are affiliated.
5. In establishing fees for professional counseling services, certified counselors must consider the financial status of clients. In the event that the established fee status is inappropriate for a client, assistance must be provided in finding comparable services at acceptable cost.

6. Certified counselors offer only professional services for which they are trained or have supervised experience. No diagnosis, assessment, or treatment should be performed without prior training or supervision. Certified counselors are responsible for correcting any misrepresentations of their qualifications by others.
7. Certified counselors recognize their limitations and provide services or use techniques for which they are qualified by training and/or supervision. Certified counselors recognize the need for and seek continuing education to assure competent services.
8. Certified counselors are aware of the intimacy in the counseling relationship and maintain respect for the client. Counselors must not engage in activities that seek to meet their personal or professional needs at the expense of the client.
9. Certified counselors must insure that they do not engage in personal, social, organizational, financial, or political activities which might lead to a misuse of their influence.
10. Sexual intimacy with clients is unethical. Certified counselors will not be sexually, physically, or romantically intimate with clients, and they will not engage in sexual, physical, or romantic intimacy with clients within a minimum of two years after terminating the counseling relationship.
11. Certified counselors do not condone or engage in sexual harassment, which is defined as unwelcome comments, gestures, or physical contact of a sexual nature.
12. Through an awareness of the impact of stereotyping and unwarranted discrimination (e.g., biases based on age, disability, ethnicity, gender, race, religion, or sexual orientation), certified counselors guard the individual rights and personal dignity of the client in the counseling relationship.
13. Certified counselors are accountable at all times for their behavior. They must be aware that all actions and behaviors of the counselor reflect on professional integrity and, when inappropriate, can damage the public trust in the counseling profession. To protect public confidence in the counseling profession, certified counselors avoid behavior that is clearly in violation of accepted moral and legal standards.



14. Products or services provided by certified counselors by means of classroom instruction, public lectures, demonstrations, written articles, radio or television programs or other types of media must meet the criteria cited in this code.

15. Certified counselors have an obligation to withdraw from the practice of counseling if they violate the Code of Ethics, or if the mental or physical condition of the certified counselor renders it unlikely that a professional relationship will be maintained.

16. Certified counselors must comply with all NBCC policies, procedures and agreements, including all information disclosure requirements.

## SECTION B: COUNSELING RELATIONSHIP

1. The primary obligation of certified counselors is to respect the integrity and promote the welfare of clients, whether they are assisted individually, in family units, or in group counseling. In a group setting, the certified counselor is also responsible for taking reasonable precautions to protect individuals from physical and/or psychological trauma resulting from interaction within the group.

2. Certified counselors know and take into account the traditions and practices of other professional disciplines with whom they work and cooperate fully with such. If a person is receiving similar services from another professional, certified counselors do not offer their own services directly to such a person. If a certified counselor is contacted by a person who is already receiving similar services from another professional, the certified counselor carefully considers that professional relationship as well as the client's welfare and proceeds with caution and sensitivity to the therapeutic issues. When certified counselors learn that their clients are in a professional relationship with another counselor or mental health professional, they request release from the clients to inform the other counselor or mental health professional of their relationship with the client and strive to establish positive and collaborative professional relationships that are in the best interest of the client. Certified counselors discuss these issues with clients and the counselor or professional so as to minimize the risk of confusion and conflict and encourage clients to inform other professionals of the new professional relationship.

3. Certified counselors may choose to consult with any other professionally competent person about a client and must notify clients of this right. Certified counselors avoid placing a consultant in a conflict-of-interest situation that would preclude the consultant serving as a proper party to the efforts of the certified counselor to help the client.

4. When a client's condition indicates that there is a clear and imminent danger to the client or others, the certified counselor must take reasonable action to inform potential victims and/or inform responsible authorities. Consultation with other professionals must be used when possible. The assumption of responsibility for the client's behavior must be taken only after careful deliberation, and the client must be involved in the resumption of responsibility as quickly as possible.

5. Records of the counseling relationship, including interview notes, test data, correspondence, audio or visual tape recordings, electronic data storage, and other documents are to be considered professional information for use in counseling. Records should contain accurate factual data. The physical records are property of the certified counselors or their employers. The information contained in the records belongs to the client and therefore may not be released to others without the consent of the client or when the counselor has exhausted challenges to a court order. The certified counselors are responsible to insure that their employees handle confidential information appropriately. Confidentiality must be maintained during the storage and disposition of records. Records should be maintained for a period of at least five (5) years after the last counselor/client contact, including cases in which the client is deceased. All records must be released to the client upon request.

6. Certified counselors must ensure that data maintained in electronic storage are secure. By using the best computer security methods available, the data must be limited to information that is appropriate and necessary for the services being provided and accessible only to appropriate staff members involved in the provision of services. Certified counselors must also ensure that the electronically stored data are destroyed when the information is no longer of value in providing services or required as part of clients' records.

7. Any data derived from a client relationship and used in training or research shall be so disguised that the informed client's identity is fully protected. Any

data which cannot be so disguised may be used only as expressly authorized by the client's informed and uncoerced consent.

8. When counseling is initiated, and throughout the counseling process as necessary, counselors inform clients of the purposes, goals, techniques, procedures, limitations, potential risks and benefits of services to be performed, and clearly indicate limitations that may affect the relationship as well as any other pertinent information. Counselors take reasonable steps to ensure that clients understand the implications of any diagnosis, the intended use of tests and reports, methods of treatment and safety precautions that must be taken in their use, fees, and billing arrangements.

9. Certified counselors who have an administrative, supervisory and/or evaluative relationship with individuals seeking counseling services must not serve as the counselor and should refer the individuals to other professionals. Exceptions are made only in instances where an individual's situation warrants counseling intervention and another alternative is unavailable. Dual relationships that might impair the certified counselor's objectivity and professional judgment must be avoided and/or the counseling relationship terminated through referral to a competent professional.

10. When certified counselors determine an inability to be of professional assistance to a potential or existing client, they must, respectively, not initiate the counseling relationship or immediately terminate the relationship. In either event, the certified counselor must suggest appropriate alternatives. Certified counselors must be knowledgeable about referral resources so that a satisfactory referral can be initiated. In the event that the client declines a suggested referral, the certified counselor is not obligated to continue the relationship.

11. When certified counselors are engaged in intensive, short-term counseling, they must ensure that professional assistance is available at normal costs to clients during and following the short-term counseling.

12. Counselors using electronic means in which counselor and client are not in immediate proximity must present clients with local sources of care before establishing a continued short or long-term relationship. Counselors who communicate with clients via Internet are governed by NBCC standards for Web Counseling.

13. Counselors must document permission to practice counseling by electronic means in all governmental jurisdictions where such counseling takes place.

14. When electronic data and systems are used as a component of counseling services, certified counselors must ensure that the computer application, and any information it contains, is appropriate for the respective needs of clients and is non-discriminatory. Certified counselors must ensure that they themselves have acquired a facilitation level of knowledge with any system they use including hands-on application, and understanding of the uses of all aspects of the computer-based system. In selecting and/or maintaining computer-based systems that contain career information, counselors must ensure that the system provides current, accurate, and locally relevant information. Certified counselors must also ensure that clients are intellectually, emotionally, and physically compatible with computer applications and understand their purpose and operation. Client use of a computer application must be evaluated to correct possible problems and assess subsequent needs.

15. Certified counselors who develop self-help/stand-alone computer software for use by the general public, must first ensure that it is designed to function in a stand-alone manner that is appropriate and safe for all clients for which it is intended. A manual is required. The manual must provide the user with intended outcomes, suggestions for using the software, descriptions of inappropriately used applications, and descriptions of when and how other forms of counseling services might be beneficial. Finally, the manual must include the qualifications of the developer, the development process, validation date, and operating procedures.

16. The counseling relationship and information resulting from it remains confidential, consistent with the legal and ethical obligations of certified counselors. In group counseling, counselors clearly define confidentiality and the parameters for the specific group being entered, explain the importance of confidentiality, and discuss the difficulties related to confidentiality involved in group work. The fact that confidentiality cannot be guaranteed is clearly communicated to group members. However, counselors should give assurance about their professional responsibility to keep all group communications confidential.

17. Certified counselors must screen prospective group counseling participants to ensure compatibility with group objectives. This is especially important when

the emphasis is on self-understanding and growth through selfdisclosure. Certified counselors must maintain an awareness of the welfare of each participant throughout the group process.

## SECTION C: COUNSELOR SUPERVISION

NCCs who offer and/or provide supervision must:

- a. Ensure that they have the proper training and supervised experience through contemporary continuing education and/or graduate training.
- b. Ensure that supervisees are informed of the supervisor's credentials and professional status as well as all conditions of supervision as defined/outlined by the supervisor's practice, agency, group, or organization.
- c. Ensure that supervisees are aware of the current ethical standards related to their professional practice.
- d. Ensure that supervisees are informed about the process of supervision, including supervision goals, paradigms of supervision and the supervisor's preferred research based supervision paradigm(s).
- e. Provide supervisees with agreed upon scheduled feedback as part of an established evaluation plan (e.g., one (1) hour per week).
- f. Ensure that supervisees inform their clients of their professional status (i.e., trainee, intern, licensed, non-licensed, etc).
- g. Establish procedures with their supervisees for handling crisis situations.
- h. Render timely assistance to supervisees who are or may be unable to provide competent counseling services to clients and
- i. Intervene in any situation where the supervisee is impaired and the client is at risk.

In addition, because supervision may result in a dual relationship between the supervisor and the supervisee, the supervisor is responsible for ensuring that any dual relationship is properly managed.

## SECTION D: MEASUREMENT AND EVALUATION

1. Because many types of assessment techniques exist, certified counselors must recognize the limits of their competence and perform only those assessment functions for which they have received appropriate training or supervision.
2. Certified counselors who utilize assessment instruments to assist them with diagnoses must have appropriate training and skills in educational and psychological measurement, validation criteria, test research, and guidelines for test development and use.
3. Certified counselors must provide instrument specific orientation or information to an examinee prior to and following the administration of assessment instruments or techniques so that the results may be placed in proper perspective with other relevant factors. The purpose of testing and the explicit use of the results must be made known to an examinee prior to testing.
4. In selecting assessment instruments or techniques for use in a given situation or with a particular client, certified counselors must carefully evaluate the specific theoretical bases and characteristics, validity, reliability and appropriateness of the instrument.
5. When making statements to the public about assessment instruments or techniques, certified counselors must provide accurate information and avoid false claims or misconceptions concerning the meaning of the instrument's reliability and validity terms.
6. Counselors must follow all directions and researched procedures for selection, administration and interpretation of all evaluation instruments and use them only within proper contexts.
7. Certified counselors must be cautious when interpreting the results of instruments that possess insufficient technical data, and must explicitly state to examinees the specific limitations and purposes for the use of such instruments.
8. Certified counselors must proceed with caution when attempting to evaluate and interpret performances of any person who cannot be appropriately compared to the norms for the instrument.
9. Because prior coaching or dissemination of test materials can invalidate test results, certified counselors are professionally obligated to maintain test security.

10. Certified counselors must consider psychometric limitations when selecting and using an instrument, and must be cognizant of the limitations when interpreting the results. When tests are used to classify clients, certified counselors must ensure that periodic review and/or retesting are made to prevent client stereotyping.

11. An examinee's welfare, explicit prior understanding, and consent are the factors used when determining who receives the test results. Certified counselors must see that appropriate interpretation accompanies any release of individual or group test data (e.g., limitations of instrument and norms).

12. Certified counselors must ensure that computer-generated test administration and scoring programs function properly thereby providing clients with accurate test results.

13. Certified counselors who develop computer-based test interpretations to support the assessment process must ensure that the validity of the interpretations is established prior to the commercial distribution of the computer application.

14. Certified counselors recognize that test results may become obsolete, and avoid the misuse of obsolete data.

15. Certified counselors must not appropriate, reproduce, or modify published tests or parts thereof without acknowledgment and permission from the publisher, except as permitted by the fair educational use provisions of the U.S. copyright law.

## SECTION E: RESEARCH AND PUBLICATION

1. Certified counselors will adhere to applicable legal and professional guidelines on research with human subjects.

2. In planning research activities involving human subjects, certified counselors must be aware of and responsive to all pertinent ethical principles and ensure that the research problem, design, and execution are in full compliance with any pertinent institutional or governmental regulations.

3. The ultimate responsibility for ethical research lies with the principal researcher, although others involved in the research activities are ethically obligated and responsible for their own actions.
4. Certified counselors who conduct research with human subjects are responsible for the welfare of the subjects throughout the experiment and must take all reasonable precautions to avoid causing injurious psychological, physical, or social effects on their subjects.
5. Certified counselors who conduct research must abide by the basic elements of informed consent:
  - a. fair explanation of the procedures to be followed, including an identification of those which are experimental.
  - b. description of the attendant discomforts and risks.
  - c. description of the benefits to be expected.
  - d. disclosure of appropriate alternative procedures that would be advantageous for subjects with an offer to answer any inquiries concerning the procedures.
  - e. an instruction that subjects are free to withdraw their consent and to discontinue participation in the project or activity at any time.
6. When reporting research results, explicit mention must be made of all the variables and conditions known to the investigator that may have affected the outcome of the study or the interpretation of the data.
7. Certified counselors who conduct and report research investigations must do so in a manner that minimizes the possibility that the results will be misleading.
8. Certified counselors are obligated to make available sufficient original research data to qualified others who may wish to replicate the study.
9. Certified counselors who supply data, aid in the research of another person, report research results, or make original data available, must take due care to disguise the identity of respective subjects in the absence of specific authorization from the subjects to do otherwise.
10. When conducting and reporting research, certified counselors must be familiar with and give recognition to previous work on the topic, must observe



all copyright laws, and must follow the principles of giving full credit to those to whom credit is due.

11. Certified counselors must give due credit through joint authorship, acknowledgment, footnote statements, or other appropriate means to those who have contributed to the research and/or publication, in accordance with such contributions.

12. Certified counselors should communicate to other counselors the results of any research judged to be of professional value. Results that reflect unfavourably on institutions, programs, services, or vested interests must not be withheld.

13. Certified counselors who agree to cooperate with another individual in research and/or publication incur an obligation to cooperate as promised in terms of punctuality of performance and with full regard to the completeness and accuracy of the information required.

14. Certified counselors must not submit the same manuscript, or one essentially similar in content, for simultaneous publication consideration by two or more journals. In addition, manuscripts that have been published in whole or substantial part should not be submitted for additional publication without acknowledgment and permission from any previous publisher.

## SECTION F: CONSULTING

Consultation refers to a voluntary relationship between a professional helper and a help-needing individual, group, or social unit in which the consultant is providing help to the client(s) in defining and solving a work-related problem or potential work-related problem with a client or client system.

1. Certified counselors, acting as consultants, must have a high degree of self awareness of their own values, knowledge, skills, limitations, and needs in entering a helping relationship that involves human and/or organizational change. The focus of the consulting relationship must be on the issues to be resolved and not on the person(s) presenting the problem.

2. In the consulting relationship, the certified counselor and client must understand and agree upon the problem definition, subsequent goals, and predicted consequences of interventions selected.
3. Certified counselors acting as consultants must be reasonably certain that they, or the organization represented, have the necessary competencies and resources for giving the kind of help that is needed or that may develop later, and that appropriate referral resources are available.
4. Certified counselors in a consulting relationship must encourage and cultivate client adaptability and growth toward self-direction. Certified counselors must maintain this role consistently and not become a decision maker for clients or create a future dependency on the consultant.

#### SECTION G: PRIVATE PRACTICE

1. In advertising services as a private practitioner, certified counselors must advertise in a manner that accurately informs the public of the professional services, expertise, and techniques of counseling available.
2. Certified counselors who assume an executive leadership role in a private practice organization do not permit their names to be used in professional notices during periods of time when they are not actively engaged in the private practice of counseling unless their executive roles are clearly stated.
3. Certified counselors must make available their highest degree (described by discipline), type and level of certification and/or license, address, telephone number, office hours, type and/or description of services, and other relevant information. Listed information must not contain false, inaccurate, misleading, partial, out-of-context, or otherwise deceptive material or statements.
4. Certified counselors who are involved in a partnership/corporation with other certified counselors and/or other professionals, must clearly specify all relevant specialties of each member of the partnership or corporation.

## APPENDIX: CERTIFICATION EXAMINATION

Applicants for the NBCC Certification Examinations must have fulfilled all current eligibility requirements, and are responsible for the accuracy and validity of all information and/or materials provided by themselves or by others for fulfillment of eligibility criteria.

## ACKNOWLEDGMENT

Reference documents, statements, and sources for development of the NBCC Code of Ethics were as follows:

The Ethical Standards of the American Counseling Association, Responsible Uses for Standardized Testing (AAC), codes of ethics of the American Psychological Association and the National Career Development Association, Handbook of

Standards for Computer-Based Career Information Systems (ACSCI) and Guidelines for the Use of Computer Based Information and Guidance Systems (ACSCI).

Approved by the NBCC Board of Directors: July 1, 1982.

Amended: February 21, 1987; January 6, 1989; October 31, 1997; June 21, 2002; February 4, 2005; and, October 8, 2005.

© 2005 National Board for Certified Counselors, Inc. and Affiliates (NBCC).

## **ΟΙ ΛΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ (ISMHO) ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

Οι Διαδικτυακές Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας συχνά συνοδεύουν τις παραδοσιακά προσφερόμενες Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας, αλλά μερικές φορές είναι ο μόνος τρόπος θεραπείας. Το γεγονός αυτό αφορά μόνο τις πράξεις που σχετίζονται άμεσα με την παροχή των Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας. Ζητήματα που αφορούν στις θεραπευτικές τεχνικές βρίσκονται έξω από τους σκοπούς του παρόντος

Οι όροι «υπηρεσίες», «πελάτης» και «σύμβουλος» χρησιμοποιούνται για λόγους συντομίας και απλοποίησης. Δεν υπάρχει πρόθεση να θιγεί η παράδοση ή η μοναδικότητα καμιάς θεραπευτικής προσέγγισης.

### **1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ**

Ο πελάτης πρέπει να λάβει πληροφόρηση πριν συμφωνήσει στο να λάβει Διαδικτυακές Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας. Συγκεκριμένα πρέπει να πληροφορηθεί για την διαδικασία, τον σύμβουλο, τους πιθανούς κινδύνους και τα οφέλη, τα μέτρα προστασίας και τις εναλλακτικές επιλογές.

#### **A. Διαδικασία**

##### *1. Πιθανές παρερμηνείες*

Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει ότι υπάρχει πιθανότητα παρερμηνείας των γραπτών κειμένων, καθώς απουσιάζει η μη λεκτική επικοινωνία, π.χ. στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails) ή είναι δύσκολη λόγω των τεχνολογικών περιορισμών, π.χ. στην τηλεδιάσκεψη.

##### *2. Χρόνος απάντησης*

Ένα από τα ειδικά θέματα στην παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας μέσω ασύγχρονων μέσων (δεν λαμβάνουν χώρα σε πραγματικό χρόνο) είναι ο χρόνος που μεσολαβεί για την απάντηση. Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει σε πόσο χρόνο μετά την αποστολή του μηνύματος του θα λάβει την απάντηση.

##### *3. Προστασία του συμβούλου*

Η προστασία του συμβούλου είναι βασικότερο ζήτημα στην παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας από ότι στον παραδοσιακό τρόπο πρόσωπο με πρόσωπο. Ο σύμβουλος έχει δικαίωμα στην μυστικότητα και στο να περιορίσει την χρήση αντιγράφων ή ηχογραφήσεων, που πιθανά θα κάνει ο πελάτης κατά την επικοινωνίας τους. Βλέπε και παρακάτω στο απόρρητο του πελάτη.

#### **B. Σύμβουλος**

Όταν ο πελάτης και ο σύμβουλος δεν συναντούνται πρόσωπο με πρόσωπο, ο πελάτης μπορεί να δυσκολευτεί να αξιολογήσει το σύμβουλο και να αποφασίσει αν θα αρχίσει την θεραπεία μαζί του.

##### *1. Ονομα*

Ο πελάτης πρέπει να ξέρει το όνομα του συμβούλου. Αν και η χρήση ψευδώνυμων είναι κοινή στο Διαδίκτυο, ο σύμβουλος πρέπει να είναι επώνυμος.

## *2. Προσόντα*

Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει τα επιστημονικά και επαγγελματικά προσόντα του συμβούλου. Παράδειγμα των βασικών προσόντων είναι οι σπουδές και η άδεια άσκησης επαγγέλματος. Ο σύμβουλος μπορεί να θέλει να δώσει και άλλες πληροφορίες όπως οι ειδικές γνώσεις και η εμπειρία.

## *3. Τρόποι επαλήθευσης*

Για να μπορεί να επαληθεύσει ο πελάτης τα παραπάνω πρέπει ο σύμβουλος να παραθέτει τους αριθμούς τηλεφώνου και τις διευθύνσεις ιστοσελίδων των σχετικών ιδρυμάτων.

## **Γ. Ενδεχόμενα οφέλη**

Ο πελάτης πρέπει να είναι ενημερωμένος για τα ενδεχόμενα οφέλη από την παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας. Σε αυτό περιλαμβάνονται οι περιστάσεις που ο σύμβουλος θεωρεί κατάλληλη την παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας για το συγκεκριμένο πρόβλημα και τα πιθανά προτερήματα που απορρέουν από αυτήν. Για παράδειγμα τα πιθανά οφέλη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι: 1) μπορείς να στείλεις και να λάβεις μηνύματα κάθε ώρα, ημέρα ή νύκτα, 2) δεν χρειάζεται να αφήνεις μηνύματα σε μεσάζοντες, 3) αποφεύγεις τον αυτόματο τηλεφωνητή και τα τηλεφωνικά κλισέ, 4) έχεις όσο χρόνο χρειάζεσαι για να συνθέσεις το μήνυμα και μπορείς να εκφραστείς άμεσα σε ένα μήνυμα που έλαβες, 5) έχεις αυτόματα ένα αρχείο από μηνύματα για να επανέλθεις αργότερα, και 6) εκτίθεσαι λιγότερο από ότι στην διαδικασία πρόσωπο με πρόσωπο.

## **Δ. Ενδεχόμενοι κίνδυνοι**

Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει τους κινδύνους από την παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας. Για παράδειγμα οι πιθανοί κίνδυνοι του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι 1) να μην λάβεις το μήνυμα και 2) να παραβιαστεί το απόρρητο.

Τα μηνύματα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να χαθούν ή να σταλούν σε λάθος διεύθυνση (όπου μπορεί να παραβιασθεί το απόρρητο) ή να ξεφύγουν της προσοχής του συμβούλου. Το απόρρητο μπορεί να παραβιασθεί από hackers ή παροχείς (internet providers) Διαδικτυακών υπηρεσιών ή από άλλο πρόσωπο με πρόσβαση στην ταχυδρομική διεύθυνση του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Επιπλέον μέτρα προστασία πρέπει να ληφθούν αν ο υπολογιστής χρησιμοποιείται και από άλλους, οικογένεια, συμφοιτητές, πελάτες internet café, κ.α.

## **Ε. Μέτρα προστασίας**

Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει τα μέτρα προστασίας που λαμβάνονται από τον σύμβουλο και πρέπει να λαμβάνονται και από τον ίδιο. Για παράδειγμα 1) μπορεί να ζητηθεί μια «ειδοποίηση παραλαβής» κάθε φορά φτάνει ένα μήνυμα και 2) μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα password στον υπολογιστή ή πιο καλά, αν και δυσκολότερο να γίνει κρυπτογράφηση των μηνυμάτων.

### **Στ. Εναλλακτικές επιλογές**

Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει τους εναλλακτικούς τρόπους από το να λάβει Διαδικτυακές Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας. Για παράδειγμα άλλες επιλογές είναι 1) να λάβει Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας πρόσωπο με πρόσωπο, 2) να μιλήσει σε ένα φίλο ή μέλος της οικογένειάς του, 3) να κάνει άσκηση ή διαλογισμό ή 4) να μην κάνει απολύτως τίποτα.

### **Z. Πληρεξούσιοι**

Κάποιοι πελάτες δεν είναι σε θέση να λάβουν Διαδικτυακές Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας. Σε αυτές τις περιπτώσεις μετά από συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου, την διαδικασία μπορεί να αναλάβει ένας γονέας, κηδεμόνας ή άλλος νόμιμος εκπρόσωπος – η ταυτότητα του εκπροσώπου θα πρέπει να επαληθευθεί.

## **2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**

Γενικά ο σύμβουλος πρέπει να ακολουθεί τις ίδιες διαδικασίες όταν παρέχει Διαδικτυακές Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας και όταν παρέχει Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας πρόσωπο με πρόσωπο. Συγκεκριμένα:

### **A. Όρια επάρκειας**

Ο σύμβουλος θα πρέπει να έχει αντίστοιχα όρια (ανάλογα με τις ικανότητες του) στην παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας, όπως στην παροχή Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας πρόσωπο με πρόσωπο.

### **B. Προϋποθέσεις για την παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας.**

Ο σύμβουλος πρέπει να έχει όλα τα απαραίτητα προσόντα (π.χ. Άδεια άσκησης επαγγέλματος) ανεξάρτητα του τρόπου και του τόπου, που παρέχει τις Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας. Στην πραγματικότητα και ο τόπος που βρίσκεται ο πελάτης δημιουργεί νομικές προϋποθέσεις για την παροχή των υπηρεσιών.

Βλέπε παρακάτω στα προσόντα

### **Γ. Δομή των Διαδικτυακών Υπηρεσιών**

Ο σύμβουλος και ο πελάτης συμφωνούν για την συχνότητα και τον τρόπο επικοινωνίας, τον τρόπο καθορισμού του κόστους, τον τρόπο πληρωμής, κ.α.

### **Δ. Αξιολόγηση**

Ο σύμβουλος πρέπει να αξιολογήσει επαρκώς τον πελάτη πριν παρέχει Διαδικτυακές Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας. Ο πελάτης πρέπει να κατανοήσει ότι η αξιολόγηση πιθανά υποβοηθείται ή παρεμποδίζεται από την Διαδικτυακή επικοινωνία.

### **Ε. Απόρρητο του πελάτη**

Το απόρρητο του πελάτη προστατεύεται. Πληροφορίες για τον πελάτη δίνονται μόνο κατόπιν συγκατάθεσής του. Ο πελάτης οφείλει να ενημερώνεται για κάθε εξαίρεση σε αυτόν τον γενικό κανόνα.

### **Στ. Αρχεία**

Ο σύμβουλος τηρεί αρχεία για τις Διαδικτυακές Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας. Αν αυτά τα αρχεία εμπεριέχουν ηχογραφήσεις ή αντίγραφα της επικοινωνίας με τον πελάτη, ο πελάτη πρέπει να είναι ενημερωμένος

### **Z. Κατευθυντήριες οδηγίες**

Ο σύμβουλος εφαρμόζει τους νόμους και ακολουθεί τις διακηρυγμένες αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες (όπως αυτές των επιστημονικών και επαγγελματικών οργανώσεων)

## **3. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΝΑΓΚΗΣ**

### **A. Διαδικασίες**

Οι διαδικασίες που ακολουθούνται σε περίπτωση ανάγκης πρέπει να συζητιούνται. Αυτές αναφέρονται στην πιθανότητα να μην λάβει άμεσα ο σύμβουλος ένα Διαδικτυακό μήνυμα ή να χρειασθεί εφεδρικά μια τοπική βοήθεια

### **B. Τοπική εφεδρική βοήθεια**

Ένα άλλο ειδικό θέμα στην παροχή Διαδικτυακών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας είναι ότι ο σύμβουλος μπορεί να βρίσκεται σε μεγάλη απόσταση από τον πελάτη. Αυτό μπορεί να μειώνει την δυνατότητα παρέμβασης του συμβούλου σε περίπτωση ανάγκης. Για αυτές τις περιπτώσεις θα πρέπει ο σύμβουλος να έχει το όνομα και το τηλέφωνο ενός τοπικού ειδικού (ψυχικής) υγείας (ο οποίος κατά προτίμηση γνωρίζει τον πελάτη, π.χ. ο γιατρός του).

**H INTERNATIONAL SOCIETY FOR MENTAL HEALTH ONLINE (ISMHO)  
επικύρωσε τις παραπάνω αρχές στις 9 Ιανουαρίου 2000.**

## ACTO

### The association for counselling and therapy online

#### Code of ethics

ACTO have produced this document to help promote safe professional practice for those psychological therapists who work online. All ACTO members are required to adhere to and follow the Code of Ethics of the organisation with whom they hold **membership** or **accreditation** in addition to the ethical framework laid out below.

ACTO expects all its members to adhere to the following:

- a. Be aware of and familiarise themselves with the differences between online and face to face psychological therapy and the impact that online work can have on the relationship between therapist and client and the therapeutic process
- b. Be aware of and work within their limitations and competence; seeking regular supervision preferably from an experienced online supervisor; and be willing to undertake **continuing professional development**.
- c. Recognise and respect diversity and difference especially when working across international/cultural boundaries and be alert to the possibility of misinterpretation of the written and/or spoken word.
- d. Have the ability to assess clients appropriately and ensure their suitability for online work.
- e. Ensure that clients have read, understood and agreed on their personal contract/agreement for working online together before the therapeutic work begins.
- f. Take appropriate hardware and software measures to protect the integrity and privacy of their computer systems and to remove client material from their computers at the end of the contracted work.
- g. Ensure that all clients have access to clear written statements, in an explicit format, of all email transactions and monies paid to their therapist.
- h. Ensure that all clients have a clear understanding of what to do in the event of server or computer outage and breakdown.
- i. Respect and be aware of their clients' right to take decisions and to act for themselves.



- j. Supply accurate and up-to-date information about the service they are offering the client; including fees for all the forms of online therapy they offer.
- k. Avoid taking advantage of clients or exploiting them in any way; (For example, sexually, financially, psychologically, or emotionally).
- l. Work only when both client and therapist are deemed fit to do so (physically / psychologically / technologically) to ensure the quality of the therapy they provide.
- m. Protect their own position, if possible, by obtaining appropriate insurance to cover the work they undertake.
- n. Keep at least brief records of their counselling work with clients, unless there are exceptional reasons for not doing so.
- o. Keep up to date with any legal requirements that affect their online work.
- p. Avoid offering services to a child or young person where they believe 'informed consent' cannot apply, without first obtaining permission from a person with parental responsibility, unless they are working for a registered voluntary or statutory organisation that offers anonymity and does require 'parental consent' as a pre-requisite for using the service.
- q. Never indicate or imply that they are working for ACTO. Membership of ACTO is not a contract of employment.
- r. Never indicate or imply that membership of ACTO offers proof of the therapist's qualifications or training.
- s. Treat their online colleagues with professional courtesy and respect both directly and indirectly (i.e. in how they represent themselves to others).

In the event that you might have a **complaint** against a member of ACTO please read more about how to make a complaint in our FAQ section

## ΠΙΝΑΚΑΣ 5 (Αναλυτική λίστα απαντήσεων):

- Πρόγραμμα "Βοήθεια στο σπίτι"
- Δημοτικός Οργανισμός Υγείας και Πρόνοιας - Υπηρεσία Υποστήριξης Γυναικών Θυμάτων Κακοποίησης
- Συμβουλευτική - Θεραπεία σε άτομα με χρήση ουσιών στις οικογένειες τους. Συμβουλευτική ατόμων. Ομάδες γονέων.
- Δημοτικός Οργανισμός Υγείας και Πρόνοιας - Συμβουλευτικό Κέντρο Ατόμου και Οικογένειας
- Υπηρεσία Υποστήριξης Γυναικών Θυμάτων Ενδοοικογενειακής Βίας
- ΑΜΕΑ
- Σχολή Γονέων
- Υποστήριξη παιδιών και των οικογενειών τους
- Οικονομικά βοηθήματα
- Ενημέρωση οικονομικών βοηθημάτων - κοινωνικό ιστορικό
- Στην κοινωνική υπηρεσία κέντρου εκπαίδευσης ατόμων με νοητική υστέρηση
- Ψυχολογική υπηρεσία
- Υπηρεσία επαγγελματικής εκπαίδευσης και αποκατάστασης ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα
- Ε.ΚΕ.Ψ.Υ.Ε - Μονάδα Εφήβων - Παράρτημα Πάτρας
- Τρίτη ηλικία
- Τμήμα κοινωνικής υποστήριξης
- Τομέας κοινωνικής εργασίας
- Εκπαίδευση και εποπτεία εθελοντών
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης κοινότητας, εποπτεία σε θέματα καρκίνου ασθενών με καρκίνο και των οικογενειών τους (συμβουλευτική, διεκδίκηση δικαιωμάτων)
- Ιδιωτικό γραφείο
- Γιατροί του κόσμου - κοινωνική υπηρεσία - για άτομα που χρήζουν διεθνούς προστασίας
- Ψοιχοκοινωνική στήριξη γυναικών με καρκίνο μαστού και την οικογενειά τους
- Ψοιχοκοινωνική στήριξη ευάλωτων ομάδων πληθυσμού
- Υποδοχή απόρων για έκτατα οικονομικά βοηθήματα
- Απασχόληση με παιδιά ηλικίας 3 έως 4 ετών
- Γραφείο Δημοτικής Μέριμνας - Στήριξη οικονομικά αδύναμων δημοτών
- ΜΗΠ
- Κοινωνική εργασία σε νοσοκομείο
- Διεύθυνση Πρόνοιας Κοινωνικές Έρευνες επιδομάτων και βιβλιαρίου ανασφάλιστου

- Σχεδιασμός, υλοποίηση και αξιολόγηση προγραμμάτων πρωτογενούς πρόληψης.
- Συμβουλευτική στήριξη γονέων - παροχή επιδομάτων σε γονείς
- Ψυχοθεραπείες
- Κ.Ε.Α. και Κ.Ε.Κ. για τους ασθενείς κλινικών Νεφρολογικής και Ογκολογικής στο Γ.Ν.Π.
- Συμβουλευτική ενημέρωση συνεργασία με φορείς
- Κοινωνικός Τομέας
- Προγράμματα κοινωνικής πρόνοιας
- Συμβουλευτική στήριξη παιδιών και εφήβων
- Εκπαίδευση
- Σχολή γονέων
- Ψυχοθεραπεία ενηλίκων
- Συμβουλευτική γονέων
- Υποστήριξη αιτούντων άσυλο και ανήλικων προσφύγων

Στην παραπάνω λίστα αρκετοί απάντησαν ότι δραστηριοποιούνται σε πάνω από ένα αντικείμενο και υπήρξε μεγάλη διασπορά απαντήσεων.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6 (Αναλυτική λίστα απαντήσεων στο άλλο, προσδιορίστε):**

- Κοινωνική εργασία με άτομα
- Η διοίκηση
- Συντονισμός του προγράμματος των Γιατρών του κόσμου
- Κοινωνική έρευνα ατόμου και οικογένειας
- Κλινική εργασία με οικογένεια
- Η οικογένεια
- Κοινωνική εργασία με ομάδες
- Επιστημονική παρακολούθηση

## **ΠΙΝΑΚΑΣ 11 (Αναλυτική λίστα απαντήσεων):**

- Εβδομαδιαίες συναντήσεις
- Με συνεδρίες που κανονίζονται εκ των προτέρων μετά την λήξη του βασικού κύκλου συνεδριών και με τηλέφωνα με σκοπό να κανονιστεί νέα συνεδρία μετά από κάποιο χρονικό διάστημα
- Με προσωπική επαφή (Rv)
- Με τηλεφωνικές παρεμβάσεις και εβδομαδιαίες συνεδρίες
- Αξιολόγηση πορείας κατά τη διάρκεια των συνεδριών
- Με ενδιάμεσες αξιολογήσεις της ομάδας ανά τακτά χρονικά διάστημα
- Ατομικές συχνές συνεδρίες
- Δεν την παρακολουθώ
- Μέσα από την επικοινωνία με τους εκπαιδευτές και την οικογένεια καθώς και αυτό από την επαφή με τον εκπαιδευόμενο
- Τόσο με ατομικές αξιολογήσεις όσο και με τις ομαδικές
- Εξαμηνιαίες και ετήσιες ατομικές αξιολογήσεις
- Με ατομικές συνεδρίες αλλά και συνεργασία με τον ιατρό τους και τον εκπαιδευτή τους και την οικογένειά τους
- Με ατομικές συνεδρίες
- Συνέντευξη
- Με επαναληπτικές συνεντεύξεις σε τακτά, ανάλογα με την περίπτωση, διαστήματα
- Για κάθε γραφείο στοιχεία για τον φάκελο των περιστατικών
- Ατομικές συνεδρίες
- Με συζήτηση - συνέντευξη και συνεργασία με τους υπόλοιπους φορείς
- Τακτικές συναντήσεις
- Συναντήσεις follow up (έξι μήνες, ένα έτος, τρία χρόνια)
- Σημειώσεις μετά από κάθε συνεδρία
- Με τηλεφωνική επικοινωνία
- Με ατομικές συνεδρίες
- Με ομαδικές συναντήσεις (παρατήρηση από την συμμετοχή τους)
- Τρίμηνη αξιολόγηση, συνεδρίες με άλλες ειδικότητες
- Άμεση προσωπική ή τηλεφωνική επικοινωνία μαζί τους
- Κατ' οίκον επισκέψεις και προσκομίζει δικαιολογητικών
- Με την συνεργασία της δομής που έγινε η παραπομπή.
- Με συνεχή επαφή μαζί τους
- Κατά την διάρκεια της νοσηλείας με παραπομπή σε αρμόδιους φορείς της κοινότητας ή σε ορισμένες περιπτώσεις ορίζοντας ραντεβού μετά την νοσηλεία ενός ασθενούς
- Με προσωπική συνεντεύξεις
- Τηλεφωνικά και με ραντεβού follow - up

- Ερωτηματολόγιο
- Με συνεργασίες νοσηλευτικού - ιατρικού προσωπικού
- Αξιολόγηση πορείας κατά τη διάρκεια των συναντήσεων των ομάδων γονέων
- Ατομικές συνεδρίες έως δύο φορές το μήνα
- Με συμβουλευτικές συνεδρίες της οικογένειας
- Ιστορικά
- Με διαπροσωπική επαφή μέσω διαφόρων τεχνικών
- Ετήσια έκθεση
- Επικοινωνία με το περιβάλλον
- Με τακτικές συναντήσεις στο γραφείο και κατ' οίκον, τηλεφωνικές επικοινωνίες κλπ
- Εγγράφως
- Φυσική τους παρουσία στη μονάδα μας
- Αξιολόγηση
- Με τακτικές συναντήσεις μαζί τους τακτοποιηθεί το αίτημα τους
- Ενημέρωση για την αποτελεσματικότητα της παραπομπής
- Με τηλεφωνική συνεργασία
- Αξιολόγηση
- Με συνεργασίες με το οικογενειακό περιβάλλον
- Ερωτηματολόγια
- Συναντήσεις follow up
- Με κατ' οίκον επισκέψεις και με συνεργασία με το οικογενειακό ή συγγενικό περιβάλλον
- Συνεργασία με το ιατρικό προσωπικό
- Με κατ' οίκον επισκέψεις και τηλεφωνικές επικοινωνίες

Στην παραπάνω λίστα αρκετοί απάντησαν με πολλαπλούς τρόπους ότι σε σχέση με τον τρόπο που παρακολουθούν την πρόοδο των πελατών τους και υπήρξε μεγάλη διασπορά απαντήσεων.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 15 (Αναλυτική λίστα απαντήσεων στο άλλο, προσδιορίστε):**

- Καμία
- Ατομική Συμβουλευτική
- Ατομικές Συνεδρίες
- Ατομική συμβουλευτική
- ΚΕΑ (Κοινωνική εργασία με άτομα)
- Με προσωπική επαφή
- Γραμμή επικοινωνίας για την κατάθλιψη (210655600)
- Παραπομπές
- Ραντεβού
- Συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου
- Κανένα
- Διαπροσωπική συμβουλευτική
- Ομαδική συμβουλευτική
- Μαζί για το παιδί (11525)
- Συμβουλευτική συνεργαζόμενων υπηρεσιών

**ΠΙΝΑΚΑΣ 20 (Αναλυτική λίστα απαντήσεων στο άλλο, προσδιορίστε):**

- Γραμμή ΚΕΘΕΑ
- Γραμμή υποστήριξης ενδοοικογενειακής βίας - Κοινωνικός Τομέας Δήμου Πατρέων
- 8001137777 (Αλληλεγγύη) Γραμμή Ψυχολογικής Στήριξης
- Γραμμή κακοποίησης Δήμου Πατρέων (Γραμμή ενδοσχολικής βίας)
- Γραμμή ΚΕΘΕΑ
- 197 - Γραμμή άμεσης κοινωνικής παρέμβασης
- 1065 - Γραμμή για τους ηλικιωμένους
- Γραμμή κακοποίησης γυναικών
- 8018019999 Γραμμή για την αυτοκτονία
- Γραμμή Αγλαΐα Κυριακού για εξάρτηση internet

## ΠΙΝΑΚΑΣ 27 (Αναλυτική λίστα απαντήσεων):

- Βιωματικά εργαστήρια.
- Παροχή εκπαίδευσης
- Ένταξη ανάλογων μαθημάτων στα προγράμματα σπουδών στις σχολές
- Οργάνωση σεμιναρίων
- Να δοθεί η δυνατότητα εκπαίδευσης των επαγγελματιών πάνω στο συγκεκριμένο τομέα, ώστε να αποκτήσουν εξοικείωση
- Να δοθεί η ευκαιρία για εξιδίκευση σε τόμεις έτσι ώστε ο κάθε επαγγελματίας να αποκτήσει εξοικείωση στο τομέα του
- Σεμινάρια Επιμόρφωσης.
- Σεμινάρια (υποχρεωτικά) για όλους τους επαγγελματίες του χώρου και του κλάδου, οργανωμένα από τον αντίστοιχο επιστημονικό φορέα
- Το e-counseling αφορά τους πολίτες "πελάτες" για τους επαγγελματίες είναι σημαντικά τα φόρουμ και τα blogs για ανταλλαγή απόψεων, γνώσεων, εμπειριών και προτάσεων
- Εποπτικές συνεδρίες των επαγγελματιών
- Σεμινάρια κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες
- Επιμόρφωση εξειδίκευση των επαγγελματιών
- Εισαγωγή της έννοιας του e-counseling ως μέσο συμβουλευτικής και υποστήριξης στους εξυπηρετούμενους
- Αξιοποίηση της εμπειρίας που έχει αποκτηθεί στο εξωτερικό
- Περισσότερη εξοικείωση στη βασική τους εκπαίδευση
- Εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στις νέες μεθόδους
- Σεμινάρια στις νέες τεχνολογίες για όλους τους Επαγγελματίες
- Θα πρέπει κάθε φοιτητής να προετοιμάζεται ανάλογα στα πλαίσια της εκπαίδευσης του, με σοβαρότητα και υπευθυνότητα
- Περισσότερα σεμινάρια
- Δημιουργία αναλόγων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στην βασική εκπαίδευση
- Εξ' αποστάσεως διδακτικά σεμινάρια.
- Διοργάνωση περισσότερων εκπαιδευτικών σεμιναρίων από αρμόδιους φορείς
- Γενικά ότι έχει να κάνει για την επιμόρφωση του επαγγελματία ψυχικής υγείας.
- Συνεχής εκπαίδευση
- Σεμινάρια από συναδέλφους που ήδη τις χρησιμοποιούν
- Επέκταση της ηλεκτρονικής δικτύωσης σε όλες τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας
- Οργάνωση εκπαιδευτικού προγράμματος για την εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας στη χρήση του e-counseling
- Επιμόρφωση επαγγελματιών

- Γνώση μηχανισμών και χειρισμών για σωστή και βοηθητική χρήση
- Υποχρεωτικό μάθημα στην Κοινωνική Εργασία
- Κάθε υπηρεσία ψυχικής υγείας θα πρέπει να παρέχει τα ανάλογα εφόδια ώστε να δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες που θα βοηθούν κάθε επαγγελματία να χρησιμοποιεί τα αγαθά της νέας τεχνολογίας
- Πραγματοποίηση συνεχούς εκπαιδευτικής διαδικασίας (Οι άνθρωποι που ασχολούνται με τις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης, θα πρέπει σε τακτά χρονικά διαστήματα να ανανεώνουν τις γνώσεις τους
- Εκπαιδευτικά προγράμματα για ενεργούς επαγγελματίες
- Ενημέρωση ως προς τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική στήριξη
- Ψυχολογική στήριξη των επαγγελματιών
- Ομάδες συναδέλφων - Ομαδικές εποπτείες
- Εισαγωγή μαθήματος στην προ-πτυχιακή φάση για την εκμάθηση των νέων εναλλακτικών τρόπων συμβουλευτικής στους εξυπηρετούμενους
- Δεοντολογία του e-counseling (τι αλλάζει σε σχέση με τον παραδοσιακό τρόπο, ποια τα όρια, ποιες οι δυνατότητες
- Προγράμματα ειδίκευσης παρόμοια με της "Ακαδημίας πολιτών" ([www.ekpaideytikos.gr/epimorfosi](http://www.ekpaideytikos.gr/epimorfosi))
- Κάθε επαγγελματίας θα πρέπει να διεκδικεί για να ΕΧΕΙ ..., να ενημερώνεται και να συνεργάζεται με άλλους συναδέλφους
- Μεταξύ των εκπαιδευτών ROLE - PLAY
- "Άνοιγμα" του τρόπου λειτουργίας των δημοσίων - δημοτικών υπηρεσιών σε νέους τρόπους λειτουργίας
- Ενημέρωση ως προς την εξέλιξη της τεχνολογίας στη χρήση συμβουλευτικής