

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ, ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ»**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**« Ενδοοικογενειακή βία: Οι εμπειρίες και οι αντιλήψεις των επαγγελματιών που εργάζονται στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης»**

**Μαρία Μαλέτσικα**  
Α.Μ.:31

**Μέλη τριμελούς:**

**κ. Ίσαρη Φιλία**  
Επίκουρη Καθηγήτρια Συμβουλευτικής Ψυχολογίας ΕΚΠΑ (επιβλέπουσα)

**κ. Αθανασιάδου Χριστίνα**  
Επίκουρη Καθηγήτρια Συμβουλευτικής Ψυχολογίας Α.Π.Θ

**κ. Κλεφτάρας Γεώργιος**  
Αναπληρωτής Καθηγητής Κλινικής Ψυχολογίας –  
Ψυχοπαθολογίας Π.Θ.

**Βόλος, Οκτώβριος 2015**

## **Δήλωση περί λογοκλοπής**

Η Μαρία Μαλέτσικα, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο « Ενδοοικογενειακή βία: Η εμπειρίες και οι αντιλήψεις των επαγγελματιών που εργάζονται στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης» αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή / και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

**Η ΔΗΛΟΥΣΑ**

Μαρία Μαλέτσικα

## Σύντομη περίληψη στα ελληνικά

Στην παρούσα έρευνα επιχειρείται η διερεύνηση των εμπειριών και αντιλήψεων γύρω από θέματα ενδοοικογενειακής βίας, έτσι όπως τα αντιλαμβάνονται οι επαγγελματίες των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης, δεδομένου ότι η διεθνής έρευνα γύρω από θέματα που αφορούν σε επαγγελματίες τηλεφωνικών γραμμών είναι αρκετά περιορισμένη, ενώ η έρευνα που αφορά τους παραπάνω επαγγελματίες σε σχέση με την ενδοοικογενειακή βία είναι εξαιρετικά περιορισμένη. Η έρευνα αξιοποιεί την ποιοτική μεθοδολογία, ενώ για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η θεματική ανάλυση. Το δείγμα αποτέλεσαν 10 επαγγελματίες (κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι) που εργάζονται σε τηλεφωνικές γραμμές στήριξης 24ωρης λειτουργίας και εθνικής εμβέλειας. Πραγματοποιήθηκαν ισάριθμες ατομικές ημιδομημένες συνεντεύξεις. Τα ευρήματά μας περιλαμβάνουν απόψεις και αναφορές των συμβούλων γύρω από ζητήματα ενδοοικογενειακής βίας, όπως αίτια, θύματα, παιδιά, τρόπους παρέμβασης, αλλά και προτάσεις για βελτίωση, αλλαγή αλλά και πρόληψη. Αναδεικνύεται επίσης η εμπειρία των συμβούλων σε σχέση με την τηλεφωνική συμβουλευτική, τη φύση της εργασίας τους, τα πλεονεκτήματα αλλά και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν. Επιπλέον τα ευρήματα περιλαμβάνουν και διάφορα υπηρεσιακά θέματα όπως η κυκλικότητα και η εποπτεία. Τέλος προτείνουμε την περαιτέρω διερεύνηση της αίσθησης αυτό-αποτελεσματικότητας, του βαθμού πιθανής επαγγελματικής εξουθένωσης των επαγγελματιών των τηλεφωνικών γραμμών, αλλά και την αναλυτικότερη διερεύνηση των αναγκών των επαγγελματιών.

Λέξεις κλειδιά: Ποιοτική, θεματική ανάλυση, ενδοοικογενειακή βία, τηλεφωνική συμβουλευτική, εμπειρία συμβούλου

## **Σύντομη περίληψη στα αγγλικά**

### **Abstract**

Considering the limited number of research cases concerning counselors working at domestic violence telephone hotlines, the present research attempts to investigate the experiences and perceptions of telephone counselors working with domestic violence. Qualitative research was implemented, while thematic analysis was used in order to analyze the data set. Our sample consisted of 10 counselors (social workers, psychologists and sociologists) that work at 24hour national hotlines. Ten private semi-structured interviews were held. Our findings include counselors' perceptions and views regarding domestic violence, causes, victims, children involved, intervention and prevention proposals. The counselors' experience in terms of telephone counseling, its advantages and challenges are also included. Furthermore, professional matters such as rotation and supervision were included. Finally, further research into self-efficacy, possible burn-out and occupational needs of the counselors is proposed.

Key words: qualitative, thematic analysis, domestic violence, telephone counseling, counselor's experience

## Εκτενής περίληψη

Οι κοινωνικές και οικονομικές δυσκολίες που αντιμετωπίζει η χώρα μας στην παρούσα φάση, φέρνει στην επιφάνεια διάφορα προβλήματα όπως αυτό της ενδοοικογενειακής βίας και αυξάνει κατά συνέπεια την ανάγκη για παροχή ψυχολογικής υποστήριξης από ειδικούς.

Η παροχή τηλεφωνικής στήριξης μέσω γραμμών που στελεχώνονται από συμβούλους είναι μια υπηρεσία προσβάσιμη στον ευρύ πληθυσμό ακόμη και σε περιοχές γεωγραφικά απομακρυσμένες και ιδιαίτερα βοηθητική σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες διότι είναι ιδιαίτερα οικονομική ή και δωρεάν, αλλά και ανώνυμη.

Αντικείμενο της παρούσας έρευνας λοιπόν είναι η διερεύνηση των εμπειριών και αντιλήψεων γύρω από θέματα ενδοοικογενειακής βίας, όπως τα βιώνουν, τα νοσηματοδοτούν και τα αντιλαμβάνονται οι επαγγελματίες σύμβουλοι των τηλεφωνικών γραμμών στήριξης.

Προκειμένου να διερευνηθούν οι εμπειρίες των συμβούλων αξιοποιήσαμε την ποιοτική μεθοδολογία. Για την επιλογή του δείγματός μας απευθυνθήκαμε σε 2 τηλεφωνικές γραμμές εθνικής εμβέλειας και 24ωρης λειτουργίας, όπου οι υπηρεσίες συμβουλευτικής παρέχονται δωρεάν.

Αφού ενημερώσαμε για τους σκοπούς της έρευνάς μας, ζητήσαμε την εθελοντική συμμετοχή των επαγγελματιών που εργάζονται στις τηλεφωνικές γραμμές. Δέκα σύμβουλοι, 8 γυναίκες και 2 άνδρες με μέσο όρο ηλικίας 38,4 έτη και με μέσο όρο επαγγελματικής εμπειρίας στη γραμμή 6 έτη δέχτηκαν να συμμετέχουν στην έρευνά μας. Για τη συλλογή των δεδομένων επιλέχθηκε η διαδικασία της ατομικής ημιδομημένης συνέντευξης και για το λόγο αυτό δημιουργήθηκε ο αντίστοιχος οδηγός συνέντευξης, ο οποίος περιείχε ερωτήματα σχετικά με τις εμπειρίες στον τομέα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, εμπειρίες σε θέματα ενδοοικογενειακής βίας και επιρροές από τη φύση της εργασίας. Συγκεντρώσαμε 10 συνεντεύξεις με μέσο όρο διάρκειας 45 λεπτά περίπου. Οι συνεντεύξεις απομαγνητοφωνήθηκαν προκειμένου να παραχθεί γραπτό υλικό για την αποτελεσματική ανάλυση των δεδομένων. Για την ανάλυση των δεδομένων αξιοποιήθηκε η διαδικασία της θεματικής ανάλυσης.

Τα ευρήματα περιλαμβάνουν τρεις μεγάλες θεματικές: τις αντιλήψεις και νοσηματοδοτήσεις των συμβούλων γύρω από την ενδοοικογενειακή βία, την εμπειρία τους γύρω από την τηλεφωνική συμβουλευτική, αλλά και υπηρεσιακά θέματα όπως η κυκλικότητα και η εποπτεία. Συγκεκριμένα οι σύμβουλοι καταθέτουν την εμπειρία τους γύρω από την ενδοοικογενειακή βία κάνοντας αναφορές στη συχνότητα του φαινομένου, στην κυκλικότητά του, στο ότι πλήττει σχεδόν αποκλειστικά το γυναικείο φύλο κλπ. Αναφέρονται επίσης στα αίτια του φαινομένου, στα χαρακτηριστικά των θυμάτων της ενδοοικογενειακής βίας, στην εμπλοκή των παιδιών και στις συμβουλευτικές παρεμβάσεις, κάνοντας παράλληλα προτάσεις για αντιμετώπιση και πρόληψη.

Επιπλέον οι σύμβουλοι αναφέρονται στην εμπειρία τους γύρω από την τηλεφωνική συμβουλευτική και μιλούν για τη φύση της δουλειάς τους και για το πώς αυτή μπορεί να τους επηρεάζει.

Εστιάζοντας επίσης σε υπηρεσιακά θέματα μας μεταφέρουν την εμπειρία τους γύρω από τη σημασία της κυκλικότητας στην εργασία, αλλά και τη σπουδαιότητα της εποπτείας και στο πόσο βοηθητική είναι για αυτούς η συνομιλία με συναδέλφους για να αντιμετωπίζουν τη δυσκολία των περιστατικών.

Τέλος μιλούν για την επιθυμία τους να λάβουν ανατροφοδότηση σε σχέση με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, προκειμένου να δουν πώς μπορούν να βελτιωθούν ως επαγγελματίες.

Μέσα από την κριτική μελέτη των ευρημάτων προκύπτει μεταξύ άλλων ότι θα είχε νόημα μια μελλοντική διερεύνηση της αίσθησης αυτό-αποτελεσματικότητας αλλά και της τυχόν επαγγελματικής εξουθένωσης των επαγγελματιών στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης.

## Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την κ. Φιλία Ίσαρη, επίκουρη Καθηγήτρια Συμβουλευτικής Ψυχολογίας ΕΚΠΑ, για την καθοδήγηση, υποστήριξη και επίβλεψη της διπλωματικής μου εργασίας.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω τους επαγγελματίες και υπευθύνους των τηλεφωνικών γραμμών που με μεγάλη προθυμία αλλά και επαγγελματισμό ανταποκρίθηκαν στο αίτημά μου για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων της ερευνητικής αυτής εργασίας.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τους δικούς μου ανθρώπους που με υπομονή και κατανόηση με στήριζαν στο ερευνητικό μου αυτό ταξίδι.

## Περιεχόμενα

	Σελ.
Εισαγωγή.....	1
1. Η Ενδοοικογενειακή βία.....	4
1.1. Ορισμός και είδη.....	4
1.2. Θεωρίες γύρω από την ενδοοικογενειακή βία.....	6
1.3. Χαρακτηριστικά της ενδοοικογενειακής βίας.....	8
1.4. Συνέπειες της βίας.....	10
1.5. Γιατί τα θύματα παραμένουν στην κακοποιητική σχέση.....	10
1.6. Βία και παιδί.....	11
1.7. Ο ελληνικός νόμος για την ενδοοικογενειακή βία.....	12
1.8. Τρόποι παρέμβασης και πρόληψης.....	12
2. Τηλεφωνική συμβουλευτική.....	14
2.1. Πλεονεκτήματα τηλεφωνικής συμβουλευτικής για τον καλούντα.....	14
2.2. Δυσκολίες τηλεφωνικής συμβουλευτικής για τον σύμβουλο.....	17
2.3. Συμβουλευτικές παρεμβάσεις.....	19
3. Μεθοδολογία.....	20
3.1. Ποιοτική έρευνα.....	20
3.2. Δείγμα.....	21
3.2.1. Οι τηλεφωνικές γραμμές.....	22
3.2.2. Χαρακτηριστικά δείγματος.....	22
3.3. Συλλογή δεδομένων.....	23
3.3.1. Ο οδηγός συνέντευξης.....	24
3.3.2. Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	24
3.4. Ανάλυση δεδομένων.....	25
3.4.1. Θεματική ανάλυση.....	25



3.4.2. Διαδικασία ανάλυσης δεδομένων.....	26
3.5. Δυσκολίες της έρευνας.....	27
3.6. Ζητήματα εγκυρότητας και αξιοπιστίας της έρευνας.....	27
4. Αποτελέσματα.....	28
4.1. Αντιλήψεις και νοηματοδοτήσεις γύρω από την ενδοοικογενειακή βία .....	29
4.1.1. Απόψεις και αναφορές των συμβούλων για την ενδοοικογενειακή βία.....	29
4.1.2. Αίτια ενδοοικογενειακής βίας.....	34
4.1.3. Τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας.....	37
4.1.4 Βία και παιδί.....	40
4.1.5. Παρεμβάσεις συμβούλου στην ενδοοικογενειακή βία.....	41
4.1.6. Προτάσεις για βελτίωση και αλλαγή .....	44
4.1.7. Πρόταση για πρόληψη της ενδοοικογενειακής βίας.....	46
4.2. Η εμπειρία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής.....	47
4.2.1. Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής συμβουλευτικής.....	47
4.2.2. Αίσθηση του συμβούλου για τη φύση της δουλειάς του.....	48
4.2.2.α Πλεονεκτήματα .....	48
4.2.2.β Δυσκολίες και προκλήσεις .....	50
4.2.3. Επιρροή τηλεφωνικής συμβουλευτικής στο σύμβουλο.....	52
4.3. Υπηρεσιακά θέματα.....	55
4.3.1. Κυκλικότητα.....	55
4.3.2. Εποπτεία.....	56
4.3.3. Ανατροφοδότηση σε σχέση με την παρούσα έρευνα.....	59
4.3.4. Γενικότερες δυσκολίες.....	59
5. Συζήτηση.....	60
6. Προτάσεις.....	65
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	67

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....73

*Οι δυνατές εμπειρίες δεν είναι ποτέ γαλήνιες...*

Henry James, 1843-1916, Αμερικανός συγγραφέας

## **Εισαγωγή**

Η ιδιαίτερη κοινωνική και οικονομική συγκυρία που διανύουμε ως χώρα, προκαλεί διάφορες δυσκολίες και προβλήματα σε προσωπικό και οικογενειακό επίπεδο και αυξάνει κατά συνέπεια την ανάγκη υποστήριξης από ειδικούς ψυχικής υγείας. Λόγω της οικονομικής δυσπραγίας είναι σήμερα ακόμη πιο δύσκολο να απευθυνθεί κάποιος ιδιωτικά σε ειδικό ψυχικής υγείας, καθώς μια τέτοια παροχή υπηρεσίας χαρακτηρίζεται πια από πολλούς ως είδος πολυτελείας, ενώ το παράδοξο είναι ότι η ίδια οικονομική κρίση είναι που έφερε στην επιφάνεια περισσότερα προσωπικά ή /και ενδοοικογενειακά προβλήματα όπως αυτό της ενδοοικογενειακής βίας, τα οποία μέχρι πρόσφατα «καλύπτονταν» ως ένα βαθμό πίσω από την οικονομική ευμάρεια.

Ταυτόχρονα πολλές από τις ήδη υπάρχουσες δομές στις οποίες μπορούσε κάποιος να απευθυνθεί χωρίς να πρέπει να πληρώσει γι αυτό, είτε υπολειτουργούν, είτε δεν είναι επαρκώς στελεχωμένες, επειδή δεν υπάρχουν ή καθυστερούν τα ανάλογα κονδύλια για την εύρυθμη λειτουργία τους. Η κατάσταση επιδεινώνεται στα επαρχιακά αστικά ή ημιαστικά κέντρα, όπου ούτως ή άλλως δεν υπήρχαν αρκετές δομές και μοναδικός δημόσιος φορέας στον οποίο μπορεί να απευθυνθεί αυτή τη στιγμή ένας ενήλικας για δωρεάν συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη, μπορεί να είναι οι Ψυχιατρικές Κλινικές των Πανεπιστημιακών Νοσοκομείων.

Εξάλλου, γραφειοκρατικά κενά και ανεπαρκής συντονισμός μεταξύ φορέων και υπηρεσιών δυσχεραίνουν την αμεσότητα της πρόσβασης σε υπηρεσίες στήριξης για άτομα που έχουν ανάγκη. Στα παραπάνω έρχεται να προστεθεί ότι τόσο στα ημιαστικά κέντρα όσο και στις αγροτικές περιοχές, ο φόβος για κοινωνικό στίγμα θα απέτρεπε τα θύματα (ή και τους θύτες) ενδοοικογενειακής βίας να ζητήσουν αυτοπροσώπως βοήθεια, πράγμα που δίνει σαφές προβάδισμα στη χρήση της τηλεφωνικής γραμμής. Ταυτόχρονα η τηλεφωνική γραμμή φαίνεται να είναι πιο ευέλικτος τρόπος επικοινωνίας με τον ειδικό σε περίπτωση κρίσης, καθώς μπορεί π.χ. να γίνει και απ το σπίτι όταν απουσιάζει ο θύτης ή και τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας. Όσον αφορά τον κοινωνικό στιγματισμό, φαίνεται ότι η τηλεφωνική γραμμή στήριξης θα εξυπηρετούσε περισσότερο και γυναίκες ευάλωτων κοινωνικών ομάδων όπως μετανάστριες, πρόσφυγες, ομοφυλόφιλες ή και γυναίκες με αναπηρία. Κατά συνέπεια

εκτιμούμε ότι ιδιαίτερο βάρος «επωμίζονται» υπό αυτή την έννοια οι επαγγελματίες στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης.

Με δεδομένο επίσης ότι η διεθνής έρευνα γύρω από θέματα που αφορούν σε επαγγελματίες τηλεφωνικών γραμμών είναι αρκετά περιορισμένη, ενώ η έρευνα που αφορά τους παραπάνω επαγγελματίες σε σχέση με την ενδοοικογενειακή βία είναι εξαιρετικά περιορισμένη, επιλέξαμε την παρούσα ερευνητική εργασία, προκειμένου να «φωτίσουμε» σε πρώτη φάση το πεδίο αυτό, όσο πιο πολύπλευρα γίνεται, μέσα από την εμπειρία των ίδιων των επαγγελματιών και με το πώς οι ίδιοι νοηματοδοτούν την εμπειρία αυτή.

Στο παρόν κεφάλαιο λοιπόν ακολουθεί η τεκμηρίωση της αναγκαιότητας της ερευνητικής μας εργασίας με μια πρώτη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Στη συνέχεια γίνεται αναλυτική αναφορά στο θεωρητικό πλαίσιο της ενδοοικογενειακής βίας και της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, όπως αυτά καθορίζονται στην ελληνική αλλά και τη διεθνή βιβλιογραφία. Ακολουθεί το κεφάλαιο για τη μεθοδολογία που εφαρμόσαμε προκειμένου να υλοποιηθεί η έρευνά μας, κατόπιν παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα και στο κεφάλαιο των συμπερασμάτων επιχειρούμε να τα συνδέσουμε με το θεωρητικό πλαίσιο που έχει προηγηθεί. Η παρούσα ερευνητική εργασία ολοκληρώνεται με προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Η διεθνής βιβλιογραφία προσφέρει δυστυχώς πολύ περιορισμένο αριθμό ερευνών γύρω από τις προαναφερθείσες διαστάσεις της τηλεφωνικής συμβουλευτικής (Dunkley & Whelan, 2006). Οι Bobevski, Holgate & McLennan (1997) θεωρούν ότι σημαντικός όγκος ερευνητικών δεδομένων προς αυτή την κατεύθυνση θα μπορούσε να προκύψει από τους καλούντες των γραμμών, επιβεβαιώνουν όμως τα ελλιπή εμπειρικά ερευνητικά δεδομένα στο πεδίο, αποδίδοντας το γεγονός στη μεθοδολογική δυσκολία που προκύπτει στη συλλογή τους διότι έτσι θα προέκυπτε το δεοντολογικό ζήτημα άρσης της ανωνυμίας των καλούντων, παρόλο που η άποψη των καλούντων θα μπορούσε να προσδιορίσει επίσης καλύτερα, προς ποια κατεύθυνση θα έπρεπε να προσανατολίζεται η βελτίωση παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής. (Reese et al., 2006).

Οι Piffle & Steed (2000) κάνουν ιδιαίτερη αναφορά στον δευτερογενή τραυματισμό ως ψυχολογική αντίδραση των συμβούλων που ασχολούνται με περιστατικά (θυμάτων) ενδοοικογενειακής βίας. Η συνεχής έκθεσή τους σε περιστατικά όπου έχει πληγεί η προσωπική ασφάλεια του θύματος, προκαλεί και στον ίδιο το σύμβουλο αίσθημα ανασφάλειας και κινδύνου. Έτσι γίνεται πιο καχύποπτος, πιο κυνικός και δεν εμπιστεύεται τα ανθρώπινα κίνητρα (McCann & Pearlman, 1990). Ταυτόχρονα όμως κλονίζεται και η

εμπιστοσύνη στον εαυτό, καθώς ο σύμβουλος σταδιακά αμφισβητεί και την ικανότητά του να αξιολογεί και να αλληλεπιδρά αποτελεσματικά με τους πελάτες του.. Ως αντίδραση στην αβοηθησία των θυμάτων μπορεί και ο ίδιος να νιώσει αβοήθητος ή αντίθετα να εκδηλώσει συμπεριφορές όπου ασκεί υπερβολικό έλεγχο (Trippany, R., Kress, V.E.W., Wilcoxon, S., 2004). Ωστόσο ο δευτερογενής τραυματισμός μπορεί μέσα από διαδικασίες εποπτείας, στις οποίες καλλιεργείται μια θετική, δυνατή και υποστηρικτική σχέση μεταξύ συμβούλου και επόπτη, όχι μόνο να περιοριστεί αλλά κυρίως να μεταμορφωθεί σε προσωπική και επαγγελματική ωρίμανση για το σύμβουλο.( O'Sullivan & Whelan, 2011. Taylor& Furlonger, 2011) .

Εξάλλου οι Vetere & Cooper (2003) επισημαίνουν ότι στα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας που έχουν να διαχειριστούν, περιγράφεται από τους συμβουλευόμενους η σκληρότητα και η βιαιότητα των καταστάσεων που βιώνουν. Η συνεχής έκθεση στις περιγραφές αυτές μπορεί να αποτελέσει πηγή άγχους για τον σύμβουλο. Ταυτόχρονα η συνειδητοποίηση ότι παρόλη την παρέμβαση είναι πολύ πιθανό τα περιστατικά βίας να συνεχιστούν, διότι τα θύματα (συνήθως γυναίκες) δεν έχουν αποφασίσει ότι θα εγκαταλείψουν την κακοποιητική σχέση, δημιουργεί στο σύμβουλο ένταση και αγωνία (Seeley & Plunkett, 2002). Εξαιτίας της κυκλικότητας που παρουσιάζουν τα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας, μπορεί σε μια επαναληπτική συνάντηση με το σύμβουλο το θύμα να βρίσκεται στη φάση όπου όλα είναι και πάλι πολύ ήρεμα και στοργικά μέσα στην κακοποιητική σχέση, οπότε να υποβαθμίζει την ένταση και τη σοβαρότητα του περιστατικού που αρχικά είχε περιγράψει. Αυτό μπορεί να προκαλέσει στο σύμβουλο συναισθήματα κυνικότητας και αδιαφορίας για το θύμα (James, 2008).

Βασικό μέλημα των συμβούλων στα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας, είναι να φροντίσουν για την ασφάλεια των θυμάτων (Bennett, Riger, Schewe, Howard & Wasco, 2004. James, 2008. Sanderson, 2008. Seeley & Plunkett, 2002. Vetere & Cooper 2003), όπως θα δούμε αναλυτικά παρακάτω. Όταν κάποια γυναίκα φτάσει στο σημείο να αναζητήσει βοήθεια σημαίνει ότι τα πράγματα είναι αρκετά σοβαρά και κινδυνεύει. Ο σύμβουλος θα πρέπει να διασφαλίσει την προστασία της από τον θύτη, αλλά και την προστασία από τον εαυτό της, διότι τα θύματα είναι επιρρεπή στην αυτοκαταστροφική συμπεριφορά. Εάν όμως για παράδειγμα η κλήση τερματιστεί ξαφνικά από το θύμα, ή ακόμη και αν ολοκληρωθεί, ο σύμβουλος δε μπορεί να έχει ξεκάθαρη εικόνα για το αν τελικά κατάφερε να βεβαιώσει ότι το θύμα είναι και θα παραμείνει ασφαλές. Ταυτόχρονα προκύπτουν εξαιτίας της κατάστασης και δεοντολογικά ζητήματα για τον σύμβουλο, καθώς θα πρέπει να εκτιμήσει με ακρίβεια τη σοβαρότητα του περιστατικού και να αποφασίσει αν θα διατηρήσει το απόρρητο της

συνομιλίας ή θα πρέπει να καλέσει την αστυνομία διότι υπάρχει κίνδυνος για τη ζωή του (Ingram, Ringle, Hallstrom, Schill, Gohr, & Thompson, 2008)

Οι Cyr & Dowrick (1991) αναφέρουν ότι από τους βασικούς παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση των συμβούλων είναι η έλλειψη επαφής με τους συναδέλφους τους σε επαγγελματικό επίπεδο, σε επίπεδο ανατροφοδότησης, για το αν δηλαδή οι καλούντες εκτιμούν τη βοήθεια που δέχονται και τη θεωρούν χρήσιμη και ότι δεν υπάρχουν κριτήρια για να αξιολογηθεί η επιτυχία τους, το αν δηλαδή κάνουν καλά τη δουλειά τους και κατά πόσο ωθούν τους καλούντες να βελτιωθούν. Το γεγονός δηλαδή ότι δεν είναι σε θέση να ελέγξουν την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεών τους λειτουργεί επιβαρυντικά για τους συμβούλους (McNamara & Gillies, 2003). Βέβαια αυτό μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά με την επιπλέον εκπαίδευση των συμβούλων, με την τόνωση της συνοχής της ομάδας τους π.χ. με βάρδιες δύο ατόμων και όχι μονές και οπωσδήποτε μέσα από το υποστηρικτικό περιβάλλον της εποπτείας. (Cyr & Dowrick 1991).

Θεωρούμε λοιπόν ότι τα παραπάνω στοιχεία ενισχύουν την ιδέα ότι ακόμη και στις περιπτώσεις που η τηλεφωνική συμβουλευτική έχει one-off χαρακτήρα, δηλαδή στα περιστατικά κρίσης, οι επαγγελματίες των τηλεφωνικών γραμμών επιβαρύνονται σε σημαντικό βαθμό είτε από άμεσους π.χ. βαρύτητα περιστατικών είτε από έμμεσους παράγοντες π.χ. ασαφής αίσθηση αποτελεσματικότητας. Λαμβάνοντας επίσης υπόψη και την αβεβαιότητα που προκαλεί το γεγονός ότι δεν υπάρχει συνέχεια (follow-up) για την εξέλιξη των περιστατικών της ενδοοικογενειακής βίας, η παρούσα έρευνα επιδιώκει να διερευνήσει την εμπειρία και τις αντιλήψεις θεωρούμε ότι αποτελούν σημαντικούς παράγοντες που θα μπορούσαν να συνδιαμορφώνουν την εμπειρία των συμβούλων, καθιστώντας την κατά συνέπεια ένα ενδιαφέρον πεδίο προς διερεύνηση.

## **1. Η Ενδοοικογενειακή βία**

### **1.1 Ορισμός και είδη**

Στο σημείο αυτό θα ξεκινήσουμε την μελέτη του φαινομένου της ενδοοικογενειακής βίας παραθέτοντας κάποιους αντιπροσωπευτικούς ορισμούς για την πληρέστερη διευκρίνιση του όρου, θεωρώντας ότι έτσι πραγματοποιείται και μια πρώτη εισαγωγή στην πολυπλοκότητα του φαινομένου, όπως θα δούμε αναλυτικά στη συνέχεια.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας- WHO (2012) ως συντροφική βία αναφέρεται οποιαδήποτε συμπεριφορά μέσα σε μια συντροφική σχέση, η οποία προκαλεί σωματική, ψυχολογική ή σεξουαλική βλάβη στα μέλη της σχέσης.

Σύμφωνα με τον ίδιο οργανισμό ως ενδοοικογενειακή βία χρησιμοποιείται ο όρος που αναφέρεται μεν στη συντροφική βία, μπορεί όμως να συμπεριλάβει και βία σε παιδιά ή ηλικιωμένους, ή βία που ασκείται από οποιοδήποτε μέλος του ίδιου νοικοκυριού.

Η Sanderson (2008) συνδυάζοντας τους επίσημους ορισμούς του Υπουργείου για θέματα μετανάστευσης, βίας, ναρκωτικών και εγκλημάτων της Βρετανικής κυβέρνησης (Home Office), καθώς και των οργανώσεων «Women's Aid Federation» και «Respect» μιλά για ενδοοικογενειακή κακοποίηση:

«Ενδοοικογενειακή κακοποίηση είναι κάθε περιστατικό ή μοτίβο ελεγκτικής ή απειλητικής συμπεριφοράς, βίας ή κακοποίησης (ψυχολογικής, σωματικής, σεξουαλικής, οικονομικής συναισθηματικής ή πνευματικής) μεταξύ ενηλίκων που είναι ή έχουν υπάρξει σύντροφοι ή μέλη της ίδιας οικογένειας, άσχετα από το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την αναπηρία, τη φυλή ή το θρήσκευμα. Η κακοποιητική συμπεριφορά χρησιμοποιείται σε μια προσπάθεια να ελεγχθεί ο σύντροφος στα πλαίσια των δικαιωμάτων του θύτη και μπορεί να έχει πολύ σοβαρές και μακροχρόνιες συνέπειες στην αίσθηση του ατόμου για τον εαυτό του, την υγεία και την αυτονομία του. Η σωματική κακοποίηση χρησιμοποιείται συχνά σαν καταναγκαστικός έλεγχος, για να εδραιώσει τον φόβο με σκοπό την κυριαρχία του θύτη, για να διασφαλίσει την υποταγή του θύματος, ενώ μπορεί να χρησιμοποιηθεί εναντίον τρίτων- ιδίως των παιδιών- με σκοπό να ελέγχεται ο σύντροφος.» (σελ. 22).

Τα είδη της βίας που μπορεί να υφίσταται κάποιος σε σχέση με τους παραπάνω ορισμούς μπορεί να είναι τα ακόλουθα σύμφωνα με τους Proleptis (2012) και Sanderson, (2008):

*Σωματική βία:* Αυτή μπορεί να περιλαμβάνει μώλωπες, εγκαύματα, μαχαιρώματα σπρωξιές, γροθιές, κ.λπ. Μπορεί όμως να ενέχει και τακτικές που δεν αφήνουν οπτικά ενδείξεις ή στοιχεία κακοποίησης όπως π.χ. ασφυξία. Τέλος περιλαμβάνει, επίσης, παραδοσιακές -σε κάποιες χώρες- πρακτικές, επιβλαβείς για τις γυναίκες, όπως για παράδειγμα ακρωτηριασμό των γυναικείων γεννητικών οργάνων και αρπαγή της γυναικείας προίκας.

*Ψυχολογική βία:* Μπορεί να είναι λεκτική ή μη λεκτική και αποσκοπεί σε καταναγκαστικό έλεγχο και ισοπέδωση της αυτοεκτίμησης. Ο θύτης δεν είναι συνεχόμενα κακοποιητικός,

αλλά εναλλάσσει τη γλυκύτητα με σκληρότητα και τη ζεστασιά με ψυχρότητα, χρησιμοποιώντας το ταυτόχρονα και ως δικαιολογία για την άσκηση βίας. Περιλαμβάνονται επίσης προσβολές, εκφοβισμός εγκατάλειψης, βιασμού, απώλειας επιμέλειας παιδιών, εγκλεισμός στον οικιακό χώρο, επιτήρηση, καταστροφή αντικειμένων, απομόνωση, λεκτικές επιθέσεις και συνεχής εξευτελισμός.

*Σεξουαλική βία:* Η διεθνής έρευνα καταδεικνύει ότι 16% γυναικών θυμάτων και 2% ανδρών θυμάτων έχουν υποστεί σεξουαλική βία από τους συντρόφους τους. Αυτό μπορεί να σημαίνει εξαναγκασμό σε ανεπιθύμητες σεξουαλικές πράξεις εντός ή εκτός της σχέσης με τη χρήση απειλών, εκφοβισμού ή σωματικής βίας, ή εξαναγκασμό σε ανεπιθύμητες σεξουαλικές πράξεις με άλλους

*Οικονομική βία:* Στέρξη οικονομικών πόρων, βασικών αγαθών (τρόφιμα, ρούχα, φάρμακα) παρά τις υπάρχουσες οικονομικές δυνατότητες και απαγόρευση εργασίας είναι μερικά από τα χαρακτηριστικά. Επίσης προκειμένου να πλήξει και την ηθική του ακεραιότητα, ο θύτης εξαναγκάζει πολλές φορές το θύμα να προβεί σε παράνομες δραστηριότητες όπως π.χ. κλοπή. (Prolepsis,2012. Sanderson, 2008).

Οι de Benedictus, & Jaffe (2004) συμπεριλαμβάνουν επίσης στα είδη, *την παρενόχληση* με μέσα όπως κρυφές κάμερες, επαναλαμβανόμενες κλήσεις, ψάξιμο σκουπιδιών του θύματος, αλλά και *την πνευματική βία*, η οποία περιλαμβάνει π.χ. την εκμετάλλευση των θρησκευτικών πεποιθήσεων του θύματος, ή την απαγόρευση να ασκεί τα θρησκευτικά του καθήκοντα.

## **1.2 Θεωρίες γύρω από την ενδοοικογενειακή βία**

Σχετικά με την ύπαρξη του φαινομένου της ενδοοικογενειακής βίας έχουν διατυπωθεί απόψεις από διάφορες θεωρητικές κατευθύνσεις, από τις οποίες θα αναφερθούμε στη συνέχεια στις πιο χαρακτηριστικές. Με βάση λοιπόν τις διάφορες ψυχολογικές θεωρίες, η ενδοοικογενειακή βία μπορεί να είναι το αποτέλεσμα βιωμάτων κακοποίησης στην παιδική ηλικία ή και βιωμάτων τραυματικών δεσμών φόβου εγκατάλειψης στα πρώτα στάδια της ζωής, εξαιτίας γονέων που για διάφορους λόγους δεν ανταποκρίθηκαν αποτελεσματικά στο ρόλο τους (James, 2008). Μπορεί να είναι επίσης αποτέλεσμα χαρακτηριστικών της προσωπικότητας του ατόμου, π.χ. έντονη ανάγκη άσκησης ελέγχου (Umberson et al., 1998) ή και διαταραχών της προσωπικότητας, αλλά βεβαίως και άλλων ψυχολογικών διαταραχών όπως η διαταραχή μετατραυματικού στρες. (Brewster, 2002). Ο James (2008) αναφέρει επίσης πως οι ψυχιατρικού τύπου διαταραχές στους εφήβους, υποδηλώνουν μεγαλύτερο κίνδυνο



εμπλοκής σε κακοποιητικές σχέσεις ως ενήλικες. Επιπλέον τα έντονα ναρκισσιστικά χαρακτηριστικά μπορούν να αποτελούν ενισχυτικό παράγοντα, αλλά όχι από μόνο του καθοριστικό, στην άσκηση βίας. Αντίστοιχα άτομα με χαμηλή αίσθηση προσωπικού ελέγχου, ή με έντονη την επιθυμία για επανάκτηση ελέγχου στο γύρω περιβάλλον, είναι πιθανό να επιδοθούν σε βίαιη συμπεριφορά), γεγονός που εξηγεί και την κορύφωση περιστατικών βίας εναντίον των γυναικών, όταν προσπαθούν να εγκαταλείψουν την κακοποιητική σχέση ή μένουν έγκυες. (Brewster, 2002. Schewe et al., 2006. Umberson et al., 1998)

Με βάση τη θεωρία της κοινωνικής μάθησης η βία είναι κάτι που μαθαίνεται με την παρατήρηση και τη μίμηση και ενισχύεται με τα συνεπαγόμενα οφέλη (Sanderson, 2008). Εάν λοιπόν μέσω της βίας ο θύτης καταφέρει τον αρχικό του στόχο και αυτό μάλιστα συμβεί χωρίς αρνητικές ή τιμωρητικές συνέπειες, είναι πιο πιθανό η κακοποιητική συμπεριφορά να επαναληφθεί (Brewster, 2002). Με βάση τη θεωρία αυτή τεκμηριώνεται επίσης και η διαγενεακή μεταφορά την ενδοοικογενειακής βίας. Οι άνθρωποι που έχουν γίνει μάρτυρες κακοποίησης στην πατρική τους οικογένεια, είναι πολύ πιθανό να βιώσουν και οι ίδιοι ενδοοικογενειακή βία.

*Η συστημική θεωρία* δίνει έμφαση στην κακοποιητική σχέση σα σύστημα και όχι τόσο στα εμπλεκόμενα μέλη ξεχωριστά. Θεωρεί ότι η σχέση χάνει την ισορροπία της σε περιόδους άγχους και η άσκηση βίας είναι στην περίπτωση αυτή ένας δυσπροσαρμοστικός μεν, αλλά αποτελεσματικός τρόπος να διατηρηθεί η ομοιόσταση του συστήματος. Χάριν της ομοιόστασης αυτής, το ζευγάρι παγιδεύεται στον κύκλο της βίας (Brewster, 2000. James, 2008). Η βασικότερη βέβαια κριτική στο μοντέλο αυτό, είναι ότι ο κακοποιητής δε θεωρείται ο αποκλειστικά υπεύθυνος για την άσκηση βίας και για την ανάγκη επιβολής ελέγχου στο θύμα, αλλά εξαιτίας της δυναμικής του συστήματος, υπονοείται και η συμβολή του θύματος στη διατήρησή του. (Sanderson, 2008).

*Η φεμινιστική θεωρία* προσβέει ότι τα κοινωνικά φαινόμενα καθορίζονται από την σεξιστική, πατριαρχική δομή της κοινωνίας στην οποία ζούμε, ενώ η ενδοοικογενειακή βία είναι ένα από τα αποτελέσματα της δομής αυτής (James, 2008). Η Brewster (2002) ισχυρίζεται επίσης ότι η κοινωνική δομή ενισχύει τις κοινωνικές ανισότητες και προωθεί την ανδρική κυριαρχία. Άρα σκοπός της κακοποίησης είναι η διατήρηση του ελέγχου πάνω στον σύντροφο. Από τα βασικά στοιχεία της θεωρίας είναι ότι η ταυτότητα του φύλου είναι κοινωνικά κατασκευασμένα και ότι οι διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα είναι επίσης κοινωνικές κατασκευές. Υπάρχουν βέβαια οι ξεκάθαρες βιολογικές διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα, αλλά οι αναπαραστάσεις του φύλου ή οι συνέπειες των αναπαραστάσεων αυτών

είναι κοινωνικά κατασκευασμένες. (Αθανασιάδου & Δεληγιάννη- Κουιμπζή, 2010). Η κοινωνική κατασκευή του φύλου μπορεί να αναπαραχθεί για παράδειγμα μέσω της γλώσσας π.χ. το ανθεκτικό αγόρι και το ευαίσθητο κορίτσι, με τη συμπεριφορά του κάθε φύλου απέναντι στο άλλο π.χ. ποιος θα ζητήσει τον άλλον σε χορό, η οικογένεια μέσω της σχέσης των γονέων, αλλά και του διαφορετικού τρόπου ανατροφής αν πρόκειται για αγόρι ή κορίτσι, μέσω των κοινωνικών θεσμών π.χ. το σχολείο, η εκκλησία, οι νόμοι κλπ. (Αρσέλ, 2008)

Η οικολογική πολυπαραγοντική προσέγγιση αναγνωρίζει την πολυπλοκότητα του φαινομένου και την αναγωγή των αιτιών του σε πολλαπλά επίπεδα. Στο πρώτο επίπεδο βρίσκεται η προσωπική εμπειρία, η οποία διαμορφώνεται από προσωπικούς παράγοντες όπως συναισθήματα ντροπής, άρνησης, εχθρότητας, κατάθλιψης αλλά και, η ανοχή στη βία. Στο επόμενο επίπεδο βρίσκονται παράγοντες που σχετίζονται με την πατρική οικογένεια, όπως η βία μεταξύ των γονέων, η παραμέληση, η κυριαρχία του άνδρα στην οικογένεια. Το τρίτο επίπεδο διαμορφώνεται από εξωτερικούς παράγοντες που σχετίζονται με την κοινότητα όπως η χρήση ουσιών, η κοινωνικοποίηση με βάση το φύλο και η εκπαίδευση σε θρησκευτικές πεποιθήσεις. Τέλος στο τέταρτο επίπεδο βρίσκονται ευρύτεροι κοινωνικοί παράγοντες όπως η ανισότητα των φύλων, η φτώχεια, η αναπαραγωγή της βίας από τα ΜΜΕ κλπ (James, 2008. Sanderson, 2008. WHO, 2012).

### **1.3 Χαρακτηριστικά της ενδοοικογενειακής βίας**

Βασικό χαρακτηριστικό της ενδοοικογενειακής βίας αποτελεί ο κύκλος της βίας (James, 2008. Peterman & Dixon, 2003). Αρχικά στη σχέση υπάρχει ηρεμία, ενώ δεν υπάρχουν προηγούμενα περιστατικά βίας ή έχει μεσολαβήσει αρκετός καιρός από το τελευταίο περιστατικό.

Στην πρώτη φάση του κύκλου αρχίζει να σχηματίζεται η ένταση. Ο θύτης έχει κάποιες μικρές εκρήξεις βίας ενώ το θύμα προσπαθεί να τον ηρεμήσει, γίνεται υποχωρητική ή και απόμακρη ενώ δικαιολογεί τις αντιδράσεις του θύτη, αποδίδοντας τις σε εξωτερικούς παράγοντες. Ωστόσο η ένταση συνεχίζεται. Στη δεύτερη φάση συμβαίνει πια ένα πολύ έντονο περιστατικό βίας και η κατάσταση βρίσκεται εκτός ελέγχου. Η φάση ξεκινά με την πρόθεση του θύτη να «συνετίσει» το θύμα και καταλήγει σε βία, ενώ η αναμονή για τη φάση αυτή δημιουργεί στο θύμα πολύ έντονα συναισθήματα άγχους, φόβου και κατάθλιψης (Prolepsis, 2012). Η τελευταία φάση είναι αυτή της μεταμελημένης και ευγενικής συμπεριφοράς. Ο θύτης αντιμετωπίζει το θύμα με ευγένεια και στοργή, ενώ απολογείται για την πράξη του υποσχόμενος ότι δε θα επαναληφθεί. Στη φάση αυτή, ακόμη και αν το θύμα έχει αποφασίσει

να εγκαταλείψει τη σχέση, αποφασίζει να παραμείνει πιστεύοντας τις προθέσεις του θύτη, μέχρι να συμβεί το επόμενο περιστατικό.

Ένα επιπλέον στοιχείο είναι ότι η ενδοοικογενειακή βία υφίσταται και από την πλευρά των γυναικών. Βέβαια θα πρέπει κανείς να παραδεχτεί ότι οι αριθμοί είναι εντελώς δυσανάλογοι σε σχέση με το παραπάνω σχόλιο, αν αναλογιστεί κανείς ότι μετά από ανασκόπηση των ερευνών σε 35 χώρες φάνηκε ότι 10%-52% των γυναικών του δείγματος της έρευνας δήλωσε πως έχει κακοποιηθεί σωματικά από τον σύντροφο/σύζυγο ενώ το 10%-30% των γυναικών του δείγματος δήλωσε πως έχει κακοποιηθεί σεξουαλικά από τον σύντροφο/σύζυγο (Prolerpsis, 2012). Τα θύματα της ενδοοικογενειακής βίας είναι σε συντριπτικό ποσοστό οι γυναίκες, ενώ η άσκηση βίας από την πλευρά των γυναικών είναι σε κατάσταση αυτοάμυνας, ως ανταπόδοση του χτυπήματος που δέχτηκαν καθώς βρίσκονταν σε κίνδυνο για τη ζωή τους, επειδή βιώνουν έντονο άγχος και σύγχυση σε συνδυασμό με τη χρήση ουσιών (James, 2008. Van Wormer, 2010). Ωστόσο υπάρχουν περιπτώσεις όπου και οι γυναίκες επιθυμούν να ασκήσουν έλεγχο στο σύντροφό τους (Sanderson, 2008), ενώ η βία υπάρχει και στα ομοφυλόφιλα ζευγάρια (Chrisler & Ferguson, 2006). Στην Γερμανία χαρακτηριστικά, κατά το 2011, σημειώθηκε αύξηση της τάξεως του 31%.

Εξάλλου η ενδοοικογενειακή βία συμβαίνει ανεξάρτητα από την κοινωνικοοικονομική κατάσταση του θύματος. (García-Moreno, Jansen, Ellsberg, Heise & Watts, 2005). Οι γυναίκες που θυματοποιούνται προέρχονται από όλα τα κοινωνικά επίπεδα, ανεξάρτητα από την τάξη και τη μόρφωση (Ζορμπά, 2011). Ο λόγος που ενδεχομένως γυναίκες που προέρχονται από ανώτερα κοινωνικοοικονομικά στρώματα δεν προσφεύγουν στις διάφορες υπηρεσίες για βοήθεια, είναι διότι αναζητούν βοήθεια σε ιδιώτες, είτε επειδή το αντέχουν οικονομικά, είτε επειδή προσπαθούν να αποφύγουν τον στιγματισμό. (Sanderson, 2008).

Η ενδοοικογενειακή βία αποτελεί έντονο ενδημικό στοιχείο σε συγκεκριμένες κουλτούρες ενώ πλήττει επίσης φυλετικές μειονότητες και μετανάστες. Οι γυναίκες μετανάστριες είναι πιο ευάλωτες στην κακοποίηση από τον σύζυγο/ σύντροφό τους. Τα συγκεκριμένα περιστατικά όμως δύσκολα γίνονται γνωστά λόγω πολιτισμικών διαφορών των γυναικών αυτών, αλλά και λόγω επικοινωνιακών δυσκολιών καθώς πολύ συχνά δεν έχουν καταφέρει να ενσωματωθούν στον κοινωνικό ιστό και δυσκολεύονται να απευθυνθούν στις ανάλογες υπηρεσίες λόγω γλώσσας αλλά και φόβου για ρατσισμό. (Αρτινοπούλου, 2006). Πολλές φορές όμως προκύπτουν και νομικά θέματα αναφορικά με τη νομιμοποίησή της διαμονής τους στη χώρα, οπότε διατηρούν το φόβο απέλασης ή καταγγελίας στις αστυνομικές

αρχές (Sanderson, 2008. Reina, Lohman, & Maldonado, 2014). Ακόμη και στην περίπτωση που βρίσκονται νόμιμα στη χώρα όμως σε πολλές περιπτώσεις ο σύντροφος τους αφαιρεί τα προσωπικά τους έγγραφα, απειλώντας πως θα απευθυνθεί ο ίδιος στις αρχές. Ακόμη όμως και να αποκαλύψει η γυναίκα την κακοποίησή της είναι δύσκολο να εγκαταλείψει τον σύντροφό της διότι ιδίως στη χώρα μας η θεσμική υποστήριξη των αλλοδαπών θυμάτων βίας είναι ανεπαρκής. (Αρτινοπούλου, 2006).

Σε ορισμένες κουλτούρες π.χ. ανατολικού τύπου η άσκηση βίας εναντίον των γυναικών θεωρείται ενδημικό στοιχείο της παράδοσής τους. Τα εγκλήματα τιμής για παράδειγμα αφορούν συνήθως γυναίκες των οποίων η ζωή βρίσκεται σε κίνδυνο αν προσφύγουν στις αρχές για βοήθεια, ή στην υπόνοια ότι διατηρούν μια παράνομη σχέση διότι έτσι θεωρείται ότι έχουν ατιμάσει την οικογένειά τους. (Bhatti, N., Jamali, Phulpoto, Mehmood & Shaikh, 2011. Sanderson, 2008).

#### **1.4 Συνέπειες της βίας**

Οι συνέπειες της ενδοοικογενειακής βίας για τα θύματα είναι σε πολλαπλά επίπεδα. Σε σωματικό επίπεδο μπορεί να σχετίζονται με σοβαρούς τραυματισμούς, χρόνιους πόνους σε διάφορα μέρη και όργανα του σώματος, καταστολή του ανοσοποιητικού λόγω χρόνιου στρες αλλά και σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα. (Chrisler & Ferguson, 2006. WHO, 2012). Επιπλέον επηρεάζεται η αναπαραγωγική δυνατότητα της γυναίκας, καθώς μπορεί να επιχειρήσει να τερματίσει ανεπιθύμητες εγκυμοσύνες , αλλά και να υποστεί πρόωρο τερματισμό (αποβολή) εξαιτίας της κακοποίησης.

Σε ψυχολογικό επίπεδο τα θύματα χαρακτηρίζονται από χαμηλή αυτοεκτίμηση, από αίσθηση ότι δεν αξίζουν και δεν είναι δυνατόν να αγαπηθούν. μπορεί να έχουν κατάθλιψη, ενώ βρίσκονται σε μια συνεχή εγρήγορση και φόβο για επικείμενο κίνδυνο. ( Brewster, 2002. Sackett & Saunders, 2004. Τόπα, 2011). Διακατέχονται από αντιφατικά συναισθήματα που σε συνδυασμό με τους σωματικούς τραυματισμούς ,τη ντροπή και τις ενοχές που νιώθουν μπορεί να οδηγηθούν σε κοινωνική απομόνωση, χρήση ουσιών και πολύ συχνά και σε αυτοκτονία. (Ζορμπά 2011, Garcia- Moreno et al, 2008. James, 2008. Sanderson, 2008)

#### **1.5 Γιατί τα θύματα παραμένουν στην κακοποιητική σχέση**

Οι παράγοντες που αναγκάζουν τα θύματα να παραμείνουν σε μια κακοποιητική σχέση έχουν να κάνουν με κοινωνικά, συναισθηματικά, αλλά και πρακτικά ζητήματα. Η

αποκάλυψη της βίας φέρνει μαζί συναισθήματα ενοχής, ντροπής αλλά και φόβο κοινωνικού στιγματισμού, οπότε η γυναίκα παραμένει στη σχέση προκειμένου να αποσιωπήσει το γεγονός ότι υφίσταται βία. (Τόπα, 2011).

Πρακτικά ζητήματα όπως η οικονομική εξάρτηση από τον άνδρα και η έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος εξαιτίας της απομόνωσης, οδηγεί στην εγκατάλειψη της ιδέας για φυγή.

Το τραυματικό είδος του δεσμού με τον θύτη που ενδυναμώνεται σε περιόδους μεταξύ των περιστατικών όταν ο θύτης είναι ήρεμος, στοργικός και απολογητικός, σε συνδυασμό με την διχοτόμηση της προσωπικότητας του θύτη σε καλό (όταν δεν είναι βίαιος) και σε κακό άνδρα (στα μεμονωμένα περιστατικά) οδηγούν τα θύματα σε παραλυσία, αίσθηση ανεπάρκειας και καμία ικανότητα υποστήριξης του εαυτού. (James, 2008. Sanderson, 2008). Η μαθημένη αβοηθησία (Brewster, 2002), μια κατάσταση που προκύπτει από επαναλαμβανόμενες και επίπονες εμπειρίες, δίνει στο θύμα την εντύπωση ότι δε μπορεί να έχει οποιονδήποτε έλεγχο πάνω στην ίδια του τη ζωή και στο περιβάλλον του, οπότε σταδιακά θα εγκαταλείψει την ιδέα της ανεξαρτητοποίησης μέσω της φυγής. Τέλος στα παραπάνω έρχεται να προστεθεί και ο φόβος του θύματος ότι ο θύτης θα το ακολουθήσει, θα το εντοπίσει και θα κάνει κακό σ εκείνο και τα παιδιά τους. (Roberts, 2002).

## **1.6 Βία και παιδί**

Πολύ σοβαρές είναι και οι επιπτώσεις της ενδοοικογενειακής βίας και στα παιδιά. Τα παιδιά που είναι μάρτυρες τέτοιων περιστατικών μπορούν να αναπτύξουν σοβαρά αναπτυξιακά και ψυχολογικά προβλήματα καθώς και παραβατικές ή επιθετικές συμπεριφορές. (De Benedictis et al., 2004). Μπορούν να εμφανίσουν προβλήματα προσαρμογής και αγχώδεις διαταραχές, χαμηλές επιδόσεις στο σχολείο και χαμηλές κοινωνικές δεξιότητες (Roberts, 2002. García-Moreno et al., 2005). Τα παιδιά μπορεί να κακοποιούνται επίσης οι μητέρες τους, οι οποίες κακοποιούνται από το σύντροφο. Στις πιο σοβαρές μακροχρόνιες συνέπειες ανήκει το γεγονός ότι ιδίως τα αγόρια είναι πολύ πιθανό να αναπτυξιακά και ψυχολογικά προβλήματα καθώς και παραβατικές ή επιθετικές συμπεριφορές χρησιμοποιώντας επίσης τη βία για να τονώσουν την αυτοεκτίμησή τους. (Τόπα, 2011), ενώ τα κορίτσια αντίστοιχα έχουν σοβαρές πιθανότητες να εμπλακούν σε κακοποιητικές σχέσεις.

## 1.7 Ο ελληνικός νόμος για την ενδοοικογενειακή βία

Από τον Οκτώβριο του 2006 υπάρχει στην ελληνική νομοθεσία ο νέος νόμος για την ενδοοικογενειακή βία. Μεταξύ άλλων ο νόμος προβλέπει ποινή για την περίπτωση που ασκηθεί βία ενόπιον ανήλικου μέλους της οικογένειας ή και στο ίδιο το ανήλικο μέλος με στόχο τον σωφρονισμό, ποινή για τον βιασμό μέσα στο γάμο, ενώ προβλέπεται και η απομάκρυνση του θύτη από την οικογενειακή στέγη ως περιοριστικός όρος. Επίσης εισάγει και το θεσμό της ποινικής διαμεσολάβησης ενόπιον του εισαγγελέα και εφόσον συναινέσουν θύτης και θύμα.

Ο νόμος περιέχει όμως κάποιες ασάφειες και ελλείψεις καθώς δεν προβλέπεται για παράδειγμα καμία αποζημίωση για τις οικονομικά εξαρτημένες γυναίκες, οι οποίες κατά συνέπεια δε θα δεχτούν τον εγκλεισμό του συζύγου στη φυλακή, ενώ ασάφειες στις εννοιοδοτήσεις των όρων π.χ. η έννοια της συνοίκησης, επιφέρουν επιπλέον δυσκολίες στην εφαρμογή του (Στεφανίδου, 2010). Ο νόμος φαίνεται να προσανατολίζεται περισσότερο στη διάσωση του θεσμού της οικογένειας παρά στην ουσιαστική προστασία των θυμάτων, αφού για παράδειγμα το βάρος για την απόδειξη της κακοποίησής τους εξακολουθούν να φέρουν τα θύματα, ενώ δεν δίνεται η δέουσα έμφαση στην σημαντικότητα της πρόληψης της ενδοοικογενειακής βίας (Γούλιανου, 2008)

## 1.8 Τρόποι παρέμβασης και πρόληψης

Σχετικά με τις παρεμβάσεις αντιμετώπισης της βίας σε ατομικό επίπεδο, αναφέρουμε ενδεικτικά ότι είναι καταρχήν σημαντικό τα θύματα να ενδυναμωθούν. Είναι καλό να υποστηριχθούν στην έκφραση των αρνητικών συναισθημάτων όπως θυμός, οργή, ματαίωση, φόβος κλπ και να τονωθεί η αυτοπεποίθηση, η προσωπική αξία και ο αυτοσεβασμός τους. (Χαρίτου-Φατούρου, 2008) με στόχο την παγίωση της αυτονομίας τους, την υγιή επανασύνδεσή τους με τον σωματικό τους εαυτό και την ανάπτυξη της εσωτερικής ηρεμίας και ισορροπίας (Allen & Wozniak, 2011). Αυτό θα τονώσει την διεκδικητικότητά τους και τον επαναπροσδιορισμό του στερεοτυπικού αξιακού τους συστήματος και του ρόλου τους, προκειμένου να αναπτύξουν νέες στρατηγικές αντιμετώπισης των προβλημάτων τους. (Israeli & Santor, 2000).

Από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας- WHO (2012) προτείνεται σε επίπεδο υπηρεσιών να υπάρχουν πρώιμες παρεμβάσεις για οικογένειες που έχουν υψηλό ποσοστό επικινδυνότητας για άσκηση βίας π.χ. όταν ο πατέρας ασκεί ήδη βία στη μητέρα, υπάρχει

κίνδυνος επέκτασης της βίας και στο παιδί. Κατά συνέπεια υπάρχει ο κίνδυνος να είναι το ίδιο δυνητικός κακοποιητής αργότερα στη ζωή του (Chrisler & Ferguson, 2006).

Επιπλέον είναι σημαντικό να διευκολύνεται η πρόσβαση των θυμάτων και των παιδιών τους στις κατάλληλες υπηρεσίες, όπου όμως το προσωπικό θα εκπαιδεύεται και θα υποστηρίζεται συστηματικά, ενώ οι ανθρώπινοι και φυσικοί πόροι των υπηρεσιών θα ενισχύονται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητά τους.

Σε κοινωνικό και πολιτειακό επίπεδο θα πρέπει να προωθείται περισσότερο μέσω MME και διαφήμισης η ευαισθητοποίηση γύρω από την υπάρχουσα νομοθεσία, ενώ θα πρέπει να υπάρχει καλύτερος συντονισμός πολιτείας και θεσμών προκειμένου να γίνουν δράσεις με στόχο την κοινωνική αλλαγή.

Τέλος το νομικό πλαίσιο θα πρέπει να αναδιαμορφώνεται ώστε να ενδυναμώνονται τα δικαιώματα των γυναικών σε σχέση με θέματα διαζυγίου, επιμέλειας των παιδιών κλπ, ενώ η αστυνομία και οι δικαστικοί λειτουργοί θα πρέπει να εκπαιδεύονται σε θέματα ενδοοικογενειακής βίας προκειμένου να μην υποτιμούν την κρισιμότητα του φαινομένου, αλλά και να βελτιώνουν την εφαρμογή της υπάρχουσας νομοθεσίας. ( Γούλιαρου, 2008. de Benedictis et al.,2004. García-Moreno et al., 2005. WHO, 2012).

Σε επίπεδο καθαρά πρόληψης είναι πολύ σημαντική η διάσταση της ευαισθητοποίησης. Στην πρωτογενή πρόληψη είναι σημαντικό να γίνεται ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού, ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν τα διαφορετικά είδη ενδοοικογενειακής βίας, όπως επίσης είναι σημαντικό να ενημερώνονται για την ύπαρξη των κατάλληλων δομών μέσω της διαφήμισης και των MME γενικότερα. Οι Chrisler & Ferguson (2006) θεωρούν ότι η ευαισθητοποίηση θα έπρεπε να είναι αναπόσπαστο κομμάτι του εκπαιδευτικού συστήματος γενικότερα και θα έπρεπε να εκτείνεται από τα αναλυτικά προγράμματα των πρώτων σχολικών τάξεων, τα προγράμματα προσανατολισμού για φοιτητές , μέχρι και σε τμήματα ανώδυνου τοκετού. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα στα σχολεία θα βοηθούσαν σημαντικά στο ανασχηματισμό της κοινωνικής νόρμας γύρω από την ενδοοικογενειακή βία.( Jakobsson, von Borgstede, Krantz, Spak, & Hensing, 2013). Ταυτόχρονα σύμφωνα με τους Jakobsson et al. (2013) η βελτίωση των δομών κοινωνικής στήριξης σε επίπεδο οργάνωσης αλλά και συνεργασίας, θα μπορούσε να προσφέρει αποτελεσματικότερη εποπτεία των δράσεων πρόληψης και άρα την κατανομή τους σύμφωνα με τις υπάρχουσες ανάγκες.

## 2. Τηλεφωνική συμβουλευτική

### 2.1 Πλεονεκτήματα τηλεφωνικής συμβουλευτικής για τον καλούντα

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να παραθέσουμε τα βασικά χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής συμβουλευτικής και να περιγράψουμε πώς αυτά αποτελούν ενισχυτικούς παράγοντες στο να επιλέξει κάποιος αυτό το είδος συμβουλευτικής προκειμένου να αναζητήσει βοήθεια.

Βασικό χαρακτηριστικό της τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι *η ευκολία και η αμεσότητα πρόσβασης στην παρεχόμενη υπηρεσία*. Ο καλούντας έχει τη δυνατότητα να ζητήσει βοήθεια οποιαδήποτε στιγμή το αποφασίσει ο ίδιος (Dunkley & Whelan, 2006b). Δε χρειάζεται να μετακινηθεί από το σπίτι του ή, σε περίπτωση κρίσης, ακόμη και από το σημείο όπου συμβαίνει το επεισόδιο, καλώντας για παράδειγμα από το κινητό του τηλέφωνο. Επίσης στο βαθμό που αυτό προβλέπεται στη λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής, δε χρειάζεται να αναμείνει τις ώρες γραφείου, αλλά μπορεί να καλέσει οποιαδήποτε στιγμή μέσα στο 24ωρο, δεδομένου ότι ιδίως για τις περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας, τα περιστατικά δε συμβαίνουν συνήθως σε «ώρες γραφείου», αλλά σε οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας και κυρίως νυκτερινές ώρες ή αργίες (James, 2008). Δίνεται λοιπόν στον καλούντα η ευκαιρία να έχει μια άμεση ανταπόκριση στο αίτημά του για βοήθεια.

Επιπλέον η τηλεφωνική συμβουλευτική έχει τη δυνατότητα να προσφέρει υπηρεσίες ακόμα και *σε απομονωμένους πληθυσμούς*. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να έχουν πρόσβαση σε συμβουλευτικές υπηρεσίες άνθρωποι που κατοικούν σε γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές π.χ. νησιά και η μετακίνησή τους σε κάποιο αστικό κέντρο είναι δύσκολη (James, 2008), εφόσον στον τόπο τους δεν προβλέπεται η ύπαρξη κάποιας αντίστοιχης συμβουλευτικής υπηρεσίας. Επιπλέον στην ίδια κατηγορία μπορεί να ανήκουν ηλικιωμένοι άνθρωποι, άνθρωποι με αγοραφοβία, αλλά και άτομα με κινητική αναπηρία (Coman, Burrows, & Evans, 2001. Taylor & Furlonger, 2001).

Η τηλεφωνική συμβουλευτική είναι μια υπηρεσία, η οποία *είναι ιδιαίτερα οικονομική (αστική χρέωση) ή και ανέξοδη (χωρίς χρέωση) για τον καλούντα* (Christogiorgos, Vassilopoulou, Florou, Xydu, Dounou, Vgenopoulou & Tsiantis, 2010), αλλά και για την πολιτεία, αφού μικρός αριθμός συμβούλων καλύπτει συνήθως μεγάλο εύρος πληθυσμού π.χ. με τις τηλεφωνικές γραμμές κρατικής εμβέλειας. Υπάρχουν βέβαια και περιπτώσεις όπου οι



τηλεφωνικές γραμμές στελεχώνονται κατεξοχήν ή αποκλειστικά από εθελοντές. (James, 2008). Η τηλεφωνική συμβουλευτική λοιπόν μπορεί να είναι μια αποτελεσματική λύση αντιμετώπισης προβλημάτων και κρίσεων για ανθρώπους χαμηλότερου κοινωνικο-οικονομικού status, οι οποίοι έχουν εξίσου ή και ακόμη περισσότερη ανάγκη από συμβουλευτικές υπηρεσίες σε σχέση με ανθρώπους τις μεσαίας αστικής τάξης που θα μπορούσαν ίσως να αντέξουν οικονομικά και μία δια ζώσης συμβουλευτική. (Coman et al., 2001)

Επιπλέον ενισχυτικό στοιχείο είναι *η δυνατότητα διασύνδεσης ή και άμεσης παραπομπής*. Εφόσον ο τηλεφωνικός σύμβουλος το κρίνει απαραίτητο, έχει τη δυνατότητα να ενημερώσει τον καλούντα για την ύπαρξη υπηρεσιών, στις οποίες μπορεί να απευθυνθεί προκειμένου να αντιμετωπίσει αυτό που του συμβαίνει, ή ακόμη και να μεσολαβήσει, προκειμένου να κινητοποιηθούν οι κατάλληλες υπηρεσίες για την αντιμετώπιση της κρίσης ή του προβλήματος. Σε περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας μπορεί για παράδειγμα να ενημερώσει ή να κατευθύνει (συνήθως) τη γυναίκα στο να φτάσει και να φιλοξενηθεί σε κάποιο ξενώνα.

*Η διατήρηση της ανωνυμίας του καλούντα* είναι καθοριστική στο να καθιστά την τηλεφωνική συμβουλευτική βοηθητική. Σε αρκετές περιπτώσεις ο άνθρωπος σε κρίση ζει σε μικρή κοινωνία και πρέπει να καταφύγει στις τοπικές υπηρεσίες προκειμένου να βοηθηθεί, νιώθοντας πολλές φορές απειλούμενος ότι θα διαρρεύσουν πληροφορίες για τη ζωή του. Με την τηλεφωνική γραμμή όμως, έχει την ευκαιρία να ζητήσει βοήθεια, απαλλαγμένος από το φόβο αυτό (Coman et al, 2001).

Ταυτόχρονα η ανωνυμία μειώνει την αμφιθυμία του καλούντα για το αν θα πρέπει να μιλήσει ή όχι ( Reese et al, 2006), τον διευκολύνει δηλαδή να μιλήσει πιο ελεύθερα και χωρίς αναστολές για τις ανησυχίες του. Πολλές φορές ιδίως μετά από τραυματικό γεγονός το άτομο μπορεί να έχει συναισθήματα ενοχής, ντροπής και ευθύνης για αυτό που του συνέβη και το να μιλήσει για αυτό μπορεί να το αντιληφθεί σαν αδυναμία και τρωτότητα (James, 2008). Η διατήρηση της ανωνυμίας του και ο ανεπίσημος διάλογος με τον σύμβουλο συχνά στον ενικό και με χρήση του μικρού ονόματος εκατέρωθεν όμως του παρέχει την ασφάλεια ότι δεν θα χρειαστεί να αισθανθεί την ντροπή που θα αισθανόταν ενδεχομένως σε μία δια ζώσης συμβουλευτική συνάντηση (Reese et al, 2006).

Ενδιαφέρον στοιχείο αποτελεί όμως και *η ανωνυμία του συμβούλου*. Το γεγονός ότι ο καλούντας δεν έχει οπτική επαφή με τον σύμβουλο και δε γνωρίζει σε ποιον ακριβώς απευθύνεται, του δίνει το πλεονέκτημα να μπορεί να προβάλλει στον σύμβουλο μια

εξιδανικευμένη άποψη για το ποιος είναι ο άνθρωπος που τον βοηθά (James, 2008). Η θετική αυτή μεταβίβαση μπορεί ως ένα βαθμό να βοηθήσει τον καλούντα να κάνει θετικές αλλαγές, διότι στον σύμβουλο δεν προβάλλονται μόνο τα θετικά στοιχεία που θα ήθελε ο συμβουλευόμενος, αλλά και αυτά που έχει ανάγκη. Ενδιαφέρον έχει η άποψη των Christogiorgos et al. (2010) που αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι η θετική προδιάθεση του καλούντα απέναντι στον σύμβουλο επηρεάζεται από την αμεσότητα και τη φροντίδα με την οποία εκείνος ανταποκρίνεται στο κάλεσμά του, στην κλήση του δηλαδή. Από ψυχαναλυτική άποψη το κουδούνισμα του τηλεφώνου συμβολίζει το κλάμα του παιδιού που αναζητά άμεση ανταπόκριση και ανακούφιση, ενώ η φωνή του συμβούλου αναπαριστά τη «μητέρα» που θα προσπαθήσει να καλύψει άμεσα την ανάγκη του και είναι εκεί για να αντέξει τη σφοδρότητα των συναισθημάτων και την ένταση των σκέψεων του ανθρώπου που βρίσκεται σε κρίση.

Η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου δίνει τέλος στον καλούντα *μια αίσθηση ελέγχου*. Η αναζήτηση βοήθειας δεν είναι πάντα αυτονόητα εύκολη και πολλές φορές τα θύματα τραυματίζονται για δεύτερη φορά ή αισθάνονται ταπείνωση από γραφειοκρατικές διαδικασίες που μπορεί να προβλέπονται κατά τη δια ζώσης επαφή τους με τις αντίστοιχες υπηρεσίες, στις οποίες απευθύνονται. (James, 2008). Κατά την τηλεφωνική συνάντηση όμως ο καλούντας έχει τον απόλυτο έλεγχο της συνάντησης, καθώς εκείνος επιλέγει πότε θα κάνει ή πότε θα τερματίσει την κλήση. Επειδή δεν υπάρχει οπτική επαφή και κατά συνέπεια δεν μπορεί κανείς να διακρίνει στοιχεία που φανερώνουν το κοινωνικό status π.χ. την ενδυμασία, ο καλούντας νιώθει λιγότερο φοβισμένος και πιθανόν όχι τόσο κατώτερος από τον σύμβουλο. Επιπλέον στοιχεία που θα μπορούσαν να φοβίσουν τον καλούντα όπως για παράδειγμα η ύπαρξη πτυχίων στον τοίχο ενός γραφείου συμβουλευτικής ως σύμβολο ισχύος, δεν υφίστανται και άρα ελαχιστοποιείται η πιθανή αίσθηση φόβου απέναντι και στον ίδιο τον σύμβουλο (Coman et al, 2001. Reese et al, 2006). Την αίσθηση ελέγχου της κατάστασης μπορεί να ενισχύσει επίσης η ιδιωτικότητα και η οικειότητα που βιώνει ο καλούντας από το ασφαλές (ως προς τον άγνωστο σύμβουλο) περιβάλλον του σπιτιού του, καθώς βοηθιέται στο να απομυθοποιήσει την επιστημότητα της θεραπείας και να εκφραστεί ενδεχομένως πιο ελεύθερα. (Reese et al, 2006). Η οικειότητα ενισχύεται επίσης διότι ο καθένας μιλάει ουσιαστικά κατευθείαν στο αφτί του άλλου, δίνοντας έτσι μια ιδιαίτερη αίσθηση ασφάλειας και εμπιστοσύνης (Goss & Anthony, 2003).

## 2.2 Δυσκολίες τηλεφωνικής συμβουλευτικής για τον σύμβουλο

Πέρα από τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει για τον συμβουλευόμενο η τηλεφωνική συμβουλευτική, είναι σημαντικό στο σημείο αυτό να εξετάσουμε και τα χαρακτηριστικά που την καθιστούν απαιτητική διαδικασία για τον επαγγελματία.

Βασικό χαρακτηριστικό που δυσχεραίνει τη δουλειά του συμβούλου είναι η *έλλειψη της φυσικής παρουσίας του συμβουλευόμενου*. Ο σύμβουλος δεν έχει στη διάθεσή του βασικά στοιχεία, τα οποία συνδράμουν στο σχηματισμό μιας γενικότερης εικόνας για την κατάσταση στην οποία βρίσκεται ο συμβουλευόμενος όπως για παράδειγμα την εξωτερική εικόνα (εμφάνιση), τη στάση του σώματος, την ύπαρξη βλεμματικής επαφής κλπ. Έτσι ο σύμβουλος θα πρέπει να αρκестεί μόνο στις λεκτικές πληροφορίες που συγκεντρώνει από τον συμβουλευόμενο προκειμένου να αξιολογήσει και να ανταποκριθεί στο αίτημά του (Baron & Cohen, 1982. McLennan et al., 1994. McNamara & Gillies, 2003). Ταυτόχρονα όμως η αποδοτικότητά του σχετίζεται με την ακρίβεια, με την οποία ο σύμβουλος αντιλαμβάνεται το πρόβλημα και τις ανάγκες του καλούντα. (McLennan et al., 1994)

Η έλλειψη βλεμματικής επαφής εντείνει την προσπάθεια του συμβούλου για όσο το δυνατόν πιο πολλή συγκέντρωση, ενεργητική ακρόαση και αξιοποίηση του τόνου και της έντασης της φωνής του συμβουλευόμενου. Αυτό ενέχει επίσης τη δυσκολία ότι άλλοι, εξωτερικοί ήχοι ή θόρυβοι μπορεί να δυσχεράνουν την επικοινωνία ή ακόμη και να εξάψουν τη φαντασία του συμβούλου για το πού μπορεί να βρίσκεται ο συμβουλευόμενος και ποιες είναι πραγματικά οι συνθήκες που επικρατούν την ώρα της κλήσης (Christogiorgos et al, 2010). Αντίστοιχα οι σιωπές δυσκολεύουν επίσης τον σύμβουλο, ο οποίος δεν είναι σε θέση να αξιολογήσει, τι ακριβώς σημαίνει η σιωπή ή την ανάγκη που μπορεί να κρύβεται πίσω από τη σιωπή του καλούντα τη δεδομένη στιγμή της κλήσης και μπορεί να ανησυχεί πως κάτι του συμβαίνει, ιδίως στην περίπτωση που ο καλούντας βρίσκεται σε κρίση.

Η Hunt (1993) αναφέρει επίσης ότι η ακρόαση χρειάζεται να είναι με τόση συγκέντρωση και τόσο έντονη που κάποιοι σύμβουλοι αισθάνονται ότι ιδίως σε περιπτώσεις κρίσης ο καλούντας βρίσκεται τόσο πολύ «μέσα στο αφτί ή μέσα στο κεφάλι τους (σελ. 281) που τους είναι πολύ πιο δύσκολο να αποφορτιστούν απ ό τι θα ήταν σε μια δια ζώσης συμβουλευτική συνάντηση.

Στην τηλεφωνική συμβουλευτική ο επαγγελματίας αισθάνεται ότι *δεν έχει τον έλεγχο της κατάστασης* (McNamara & Gillies, 2003). Ο καλούντας μπορεί να τερματίσει την κλήση ανά πάσα στιγμή και χωρίς προειδοποίηση. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει στον σύμβουλο

αισθήματα θυμού ή και αβοηθησίας απέναντι στην κατάσταση, ενοχών που δεν μπόρεσε να βοηθήσει ιδίως στην περίπτωση που ο καλούντας είναι ανήλικος, τα οποία όμως μπορεί να μετατραπούν σε απογοήτευση και εχθρικότητα (Christogiorgos et al, 2010).

Ο σύμβουλος εργάζεται στην τηλεφωνική γραμμή *κάτω από πίεση χρόνου*. Θα πρέπει σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα και συνήθως σε ένα και μοναδικό τηλεφώνημα να αντλεί τις πληροφορίες που χρειάζεται και να αποφασίζει σε πραγματικό χρόνο ποιος είναι ο ενδεδειγμένος τρόπος αντίδρασης στα λεγόμενα του καλούντα, καθώς και να συζητήσει μαζί του εναλλακτικές λύσεις μη έχοντας πολλές φορές προλάβει να συγκεντρώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες για το τι ακριβώς συμβαίνει στον καλούντα (Baron & Cohen, 1982. Bobevski & McLennan, 1998. McLennan et al., 1994)). Εάν σ αυτό προστεθεί και το επιτακτικό πολλές φορές αίτημα από τον καλούντα σε κρίση για την εξεύρεση λύσης, κάποιοι σύμβουλοι αισθάνονται ότι γίνονται πολύ πιο κατευθυντικοί στη συζήτηση απ όσο θα έπρεπε, ενώ σε σχέση με μια επείγουσα δια ζώσης συμβουλευτική συνάντηση, αισθάνονται σοβαρότερο πάνω τους τον αντίκτυπο ενός τηλεφωνήματος σε κρίση (Hunt, 1993).

Η φύση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής δεν επιτρέπει στο σύμβουλο να έχει κάποιο *feedback σχετικά με την εξέλιξη του περιστατικού*. Μετά το τέλος της κλήσης, το οποίο μπορεί να έχει αποφασιστεί από τον καλούντα και μάλιστα ξαφνικά, δεν αφήνει στον σύμβουλο το περιθώριο να ελέγξει την πορεία του καλούντα μέσα στο επεισόδιο της κρίσης, αλλά ούτε και του επιτρέπει να παρακολουθήσει τυχόν συμπεριφορικές αλλαγές στον τρόπο που αντιμετωπίζει τα πράγματα μέσω κάποιου επόμενου follow-up. Αυτό μπορεί πολλές φορές να προκαλέσει ματαίωση και απογοήτευση στον σύμβουλο (Baron & Cohen, 1982. Christogiorgos et al, 2010. McNamara & Gillies, 2003), το οποίο του στερεί κατά συνέπεια την ευκαιρία να επανορθώσει σε κάποιους ενδεχομένως λάθος- κατά τη γνώμη του- αρχικούς χειρισμούς και αυξάνει άρα το άγχος και την αγωνία του συμβούλου σε σχέση με την εξέλιξη του περιστατικού. Η αγωνία του συμβούλου αυξάνεται ακόμη περισσότερο όταν στις πραγματικές αυτές καταστάσεις κρίσης, διακρίνει έντονη την απόγνωση του καλούντα (Hunt, 1993) και μπορεί να υποπτεύεται και πιθανό κίνδυνο της ζωής του ίδιου ή και τρίτων (Bobevski & McLennan, 1998), τον οποίο όμως δεν είναι σε θέση να ελέγξει, ή να επιδιώξει εκ νέου επαφή με τον καλούντα, προκειμένου να διαπιστώσει ότι είναι ασφαλής.

## 2.3 Συμβουλευτικές παρεμβάσεις

Προκειμένου να μπορέσει να προσφερθεί αποτελεσματική βοήθεια στον καλούντα, η συμβουλευτική διαδικασία είναι σημαντικό να περιλαμβάνει κάποια συγκεκριμένα στάδια, που έχουν να κάνουν κυρίως με την παρέμβαση στην κρίση και ακολουθούν το μοτίβο πρόβλημα-δυνατότητες επιλογών- πλάνο (Ingram et al., 2007).

Ο σύμβουλος θα πρέπει αρχικά να κάνει μια *πρώτη ψυχολογική επαφή* με το θύμα. Αυτό σημαίνει ότι προσπαθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα να εδραιώσει με το θύμα μια σχέση αποδοχής, σεβασμού, ενσυναίσθησης, αυθεντικότητας και εμπιστοσύνης, προκειμένου να διευκολύνει το θύμα να εκφραστεί (. James, 2008. Gilat & Rosenau, 2001), αλλά ταυτόχρονα θα πρέπει να παραμένει ήρεμος, ψύχραιμος και σταθερός απέναντι στους τρόπους αντίδρασης του θύματος.

Στη συνέχεια είναι σημαντικό να *καθοριστεί με ακρίβεια το πρόβλημα*. Οι Bobevski et al. (1997) θεωρούν ότι τα παραπάνω χαρακτηριστικά δεν επαρκούν, εάν ο σύμβουλος δεν έχει ενεργητικό ρόλο στη δόμηση και τη διαχείριση της τηλεφωνικής συνεδρίας, προσπαθώντας να διαχειριστεί τις πληροφορίες με τρόπο που να αποκτήσει όσο γίνεται πιο σαφή εικόνα του προβλήματος. Αξιοποιώντας κατάλληλες τεχνικές π.χ. διάφορους τύπους ερωτήσεων, θα πρέπει να αξιολογήσει την ανάγκη του θύματος για πληροφόρηση και καθοδήγηση, εστιάζοντας περισσότερο στις άμεσες, πρακτικές δυσκολίες που προκύπτουν.

Επόμενο βήμα είναι το να διασφαλιστεί *η ασφάλεια και η υποστήριξη του θύματος*. Ο σύμβουλος πρέπει να ανταποκριθεί με αμεσότητα στο αίτημα του θύματος προκειμένου να διασφαλίσει ότι το θύμα δεν κινδυνεύει από το θύτη, είτε επειδή μένει ακόμη μαζί του, είτε επειδή ο θύτης μπορεί να το εντοπίσει. (Roberts & Roberts, 2005). Είναι όμως εξίσου σημαντικό ο σύμβουλος να διερευνήσει επαρκώς τις πιθανές αυτοκτονικές τάσεις του θύματος. Οι κακοποιημένες γυναίκες αναπτύσσουν κάποιες φορές θετικές, κάποιες φορές όμως και αρνητικές π.χ. αυτοκαταστροφικές στρατηγικές αντιμετώπισης της κατάστασης που βιώνουν. (Sanderson, 2008). Ως εκ τούτου ο σύμβουλος θα πρέπει ξεκάθαρα να ρωτήσει το θύμα για τις προθέσεις του αν υποπτεύεται κάτι τέτοιο, αλλά και να διερευνήσει την ενδεχόμενη ύπαρξη υποστηρικτικού πλαισίου, το οποίο θα μπορούσε να συνδράμει στην ασφάλεια του θύματος. Η αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας του θύματος βοηθά εξάλλου στο να μην υποτιμάται η σοβαρότητα των περιστατικών και αυξάνει την αίσθηση ελέγχου του θύματος (James, 2008. Seeley & Plunkett, 2002)

Οι παρεμβάσεις του συμβούλου μπορούν να περιλαμβάνουν επίσης *τη διερεύνηση των εναλλακτικών λύσεων και την κατάστροση σχεδίων* (James, 2008). Ο σύμβουλος μπορεί να προτείνει στον καλούντα εναλλακτικές, οι οποίες όμως διερευνώνται με ρυθμό και τρόπο που δε θα μοιάζει απειλητικός για το θύμα, αλλά θα δίνουν την αίσθηση ότι είναι τελικά επιλογές του θύματος και όχι του συμβούλου. Στο σημείο αυτό χρειάζεται η γνώση του συμβούλου για πιθανές πηγές βοήθειας αλλά και πρακτικές συμβουλές ώστε το θύμα να νιώσει ασφαλής στο να δεσμευτεί στην πραγματοποίησή τους. (Busch & Valentine, 2000. Bobevski et al, 1997. Roberts & Roberts, 2005).

Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη στον προβληματισμό μας όλο το παραπάνω θεωρητικό, πλαίσιο προκύπτει κατά συνέπεια το ερευνητικό ερώτημα, η παρούσα έρευνα επιδιώκει να διερευνήσει, ποια οι εμπειρία και οι αντιλήψεις των επαγγελματιών στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης αναφορικά με την ενδοοικογενειακή βία. Συγκεκριμένα η ερευνητική εργασία επιχειρεί να διερευνήσει τον τρόπο που οι σύμβουλοι των τηλεφωνικών γραμμών νοσηματοδοτούν το έργο τους, ποια είναι η δική τους οπτική, οι δικές τους αντιλήψεις και εμπειρίες μέσα από αυτή τη δουλειά σε σχέση με την ενδοοικογενειακή βία.

### **3. Μεθοδολογία**

#### **3.1 Ποιοτική έρευνα**

Η παρούσα έρευνα υιοθετεί την ποιοτική μεθοδολογία. Η ποιοτική έρευνα επιχειρεί μεταξύ άλλων να παράγει επιστημονική γνώση γύρω από τα νοήματα, δηλαδή τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται την κοινωνική πραγματικότητα και το πώς βιώνουν τα γεγονότα. Δεν ενδιαφέρει τόσο η σχέση αιτίου- αποτελέσματος για τα πράγματα, όσο κυρίως η ποιότητα και η βιωμένη εμπειρία των ατόμων, δηλαδή τα συναισθήματα, οι σκέψεις και οι αντιλήψεις που τη διαμορφώνουν. Δεν έχει άρα τόση σημασία να εντοπίσει ο ερευνητής το τι πραγματικά συμβαίνει, ποια δηλαδή είναι τα αντικειμενικά γεγονότα στον κοινωνικό κόσμο, αλλά να καταφέρει να μπει όσο το δυνατόν περισσότερο στη θέση του υποκειμένου που ερευνάται, να δει τον κοινωνικό κόσμο μέσα από τη δική του οπτική (Willig, 2013), να κατανοήσει όσο το δυνατόν βαθύτερα τα νοήματα που αποδίδει το υποκείμενο στον κοινωνικό κόσμο και πώς διαμορφώνεται το πλαίσιο μέσα στο οποίο δημιουργούνται τα νοήματα αυτά (Ιωσηφίδης, 2008). Στόχος είναι δηλαδή να παραχθεί γνώση γύρω από το πώς είναι να έχει κανείς τη συγκεκριμένη αυτή εμπειρία στην κοινωνική του πραγματικότητα.

## 3.2 Δείγμα

Η διερεύνηση στην ποιοτική έρευνα χαρακτηρίζεται από βάθος, αμεσότητα και προσωπική εμπλοκή του ερευνητή, ο οποίος θεωρεί τους συμμετέχοντες στην έρευνας όχι ως «δεξαμενή» άντλησης πληροφοριών προς επεξεργασία, αλλά ως ερευνητικούς συνεργάτες, μαζί με τους οποίους συνδιαμορφώνονται τα πλαίσια επικοινωνίας, στα οποία παράγονται τα νοήματα και οι αναπαραστάσεις της κοινωνικής πραγματικότητας (Ιωσηφίδης, 2008).

Σε αντίθεση με τις ποσοτικές διαδικασίες έρευνας, την ποιοτική έρευνα δεν ενδιαφέρει η συγκέντρωση ενός μεγάλου αριθμού δείγματος, εφόσον δεν πρόκειται να ακολουθηθούν διαδικασίες γενίκευσης των αποτελεσμάτων στον υπόλοιπο πληθυσμό υπό την έννοια της αντιπροσωπευτικότητας με το τέλος της ερευνητικής διαδικασίας (Ιωσηφίδης, 2008). Στην παρούσα έρευνα ακολουθήθηκε κατά συνέπεια η σκόπιμη δειγματοληψία, καθώς θέλαμε να μελετήσουμε ομάδα ανθρώπων με το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό του να εργάζονται σε τηλεφωνική γραμμή στήριξης που να δέχεται τηλεφωνήματα σχετικά με ενδοοικογενειακή βία.

Το μέγεθος του δείγματος δεν καθορίστηκε εκ των προτέρων για δύο βασικούς λόγους: στην ποιοτική έρευνα δεν υπάρχουν σταθεροί κανόνες που να προκαθορίζουν το μέγεθος του δείγματος, ωστόσο η επαναληψιμότητα της προσλαμβανόμενης πληροφορίας μπορεί να αποτελέσει ένδειξη για τον κορεσμό του δείγματος, ότι δηλαδή δεν μαθαίνουμε κάτι καινούριο ως προς το θέμα που εξετάζουμε (Mason, 1996).

Επιλέχθηκαν λοιπόν δύο τηλεφωνικές γραμμές, στοιχεία για τις οποίες παραθέτουμε στη συνέχεια. Ενισχυτικό κριτήριο υπήρξε το ότι τα χαρακτηριστικά της εθνικής εμβέλειας και της 24ωρης υπηρεσίας, πέρα από το ότι ήταν κοινά χαρακτηριστικά των δύο υπηρεσιών, ενθάρρυναν τη σκέψη ότι ίσως να απασχολείται και περισσότερο προσωπικό, άρα θα μπορούσαμε να έχουμε έναν ικανό αριθμό συμμετεχόντων 10-12.

Ταυτόχρονα η εθνική εμβέλεια, η 24ωρη λειτουργία καθώς και οι δωρεάν κλήσεις, ίσως και να παρείχαν στους επαγγελματίες μια ευρύτερη γκάμα τηλεφωνικών εμπειριών, πράγμα που ίσως και να εμπλούτιζε με κάποιον τρόπο το υλικό που θα συγκεντρώναμε.

### 3.2.1 Οι τηλεφωνικές γραμμές

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να παραθέσουμε κάποιες σύντομες πληροφορίες για τις δύο τηλεφωνικές γραμμές, στις οποίες απευθυνθήκαμε για να εντοπίσουμε το δείγμα για την έρευνά μας.

Η μία τηλεφωνική γραμμή είναι μια υπηρεσία που εποπτεύεται από αυτοτελή δημόσια δομή και αποτελεί μέρος ενός ολοκληρωμένου δικτύου υπηρεσιών πρόληψης και αντιμετώπισης βίας κατά των γυναικών. Στόχος της τηλεφωνικής γραμμής είναι η αντιμετώπιση και καταπολέμηση κάθε μορφής βίας κατά των γυναικών, καθώς και η υποστήριξη των θυμάτων. Παρέχει άμεση συμβουλευτική στήριξη σε θύματα βίας σε 24ωρη βάση και σε εθνική εμβέλεια και οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι δωρεάν. Απευθύνεται σε γυναίκες που έχουν υποστεί οποιοδήποτε είδος βίας π.χ σωματική, οικονομική, ψυχολογική, βιασμό ή απόπειρα βιασμού, σεξουαλική παρενόχληση στην εργασία, trafficking. Επιπλέον απευθύνεται και σε πολίτες που χρειάζονται οποιαδήποτε ενημέρωση σχετικά με θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης της βίας κατά των γυναικών.

Η δεύτερη τηλεφωνική γραμμή αποτελεί υπηρεσιακή μονάδα που εποπτεύεται από φορέα ΝΠΔΔ. Η γραμμή είναι υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης εθνικής εμβέλειας για την παροχή επείγουσας ψυχολογικής και κοινωνικής στήριξης σε άτομα και οικογένειες που βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ψυχολογικής και κοινωνικής ανάγκης. Η υπηρεσίες της γραμμής απευθύνονται μεταξύ άλλων σε άτομα, οικογένειες και ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες που βρίσκονται σε κάποιας μορφής κρίση ή σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης, σε θύματα ενδοοικογενειακής βίας και άλλων πράξεων βίας, σε θύματα trafficking κλπ. Η γραμμή λειτουργεί σε 24ωρη βάση και οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι δωρεάν.

Είναι σημαντικό επίσης να διευκρινιστεί ότι και οι δύο γραμμές έχουν σα βασικό χαρακτηριστικό την παρέμβαση στην κρίση και τα τηλεφωνήματα είναι τύπου one-off χωρίς τη δυνατότητα επαναληπτικής συνεδρίας (follow-up), παρά μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, οι οποίες συμβαίνουν σπάνια.

### 3.2.2 Χαρακτηριστικά δείγματος

Το δείγμα μας διαμορφώθηκε ως εξής: στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 10 επαγγελματίες από τις τηλεφωνικές γραμμές (8 από τη μία και 2 από τη δεύτερη). Από τους 10 επαγγελματίες οι 8 ήταν γυναίκες και οι 2 άνδρες. Το ηλικιακό επίπεδο κυμάνθηκε από 32-42 έτη με μέσο όρο ηλικίας τα 38,4 έτη. Οι ειδικότητές τους ήταν 7 κοινωνικοί λειτουργοί, 2 ψυχολόγοι και 1 κοινωνιολόγος. Σχεδόν όλοι οι επαγγελματίες (πλην ενός) είχαν και



προηγούμενη εργασιακή εμπειρία εκτός της τηλεφωνικής γραμμής, αλλά σε συναφές με την ειδικότητά τους αντικείμενο π.χ. ξενώνες φιλοξενίας ευπαθών ομάδων, μονάδες εφήβων κλπ. Η εργασιακή τους εμπειρία ήταν είτε σε άλλες υπηρεσίες του ίδιου φορέα που εποπτεύει την τηλεφωνική γραμμή είτε εκτός του φορέα. Η εργασιακή εμπειρία στην τηλεφωνική γραμμή κυμάνθηκε από 4-10 έτη με μέσο όρο τα 6 έτη.

### 3.3 Συλλογή δεδομένων

Η μέθοδος που επιλέξαμε για την παραγωγή του ερευνητικού υλικού είναι η συνέντευξη σε βάθος. Η συνέντευξη αποτελεί έναν ευρέως διαδεδομένο τρόπο συλλογής στοιχείων στην ποιοτική έρευνα. Παρόλο που η συνέντευξη εμφανίζει μεγάλο βαθμό δυσκολίας επειδή προϋποθέτει αυξημένα επικοινωνιακά προσόντα από την πλευρά του ερευνητή, προκειμένου να μπορεί να διευκολύνει και όχι να πρωταγωνιστήσει στη ροή της συζήτησης (Smith, 1996), αλλά και να διασφαλίσει μια αμεσότητα της σχέσης μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενου, επιλέξαμε το εργαλείο αυτό διότι ένα από τα μεγαλύτερα οφέλη της συνέντευξης είναι ότι επιτρέπει στον ερευνητή να αντλήσει σε βάθος πληροφορίες. Επιπλέον η αλληλεπίδραση ερευνητή και ερωτώμενου μπορεί να παράγει υλικό που θα οδηγήσει στη διερεύνηση θεμάτων που δεν είχαν προκαθοριστεί αρχικά, άρα επιτρέπει στον ερευνητή να αποκτήσει μια ακόμη πιο ευρεία οπτική του κοινωνικού κόσμου και των κοινωνικών φαινομένων μέσα από τις εμπειρίες και τη «ματιά» του ερωτώμενου (Ιωσηφίδης, 2008).

Συγκεκριμένα επιλέξαμε τον τύπο της ημιδομημένης συνέντευξης. Με την ημιδομημένη συνέντευξη ο ερευνητής έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώσει υλικό γύρω από συγκεκριμένες πτυχές της βιωμένης εμπειρίας του ερωτώμενου (Willig, 2013). Επιπλέον οι θεματικές προς διερεύνηση έχουν πάρει τη μορφή συγκεκριμένων ερωτήσεων, ενός «οδηγού συνέντευξης» δηλαδή (Ιωσηφίδης, 2008), που κατασκευάστηκαν από τον ερευνητή, οι οποίες ερωτήσεις δίνουν την αφορμή, λειτουργούν σαν «πυροδοτητές» (Willig, 2013), προκαλώντας τον ερωτώμενο να μιλήσει γύρω από ένα θέμα. Ταυτόχρονα όμως μπορεί κατά τη διάρκεια μιας ημιδομημένης συνέντευξης να προκύψουν και καινούριες πλευρές του θέματος, τις οποίες δεν είχε προβλέψει ο ερευνητής, και αξιοποιώντας τις, έχει τη δυνατότητα να αποκτήσει μια πιο πλήρη εικόνα των εμπειριών του ερωτώμενου (Smith, 1995). Στην ημιδομημένη συνέντευξη η βαρύτητα δίνεται στα νοήματα και όχι στις λεξιλογικές επιλογές. Μας ενδιαφέρει δηλαδή περισσότερο να εντοπίσουμε τι ακριβώς εννοούσε ο ερωτώμενος μ' αυτό που είπε, ανεξάρτητα από τον τρόπο που το εξέφρασε (Willig, 2013). Επιπλέον ο τύπος αυτό προϋποθέτει την προσπάθεια για εγκαθίδρυση ενός κλίματος εμπιστοσύνης και

σεβασμού μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενου, στο οποίο παρόλο που ο ερευνητής και το ερώτημά του είναι αυτά που καθοδηγούν τη συνέντευξη, ο ερωτώμενος όμως είναι αυτός που θεωρείται ο «ειδικός» στο υπό διερεύνηση ερώτημα και γι' αυτό είναι πολύ σημαντικό να του δίνεται η μέγιστη δυνατή ευκαιρία να μιλήσει για την εμπειρία του. (Smith, 1995).

### **3.3.1 Ο οδηγός συνέντευξης**

Καταστρώθηκε λοιπόν ένας οδηγός συνέντευξης δεκατριών ερωτήσεων, ο οποίος αναμενόταν να μας διευκολύνει στην διεξαγωγή των συνεντεύξεων (Παράρτημα Α). Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι πριν από κάθε συνέντευξη υπήρχε μια μικρή συνομιλία με τον κάθε ερωτώμενο διάρκειας ενός λεπτού περίπου με σκοπό την εξασφάλιση ενός πιο άνετου και οικείου κλίματος

Ο οδηγός αποτελούνταν από τρεις ομάδες ερωτήσεων, οι οποίες ήταν όλες ανοικτού τύπου. Συγκεκριμένα η πρώτη ομάδα περιείχε ερωτήσεις που αφορούσαν τις εμπειρίες του ερωτώμενου στον τομέα της τηλεφωνικής συμβουλευτικής. Η δεύτερη ομάδα ερωτήσεων ήταν εστιασμένη σε θέματα ενδοοικογενειακής βίας και τις εμπειρίες του ερωτώμενου στο συγκεκριμένο θέμα. Η τρίτη και τελευταία ομάδα εστίαζε στην προσωπική επιρροή που μπορεί να δέχεται ο ερωτώμενος από τα φύση της εργασίας του, αλλά και την αίσθησή του γύρω από τη συγκεκριμένη διαδικασία της συνέντευξης.

Αναφορικά με το είδος των ερωτήσεων έγινε προσπάθεια να υπάρξει μια ποικιλία τύπων ερωτήσεων (Ιωσηφίδης, 2008) προκειμένου να διασφαλιστεί – τουλάχιστον από την πλευρά του ερευνητή- όσο το δυνατόν μια πιο σφαιρική προσέγγιση του θέματος. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις περιγραφικές ερωτήσεις π.χ. «μπορείτε να μου περιγράψετε μια τυπική βάρδια στην τηλεφωνική γραμμή;», τις δομικές ερωτήσεις π.χ. «πώς είναι για μια γυναίκα/ για έναν άνδρα να δουλεύει με θύματα ενδοοικογενειακής βίας;», και τις συμπερασματικές ερωτήσεις «υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε να πείτε κλείνοντας;».

### **3.3.2 Διαδικασία συλλογής δεδομένων**

Η διεξαγωγή των συνεντεύξεων διάρκεσε μία εβδομάδα, Συμμετείχαν 10 επαγγελματίες εργαζόμενοι στις τηλεφωνικές γραμμές. Αρχικά ήρθαμε σε επικοινωνία με τους υπευθύνους των τηλεφωνικών γραμμών πληροφορήσαμε για την έρευνα που διεξήγαμε στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας και ενημερώσαμε ότι επρόκειτο για μαγνητοφωνημένες ανώνυμες συνεντεύξεις που θα διαρκούσαν 45 λεπτά περίπου. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στο χώρο εργασίας των επαγγελματιών. Πριν από κάθε συνέντευξη υπήρχε μια μικρή συνομιλία με τον κάθε ερωτώμενο διάρκειας ενός λεπτού περίπου με

σκοπό την εξασφάλιση ενός πιο άνετου και οικείου κλίματος Η χρονική διάρκεια των συνεντεύξεων κυμάνθηκε στα τριάντα πέντε λεπτά κατά μέσο όρο.

Λόγω της ιδιαίτερης φύσης της ποιοτικής έρευνας γενικότερα κατά την οποία ο ερευνητής έχει άμεση επαφή με πλευρές της ζωής των ερωτώμενων, έγινε προσπάθεια να φροντιστούν συγκεκριμένα θέματα δεοντολογίας που προέκυψαν (Ιωσηφίδης, 2008. Willig, 2013).

Αρχικά στέλνοντας γραπτή επιστολή, διασφαλίσαμε γραπτή έγκριση από τους προϊσταμένους των δυο υπηρεσιών, προκειμένου να εισέλθουμε στο φορέα και να διεξάγουμε την έρευνα.

Οι επαγγελματίες των γραμμών ενημερώθηκαν για την πρόθεσή μας και δόθηκε η επιλογή να συμμετέχουν μόνο όσοι το επιθυμούσαν.

Εγγυηθήκαμε στους συμμετέχοντες την εμπιστευτικότητα και ανωνυμία των συνεντεύξεων και αυτός ήταν επίσης από τους βασικούς λόγους που την απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων πραγματοποίησε εξολοκλήρου ο ερευνητής.

Αντιμετωπίσαμε με εντιμότητα τους ερωτώμενους, μη διστάζοντας να απαντήσουμε και σε τυχόν απορίες τους, με στόχο να συμβάλλουμε στη διαμόρφωση αμοιβαίου κλίματος εμπιστοσύνης, σεβόμενοι απόλυτα την προσωπικότητα και το χώρο εργασίας τους.

Τους ενημερώσαμε και γραπτώς γύρω από τα στοιχεία της έρευνάς μας, καθώς και για το δικαίωμά τους να μη συμμετέχουν ευθύς εξαρχής στη διαδικασία ή να αποχωρήσουν στη συνέχεια αν το επιθυμούν. Επιπλέον μέσω της ίδιας επιστολής ενημερώθηκαν ότι από τη συμμετοχή τους δεν προκύπτει κανενός είδους υποχρέωση για τους ίδιους και εγγυηθήκαμε ότι τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για επιστημονικούς σκοπούς. Εγγυηθήκαμε την πλήρη πρόσβασή τους στα αποτελέσματα της έρευνας, τους στη διεξαγωγή της μαγνητοφωνημένης συνέντευξης.

Μετά το πέρας των συνεντεύξεων το υλικό απομαγνητοφωνήθηκε και μετατράπηκε σε γραπτό κείμενο. Ωστόσο η επανακρόαση των συνεντεύξεων έγινε αρκετές φορές προκειμένου να διασφαλιστεί ότι έχουμε αποτυπώσει με τη μέγιστη δυνατή ακρίβεια όσα είχαν λεχθεί στις συνεντεύξεις.

### **3.4 Ανάλυση δεδομένων**

#### **3.4.1. Θεματική Ανάλυση**

Για την ανάλυση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν από τις συνεντεύξεις, εφαρμόσαμε τη μέθοδο της θεματικής ανάλυσης. Η θεματική ανάλυση αποτελεί μια μέθοδο εντοπισμού, ανάλυσης και περιγραφής επαναλαμβανόμενων νοηματικών μοτίβων, δηλαδή “θεμάτων” μέσα σε ένα όγκο δεδομένων που συγκεντρώνονται για μια συγκεκριμένη ερευνητική εργασία. (Braun & Clarke,2006). Βασικό χαρακτηριστικό της θεματικής ανάλυσης είναι προσφέρει «θεωρητική ελευθερία» (Braun & Clarke,2006). Δεν είναι δηλαδή άρρηκτα συνδεδεμένη με κάποια συγκεκριμένη θεωρητική προσέγγιση της ποιοτικής έρευνας, αλλά προσφέρει στον ερευνητή ευελιξία, του επιτρέπει δηλαδή με βάση το ερευνητικό του ερώτημα να καθορίσει ο ίδιος το θεωρητικό- επιστημολογικό υπόβαθρο στο οποίο θα βασιστεί για τον σχηματισμό των “θεμάτων” αλλά και την ανάλυση και ερμηνεία τους (Willig, 2013).

Με τη θεματική ανάλυση ο ερευνητής έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώσει τα σημεία- κλειδιά μέσα σε ένα μεγάλο όγκο δεδομένων π.χ. συνεντεύξεων καθώς επίσης και να εντοπίσει τυχόν ομοιότητες ή διαφορές μεταξύ τους. Επίσης μπορεί να διευκολύνει τον ερευνητή να εμβαθύνει σε σκοπιές του θέματος που αρχικά δεν είχε προβλεφθεί ότι μπορεί να αποτελέσουν «θέματα» προς μελέτη, αλλά και να του επιτρέψει ψυχολογικές αλλά και κοινωνικές ερμηνείες των δεδομένων (Braun & Clarke,2006). Παρόλο που η θεματική ανάλυση εντοπίζει τα επικρατέστερα «θέματα» μέσα σε ένα όγκο δεδομένων, αυτό δεν επηρεάζει την ταυτόχρονη σε βάθος ανάλυση. Κατά συνέπεια το τελικό αποτέλεσμα μιας θεματικής ανάλυσης θα πρέπει να εντοπίζει τις πιο σημαντικές νοηματικές συσχετίσεις σε συναισθηματικό, γνωστικό ή και συμβολικό επίπεδο. (Joffe, 2012)

Ως «θέμα» μπορεί να οριστεί οτιδήποτε εντοπιστεί μέσα στον όγκο των δεδομένων και θεωρηθεί ότι δίνει μια σημαντική πληροφορία σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα (Braun & Clarke,2006). Όπως επίσης αναφέρει η Joffe (2012) το «θέμα» είναι ένα συγκεκριμένο νοηματικό μοτίβο. Αποτελεί ένα συγκεκριμένο, αναγνωρίσιμο σχηματισμό νοημάτων, τα οποία σχετίζονται μεταξύ τους με τρόπο συστηματικό και όχι αυθαίρετο (Willig, 2013). Το θέμα μπορεί να μην έχει άμεση σχέση π.χ. με τις ερωτήσεις που τέθηκαν στον ερωτώμενο. Τέλος μπορεί να έχει μεγάλη ή και μικρότερη συχνότητα εμφάνισης μέσα στα δεδομένα, χωρίς όμως αυτό να αποτελεί καθοριστικό κριτήριο για τη σπουδαιότητά του (Braun & Clarke,2006).

### **3.4.2 Διαδικασία ανάλυσης δεδομένων**

Αρχικά τα δεδομένα διαβάστηκαν αρκετές φορές με ενεργητικό τρόπο, προσπαθώντας δηλαδή να αποκτήσουμε διαβάζοντας μια πρώτη εικόνα για πιθανά θέματα, πριν αρχίσει η κωδικοποίηση. Στην εξοικείωσή μας με το υλικό βοήθησε επίσης αρκετά η διαδικασία απομαγνητοφώνησης. Στη συνέχεια με προσεκτική ανάγνωση ξεκίνησε η παραγωγή των αρχικών κωδικών για μια πρώτη οργάνωση των δεδομένων με επαγωγική διαδικασία. Οι αρχικοί κωδικοί δεν είχαν δηλαδή προκαθοριστεί με βάση τη θεωρητική επισκόπηση του φαινομένου μέσα από τη βιβλιογραφία, αλλά προέκυψαν μέσα από την ανάγνωση του απομαγνητοφωνημένου υλικού. Στην επόμενη φάση και με την ολοκλήρωση της κωδικοποίησης, προσπαθήσαμε να κατηγοριοποιήσουμε τους κωδικούς σε θέματα και υποθέματα, αλλά και να κατασκευάσουμε θεματικούς χάρτες. (Braun & Clarke, 2006).

### **3.5 Δυσκολίες της έρευνας**

Η βασικότερη δυσκολία που αντιμετωπίσαμε στην παρούσα έρευνα ήταν η εξεύρεση αρκετών επαγγελματιών για τη διεξαγωγή της συνέντευξης, με δεδομένο ότι μπορεί θεωρητικά ο αριθμός τους να κάλυπτε το δείγμα που είχαμε αρχικά ορίσει, δόθηκε όμως παράλληλα η δυνατότητα για εθελοντική συμμετοχή, οπότε η άρνηση κάποιων επαγγελματιών να συμμετέχουν έπρεπε να παραμείνει σεβαστή.

Επιπλέον κατά τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων προέκυψαν κάποια μικροπροβλήματα στην ποιότητα του ήχου, πράγμα που δυσχέρανε στη συνέχεια τη διαδικασία της απομαγνητοφώνησης, χωρίς όμως να προκαλέσει αλλοίωση του υλικού.

Τέλος αναπόφευκτες υπήρξαν και κάποιες πρακτικές δυσκολίες. Η συγκεκριμένη έρευνα δεν είναι χρηματοδοτούμενη, για την πραγματοποίηση όμως των συνεντεύξεων έπρεπε να μετακινηθούμε σε άλλη πόλη οπότε προέκυψε το θέμα της διαμονής και διαβίωσης από οικονομική άποψη κατά την εβδομάδα πραγματοποίησης των συνεντεύξεων.

### **3.6 Ζητήματα εγκυρότητας και αξιοπιστίας της έρευνας**

Οι ποιοτικές μεθοδολογικές επιλογές αντιμετωπίζουν συχνά την κριτική του κατά πόσο έγκυρες και αξιόπιστες μπορούν να χαρακτηριστούν λόγω της ευελιξίας και της ρευστότητας που τις χαρακτηρίζει (Willig, 2013). Προκύπτει λοιπόν το θέμα της εγκυρότητας, του κατά πόσο δηλαδή η έρευνα περιγράφει, μετράει ή εξηγεί, αυτό που πρέπει να περιγράψει, να μετρήσει ή να εξηγήσει. Τα στοιχεία της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας, αποτελούν όμως κριτήρια της ποσοτικής προσέγγισης στην έρευνα, στην οποία επιδιώκεται η διερεύνηση σταθερών μονοσήμαντων στοιχείων με εργαλεία συλλογής δεδομένων που είναι τυποποιημένα, ουδέτερα και αμερόληπτα (Τσιώλης, 2014).

Στην ποιοτική έρευνα αντίθετα οι κοινωνικές πραγματικότητες θεωρούνται πιο πολύπλοκες, λαμβάνουν χώρα εντός ενός πλαισίου, το οποίο προσδιορίζεται ιστορικά, είναι μεταβαλλόμενο και τα δεδομένα που παράγονται είναι άμεσα συνδεδεμένα με την εξέλιξη του πλαισίου αυτού. Κατά συνέπεια η συλλογή δεδομένων είναι μια διαδικασία συλλογής «ζωντανών», εξελισσόμενων και άρα μεταβαλλόμενων στοιχείων, τα οποία προσδιορίζονται κάθε φορά από τα χαρακτηριστικά του πλαισίου στο οποίο ενυπάρχουν. (Τσιώλης, 2014). Επίσης η ενεργητική εμπλοκή του ερευνητή στο ερευνητικό πεδίο και η εντατική επικοινωνία με τους συμμετέχοντες στην έρευνα, δημιουργούν κοινά νοηματικά πλαίσια, στοιχεία απαραίτητα στην ερευνητική διαδικασία. (Willig, 2013).

Αναγνωρίζοντας λοιπόν την ανάγκη να διασφαλίσουμε την ποιότητα της ερευνητικής μας εργασίας, προσπαθήσαμε να παραθέσουμε αναλυτικά και βήμα προς βήμα την πρακτική και νοητική διαδρομή που ακολουθήσαμε για να οδηγηθούμε στα ευρήματά μας, αλλά και στη διεξαγωγή των συμπερασμάτων μας, προκειμένου η διαδρομή αυτή να τεκμηριώνεται συστηματικά. Αναφερθήκαμε αναλυτικά στη διαδικασία παραγωγής των εμπειρικών δεδομένων και του πλαισίου στο οποίο λαμβάνουν χώρα. Παραθέσαμε αναλυτικές πληροφορίες για το είδος, την έκταση και την πηγή των δεδομένων και κυρίως για τη μέθοδο ανάλυσης και ερμηνείας του εμπειρικού υλικού. Αναφερθήκαμε αναλυτικά στις ερευνητικές μας επιλογές, το ερευνητικό ερώτημα, τη μέθοδο παραγωγής και ανάλυσης του εμπειρικού υλικού και στην επιλογή των περιπτώσεων προς διερεύνηση, προκειμένου να διασφαλίσουμε τη συμβατότητα της ερευνητικής διαδικασίας με το αντικείμενο προς διερεύνηση (Τσιώλης 2014).

Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη τον ενεργητικό ρόλο του ερευνητή στην ποιοτική έρευνα, προσπαθήσαμε μέσω της αυτοπαρατήρησης να αναστοχαζόμαστε συστηματικά επί της διαδικασίας, προκειμένου να διαπιστώνουμε τις αλληλεπιδράσεις μας με το ερευνητικό πεδίο, τις τυχόν εκατέρωθεν επιρροές που ασκήθηκαν και πώς αυτές επέδρασαν στην ερευνητική διαδικασία. (Willig, 2013).

#### **4. Αποτελέσματα**

Κατά την ανάλυση των δεδομένων προέκυψαν τρία μεγάλα θέματα: Το πρώτο θέμα σχετίζεται με τις «αντιλήψεις και νοηματοδοτήσεις γύρω από την ενδοοικογενειακή βία». Τα ευρήματα αφορούν τις απόψεις και αναφορές των συμβούλων για τα χαρακτηριστικά της ενδοοικογενειακής βίας, τα αίτια, τα θύματα της βίας, την εμπλοκή των παιδιών, τις

παρεμβάσεις των συμβούλων στις περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας, αλλά και προτάσεις για πρόληψη και αντιμετώπιση.

Το δεύτερο θέμα αναφέρεται στην «εμπειρία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής». Οι σύμβουλοι επισημαίνουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, περιγράφουν την αίσθησή τους για τη φύση της δουλειάς τους, αναφέρονται στα πλεονεκτήματα και τις δυσκολίες της και μιλούν για τις επιδράσεις της τηλεφωνικής συμβουλευτικής πάνω τους

Το τρίτο θέμα αναφέρεται στην εμπειρία των συμβούλων γύρω από «υπηρεσιακά θέματα» όπως η κυκλικότητα (rotation) και τα πλεονεκτήματά της, στη σημαντικότητα της εποπτείας, στην ανάγκη των συμβούλων για ανατροφοδότηση σε σχέση με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, αλλά και στις γενικότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στην εργασία τους. Στη συνέχεια θα δούμε αναλυτικά τα στοιχεία που προέκυψαν για το κάθε θέμα και τις υποενότητές του.

## **4.1 Αντιλήψεις και νοηματοδοτήσεις γύρω από την ενδοοικογενειακή βία**

### **4.1.1 Απόψεις και αναφορές των συμβούλων για την ενδοοικογενειακή βία**

Μιλώντας μέσα από την εμπειρία τους, οι σύμβουλοι μας αναφέρουν και κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της ενδοοικογενειακής αλλά και της βίας γενικότερα.

#### *Υπαρκτό φαινόμενο της καθημερινότητας*

Επισημαίνεται λοιπόν από τους συμβούλους, ότι η βία είναι υπαρκτό φαινόμενο, ενδημικό στοιχείο των ανθρώπινων σχέσεων, το οποίο είναι παρατηρήσιμο ήδη στις νεαρές ηλικιακές ομάδες, στα μικρά παιδιά δηλαδή και στον τρόπο που συναναστρέφονται μεταξύ τους για παράδειγμα στο χώρο του σχολείου. Είναι φαινόμενο της καθημερινότητας, έχει διάφορες εκφάνσεις και βαθμό έντασης και είναι δύσκολο να καθοριστεί σε πιο βαθμό αποτελεί και νομικά άσκηση βίας, διότι το όριο δεν είναι ευδιάκριτο, ιδιαίτερα στο είδος της βίας που δεν είναι σωματική. Δύο σύμβουλοι αναφέρουν χαρακτηριστικά σε σχέση με τα παραπάνω

έτσι, δηλαδή οι άνθρωποι βιώνουν καταστάσεις βίας σε όλα τα επίπεδα σχέσεων έτσι, ακόμα και στις σχέσεις παιδιών, μικρών παιδιών στο σχολείο έτσι, υπάρχει η βία, είναι ένα στοιχείο που εμπεριέχεται. (σύμβουλος 2)

Η βία υπάρχει σε όλες τις σχέσεις οικογενειακές, φιλικές οτιδήποτε στη καθημερινότητά μας αυτό που ξεχωρίζει τη βία και την καθορίζει πιο πολύ

νομικά είναι όταν ξεπερνιούνται αυτά τα όρια. Δηλαδή μπορεί να ασκήσω και εγώ σε σένα στην μητέρα μου, στον αδελφό μου, στον σύντροφό μου, οποιαδήποτε στιγμή. Στον άνθρωπο που είμαι στο λεωφορείο μαζί και μου 'ρχεται δίπλα και δεν είναι κάτι. Βία όχι σωματική βεβαίως εννοώ τις άλλες μορφές. (σύμβουλος 9)

Αρκετοί σύμβουλοι σχολιάζουν επίσης ότι η ενδοοικογενειακή βία υπάρχει παρόλο που δε θα έπρεπε, διότι οι γυναίκες είναι πια πιο ενήμερες για τα δικαιώματά τους και είναι κοινωνικά πιο αποδεκτό το να εγκαταλείψει μια γυναίκα ένα βίαιο γάμο. Ένας σύμβουλος τονίζει

Έτσι ότι είναι ένα φαινόμενο το οποίο αν και δεν θα έπρεπε στις μέρες μας να υπάρχει έτσι, δεδομένου ότι και οι γυναίκες περισσότερο ενημερωμένες είναι, και περισσότερο αναγνωρίζουν ότι έχουν κάποια δικαιώματα ή αρκετές εξ αυτών έχουν και ένα υποστηρικτικό δίκτυο και τώρα πια είναι πολύ πιο αποδεκτό και πολύ πιο εύκολο από ότι ήταν παλιότερα μια γυναίκα να φύγει από το σπίτι, να εγκαταλείψει το σύζυγο, να πάρει διαζύγιο. (σύμβουλος 7)

#### *Ιδιαίτερα σύνθετο φαινόμενο*

Οι περισσότεροι σύμβουλοι χαρακτηρίζουν το φαινόμενο ιδιαίτερα σύνθετο και θεωρούν ότι είναι πάρα πολλοί οι λόγοι εκείνοι που συμβάλλουν στην ύπαρξη και διατήρηση του φαινομένου. Αναφέρουν ότι στην ενίσχυση της ενδοοικογενειακής βίας συνυπάρχουν παράγοντες οικογενειακών καταβολών, καθώς η βία φαίνεται να «κληρονομείται» από γενιά σε γενιά με την πατρική οικογένεια να έχει καθοριστικό ρόλο σ αυτό, έχει να κάνει με στοιχεία της προσωπικότητας του κάθε ατόμου, τροφοδοτείται όμως ταυτόχρονα και από συγκεκριμένα κοινωνικά πρότυπα που επιβάλλουν συγκεκριμένους ρόλους στα δύο φύλα. Σε όλα αυτά έρχεται να προστεθεί και η γενικότερη επιδείνωση της οικονομικής συγκυρίας, που εντείνει το φαινόμενο όπως αναφέρει στη συνέχεια ένας ερωτώμενος

Νομίζω ότι είναι ένα θέμα που έχει ουσιαστικά επιρροές από πολλά κομμάτια. Και όταν λέω πολλά κομμάτια, εννοώ και από θέματα προσωπικότητας και από θέματα περιβάλλοντος και από θέματα όχι απλά της πυρηνικής οικογένειας, της πατρικής οικογένειας, και από θέματα προτύπων της κοινωνίας μας τώρα αλλά και παλιότερα, έχει μέσα πολλά μιμητικά στοιχεία και μιλάω μιμητικά κυρίως σε σχέση με την ανδρική, με την κακοποίηση από πλευράς των ανδρών...Πρόσφατα βέβαια προστίθεται και το θέμα το οικονομικό, η επιβίωση μάλλον οι συνθήκες διαβίωσης, και η προσπάθεια για επιβίωση επί της ουσίας. Νομίζω ότι είναι ένα πολύ σύνθετο. Μια κατάσταση πολύ σύνθετη.(σύμβουλος 4)



### *Ο κύκλος της βίας*

Ως βασικό χαρακτηριστικό της ενδοοικογενειακής βίας αναγνωρίζουν οι σύμβουλοι μέσα από την εμπειρία τους τον *κύκλο της βίας*. Συνήθως οι δύο σύντροφοι ή σύζυγοι συνυπάρχουν σε μια εξαρτητική σχέση, στην οποία εμφανίζονται αρχικά κάποια ηπιότερα στοιχεία βίας. Ανάμεσα στα περιστατικά υπάρχουν χρονικά διαλείμματα, τα περιστατικά επανέρχονται όμως και η εκφοβιστική συμπεριφορά εντείνεται, κορυφώνεται και οδηγεί σε σοβαρότερη κάθε φορά κακοποίηση:

κάλεσε η γυναίκα ήτανε δυο τρία χρόνια με τον σύντρόφό της αν θυμάμαι καλά δούλευαν και στην ίδια δουλειά στην ίδια επιχείρηση δικιά τους επιχείρηση, είχε αρχίσει να της ασκεί μια λεκτική βία από την αρχή το οποίο δεν είχε δώσει σημασία, μια υποτίμηση μία λίγο ζήλεια κάπως έτσι άρχισε, η οποία μετά με την πάροδο των χρόνων έγινε και σωματική. Είναι αυτό που λέμε εμείς ο κύκλος της βίας που αρχίζει σιγά σιγά σε κάτι πιο λεκτικό ή ψυχολογικό και μετά σίγουρα κάποια στιγμή αν δεν μπουνε κάποια όρια γίνεται και σωματική. (σύμβουλος 9)

ενώ η κακοποιητική συμπεριφορά του θύτη συνήθως συνεχίζεται, παρόλο που ο ίδιος ενδέχεται να ισχυριστεί ότι δε θα το ξανακάνει.

### *Αρχικές ενδείξεις βίας*

Άμεση σχέση με τον κύκλο της βίας έχει και αναφορά στις αρχικές ενδείξεις βίας. Ορισμένοι σύμβουλοι αναφέρουν ότι στην ενδοοικογενειακή βία υπάρχουν κάποιες αρχικές ενδείξεις, κάποια «πρώτα δείγματα» όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν, τα οποία αναμένεται να εξελιχθούν σταδιακά σε πολύ πιο βίαια περιστατικά. Ένας σύμβουλος περιγράφει:

Επειδή πολύ συχνά, τελικά πίσω από τη λέξη αγαπάω, κρύβεται πολύ περίτεχνα και πολύ όμορφα η βία. Νομίζω ότι όλοι ως άνθρωποι πρέπει να είμαστε ιδιαίτερα προσεκτικοί στα δείγματα, γιατί τολμώ να πω ότι τουλάχιστον από το κομμάτι εμπειρίας ότι δείγματα υπάρχουν από πολύ νωρίς. Απλά πίσω από αυτό που λέγαμε, πίσω από την αγάπη, καλύπτονται. (σύμβουλος 5)

### *Πλήττει το γυναικείο φύλο*

Η ενδοοικογενειακή βία πλήττει σε συντριπτικό βαθμό το γυναικείο φύλο όπως αναφέρουν οι περισσότεροι σύμβουλοι, ενώ σημειώνουν ότι όταν μία γυναίκα είναι θύμα σωματικής βίας, συνήθως υφίσταται και τα υπόλοιπα είδη βίας από τον ίδιο θύτη:

Δε δέχονται όμως σωματική βία που δέχεται μια γυναίκα, που συνήθως όταν δέχεται τη σωματική, δέχεται όλο το πακέτο (των ειδών βίας) γι αυτό λέω ότι η ζυγαριά δεν λειτουργεί υπέρ ημών (των γυναικών). (σύμβουλος 4)

#### *Αφορά όλες τις γυναίκες*

Η εμπειρία των συμβούλων μας μεταφέρει ότι βία μπορεί να δέχονται όλες οι γυναίκες διαφόρων ηλικιών, με παιδιά ή χωρίς. Σημαντικό επίσης στοιχείο είναι ότι ενώ θα περίμενε κανείς τα περιστατικά να αφορούν περιπτώσεις από κατώτερα κοινωνικά στρώματα και άρα ενδεχομένως κατώτερου μορφωτικού επιπέδου, ή περιπτώσεις γυναικών που είναι νοικοκυρές και διαβιώνουν σε χωριά, βρίσκονται δηλαδή μέσα σε μια κουλτούρα κοινωνικών προτύπων όπου η θέση της γυναίκας θεωρείται σαφώς υποδεέστερη, εντούτοις τα περιστατικά αφορούν και γυναίκες ανώτερου μορφωτικού επιπέδου, που είναι εργαζόμενες και κατά τα άλλα μπορούν να έχουν μια σύγχρονη επιτυχημένη ζωή και ενδεχομένως επαγγελματικά και κοινωνικά επιτυχημένη. « Ήταν μια γυναίκα σαν και μένα, θα μπορούσα να είμαι εγώ», περιγράφει ένας από τους ερωτώμενους, ενώ ένας άλλος σύμβουλος επισημαίνει χαρακτηριστικά:

και νομίζω ότι αυτό που κάπως με προσγείωσε πολύ μ' αυτό το τρόπο στη πραγματικότητα είναι ότι ενώ έχουμε κατά νου ότι η ενδοοικογενειακή βία αφορά γυναίκες χαμηλού μορφωτικού επιπέδου που δεν δουλεύουν αλλοδαπές ίσως γυναίκες ξέρω γω μετανάστριες που λόγω της κατάστασης αυτής είναι ακόμα σε δυσμενέστερη θέση. Γυναίκες που είναι στο σπίτι και φροντίζουν τα παιδιά, γυναίκες που μένουνε ξέρω γω ξεχασμένες στα χωριά που εκεί κάπου ο πολιτισμός δεν έχει έχει μείνει κάπου για χρόνια πίσω. Νομίζω ότι αυτό με σόκαρε ότι είναι η βία μπορεί να αγγίξει τον οποιοδήποτε ανθρώπους που είναι καλλιεργημένους που εργάζονται, γυναίκες που είναι σκεπτόμενες, που είναι έξυπνες που κατά τ' άλλα τα πάνε πάρα πολύ καλά στη ζωή τους και που παρόλα αυτά τρώνε ξύλο από τους συζύγους τους. (σύμβουλος10)

#### *Μειωμένη ανοχή στη βία*

Ωστόσο ένα επίσης ενδιαφέρον στοιχείο που εντοπίζουν αρκετοί ερωτώμενοι είναι η μειωμένη ανοχή που δείχνουν οι νεότερες γυναίκες στη βία σε σχέση με μεγαλύτερης ηλικίας γυναίκες. Είναι ενθαρρυντικό, όπως επισημαίνουν, το γεγονός ότι νεότερες γυναίκες θα καλέσουν στην τηλεφωνική γραμμή αναγνωρίζοντας πιο εύκολα τις ενδείξεις

ενδοοικογενειακής βίας. Έχουν δηλαδή καταφέρει κατά κάποιο τρόπο να μετατοπίσουν το όριο ανοχής στις περιοριστικές συμπεριφορές των συντρόφων τους, τις οποίες φαίνεται αντίστροφα να υπομένουν και σε χειρότερη ακόμη μορφή οι μεγαλύτερες γυναίκες. Δύο σύμβουλοι αφηγούνται

Δηλαδή από περιπτώσεις τουλάχιστον πιο νεαρής ηλικίας θα έλεγα γυναίκες, βλέπω ότι πιο δύσκολα δέχονται κάποιες καταστάσεις. Δηλαδή δεν δέχονται εύκολα περιορισμούς. Αντιλαμβάνονται ακόμα και το κομμάτι ότι ο άλλος θα τους μιλήσει άσχημα, μας παίρνουν να μας πουν ότι είμαι σε μία σχέση και έχω ψυχολογική έντονη βία λεκτική βία, περιορισμό, δεν μ' αφήνει να βγώ, δεν μπορώ να εργαστώ, βλέπω δηλαδή στη νέα γενιά πράγματα τα οποία είναι πιο ενθαρρυντικά ως προς αυτό το κομμάτι. (σύμβουλος 4)

Δηλαδή έχω κλήσεις από κοπέλες που είναι ξέρω γω 17 χρονών και στο πρώτο χαστούκι ή την πρώτη ε... στη πρώτη... στον πρώτο περιορισμό που θα υποστούν από το αγόρι τους, ότι δεν θα φορέσεις σορτσάκι, δεν θα πάνε σ' αυτή την καφετέρια ή δε θα βγει με τη φίλη της, αντιλαμβάνονται ότι αυτό είναι μια μορφή βίας και επαναστατούν, αντιδρούν, έτσι. Από την άλλη υπάρχουν (μεγαλύτερες) γυναίκες που μπορεί να υφίστανται ας πούμε ακραίες καταστάσεις βίας έτσι, μέχρι ξέρω γω να έχουν φτάσει να χρειάζονται επείγοντα νοσοκομείο, να έχουν αιμορραγίες, να έχουν τραυματισμούς και να μην κινητοποιούνται. (σύμβουλος 2)

#### *Άνδρες θύματα ενδοοικογενειακής βίας*

Οι σύμβουλοι επισημαίνουν ότι υπάρχουν όμως και άνδρες θύματα ενδοοικογενειακής βίας. Τα περιστατικά είναι βέβαια σαφώς λιγότερα σε σχέση με αυτά των γυναικών, ωστόσο αρκετοί ερωτώμενοι επιβεβαιώνουν την ύπαρξή τους. Βασικό χαρακτηριστικό αυτών των περιστατικών είναι ότι συνήθως οι άνδρες υφίστανται ψυχολογική βία και όχι σωματική. Στα περισσότερα από τα περιστατικά που μας περιέγραψαν οι σύμβουλοι υπάρχει ψυχοπαθολογικό υπόβαθρο στη γυναίκα και τα περιστατικά βίας ξεκινούν συνήθως κατά τη διάρκεια ή μετά από κάποιο ψυχωσικό επεισόδιο. Υπάρχουν όμως και περιστατικά όπου δεν υπάρχει τέτοιου είδους παθολογία και η βία που ασκείται στον άνδρα συνίσταται σε απειλές για απομάκρυνσή του από τα παιδιά του ζευγαριού. Ένας σύμβουλος αναφέρει

Στην διάρκεια λοιπόν εργασίας στη γραμμή έτυχε να συνομιλήσω και με τρεις άντρες οι οποίοι ήταν θύματα βίας ίσως όχι με την κλασική μορφή της σωματικής, της ψυχολογικής όμως βίας. Γυναίκες δηλαδή που μπορεί να τους απειλούσαν μέσω των παιδιών για τη συνθήκη της οικογένειας δηλαδή ότι ξέρεις δεν είσαι φροντιστικός δεν είσαι αυτό θα πάρω τα παιδιά και θα φύγω και

επίσης γνωρίζεις πολύ καλά ότι αν μια μάνα επιλέξει να πάρει τα παιδιά και να φύγει μπορεί να το κάνει κι όλα τα δικαστήρια είναι υπέρ της. Αυτό νομίζω ότι να είναι ψυχολογική βία. (σύμβουλος 1)

#### **4.1.2 Αίτια ενδοοικογενειακής βίας**

Η ανάλυση των εμπειριών των συμβούλων μας δίνει αρκετά σημαντικά στοιχεία τόσο για την ύπαρξη, όσο και για τη διατήρηση του φαινομένου της ενδοοικογενειακής βίας.

##### *Ο ρόλος της οικογένειας*

Συγκεκριμένα οι περισσότεροι σύμβουλοι αναφέρουν ως βασική αιτία για διατήρηση της ενδοοικογενειακής βίας το ρόλο της οικογένειας. Πολλές φορές οι κακοποιημένες γυναίκες ανατρέφονται με τη βασική πεποίθηση ότι από τη στιγμή που η γυναίκα θα μπει σε ένα γάμο και θα έχει πια τη δική της οικογένεια, θα πρέπει γενικότερα να υπομείνει και τις συνθήκες του γάμου στον οποίο βρίσκεται, ακόμη κι αν οι συνθήκες αυτές είναι κακοποιητικές. Η πεποίθηση αυτή εξακολουθεί πολλές φορές να διέπει την πατρική οικογένεια ακόμη και όταν η γυναίκα αποκαλύψει ότι δέχεται κακοποίηση και απευθυνθεί εκεί για βοήθεια. Σε περίπτωση επίσης που και η μητέρα της γυναίκας δεχόταν κακοποίηση, τότε είναι αρκετά πιθανό να συμβουλευσει και την κόρη της να πράξει ανάλογα. Κάποιοι σύμβουλοι περιγράφουν

Από την άλλη δεν μπορώ να πω ότι σταματάει να αναπαράγεται το πρότυπο ότι η γυναίκα εφόσον έχει συνάψει ως πούμε μια σχέση και ειδικά ένα γάμο, θα πρέπει να υποστεί κάποιες καταστάσεις. Δηλαδή ακούς ακόμα αυτή τη νοοτροπία ότι μα δεν μπορώ να κάνω κάτι. Ακόμα και οι γονείς μου λένε ότι πρέπει να παραμείνω σ' αυτό το γάμο. Είναι λίγο αυτό το πράγμα πραγματικά στενάχωρο να βλέπεις ότι ακόμα αναπαράγεται αυτό το μοντέλο. (σύμβουλος 3)

##### *Προηγούμενη εμπειρία κακοποίησης*

Με βάση τις αντιλήψεις των συμβούλων προκύπτει ότι η (πατρική) οικογένεια παίζει βέβαια πολύ σημαντικό ρόλο στη διατήρηση του φαινομένου και από την πλευρά της ύπαρξης προηγούμενης εμπειρίας κακοποίησης. Όταν δηλαδή στην πατρική οικογένεια όχι μόνο του θύματος αλλά και του θύτη υπάρχει κακοποιητικό ιστορικό, είναι εξαιρετικά πιθανό όπως μας περιγράφουν και οι ερωτώμενοι αυτό το μοντέλο να αναπαραχθεί και στην οικογένεια του θύτη.

### *Η στερεοτυπική κοινωνική αντίληψη για την ανώτερη θέση του άνδρα.*

Σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι επισημαίνουν ότι βαθύτερο αίτιο ενίσχυσης της ενδοοικογενειακής βίας είναι η στερεοτυπική κοινωνική αντίληψη για την ανώτερη θέση του άνδρα. Ο άνδρας περιγράφεται κοινωνικά σαν το φύλο που επιτρέπεται να χρησιμοποιεί βία στη γυναίκα ή και στα παιδιά του, διότι εκείνος είναι «η κολώνα του σπιτιού» όπως χαρακτηριστικά λέγεται, επιτρέπεται να φερθεί αυταρχικά, γεγονός που πολλές φορές θεωρείται και ως ένδειξη δυναμισμού. Γενικά φαίνεται να αναγνωρίζονται στον άνδρα τέτοιου τύπου δικαιώματα εξ ορισμού λόγω φύλου. Δύο σύμβουλοι αφηγούνται:

κοίταξε έχει να κάνει ούτως ή άλλως με το γεγονός ότι ανά τα χρόνια έτσι, αυτό που έχει επικρατήσει, που είχε επικρατήσει και ήταν αποδεκτό ήταν ότι ο άνδρας έτσι, μπορεί να χρησιμοποιεί και βία απέναντι στην γυναίκα ή απέναντι στα παιδιά και είναι κάτι το οποίο με το πέρασμα των χρόνων έτσι, με κάποιον τρόπο παγιώθηκε και έχει μείνει και παρόλο που θα 'πρεπε να χει αλλάξει, συνεχίζει να υπάρχει έτσι. (σύμβουλος 7)

ο άντρας είναι έτσι θα χτυπήσει και το χέρι του στο τραπέζι, θα πει και μια κουβέντα παραπάνω, δεν πειράζει να μη χωρίσεις. (σύμβουλος 10)

### *Αντιλήψεις για το ρόλο της γυναίκας*

Ταυτόχρονα η παραπάνω ιδέα ενισχύεται και από τις αντιλήψεις της κοινωνίας κυρίως της ελληνικής για το ρόλο της γυναίκας, όπως επισημαίνουν οι σύμβουλοι. Η γυναίκα παίζει κατά κάποιο τρόπο δευτερεύοντα ρόλο στη ζωή του ζευγαριού ή της οικογένειας. Το σύνηθες είναι να συντηρείται οικονομικά από τον άνδρα, διότι της περισσότερες φορές οι συνθήκες δεν ευνοούν στην εύρεση εργασίας ή δεν της «επιτρέπεται» και κοινωνικά και από τον ίδιο τον άνδρα, διότι ο παραδοσιακός της ρόλος είναι να αναλάβει η ίδια τις υποχρεώσεις του σπιτιού και την ανατροφή των παιδιών. Το τίμημα δηλαδή του να είναι οικονομικά εξαρτώμενη από τον άνδρα είναι να διεκπεραιώνει όλες τις υπόλοιπες υποχρεώσεις της οικογένειας και να υπομένει. Ακόμη δε και στην περίπτωση που είναι οικονομικά ανεξάρτητη, εξακολουθεί να είναι κυρίαρχη αντίληψη ότι εκείνη φέρει την ευθύνη του «να μη χαλάσει το γάμο ή το σπίτι της» και κατά συνέπεια θα πρέπει να υπομένει. Ένας σύμβουλος μας μεταφέρει τις σκέψεις του:

και είναι και λίγο αυτό που αναπαράγεται παραδοσιακά και δυστυχώς υπάρχει ακόμα και σήμερα, ότι να μη χαλάσεις το σπίτι σου, ότι οι γυναίκες πρέπει να κάνουνε υπομονή πρέπει να τα δέχονται, δεν πειράζει να μη χωρίσεις να, να, να.. (σύμβουλος 6)

Είναι επίσης χαρακτηριστική η άποψη των συμβούλων ότι ο στερεοτυπικός αυτός ρόλος προκαλεί μεγάλη σύγχυση στις γυναίκες, οι οποίες πολλές φορές δεν είναι σε θέση να καθορίσουν το όριο πέρα από το οποίο η συμπεριφορά του συντρόφου απέναντί τους θεωρείται κακοποιητική:

Δεν μπορούν να καταλάβουν που είναι η υποστήριξη που σταματάει η υποστήριξή σου προς το σύντροφο και η κατανόηση και που ξεκινάει η κακοποίησή σου. Που δεν είναι εύκολο να το ορίσεις η αλήθεια είναι στη πραγματική ζωή. Στη θεωρία εντάζει το λες. Στη πραγματική ζωή όταν επενδύσεις σε μία σχέση, για όποιο λόγο το κάνεις, θεωρείς ότι θα πρέπει να είσαι, να έχεις τη κατανόηση (σύμβουλος 8)

#### *Διαφορετικές πολιτισμικές καταβολές*

Σ αυτό έρχονται να προστεθούν και διαφορετικές πολιτισμικές καταβολές ή η καταγωγή, όπως προκύπτει από τις περιγραφές των συμβούλων. Σε άλλες κουλτούρες, ανατολικού τύπου κοινωνίες η ενδοοικογενειακή βία ασκούμενη από τον άνδρα συγκεκριμένα θεωρείται κάτι το φυσιολογικό, το αναμενόμενο, εφόσον ο ρόλος της γυναίκας είναι ακόμη πιο απαξιωμένος και η σωματική κυρίως κακοποίηση της γυναίκας είναι επιτρεπτή. Ένας από τους ερωτώμενους μας περιγράφει χαρακτηριστικά την περίπτωση μιας μουσουλμανικής οικογένειας

σε μια κυρία η οποία ήταν από την Τουρκία, χρόνια στην Ελλάδα, με μουσουλμάνο σύζυγο, κακοποιούνταν συναισθηματικά, ψυχολογικά και σωματικά από το σύζυγο επί αρκετά χρόνια, ο μεγάλος γιος ήταν άτομο με ειδικές ανάγκες με σύνδρομο down, ο οποίος κι αυτός κακοποιούνταν σωματικά από τον πατέρα και η κόρη η οποία ήταν, δεν είχε κάποιο πρόβλημα υγείας ήταν οχτώ ετών, κακοποιούντο και αυτή σωματικά όχι σεξουαλικά σωματικά από τον πατέρα, ο οποίος πατέρας και σύζυγος θεωρούσε ότι όλη αυτή η συμπεριφορά είναι επιτρεπτή λόγω κουλτούρας, πολιτισμού και ότι δεν έκανε κάτι κακό, οπότε υπήρχε πολύ μεγάλη δυσκολία να καταλάβει το κακό. (σύμβουλος 6)

#### *Μέσο επιβολής εξουσίας*

Η ενδοοικογενειακή βία συντηρείται κατά συνέπεια και ως μέσο επιβολής εξουσίας. Σε επίπεδο κράτους ακόμη και στο πώς δομείται η νομοθεσία κάποιες φορές αντικατοπτρίζεται η τάση επιβολής του ανδρικού φύλου στο γυναικείο. Σε προσωπικό επίπεδο αντίστοιχα, το άτομο που ασκεί βία έχει την ανάγκη να επιβληθεί και να παγιώσει με

κάποιον τρόπο την επιβολή του. Βασικό χαρακτηριστικό στην περίπτωση αυτή είναι ότι για την ύπαρξη βίας, η υπαιτιότητα αποδίδεται στο ίδιο το θύμα. Οι σύμβουλοι μας αναφέρουν

*Έχει σχέση με την εξουσία. Δηλαδή είναι καθαρά θέμα εξουσίας.(σύμβουλος 1)*

*Από τη στιγμή που προσπαθείς να επιβάλλεις γνώμη, προσπαθείς να επιβάλλεις συνθήκη μέσα από τη βία και αν θέλεις να υποστηρίξεις ότι ο άλλος ευθύνεται για αυτή τη βία. (σύμβουλος 5)*

#### *Τρόπος έκφρασης- επικοινωνίας*

Κάποιοι σύμβουλοι εντοπίζουν την ενδοοικογενειακή βία ως τρόπο έκφρασης-επικοινωνίας στις νεότερες γενιές. Οι νέοι άνθρωποι φαίνεται να έχουν μεγάλη δυσκολία στην αποτελεσματική διαχείριση των συναισθημάτων ιδίως όταν πρόκειται για θυμό που προκύπτει από την μη ικανοποίηση των προσδοκιών τους. Η βία λοιπόν εντοπίζεται σαν ένας ναρκισσιστικός τρόπος έκφρασης του θυμού και της δυσαρέσκειας αυτής.

#### *Αδυναμία επιβολής προσωπικών ορίων*

Τέλος σε προσωπικό επίπεδο η ανοχή στην ενδοοικογενειακή βία έχει να κάνει με την αδυναμία επιβολής προσωπικών ορίων. Η εμπειρία των συμβούλων αφήνει να φανεί ότι δεν είναι πάντα θέμα μεταξύ ανδρικού-γυναικείου φύλου, αλλά θέμα συντρόφων, θέμα ανθρώπου και κατά πόσο επιλέγει ο καθένας από τους δύο να επιδείξει σεβασμό στον σύντροφο αλλά κυρίως στον εαυτό του.

*Είναι ένα θέμα μεταξύ των εμπλεκομένων, είναι θέμα μεταξύ των ορίων που βάζει ο καθένας και στον εαυτό του και στον άλλον ορίων και σεβασμού δηλαδή δε το βάζω όριο σαν εγώ είμαι εδώ εσύ είσαι εκεί δε θα περάσεις γραμμή, είναι και πόσο αφήνεις τον άλλον, πόσο τον σέβεται πόσο καταλαβαίνεις συνειδητοποιήσεις ότι γνωρίζεις ότι αυτό που κάνω στον άλλον είναι ψυχολογική βία. (σύμβουλος 3)*

### **4.1.3 Τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας**

Ενδιαφέροντα ευρήματα προέκυψαν κατά την έρευνά μας και για τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας. Μέσα από τις συνεντεύξεις με τους συμβούλους προέκυψαν στοιχεία για τα συναισθήματα που βιώνουν τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας μέσα από την οπτική των συμβούλων και όπως αυτοί τα αντιλαμβάνονται μέσα από τα περιστατικά που διαχειρίζονται στην τηλεφωνική γραμμή. Επιπλέον οι σύμβουλοι μέσα από την εμπειρία τους

επισημαναν και κάποιους σημαντικούς λόγους που κατά τη δική τους εκτίμηση αποτρέπουν τα θύματα από το να εγκαταλείψουν μια βίαιη σχέση όπως θα δούμε στη συνέχεια:

### *Χαμηλή αυτοεκτίμηση*

Τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας λοιπόν έχουν σύμφωνα με τους συμβούλους χαμηλή αυτοεκτίμηση και νιώθουν απαισιοδοξία. Δεν πιστεύουν στον εαυτό τους και είναι άνθρωποι ιδιαίτερα καταπονημένοι, οι οποίοι έχουν χάσει τον αυτοσεβασμό τους και αισθάνονται απελπισμένοι. Δεν αντιλαμβάνονται εύκολα ότι είναι κακοποιημένοι και πολλές φορές θεωρούν ότι η βία αποτελεί τη νορμάλ, συνηθισμένη καθημερινότητα και ότι απλά έτσι είναι.

### *Αίσθηση αδιεξόδου*

Βιώνουν αίσθηση αδιεξόδου, πολλές φορές νιώθουν ότι δεν υπάρχει καμία άλλη λύση για εκείνους φτάνοντας μάλιστα κάποιες φορές να θεωρούν ως μοναδική λύση το να δώσουν τέλος στη ζωή τους, κάνοντας απόπειρες αυτοκτονίας. Νιώθουν φόβο απέναντι στον θύτη τόσο για τη ζωή τους όσο και για τη ζωή των παιδιών τους, είτε αποφασίσουν να μείνουν στην κακοποιητική σχέση, ή ακόμη κι αν αποφασίσουν να φύγουν απ αυτή.

### *Αισθήματα αβοηθησίας αλλά και δυναμικότητας*

Σύμφωνα με τους συμβούλους διακατέχονται από αισθήματα αβοηθησίας αλλά και κάποια δυναμικότητα ταυτόχρονα αφού σε αρκετές περιπτώσεις παρόλο που αισθάνονται ότι δεν έχουν πού να καταφύγουν εγκαταλείποντας την κακοποιητική σχέση, καταφέρνουν όμως να αντιδράσουν και να δημιουργήσουν τις συνθήκες ώστε να αποδράσουν.

έβγαζε αυτή την δυναμικότητα ότι θέλω να φύγω, αλλά ταυτόχρονα έβγαζε και το δεν ξέρω τι να κάνω δηλαδή το αβοήθητο, ότι δεν ξέρω που να πάω (σύμβουλος 9)

### *Έντονες ενοχές*

Χαρακτηρίζονται, όπως αναφέρεται, από έντονες ενοχές για αυτό που τους συμβαίνει και πολλές φορές νιώθουν ότι είναι η δική τους προσωπική ανεπάρκεια που ευθύνεται και προκαλεί τα περιστατικά βίας μέσα στη σχέση. Ταυτόχρονα αισθάνονται αμφιθυμία απέναντι στο θύτη, αποδίδοντας τα βίαια περιστατικά σε ένα μεμονωμένο κομμάτι της προσωπικότητας του θύτη, τον κακό του εαυτού, ενώ ο καλός του εαυτός είναι εκείνο το κομμάτι που ζητά συγγνώμη και παρέχει τα προς το ζην. Δύο σύμβουλοι σχολιάζουν χαρακτηριστικά σε σχέση με όλα τα παραπάνω



η γυναίκα που έρχεται ούσα θύμα κακοποίησης, είναι ένας άνθρωπος ο οποίος έχει καταπονηθεί πολύ. Έχει χάσει τον εαυτό του, τον σεβασμό του, την ελπίδα του. (σύμβουλος 1)

όμως ακούς καταστάσεις που μπορεί να υπάρχει βία στη γυναίκα που μπορεί να επεκτείνεται στα παιδιά, που θεωρούν ότι εντάξει είναι καλός αλλά όταν πίνει ξέρω γω λειτουργεί έτσι ή να, μου παρέχει αυτά (σύμβουλος 3)

### *Έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος*

Μέσα από την εμπειρία τους οι σύμβουλοι μας παραθέτουν και μια σειρά από λόγους που κατά τη δική τους εκτίμηση δυσκολεύουν τα θύματα στο να εγκαταλείψουν την κακοποιητική σχέση. Συγκεκριμένα οι περισσότεροι σύμβουλοι αναφέρουν ότι η έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος από το συγγενικό ή και τον φιλικό κοινωνικό κύκλο, είναι συχνά μία από τις αιτίες που τα θύματα δε φεύγουν. Πολλές φορές η πατρική οικογένεια δεν εγκρίνει την επιλογή του θύματος να εγκαταλείψει τη σχέση ή δεν ενέκρινε την ίδια τη σχέση από την αρχή, οπότε μετά δεν είναι διατεθειμένη να εμπλακεί. Το φιλικό περιβάλλον μπορεί πολλές φορές να μην συνδράμει στη φυγή είτε γιατί δε γνωρίζει την κατάσταση, είτε από φόβο μήπως ο θύτης αποφασίσει να εκδικηθεί, ή πολλές φορές επειδή ο κύκλος είναι κοινός και το θύμα δεν μπορεί να εμπιστευθεί τέτοια πληροφορία αναζητώντας στήριξη:

Νομίζω ότι αυτό μου έχει μείνει γιατί ήτανε τόσο φυλακισμένη αυτή η γυναίκα από παντού, όχι μόνο από το σπίτι από την οικογένεια του συζύγου, αλλά ήτανε και από το κλίμα από την... Μιλάμε για ένα νησί άρα επαρχία, από την κοινωνία την ίδια δεν υπήρχε άτομο να στραφεί γιατί δεν υπήρχε εμπιστοσύνη γιατί ήτανε ένας πολίτης ευυπόληπτος ο σύζυγος, οπότε αυτό ανεβάζει ακόμα παραπάνω τον πήχη της δυσκολίας. (σύμβουλος 1)

### *Νομοθετικό πλαίσιο*

Ένας επιπλέον επιβαρυντικός παράγοντας είναι σύμφωνα με τους συμβούλους το νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο αφήνει το θύμα εκτεθειμένο στην προσπάθειά του να ξεφύγει από το θύτη. Ως χαρακτηριστικά παραδείγματα κάποιοι σύμβουλοι αναφέρουν τους μικτούς γάμους, όπου για παράδειγμα η αλλοδαπή μητέρα-θύμα δε μπορεί να διαφύγει στη χώρα καταγωγής της μαζί με το παιδί της χωρίς τη γραπτή συναίνεση του πατέρα. Οι σύμβουλοι αναφέρουν επίσης ότι στην περίπτωση που η μητέρα μαζί με τα παιδιά της εγκαταλείψει τη βίαση σχέση, ο νόμος δεν αναγνωρίζει στον πατέρα οποιαδήποτε οικονομική υποχρέωση απέναντι στη μητέρα και τα παιδιά τους, προκειμένου να καταφέρουν να επιβιώσουν οικονομικά. Ένας σύμβουλος μας περιγράφει χαρακτηριστικά

δεν υπάρχει προστασία και πολλές φορές έχουμε ..... απέναντι το κράτος δηλαδή (η γυναίκα) δεν κακοποιείται μόνο από το σύντροφο, γιατί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι όταν μια γυναίκα ας πούμε που κακοποιείται έχει δύο ή ένα παιδί ανήλικο και φύγει, δεν υπάρχει τίποτα που θα υποχρεώσει τον πατέρα να συμμετέχει τουλάχιστον στις υποχρεώσεις του. Πατέρας δεν μπορεί κανείς να υποχρεωθεί να είναι ή γονιός γενικότερα αλλά στις υποχρεώσεις του. Ναι, ναι, αυτό, αυτό είναι φοβερό η τιμωρία που έχουν οι γυναίκες σ' αυτό το κομμάτι (το οικονομικό). Και είναι πολλές οι οποίες υφίστανται και ανέχονται τη βία γι' αυτό το λόγο. Γιατί αν υπήρχε προστασία από το κράτος σ' αυτό, δεν θα την ανέχονταν σ' αυτό το...? Πολύ πιο εύκολα δηλαδή θα έφευγαν. (σύμβουλος 8)

### *Συναισθηματικές ανάγκες*

Τέλος κάποιοι σύμβουλοι αναφέρουν ότι μεγάλη δυσκολία για τη φυγή του θύματος αποτελούν οι συναισθηματικές ανάγκες που καλύπτονται. Ανάμεσα στο θύτη και στο θύμα αναπτύσσεται μια εξαρτητική σχέση, από την οποία το θύμα δεν είναι εύκολο να αποκολληθεί και να ανεξαρτητοποιηθεί. Όπως αναφέρει ένας σύμβουλος:

γιατί πέρα από τη βία σε μια σχέση υπάρχουν και συναισθηματικές ανάγκες...και δεν είναι μόνο το οικονομικό, δηλαδή υπάρχουνε και ανάγκες συναισθηματικές υπάρχει έτσι μια πολύ μεγάλη εξάρτηση ανάμεσα σ' ένα τέτοιο ζευγάρι όπου ο σύντροφος ή ο σύζυγος είναι βίαιος. (σύμβουλος10)

#### **4.1.4 Βία και παιδί**

Ένα επίσης από τα πολύ ενδιαφέροντα ευρήματα της έρευνάς μας, ήταν οι εμπειρίες των συμβούλων σε σχέση με την ενδοοικογενειακή βία και τα παιδιά. Όλοι οι σύμβουλοι φαίνονται ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένοι, όταν στις περιπτώσεις της ενδοοικογενειακής βίας που έχουν να χειριστούν εμπλέκονται και παιδιά, ή εμπλέκονται έγκυες γυναίκες, που πρόκειται δηλαδή να αποκτήσουν παιδί. Αρκετοί από αυτούς αναφέρουν ότι αυτό σχετίζεται αρκετά με το γεγονός ότι και οι ίδιοι είναι γονείς και άρα είναι αρκετά πιο ευαισθητοποιημένοι γύρω από το θέμα.

Οι περισσότεροι ωστόσο αναφέρουν ότι σχετίζεται περισσότερο με το γεγονός ότι οι ενήλικες είναι λίγο- πολύ υπεύθυνοι για τις αποφάσεις που θα πάρουν για τη ζωή τους και για τις συνέπειες που ενδεχομένως θα έχει το να παραμείνουν σε μία κακοποιητική σχέση. Όταν όμως τα παιδιά γίνονται θεατές της βίας ή πολύ περισσότερο όταν και τα παιδιά κακοποιούνται, τότε οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται ακόμη πιο σημαντική την ανάγκη να

βοηθήσουν, βάζοντας τη σωματική και ψυχολογική υγεία των παιδιών σε προτεραιότητα.

Ένας σύμβουλος αναφέρει:

γιατί είμαι και εγώ μητέρα πια και έχω μπει σε μία άλλη διαδικασία, αλλά άμα δεν μπορέσω να βοηθήσω ένα παιδί θα στεναχωρηθώ. Η μητέρα είναι και λίγο, η ενήλικη έχει και λίγο την ευθύνη της ζωής της, Το παιδί όμως; Δεν έχει κανέναν. Και κυρίως ένα παιδί που κακοποιείται με τις πλάτες μιας μάνας, που ίσως δεν έχει και αυτή τη δυνατότητα να βοηθήσει τον εαυτό της. (σύμβουλος1)

Επιπλέον για τις περιπτώσεις που το παιδί χρειάζεται να απομακρυνθεί από την κακοποιητική οικογένεια, κάποιοι σύμβουλοι αναφέρουν ότι αποτελεί σοβαρό πρόβλημα το ότι φιλοξενείται αρκετό διάστημα σε νοσοκομείο. Μιας και ο θεσμός της διαδοχής δεν είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένος στη χώρα μας, οι σύμβουλοι προτείνουν ότι πρέπει να υπάρξουν ενδιάμεσες δομές υποδοχής για τα παιδιά, οι οποίες να στελεχώνονται από το απαραίτητο προσωπικό αλλά και να είναι όσο το δυνατόν πιο φιλικές για το παιδί, με δεδομένο ότι αν και κακοποιητική, το παιδί δεν παύει να στερείται την οικογένειά του. Ένας σύμβουλος επισημαίνει:

Ενδιάμεσες δομές. Δομές υποδοχής για αυτά τα παιδιά έτσι ώστε να είναι σε ένα περιβάλλον που να 'χει τους ειδικούς παιδοψυχίατρο, παιδοψυχολόγο, κάποιο κοινωνικό λειτουργό, δομές οι οποίες να είναι και φιλικές, πρόσχαρες προς το παιδί. Αποχωρισμός από μια κακοποιητική οικογένεια δεν παύει να είναι αποχωρισμός και να στοιχίζει σε ένα παιδί. Ένα παιδί έχει μεγαλώσει μες στην κακοποίηση δεν έχει δει κάτι άλλο και θεωρεί φυσιολογικό ότι αυτή είναι η οικογένειά μου. Είναι η μαμά και ο μπαμπάς. (σύμβουλος 2)

#### **4.1.5 Παρεμβάσεις συμβούλου στην ενδοοικογενειακή βία**

Στο σημείο αυτό θα δούμε αναλυτικά την εμπειρία των συμβούλων γύρω από τις παρεμβάσεις σε σχέση με την ενδοοικογενειακή βία σε διαφορετικά όμως επίπεδα. Αρχικά θα αναλυθούν οι παρεμβάσεις των συμβούλων σε επίπεδο τηλεφωνικής γραμμής, οι ενέργειες δηλαδή στις οποίες μπορεί γενικά να προβεί ο επαγγελματίας κατά την εργασία του, ενώ στη συνέχεια θα παρουσιαστούν οι παρεμβάσεις του συμβούλου κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης τηλεφωνικής κλήσης, με ποιον τρόπο παρεμβαίνει δηλαδή και καθαρά συμβουλευτικά.

*Ενημέρωση*

Όπως μπορεί κανείς ενδεχομένως να συμπεράνει και από την ενότητα που γίνεται αναφορά στα είδη των κλήσεων που μπορεί να δεχτεί ένας σύμβουλος, οι ενέργειες που απαιτούνται από την πλευρά του συμβούλου μπορεί να είναι καθαρά ενημερωτικές και να του ζητείται να πληροφορήσει τον καλούντα γύρω από συγκεκριμένα ζητήματα που θα του θέσει εκείνος. Αναφορικά με τα θέματα ενδοοικογενειακής βίας πολλές φορές καλεί κάποιος τρίτος, που δεν εμπλέκεται δηλαδή άμεσα στο περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας και ζητά κατευθύνσεις εξ ονόματος του θύματος.

### *Υποστήριξη*

Επίσης οι σύμβουλοι αναφέρουν ότι μπορεί να τους ζητηθεί να παρέμβουν υποστηρικτικά, παρέχοντας δηλαδή ψυχοκοινωνική στήριξη σε θύμα ενδοοικογενειακής βίας που έχει καλέσει σε κρίση, αμέσως ίσως μετά από κάποιο επεισόδιο, προσπαθώντας να αναζητήσει βοήθεια, λύσεις ή εναλλακτικές για το πώς πρέπει να κινηθεί. Ο ρόλος του συμβούλου σ αυτή την περίπτωση είναι να βοηθήσει το θύμα να ενδυναμωθεί προκειμένου να μπορέσει να καθησυχαστεί και να πάρει ενδεχομένως αποφάσεις για τη ζωή του.

### *Συντονισμός-διασύνδεση*

Τέλος οι παρεμβάσεις του συμβούλου μπορεί να έχουν και συντονιστικό-διασυνδετικό χαρακτήρα. Αρκετοί σύμβουλοι περιγράφουν ότι σε περιπτώσεις για παράδειγμα που το θύμα μπορεί να καλέσει κατά τη διάρκεια του επεισοδίου, «μπορεί να είναι κλειδωμένη στο δωμάτιο», όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ένας σύμβουλος και τότε ο ρόλος του είναι να καλέσει την αστυνομία για λογαριασμό της γυναίκας που η ζωή της βρίσκεται σε κίνδυνο. Επιπλέον κάποιος από τους καλούντες μπορεί να είναι σε κατάσταση διαφυγής, αλλά να μην έχει πού αλλού να απευθυνθεί, οπότε ο σύμβουλος να πρέπει να συντονίσει τις υπηρεσίες προκειμένου να διευκολυνθεί η φυγή του θύματος, αλλά και να διασφαλιστεί η προσωρινή διαμονή του θύματος, ενεργοποιώντας υπηρεσίες υποδοχής ή κάποιον ξενώνα:

ας πούμε να είναι Σαββατοκύριακο να μη λειτουργεί τίποτα εκτός από εμάς και να πρέπει να έρθουμε σε επικοινωνία έτσι μεταξύ μας, με διευθυντές, προϊσταμένους και τα λοιπά να δούμε να διερευνήσουμε διαθεσιμότητα να έρθει η γυναίκα από κει που πρέπει να φύγει γιατί έχει φύγει κρυφά. Να της πούμε τι πρέπει να κάνει να μην έχει χρήματα να φτάσει σε μας οπότε πρέπει να πρέπει να μεριμνήσουμε για το πως θα έρθει εδώ. Να γίνει δηλαδή μια πρώτη υποδοχή ας πούμε της γυναίκας που πολλές φορές έχει να κάνει και με παιδιά κιόλας μες τη νύχτα ας πούμε να σου λέει ότι έχω φύγει ένα παιδί είμαι στο δρόμο με ένα μωρό και τι μπορώ να κάνω, που μπορώ να πάω. (σύμβουλος 3)

### *Ενδυνάμωση κατά την κλήση*

Οι περισσότεροι ερωτώμενοι αναφέρουν ότι κατά τη διάρκεια μιας κλήσης ο σύμβουλος προσπαθεί να ενδυναμώσει το θύμα. Προσπαθεί καταρχήν να δείξει ότι κατανοεί, ότι δεν υπάρχει επικριτική διάθεση απέναντι στην πρόθεση του θύματος να μην εγκαταλείψει το θύτη, διότι σίγουρα έχει σημαντικούς λόγους που δεν το κάνει. Πολλές φορές προτείνεται στο θύμα να ξεκινήσει μια συνεργασία με κάποιον ειδικό. Γίνεται προσπάθεια το θύμα να καθησυχαστεί, να νιώσει λιγότερη απελπισία, προκειμένου να μπορέσει με τη βοήθεια του συμβούλου να δει λίγο τις εναλλακτικές που μπορεί να έχει. Είναι σημαντικό να μπορέσει να σκεφτεί έστω και για λίγο ότι αυτό που περνάει μπορεί να σταματήσει να είναι ο μονόδρομος για τη ζωή της και ότι δεν αποτελεί κανόνα το να δέχεται οποιασδήποτε μορφής βία. Ο σύμβουλος προσπαθεί να τους εξηγήσει ταυτόχρονα ότι είναι στη δική τους πρωτοβουλία το να αλλάξουν τη ζωή τους και ότι δε θα το κάνει κάποια υπηρεσία για εκείνες, ούτε και θα σταματήσει ο σύντροφος από μόνος του να κακοποιεί:

από την μεριά μας τουλάχιστον προσπαθούμε να κάνουμε ότι μπορούμε για να κινητοποιήσουμε τις γυναίκες έτσι ώστε να καταλάβουν ότι αυτό είναι κάτι για το οποίο εκείνες οφείλουν να κάνουν κάτι. Δεν είναι κάτι για το οποίο θα κάνει κάποιος άλλος κάτι για εκείνες, δεν είναι μια υπηρεσία που θα κάνει κάτι και δεν είναι έτσι αυτό που συνήθως ακούμε κάποιος που θα παρέμβει και θα κάνει το σύζυγο ή τον σύντροφο να αλλάξει και να πάψει να τις κακοποιεί και ότι είναι κάτι για το οποίο πρέπει εκείνες να κάνουν κάτι να αναλάβουνε έτσι, ευθύνη απέναντι σε αυτό που συμβαίνει και να δουν πως θα προχωρήσουν να προστατευθούν οι ίδιες και εννοείται και τα παιδιά όταν υπάρχουν παιδιά. (σύμβουλος7)

Είναι σημαντικό δηλαδή να ενδυναμωθεί το θύμα με τέτοιο τρόπο ώστε να πιστέψει ότι μπορεί να πάρει τη ζωή του στα δικά του χέρια, παρόλο που οι δυσκολίες θα συνεχίσουν να υπάρχουν και «δε θα γίνουν ξαφνικά όλα ρόδινα», όπως αναφέρει μια σύμβουλος, αλλά θα πρέπει να αποφασίσει τι είναι πιο σημαντικό για το ίδιο, για τα παιδιά που τυχόν υπάρχουν, και πώς σκέπτεται το μέλλον του. Μία σύμβουλος περιγράφει τη διαδικασία αυτή

είναι σαν να εκπαιδεύεις αυτόν τον άνθρωπο να ζει από την αρχή σε όλα σχεδόν. (σύμβουλος 1)

### *Πρακτικές συμβουλές*

Επιπλέον κάποιοι σύμβουλοι αναφέρουν ότι κατά τη διάρκεια της κλήσης, καλούνται πέρα από την ενδυνάμωση να παρέχουν πρακτικές συμβουλές, όπως για παράδειγμα το να

καταστρώσουν μαζί με το θύμα ένα σχέδιο διαφυγής, ή να βοηθήσουν το θύμα να προετοιμαστεί γύρω από κάποια πρακτικά ζητήματα πριν από τη διαφυγή του. Δίνονται δηλαδή συγκεκριμένες οδηγίες όπως για παράδειγμα το να συγκεντρωθούν κάπου προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, βιβλιάριο) του θύματος και των παιδιών, να υπάρχει κάπου έτοιμη μια βαλίτσα με ρούχα και να επιλεγεί η κατάλληλη στιγμή για τη διαφυγή.

#### *Παραδείγματα αποτελεσματικών πρακτικών*

Τέλος αρκετοί σύμβουλοι αναφέρουν ότι λειτουργεί πολύ ενθαρρυντικά για τα θύματα το να δίνουν παραδείγματα αποτελεσματικών πρακτικών που γνωρίζουν από τις εμπειρίες άλλων θυμάτων. Φαίνεται να λειτουργεί προς όφελος των θυμάτων η αίσθηση ότι και άλλος άνθρωπος σε μια αντίστοιχα δύσκολη κατάσταση τόλμησε τη διαφυγή και τα κατάφερε. Όπως μας περιγράφει ένας σύμβουλος

Προσπαθώ να κινητοποιήσω τις γυναίκες, έτσι, να τους πω παραδείγματα πετυχημένων ας πούμε πρακτικών άλλων γυναικών, εγώ εκεί βλέπω ότι υπάρχει έτσι σημαντική ενδυνάμωση. Όταν λες στην άλλη ότι αυτό που σου έχει συμβεί έτσι, εμένα, για μένα είναι μια κατάσταση που την έχω ξαναζήσει και έχω δει ότι με κατάλληλους χειρισμούς κάποιοι άνθρωποι μπορούν από αυτό να απεγκλωβιστούν. Εκεί βλέπεις αμέσως ότι υπάρχει έτσι ένα ενδιαφέρον να μάθουν τους τρόπους ή να ακούσουν μια καλή εξέλιξη και της δικής τους ιστορίας. (σύμβουλος 2)

#### **4.1.6 Προτάσεις για βελτίωση και αλλαγή**

Μέσα από την περιγραφή της εμπειρίας τους οι σύμβουλοι μας καταθέτουν και τις απόψεις τους γύρω από το τι θα μπορούσε να γίνει ή τι είδους μέριμνα θα μπορούσε να ληφθεί προκειμένου να υπάρξει θετική αλλαγή γύρω από τα ζητήματα που αφορούν την ενδοοικογενειακή βία.

#### *Μη αποσιώπηση*

Σε ατομικό επίπεδο αρκετοί σύμβουλοι αναφέρουν ότι είναι πολύ σημαντικό να σταματήσει η αποσιώπηση του φαινομένου. Είναι σημαντικό δηλαδή ο άνθρωπος που υφίσταται ενδοοικογενειακή βία να μιλά γι αυτό, διότι διαφορετικά δεν είναι δυνατό να βοηθηθεί. Μόνο αν τολμήσει να μιλήσει γι αυτό που του συμβαίνει θα μπορέσει να απευθυνθεί ή και να παραπεμφθεί σε κάποιο φορέα που ασχολείται με ζητήματα ενδοοικογενειακής βίας. Οι υπάρχουσες δομές μπορεί να είναι μεν αρκετές, δε μπορούν όμως να προσφέρουν βοήθεια αν το ίδιο το θύμα δεν τους ενημερώσει ότι τη χρειάζεται.

#### *Οργάνωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής*

Ταυτόχρονα κάποιοι σύμβουλοι αναφέρουν ότι για να είναι η παρέμβαση πιο αποτελεσματική θα πρέπει να γίνεται στα πρώιμα στάδια της βίας. Αυτό βέβαια προϋποθέτει μια καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής. Οι διάφοροι φορείς είναι σημαντικό να συντονίζονται περισσότερο μεταξύ τους, για να εξυπηρετούνται πιο άμεσα τα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας, ενώ θα πρέπει να λειτουργούν πιο ευέλικτα, προκειμένου να αποφεύγεται η ταλαιπωρία, οι καθυστερήσεις και οι ματαιώσεις για τον άνθρωπο που αποφασίζει να κάνει το βήμα και «να βγει από την ταμπέλα του θύματος και να γίνει πια πρωταγωνιστής της ζωής του και διεκδικητής των δικαιωμάτων του» όπως πολύ ζωντανά μας περιγράφει ένας σύμβουλος.

#### *Επαναπροσαρμογή παρεχόμενων υπηρεσιών*

Κατά συνέπεια και οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να επαναπροσαρμόζονται ακόμη και σε επίπεδο τηλεφωνικής γραμμής προκειμένου να ανταποκρίνονται περισσότερο στις πραγματικές ανάγκες των ανθρώπων που απευθύνονται αναζητώντας βοήθεια:

Δηλαδή θα έπρεπε ίσως κάποια πράγματα να τα επεκτείνουμε, να έχουμε την δυνατότητα να τα επεκτείνουμε. Βέβαια η δουλειά μας είναι συμβουλευτική δεν είναι θεραπεία, αλλά ίσως να λάβουμε και άλλα υπ' όψιν μας και να είμαστε κάπως πιο, να έχουμε την δυνατότητα να αλλάξουμε για να είμαστε πιο, να στοχεύουμε περισσότερο μας ανάγκες του πληθυσμού που μας απευθύνεται. (σύμβουλος10)

#### *Διαφημιστικές καμπάνιες*

Αρκετοί σύμβουλοι θεωρούν πολύ σημαντικές τις διαφημιστικές καμπάνιες ως τρόπο κινητοποίησης των θυμάτων στο να ζητήσουν βοήθεια. Επισημαίνουν ότι τα τηλεφωνήματα στη γραμμή αυξάνονται κάθε φορά που γίνεται διαφήμιση μέσω ίντερνετ και ραδιοφώνου. Σύμφωνα με την εμπειρία των συμβούλων η διαφήμιση της ύπαρξης των τηλεφωνικών γραμμών ή αντίστοιχων φορέων στήριξης γενικότερα, βοηθά τους ανθρώπους να συνειδητοποιούν ότι η ενδοοικογενειακή βία δεν είναι φυσιολογική και επιτρεπτή, εφόσον μάλιστα υπάρχουν διαφημίσεις σχετικά με το πώς μπορεί να βοηθηθεί ένα θύμα βίας. Επιπλέον η προβολή των τηλεφωνικών γραμμών ωθεί τους δυνητικούς καλούντες να σκεφτούν ότι η πραγματικότητα ίσως είναι διαφορετική από αυτή που οι ίδιοι βιώνουν καθημερινά και ότι θα μπορούσαν ίσως να δοκιμάσουν πώς είναι τελικά να καλείς σε μια τηλεφωνική γραμμή ζητώντας βοήθεια και ότι ταυτόχρονα υπάρχει ελπίδα να βοηθηθείς. Ένας από τους συμβούλους αναφέρει χαρακτηριστικά

#### *Οι ξενώνες φιλοξενίας*

Το καθεστώς των ξενώνων φιλοξενίας γυναικών θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας είναι επίσης κάτι που θεωρούν κάποιοι σύμβουλοι πως πρέπει να αναθεωρηθεί. Εκτιμούν ότι οι φιλοξενούμενες δεν ωφελούνται ιδιαίτερα από αυτό του ιδρυματικού- όπως αναφέρουν- τύπου φιλοξενία, καθώς δεν επιτρέπει να αποκτήσει η ζωή των ωφελούμενων γυναικών μια κανονικότητα. Αντίθετα προτείνουν προστατευμένα μεν αλλά ανεξάρτητα διαμερίσματα βραχείας φιλοξενίας με κάποιου τύπου επιδότησης ενοικίου για παράδειγμα, όπου θα μπορούν να μένουν οι γυναίκες μαζί με τα παιδιά τους εάν υπάρχουν, με την προϋπόθεση ότι θα δέχονται φυσικά ψυχοκοινωνική στήριξη για όσο διάστημα θα διαρκεί η προστασία και η φιλοξενία τους. Έτσι η ζωή τους θα συνεχιστεί με έναν κατά το δυνατόν κανονικό ρυθμό και θα διευκολυνθεί ολόκληρη η οικογένεια, καθώς δε θα χρειάζεται ίσως να μετακινηθεί σε κάποια άλλη πόλη όπου θα υπάρχει ξενώνας.

#### *Ο ρόλος της αστυνομίας*

Τέλος πολύ μεγάλη σημασία δίνουν οι σύμβουλοι στο ρόλο της αστυνομίας στην αντιμετώπιση της οικογενειακής βίας. Αρκετοί σύμβουλοι αναφέρουν ότι πολλές φορές τα θύματα απευθυνόμενα στην αστυνομία για αναζήτηση βοήθειας ιδιαίτερα σε μικρές επαρχιακές κοινωνίες, δέχονται και πάλι αυτή τη στερεοτυπική αντιμετώπιση αναφορικά με το ρόλο της γυναίκας, ότι εκείνη είναι που πρέπει να κάνει υπομονή και δεν πρέπει να καταστρέψει την οικογένειά της προβαίνοντας σε καταγγελίες περιστατικών ενδοοικογενειακής βίας. Σε ακόμη χειρότερη περίπτωση βέβαια προσδίδουν και στη γυναίκα μερίδιο ευθύνης για τη βίαιη συμπεριφορά του συντρόφου ή συζύγου της προτρέποντάς την μάλιστα να τα ξαναβρούν. Ένας σύμβουλος περιγράφει

Έχει τύχει επίσης πάρα πολλές φορές να πάει μια γυναίκα στην αστυνομία που μπορεί να μη μιλάει καλά τα ελληνικά ή μπορεί να είναι φοβισμένη και τα λοιπά και να πουν κάτι έκανες και συ τράβα στον άντρα σου. Αυτά δεν είναι απαντήσεις. Θέλει λοιπόν κατά τη γνώμη μου, να αλλάξει η νοοτροπία της αστυνομίας. (σύμβουλος 8)

#### **4.1.7 Πρόταση για πρόληψη της ενδοοικογενειακής βίας**

Οι περισσότεροι σύμβουλοι θεωρούν σημαντικό να δοθεί πολύ μεγάλη έμφαση στην πρόληψη της βίας μέσα από την παιδεία. Κεντρική φιγούρα σε όλο αυτό είναι ο εκπαιδευτικός, καθώς μπορεί να ασκήσει πολύ μεγάλη επιρροή στο πλαίσιο μέσα στο οποίο θα κοινωνικοποιηθεί ο έφηβος. Κατά συνέπεια μπορεί να λειτουργήσει σαν κινητήριος δύναμη και να τον ωθήσει ή να τον απωθήσει από το να πάρει ρόλο κακοποιητή ή κακοποιημένου μέσα στο πλαίσιο του σχολείου αρχικά, αλλά και γενικότερα στη συνέχεια.



Αρκετοί σύμβουλοι προτείνουν ότι για τους παραπάνω λόγους θα πρέπει οι μαθητές ιδίως στην ηλικία της εφηβείας να ευαισθητοποιούνται μέσα από προγράμματα τα οποία θα έχουν ως στόχο όχι μόνο την ευαισθητοποίηση αλλά και την ψυχολογική ενδυνάμωση των μαθητών ώστε να βοηθούνται στο να καταρρίπτουν στερεοτυπικές ιδέες ή και συμπεριφορές γύρω από τις σχέσεις των φύλων. Ένας από τους συμβούλους μας επισημαίνει

Εγώ θα 'θελα να υπάρχει έτσι ένας ολοκληρωμένος σχεδιασμός στην αντιμετώπιση έτσι της στήριξης, που είναι πολύ σημαντικό έτσι στην ηλικία που δημιουργούνται οι σχέσεις και οι ερωτικές έτσι και στην εφηβεία να μη θεωρείται θέμα ταμπού και να υπάρχουνε έτσι εκπαιδευτικές διαδικασίες ψυχολογικής στήριξης διαδικασίες στα σχολεία και στην εφηβεία πιστεύω ότι είναι ζωτικής σημασίας, γιατί από μόνη της η οικογένεια θα αργήσουμε πολύ περισσότερο έτσι. (σύμβουλος 2)

## **4.2 Η εμπειρία της τηλεφωνικής συμβουλευτικής**

### **4.2.1. Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής συμβουλευτικής**

Ακούγοντας τους επαγγελματίες των τηλεφωνικών γραμμών να μας περιγράφουν την εμπειρία του να εργάζεται κανείς στο συγκεκριμένο χώρο, προέκυψαν μέσα από τις περιγραφές τους συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής συμβουλευτικής, τα οποία την καθιστούν μία ιδιαίτερη συμβουλευτική συνθήκη.

Κάποιοι από τους ερωτώμενους ανέφεραν συγκεκριμένα ότι ο σύμβουλος χρειάζεται να βρίσκεται σε εγρήγορση προκειμένου να λειτουργήσει σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα αλλά ταυτόχρονα να καταφέρει να επιδείξει κατανόηση και ενσυναίσθηση για το άτομο που καλεί. Ταυτόχρονα όμως καλείται να παρέχει λύσεις υπό πίεση χρόνου και μάλιστα χωρίς συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο, αφού ο χρόνος της συμβουλευτικής διαδικασίας δεν είναι προκαθορισμένος και δεν εξαρτάται από το σύμβουλο

Μερικοί ερωτώμενοι ανέφεραν ως βασικό χαρακτηριστικό την ανωνυμία των τηλεφωνημάτων, εφόσον δεν υπάρχει και οπτική επαφή, γεγονός που θεωρείται πολύ βοηθητικό για τον άνθρωπο που καλεί, διότι μπορεί να ανοιχτεί με περισσότερη ευκολία και να εκφραστεί περισσότερο.

η έννοια της γραμμής για πάρα πολλούς ανθρώπους είναι βοηθητική γιατί μιλάμε για κάτι απρόσωπο, είσαι σχεδόν σίγουρος ότι θα τηρηθεί το απόρρητο, δεν ζητά κανείς μας πολλές πληροφορίες, αν θέλει ο άνθρωπος δηλώνει το όνομά του, οπότε ελεύθερα μπορεί να δηλώσει και ένα άσχετο όνομα. (σύμβουλος 5)

...οπότε σε μας είναι λίγο πιο απρόσωπο το κομμάτι, το οποίο πολλές φορές είναι και βοηθητικό για τη γυναίκα να ανοιχτεί και να σου πει κάποια πράγματα που από κοντά μπορεί να μην μπορούσε. (σύμβουλος 9)

Αυτό όμως, σύμφωνα με έναν ερωτώμενο, προϋποθέτει ταυτόχρονα ο σύμβουλος να είναι ιδιαίτερα επιδέξιος στο να μπορεί να επικεντρώσει τη συζήτηση σε συγκεκριμένα σημεία βοηθητικά για τον καλούντα, μιας και η ανωνυμία μπορεί να ωθήσει τον καλούντα να «ανοίξει» πάρα πολλά προσωπικά μέτωπα ταυτόχρονα, για τα οποία θέλει να εκφραστεί:

Τί θέλω να πω, στο τηλέφωνο είναι ανώνυμα τα τηλέφωνα. Δεν καταγράφεται κάτι και αυτό βοηθάει πάρα πολύ τον άνθρωπο που καλεί να μιλήσει πάρα πολύ ανοιχτά και πάρα πολύ ειλικρινά. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να ανοίξουν οι ασκοί του Αιόλου. Τί θέλω να πω δηλαδή ο άλλος θα βγάλει όλα τα θέματά του τα εσώψυχά του, τόσο πολύ έντονα και τόσο πολύ κυματώδη, που ο ειδικός πρέπει να έχει την δυνατότητα όλο αυτό καταρχάς να το ακούσει, αλλά μετά να αρχίσει να το μαζεύει. (σύμβουλος 1)

Τέλος μία από τις ιδιαιτερότητες της τηλεφωνικής συμβουλευτικής είναι ότι ο σύμβουλος εκτός από την πληροφόρηση και τη συμβουλευτική θα χρειαστεί πολύ συχνά να λειτουργήσει διασυνδεδετικά και με άλλους φορείς που μπορούν να παρέχουν στήριξη στον καλούντα.

#### **4.2.2. Αίσθηση του συμβούλου για τη φύση της δουλειάς του**

Καταγράφοντας και αναλύοντας τις εμπειρίες των εργαζομένων στις τηλεφωνικές γραμμές, προέκυψαν επίσης κάποια σημαντικά στοιχεία για την αίσθηση, θετική ή αρνητική, που έχουν οι ερωτώμενοι για τη δουλειά τους. Η αιτιολόγηση της αίσθησης αυτής έχει να κάνει κυρίως με αυτή καθαυτή τη φύση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής.

##### **4.2.2.α Πλεονεκτήματα**

Πολλοί ερωτώμενοι βρίσκουν σημαντικό πλεονέκτημα της δουλειάς τους το ότι εξαιτίας της φύσης της τηλεφωνικής συμβουλευτικής έχουν τη δυνατότητα να μην εκτίθενται άμεσα στα περιστατικά που καλούνται να διαχειριστούν,

ωστόσο είναι μία πρόκληση γιατί ναι μεν έχει κάποια αβαντάζ σαν διαδικασία, δηλαδή ένα απ' τα αβαντάζ είναι ότι δεν έχεις την άμεση έκθεση έτσι, με το περιστατικό με τον πελάτη σου εντός εισαγωγικών..(σύμβουλος 4)

ενώ ένας σύμβουλος συγκρίνοντάς την με τη δια ζώσης συμβουλευτική, την χαρακτηρίζει λιγότερο επιβαρυντική.

Νομίζω ότι στα υπόλοιπα πόστα ήτανε λίγο πιο επιβαρυντική η καθημερινή φθορά και σε αντίθεση με την γραμμή. Το θετικό της γραμμής αλλά ταυτόχρονα και αρνητικό νομίζω από την μία πλευρά, είναι το ότι καλώντας κάποιος του δίνεις κάποιες κατευθύνσεις και εκεί τελειώνει η συνεργασία σου. Οπότε είσαι λίγο πιο αποστασιοποιημένος και συ. (σύμβουλος 3)

Επιπλέον αρκετοί ερωτώμενοι αναφέρουν ότι παρόλο που το αρχικό διάστημα προσαρμογής τους μπορεί να υπήρξε λίγο αγχωτικό λόγω έλλειψης εμπειρίας, χαρακτηρίζουν τη δουλειά τους ως πρόκληση και ως πολύ ενδιαφέρουσα, διότι τίποτα δεν είναι προβλέψιμο και υπάρχει μεγάλη εναλλαγή καταστάσεων από κλήση σε κλήση. Ο κάθε σύμβουλος μπορεί να έχει να αντιμετωπίσει «λίγο απ' όλα», όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν, χρειάζεται όμως να το κάνει με ταχύτητα και ακρίβεια:

..στην τηλεφωνική επικοινωνία όμως έχεις τη δυνατότητα απ' την άλλη να έρθεις σε επαφή με πολύ διαφορετικές καταστάσεις, έχεις μια ποικιλία καταστάσεων να αντιμετωπίσεις αν το θέλεις, που μπορεί να λειτουργήσει σε πρώτο βαθμό έτσι όπως σου είπα με τη μορφή της πρόκλησης (σύμβουλος 8)

Αυτό βέβαια συνεπάγεται ότι ο σύμβουλος χρειάζεται να παραμένει ενήμερος σε διάφορα θέματα για τα οποία μπορεί να ζητήσει βοήθεια ο καλούντας. Ωστόσο κανένας από τους ερωτώμενους δεν αξιολογεί αρνητικά το ότι ο σύμβουλος θα πρέπει να μελετά και να ενημερώνεται.

Το μη προβλέψιμο αυτό μπορεί επίσης να περιλαμβάνει και μια ευχάριστη έκπληξη στην αντίδραση του καλούντα και στο πώς το τηλεφώνημα μπορεί να επηρεάσει τις κινήσεις του για τη ζωή του από εκείνη τη στιγμή και στο εξής. Χαρακτηριστικό είναι ότι ένας ερωτώμενος αναφέρεται σ' αυτή την αλλαγή ως «ανατροπή».

Οι ερωτώμενοι αισθάνονται ότι η δουλειά τους είναι πολύ σημαντική, διότι το ότι είναι προσβάσιμοι 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, δίνει στους ανθρώπους τη δυνατότητα άμεσης παροχής στήριξης εφόσον εκείνοι το επιλέξουν,

..αλλά όταν κάποιος βρίσκεται εκείνη την ώρα σε κρίση και πρέπει να πάρει μία κατεύθυνση ή να ακούσει κάτι,... οπότε αυτό που γίνεται εκείνη την ώρα το να βρει να μιλήσει σε ένα τηλέφωνο 24 ώρες το 24ωρο χωρίς καμία χρέωση και να ακούσει έτσι κάτι που μπορεί να τον βοηθήσει να πάρει μια απόφαση που θα είναι σημαντική για εκείνον, είναι πάρα πολύ σημαντικό. (σύμβουλος 7)

και η αίσθηση αυτή της σημαντικότητας δε φαίνεται να επηρεάζεται αρνητικά από το στοιχείο της έλλειψης οπτικής επαφής.

Τέλος ένας από τους συμβούλους επισημαίνει ότι δημιουργείται γι αυτόν καλή αίσθηση για τη δουλειά του, από το θετικό κλίμα που υπάρχει μεταξύ των συναδέλφων και της διεύθυνσης.

#### **4.2.2.β Δυσκολίες και προκλήσεις**

Στον αντίποδα βρίσκεται βέβαια και η αρνητική αίσθηση των συμβούλων από την εμπειρία τους στην εργασία. Στα αρχικά κυρίως στάδια της εργασιακής τους εμπειρίας περιγράφουν μια διαρκή αγωνία σχετικά με το αίτημα του καλούντα και άρα στο τι θα είχαν να ανταπεξέλθουν οι ίδιοι, καθώς θα έπρεπε να αντιδράσουν στο αίτημα σε περιορισμένο χρονικό διάστημα και μάλιστα αποτελεσματικά.

...διότι μέσα σε έναν φορέα έχεις τη δυνατότητα να ψάξεις έτσι να επικοινωνήσεις ξανά να δώσεις δηλαδή λίγο χρόνο στον εαυτό σου. Στη γραμμή δεν έχεις αυτή τη δυνατότητα. Πρέπει να είσαι σε θέση να απαντήσεις τη στιγμή που ο άλλος σε καλεί και να έχεις όσο το δυνατόν μια πιο αποτελεσματική λύση για εκείνον έτσι. (σύμβουλος 6)

Κάποιοι ερωτώμενοι περιγράφουν επίσης το συγκεκριμένο αντικείμενο αρκετά ψυχοφθόρο και ότι θα πρέπει κανείς να έχει ανθεκτικότητα:

Ήταν αρκετά βαρύ ψυχολογικά ως προς το ότι ασχολούμασταν με βία γυναικών (σύμβουλος 9)

..και από κει και πέρα είναι ένα αντικείμενο που είναι αρκετά έτσι χρειάζεσαι να είσαι κάπως ανθεκτικός και ψυχικά, είναι η κακοποίηση ένα δύσκολο αντικείμενο. Εμείς είμαστε και γυναίκες οπότε μας ακουμπάει και λίγο παραπάνω. (σύμβουλος 10)

Εντυπωσιακό είναι τέλος ότι όλοι οι ερωτώμενοι αναφέρουν ως βασική δυσκολία της εργασίας τους την έλλειψη ενημέρωσης για την εξέλιξη των περιστατικών τους, την οποία θα μπορούσαν να έχουν μέσα από μια επόμενη ή επαναληπτική συμβουλευτική συνάντηση (follow-up). Βιώνουν αγωνία σε σχέση με το τι απέγιναν οι άνθρωποι που ζήτησαν βοήθεια βρισκόμενοι σε κρίση, παραμένουν με την απορία, αν τελικά κατάφεραν να τους βοηθήσουν και σε ποιο βαθμό, αλλά και δεν τους παρέχεται η ευκαιρία να βοηθήσουν επιπλέον και να στηρίξουν περισσότερο τον κάθε καλούντα.

Είναι ένα αντικείμενο το οποίο είναι δύσκολο πολύ, η δική μας η ακόμη μεγαλύτερη δυσκολία είναι ότι δεν μπορούμε να κάνουμε να έχουμε ένα follow-up για να δούμε τι ακριβώς γίνεται, μπορεί κάποιες φορές να μας πάρουνε γυναίκες οι οποίες είναι έτσι πάρα πολύ αναστατωμένες οπότε εκεί θέλεις λίγο να τις ηρεμήσεις να δώσεις κάποιες οδηγίες και δε ξέρεις μετά τι θα ακολουθήσει (σύμβουλος 2)

επειδή έχει αυτή την ιδιαιτερότητα του να είναι από το τηλέφωνο συμβουλευτική, έχει και κάποιες δυσκολίες και αυτό που έτσι για μας ειδικά για μένα που είμαι ψυχολόγος το κομμάτι του να μην μπορείς να ξέρεις τι έγινε στη συνέχεια έτσι να μη μπορεί να υπάρχει αυτό το follow-up να μην υπάρχει μια συνέχεια σ' αυτό που μπορεί να δώσεις και να πεις, είναι αυτό το οποίο έτσι δημιουργεί μια δυσκολία. Δεν μπορεί να ξέρεις αν όλο αυτό πως πήγε, πώς προχώρησε, τί έγινε (σύμβουλος 5)

Από την άλλη όμως σε περιπτώσεις που πραγματικά υπάρχει μια σοβαρότητα μεγαλύτερη έτσι, μια επικινδυνότητα εκεί είναι άσχημα για τον επαγγελματία να μη νιώθει ότι έχει ένα feedback (σύμβουλος 6)

Ταυτόχρονα κάποιοι σύμβουλοι αναφέρουν ότι το να γνωρίζουν για την εξέλιξη του περιστατικού, θα προσέφερε και στους ίδιους μια ηθική ικανοποίηση ότι βοήθησαν κάποιον, αλλά και μια επιβεβαίωση ότι αυτό με το οποίο ασχολούνται δεν είναι απλά διεκπεραιωτικό.

Είναι το ... το να ξέρεις ότι η γυναίκα αυτή και καθαρά δηλαδή από στατιστικά αν το θέλεις ότι προχώρησε ή και ανθρώπινα πιο πολύ... . Να ξέρεις τι γίνεται, βοήθησες πρακτικά ή είναι ένα τηλέφωνο που απλά τελείωσε και μετά τι έγινε. Μόνο σ' αυτό το κομμάτι δηλαδή πιο πολύ στο να καλυφθεί η δικιά μου η, ότι τώρα ναι, και η περιέργεια βεβαίως, αλλά και ότι βοήθησα και ότι αισθάνθηκα σημαντικός δεν είμαι μόνο ένα τηλέφωνο που ναι τελείωσε και κλείνει. (σύμβουλος 9)

δηλαδή το θυμάμαι πάρα πολύ έντονα γιατί έτσι όταν βοηθάς και ουσιαστικά έναν άνθρωπο, το εισπράττεις κι εσύ με μεγάλη χαρά αυτό. Και έτσι παίρνεις και πολύ ικανοποίηση και βρίσκεις και ένα... και μια επιβράβευση ας πούμε για την επιλογή του επαγγέλματός σου και αυτό το οποίο κάνεις δηλαδή κάνεις κάτι χρήσιμο. Εγώ αισθάνθηκα πάρα πολύ μεγάλη χαρά όταν με πήρε η κοπέλα και μου είπε "είμαι τώρα με τους γονείς μου είμαι πάρα πολύ καλά και σας ευχαριστώ πολύ γιατί χωρίς εσάς δεν θα ήμουν εδώ, δηλαδή θα ένοιωθα αυτή την ανακούφιση και δεν θα είχα φύγει από αυτή την κατάσταση. (σύμβουλος 1)

Ναι μια ηθική ικανοποίηση ότι κάτι έκανες ρε παιδί μου (σύμβουλος 9)

### 4.2.3. Επιρροή τηλεφωνικής συμβουλευτικής στο σύμβουλο

Ένα άλλο σημείο για το οποίο οι σύμβουλοι μας μετέφεραν την εμπειρία τους είναι για το πώς η εργασία τους στην τηλεφωνική γραμμή επηρέασε τον τρόπο που σκέφτονται και αντιμετωπίζουν τα πράγματα γενικότερα.

Οι περισσότεροι σύμβουλοι μας μεταφέρουν θετικές επιρροές που έχουν να κάνουν κυρίως με την ενεργητική ακρόαση. Η εμπειρία στη γραμμή τους έχει βοηθήσει στην προσωπική τους ζωή να ακούνε πιο προσεκτικά τους ανθρώπους με τους οποίους συναναστρέφονται, ενώ ταυτόχρονα τους αποτρέπει από το να προτρέχουν και να βγάζουν βιαστικά συμπεράσματα, αφιερώνοντας πραγματικό χρόνο στο να ακούσουν τι είναι αυτό που έχει να τους πει ο άλλος και να αποκτήσουν μια πιο σφαιρική άποψη πάνω σ αυτό. Έτσι διευρύνονται οι ορίζοντες τους και αρχίζουν να παρατηρούν περισσότερο τα πράγματα και τις καταστάσεις έτσι όπως διαδραματίζονται γύρω τους. Ένας σύμβουλος αναφέρει χαρακτηριστικά:

Τον τρόπο με τον οποίο σκέφτομαι τα πράγματα γενικά τον έχει επηρεάσει πολύ έτσι και μ' έχει βοηθήσει επίσης και θέματα που μπορούν να αφορούν εμένα έτσι ή ανθρώπους δικού μου περιβάλλοντος να τα βλέπω διαφορετικά κι αυτό γιατί δουλεύοντας στη γραμμή έτσι είναι σαν να διευρύνεται ο οπτικός ορίζοντάς σου έτσι, αρχίζεις και βλέπεις και καταλαβαίνεις πολύ περισσότερα πράγματα που πριν μπορεί να μην τα αντιλαμβανόσουν έτσι ότι συμβαίνουνε μ' αυτή τη συχνότητα, ή συμβαίνουν μ' αυτό τον τρόπο (σύμβουλος 7)

Η φύση της εργασίας έχει συμβάλλει στο να σκέφτονται οι ερωτώμενοι πιο διεισδυτικά. Έχουν εξασκηθεί να μη μένουν στην επιφάνεια των πληροφοριών ή των καταστάσεων που τους περιγράφονται, αλλά να προχωρούν τη σκέψη τους σε μεγαλύτερο βάθος, και να παρακάμπτουν την πρώτη εικόνα ή μια πιο πρόχειρη αρχική εκτίμηση. Η άποψη ενός συμβούλου

η φύση σου πλέον σε κάνει να είσαι λίγο πιο διεισδυτικός. Και στον εαυτό σου, αλλά και στους άλλους ναι σε όλα τα επίπεδα νομίζω το κάνεις, δηλαδή και δε το θεωρώ αυτό κακό. Δηλαδή το να είσαι, δε το θεωρώ κακό, το θεωρώ κακό στην υπερβολή του, σε ένα επίπεδο έτσι μιας πιο βαθιάς σκέψης που ξεφεύγει από το, απ' τη πρώτη εικόνα ή απ' την πρώτη εκτίμηση κι όχι βέβαια σε όλα τα πράγματα, σε κάποια πράγματα όμως που είναι σημαντικά νομίζω ότι βοηθάει (σύμβουλος 4)

Επιπλέον οι σύμβουλοι αισθάνονται ότι η εργασία τους ενίσχυσε το αίσθημα σεβασμού απέναντι στους άλλους ανθρώπους. Μέσα από τις ιστορίες των ανθρώπων έτσι όπως εκείνοι τις καταθέτουν καλώντας στην τηλεφωνική γραμμή, οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται καλύτερα ότι οι καταστάσεις που βιώνουν οι καλούντες δεν είναι καθόλου απλές και ότι ο κάθε άνθρωπος βιώνει τη ζωή του με τρόπο μοναδικό. Αυτό συνεπάγεται ότι μια κατάσταση που για έναν άνθρωπο μπορεί να είναι ξεκάθαρη και δευτερεύουσας σημασίας, για έναν άλλο άνθρωπο μπορεί να αποτελεί ένα πολύ σημαντικό πρόβλημα. Αναπτύσσεται λοιπόν ένας ιδιαίτερος σεβασμός απέναντι στην ανθρώπινη φύση όπως περιγράφει χαρακτηριστικά ένας σύμβουλος στη συνέχεια

Τολμώ να πω με έχει κάνει καλύτερο άνθρωπο. Με την έννοια ότι κάποια σημεία δεν τα ακουμπάς γιατί καίνε ή γεγονότα που μπορεί εσύ να θεωρείς ότι είναι απλά, στη ζωή κάποιου άλλου ανθρώπου μπορεί να είναι πάρα πολύ σημαντικά για να τα καταπατάς ή να τα πιέζεις ή να τα.... γενικότερα να μην τα σέβεσαι. Σεβασμό λοιπόν προς τον άλλον, ενίσχυση αυτού του συναισθήματος (σύμβουλος 5)

Πολλοί ερωτώμενοι αναφέρουν επίσης ότι αναπτύσσεται μία ιδιαίτερη αίσθηση ευθύνης απέναντι στους συναθρώπους τους, διότι αντιλαμβάνονται ότι για παράδειγμα οι τυχόν συμβουλές που θα κληθούν να δώσουν σε άτομα του προσωπικού τους κύκλου, τυγχάνουν ιδιαίτερης βαρύτητας λόγω της εργασίας τους. Γίνονται λοιπόν πιο προσεκτικοί στον τρόπο που θα εκφράσουν τη γνώμη τους διότι αισθάνονται ότι μπορεί η γνώμη αυτή να επηρεάσει με σχετική ευκολία τη ζωή των ανθρώπων. Παραθέτουμε τη σχετική άποψη ενός συμβούλου

Υπάρχει τεράστια διαφορά και στο βάθος της σκέψης και στην ωρίμανση που επέρχεται και στην, και στο αίσθημα ευθύνης που έχω. Δηλαδή ακόμα και το πιο απλό που λες, θα πω μια συμβουλή σε μια φίλη μου αυτό. Εγώ προτού πω τη συμβουλή θα το διπλοτσεκάρω με τον εαυτό μου, γιατί γνωρίζω ότι οτιδήποτε πω, οποιοσδήποτε οτιδήποτε πει και ιδιαίτερα κάποιος επαγγελματίας του κλάδου μας, μπορεί να επηρεάσει τη ζωή του άλλου και δεν το συνειδητοποιούμε πολλές φορές αλλά γίνεται ασυναίσθητα. Και επειδή το ξέρω αυτό και έχω δει πως μπορούν να επηρεαστούν οι ζωές των ανθρώπων είμαι λίγο πιο προσεκτική, μ' αυτήν την έννοια. (σύμβουλος 6)

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι σύμβουλοι αναφέρουν ότι τους παρέχεται η δυνατότητα μέσα από τις αφηγήσεις και τις ιστορίες ζωής των καλούντων να συνειδητοποιήσουν ότι η ενδοοικογενειακή βία είναι φαινόμενο πραγματικό, υπαρκτό με πολύ άσχημες προεκτάσεις για τη ζωή των ανθρώπων που την υφίστανται. Ένας από τους συμβούλους αναφέρει

Θα το πω έτσι όπως το αισθάνομαι. Πριν λοιπόν δουλέψω στη γραμμή αισθανόμουν ότι κάποια θέματα, κάποιες ιστορίες ανθρώπων που ακούγονται, μου φαινόταν λίγο αυτό που λέμε αμερικανικές, έλα μωρέ αποκλείεται να γίνονται... όλα αυτά... Πολύ τραγικά πολύ τραβηγμένα, πολύ εξεζητημένα, πολύ έξω από την πραγματικότητα. Το μεγάλο σχολείο γραμμή λοιπόν, μου δίδαξε ότι συμβαίνουν όλα με όλες τις εντάσεις, με όλες τις μορφές, είναι τόσο αλήθεια αυτό που δηλώνουνε ότι πίσω από μια κλειστή πόρτα του σπιτιού κανείς δεν μπορεί να ξέρει τί συμβαίνει. Τόσες πολλές και τόσες διαφορετικές ιστορίες ανθρώπων, με πολύ ένταση, πολύ κακοποίηση πολύ κακοποίηση δυστυχώς, οπότε φτάνεις σ' ένα συμπέρασμα και λες ότι πλέον τα έχω ακούσει όλα. (σύμβουλος 5)

Αρκετοί σύμβουλοι περιγράφουν όμως και αρνητικές επιρροές από την εμπειρία τους στην τηλεφωνική γραμμή. Συγκεκριμένα αναφέρονται σε μία τάση να υπεραναλύουν τα γεγονότα και τις καταστάσεις σε μια προσπάθεια να καταφέρουν να δουν τι συμβαίνει πίσω από τις λέξεις. Νιώθουν να παρατηρούν περισσότερο τις ανθρώπινες σχέσεις και προσπαθούν να επιβεβαιώσουν τι είναι αυτό που συμβαίνει πραγματικά ανάμεσα στα ζευγάρια και αν ισχύει ή όχι αυτό που φαίνεται. Χαρακτηριστικά μια ερωτώμενη μας περιγράφει

Νομίζω ότι αναλύω λίγο πιο πολύ τα πράγματα απ' ότι θα τα 'κανα πιο πριν. Είναι αυτό το πως το λεν το μικρόβιο που όταν ξέρεις κάτι παραπάνω θα το δεις παντού δηλαδή θα δεις τώρα σχέσεις σε φιλικά ζευγάρια, σχέσεις στη δικιά σου πως το χειρίζεσαι και πως το ζεις, στη καθημερινότητα, το πως μιλάει ο ένας στον άλλον, δηλαδή ο τρόπος που μιλάει ο τόνος που μιλάει, το τι μπορεί να πει και να μην καταλαβαίνει ο άλλος τι σημαίνει αυτό που λέει. Νομίζω ότι αυτή η ανάλυση λίγο παραπάνω που πολλές φορές δεν είναι καλό. (σύμβουλος 9)

Επιπλέον μέσα από την εργασία στην τηλεφωνική γραμμή οι σύμβουλοι προσπαθούν να οχυρωθούν συναισθηματικά με το δικό τους τρόπο, ώστε να τους επηρεάζουν όσο το δυνατόν περισσότερο τα περιστατικά κακοποίησης που διαχειρίζονται. Προσπαθούν να «αφήνουν» τις άσχημες εμπειρίες στη δουλειά, ώστε να αποτρέψουν το να επιβαρυνθούν περισσότερο. Αναγκάζονται να γίνουν «πιο σκληροί και λιγότερο αισθηματίες» όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ένας σύμβουλος

Γίνεσαι λίγο πιο σκληρός, προσπαθείς να μην είσαι τόσο συναισθηματίας, για το καλό το δικό σου και για το καλό των άλλων, αλλά κυρίως για το δικό σου, γιατί φαντάσου να δουλεύουμε σε τέτοιους χώρους όπως δουλεύουμε με τέτοια περιστατικά, κάθε μέρα ας πούμε και να έχεις πέντε τηλεφωνήματα για κακοποίηση, μέσα σου έχεις πήξει από όλα αυτά που έχεις ακούσει, αν αυτό το συναίσθημα το αφήνεις και σε ακολουθεί και μετά τη δουλειά δεν μπορείς να ξαναγεμίσεις τις μπαταρίες σου, οπότε ξανάρχεσαι στη δουλειά την επόμενη μέρα ακόμα χειρότερα (σύμβουλος 6)



Τέλος πολλοί σύμβουλοι αναφέρουν ότι ιδίως στην αρχή της καριέρας τους στη γραμμή ήταν πολύ δύσκολο να απεμπλακούν συναισθηματικά από την ιστορία που τους περιγράφονταν και σε χρονικές περιόδους όπου τα περιστατικά κακοποίησης ήταν αυξημένα, ανέπτυσαν συναισθήματα θυμού απέναντι στο ανδρικό φύλο, αλλά και μια τάση υπεργενίκευσης του φαινομένου της κακοποίησης, ότι ασκείται δηλαδή σχεδόν από κάθε άνδρα. Παραθέτουμε την εμπειρία ενός συμβούλου

Στην αρχή ήτανε πάρα πολύ δύσκολο, διότι όταν υπήρχαν και περίοδοι που υπήρχαν πάρα πολλά περιστατικά όπως ήταν η περίοδος λίγο μετά τις γιορτές του Πάσχα και των Χριστουγέννων ή στις διακοπές που πραγματικά το ζευγάρι ή η οικογένεια είχε λίγο παραπάνω χρόνο και εκδηλωνόταν η οποιαδήποτε δυσκολία, στην αρχή λοιπόν ήτανε πάρα πολύ δύσκολο και ένοιωθα πολύ μεγάλο θυμό με τους άντρες. Δηλαδή περπατούσα συχνά στο δρόμο και σκεφτόμουνα ποιά γυναίκα θα κακοποιεί αυτός ο άντρας (σύμβουλος 8).

### **4.3. Υπηρεσιακά θέματα**

#### **4.3.1. Κυκλικότητα**

Η ανάλυση των δεδομένων έφερε στην επιφάνεια τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με την κυκλικότητα στην εναλλαγή της θέσης (rotation), στην οποία απασχολείται ο κάθε σύμβουλος στην υπηρεσία του. Οι περισσότεροι σύμβουλοι, ακόμη και αυτοί που δεν είχαν μέχρι τώρα αντίστοιχη εμπειρία, θεωρούν την ιδέα της κυκλικότητας κάτι πολύ σημαντικό, επειδή η τηλεφωνική γραμμή είναι μια «κλειστή» υπηρεσία και θα μπορούσε να αποφευχθεί η «ιδρυματοποίηση» του συμβούλου όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο παρακάτω σύμβουλος, δίνοντας του την ευκαιρία να εμπλουτίσει τις γνώσεις του γύρω από το πεδίο με το οποίο ασχολείται:

Θα ήταν πολύ σημαντικό γιατί κακά τα ψέματα όταν είμαστε πολύ καιρό σε ένα πλαίσιο λίγο ας πούμε θα το πούμε σε εισαγωγικά κάπως ιδρυματοποιούμε και κάποια πράγματα γίνονται λίγο αυτόματα και επειδή εδώ εμείς δεν έχουμε και οπτική επαφή που είναι πολύ σημαντική, θα ήτανε σημαντικό να υπήρχε αυτή η δυνατότητα του rotation. Να περνάμε από άλλες δομές, να βλέπουμε και άλλα πράγματα, να συσσωρεύουμε περισσότερες γνώσεις και νομίζω θα γινόμασταν και πιο καλοί στη δουλειά μας. (σύμβουλος 10)

Επίσης αξίζει να σημειωθεί ότι αρκετοί ερωτώμενοι θεωρούν ότι η κυκλικότητα βοηθά τον σύμβουλο να αποκτήσει μια σφαιρικότερη ιδέα για τη δουλειά του, δεν τον αφήνει

να τελεματώσει διότι του επιτρέπει έναν διαφορετικό τρόπο ενασχόλησης με το ίδιο ουσιαστικά αντικείμενο και κατά συνέπεια τον προφυλάσσει από την επαγγελματική εξουθένωση. Βασική προϋπόθεση όμως είναι η κυκλικότητα αυτή να γίνεται με καθορισμένο τρόπο που αντικειμενικά ωφελεί το σύμβουλο και όχι απλά για να καλυφθούν τυχόν υπηρεσιακά κενά ή ελλείψεις προσωπικού.

Γενικά είναι θετικό να κάνεις τη δουλειά σου από διαφορετικά πόστα όπου το αντικείμενο διαφοροποιείται και ο τρόπος με τον οποίον δουλεύεις βεβαίως και διαφοροποιείται και σε πλουτίζει ως επαγγελματία. Ο τρόπος που είχε γίνει στην υπηρεσία μας ήταν λίγο δύσκολος, γιατί δεν ήταν αυτό το ζητούμενο. Οι δυσκολίες δηλαδή με το προσωπικό, της έλλειψης προσωπικού που σε ανάγκαζε να είσαι και δω και στο ένα πόστο και στο άλλο πόστο, ήταν κάτι δύσκολο από αυτή την άποψη. Γενικά το να περνάς από τις δομές που έχει η υπηρεσία σε πλουτίζει ως επαγγελματία. Καταλαβαίνεις καλύτερα το κύκλο της δουλειάς σου. (σύμβουλος 8)

Τέλος οι ερωτώμενοι αναφέρονται και στα οφέλη που μπορεί να έχει η κυκλικότητα αυτή για την εργασία της στην τηλεφωνική γραμμή συγκεκριμένα. Η υπηρεσία που παρέχουν στην τηλεφωνική γραμμή βελτιώνεται σημαντικά, διότι η κυκλικότητα έχει βοηθήσει τον σύμβουλο να αποκτήσει μια σφαιρική άποψη για τον τρόπο, το ρυθμό λειτουργίας και το είδος της υποστήριξης που παρέχουν οι υπόλοιπες υπηρεσίες, οπότε είναι σε θέση να προσφέρει μια βοηθητική και όσο πιο αληθινή διάσταση της αντιμετώπισης του προβλήματος που αντιμετωπίζει ο καλούντας. Ένας από τους συμβούλους αναφέρει:

Αλλά σίγουρα το να της περάσει από το, την υποδοχή, από το κέντρο κοινωνικής στήριξης, να της δει ανθρώπους κι από κοντά και ψυχοθεραπευτικά ή να της δει και πως δουλεύουνε της ξενώνες, σου δίνει μια διαφορετική οπτική. Όταν μιλάς της πούμε στο τηλέφωνο με μια γυναίκα που θα σου πει ότι είναι θύμα ενδοοικογενειακής βίας έτσι εγώ έχω εκ τω προτέρων πια στο μυαλό μου το τι δουλειά γίνεται στον ξενώνα κι αυτό με βοηθάει στο κομμάτι της συμβουλευτικής τηλεφωνική γραμμή. (σύμβουλος 7)

### **4.3.2. Εποπτεία**

Ένα πολύ σημαντικό εύρημα της έρευνάς μας αποτελεί και η ανάγκη των συμβούλων για ύπαρξη επαγγελματικής εποπτείας, η οποία μπορεί όμως να λαμβάνει χώρα και ως άτυπη συζήτηση, ανατροφοδότηση και στήριξη μεταξύ των συμβούλων γύρω από θέματα που μπορεί να τους απασχολούν. Αυτό γίνεται με τη μορφή κυρίως μιας ανεπίσημης συναδελφικής συζήτησης και όχι υπό τη μορφή εποπτείας μεταξύ ομοτίμων (peer supervision). Πολλοί σύμβουλοι αναφέρουν για παράδειγμα το ενδεχόμενο κάποια από τα

περιστατικά που διαχειρίζονται να τους επηρεάζουν σε προσωπικό επίπεδο διότι αγγίζουν δικά τους προσωπικά θέματα ή τη δυσκολία που αντιμετωπίζουν όταν πρόκειται για πολύ βαριά περιστατικά που τους δημιουργούν ανασφάλεια για το αν τα χειρίστηκαν αποτελεσματικά. Έτσι οι σύμβουλοι καταφεύγουν σε συζητήσεις με τους συναδέλφους τους. Χαρακτηριστικά κάποιοι σύμβουλοι αναφέρουν

Οπότε ο δικός μου ο τρόπος αυτός είναι, συζητάμε εδώ όσο μπορούμε με τους συναδέλφους κάποια θέματα που ίσως μας δυσκόλεψαν ή που δεν ξέρουμε αν ορθώς ή πώς τα είπαμε, πώς τα κάναμε (σύμβουλος 10)

..οπότε όταν νοιώθουμε ότι υπάρχει ένα θέμα που πρέπει να συζητηθεί θα συζητηθεί με τη βοήθεια των υπολοίπων συναδέλφων για να βοηθηθούμε όλοι μαζί [...] Άτυπα ναι, ναι, (σύμβουλος 3)

Έτσι αυτό βοηθάει πάρα πολύ να μοιράζεσαι πράγματα. Να γίνεται αποφόρτιση καθημερινά και συνέχεια γιατί το 'χεις ανάγκη γιατί οι κλήσεις δεν είναι εύκολες πάντα και είναι καλό να υπάρχει και ένας άλλος στη βάρδια, κάτι που σε δυσκολεύει να το συζητήσεις (σύμβουλος 6)

Πιο συγκεκριμένα οι λόγοι που αναφέρουν οι σύμβουλοι μέσα από την εμπειρία τους για τους οποίους καθίσταται απαραίτητη η εποπτεία, είναι καταρχήν ο προσωπικός αντίκτυπος που μπορεί να έχουν τα περιστατικά πάνω στο σύμβουλο, τα οποία όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται μπορεί να ήταν πιο έντονα στην αρχή της εργασίας στην τηλεφωνική γραμμή, δεν έχουν όμως «τακτοποιηθεί» πλήρως και μπορεί να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχει ο σύμβουλος:

Στην αρχή λοιπόν ήταν πάρα πολύ δύσκολο. Ήμουν πάρα πολύ θυμωμένη με τους άντρες, πράγμα βέβαιο που και με τη δουλειά στη γραμμή, δηλαδή με την επανάληψη της δουλειάς και με την υποστήριξη που είχαμε και με τις εποπτείες που κάναμε για κάποιο διάστημα και μεταξύ μας αλλά και έχοντας το χρόνο αυτό να το επεξεργαστείς μπήκε λίγο στη θέση του. (σύμβουλος 9)

Επιπλέον ένας ερωτώμενος αναφέρει ότι η εποπτεία είναι σημαντική όχι μόνο επειδή ο σύμβουλος μπορεί να επηρεαστεί από αυτά που ακούει, αλλά μπορεί και ο ίδιος καθαρά για προσωπικούς του λόγους σε κάποια φάση της ζωής του να νιώθει ότι δε μπορεί να ανταποκριθεί αποτελεσματικά, οπότε να χρειάζεται στήριξη σ αυτό.

Καμιά φορά δεν είσαι καταρχάς πάντα σε θέση σε διάθεση αν θες κάποιες φορές και κάτι σε δυσκολεύει. Να μην ξεχνάμε ότι όσο δουλεμένος να είναι

ένας επαγγελματίας, κάποια πράγματα μπορεί να αγγίξουν κάποιες ευαίσθητες χορδές έτσι. Εκεί λοιπόν ζητάς και βοήθεια (σύμβουλος 4)

Η δυσκολία των περιστατικών αυξάνει σύμφωνα με τους συμβούλους την ανάγκη τους για εποπτεία. Ο σύμβουλος χρειάζεται να μπορεί να απευθυνθεί κάπου όταν νιώθει ότι δε μπορεί να χειριστεί κάποιες καταστάσεις ή όταν χρειάζεται να αποφορτιστεί μιλώντας σε κάποιον για το περιστατικό που τον δυσκόλεψε. Η κατάσταση επιδεινώνεται στη νυκτερινή βάρδια και ιδίως όταν η βάρδια είναι μονή, δεν υπάρχει δηλαδή και δεύτερος σύμβουλος που εργάζεται ταυτόχρονα. Ένας σύμβουλος αναφέρει χαρακτηριστικά

Είναι αρκετά δύσκολο ομολογώ ειδικά για τους νυκτερινούς, ειδικά όταν είναι μονές οι βάρδιες είναι πραγματικά πολύ βαρύ το φορτίο του να διαχειριστείς το στιδήποτε και να έχεις την απόλυτη ευθύνη χωρίς να μπορείς ούτε καν να μιλήσεις εκεί, δεν έχεις το δικαίωμα να κολλήσεις ή να πεις δεν ξέρω, έχεις το δικαίωμα να το πεις βεβαίως, απλά είναι η ευθύνη πολύ μεγαλύτερη, αυτό. (σύμβουλος 8)

Μάλιστα κάποιοι σύμβουλοι προτείνουν ξεκάθαρα την εξωτερική εποπτεία αντί της εσωτερικής, προκειμένου να ακολουθούνται σωστά οι διαδικασίες και να υπάρχει η δυνατότητα να αξιοποιήσει ο σύμβουλος την εποπτική συνάντηση χωρίς να παρεμποδίζεται από την αγωνία ή την καχυποψία του σχετικά με το ποιος θα είναι ο περαιτέρω αντίκτυπος αυτών που θα αναφέρει στη συνάντηση, εάν ο επόπτης είναι εσωτερικός.

Εξάλλου οι ερωτώμενοι μας κατέθεσαν την εμπειρία τους γύρω από τους λόγους για τους οποίους δεν υπάρχει πάντα η δυνατότητα εποπτείας. Οι περισσότεροι σύμβουλοι αναφέρουν κυρίως την έλλειψη οικονομικών πόρων π.χ. χρηματοδοτήσεων μέσω του ΕΣΠΑ, αλλά και τις χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες στο δημόσιο τομέα, που δυσχεραίνουν την προώθηση τέτοιων ενεργειών.

είναι αυτό λίγο που έλεγα πριν ότι το δημόσιο πρέπει να γίνει διαγωνισμός και κάποιος φορέας να υποβάλει πρόταση και να εγκριθεί και να κερδίσει το διαγωνισμό, ενώ αν ήσουνα σε μια άλλη ας πούμε δομή θα είχες εποπτεία ούτως ή άλλως χωρίς διαχωρισμό χωρίς τίποτα. (σύμβουλος 10)

### **4.3.3. Ανατροφοδότηση σε σχέση με την παρούσα έρευνα**

Στο σημείο αυτό αξίζει πραγματικά να σημειωθεί, κάτι που προέκυψε σχεδόν σε όλες τις συνεντεύξεις με τους συμβούλους. Παρόλο που οι σύμβουλοι ενημερώθηκαν και γραπτά πριν τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων πως δικαιούνται να έχουν πρόσβαση στα αποτελέσματα της έρευνας, προέκυψε από σχεδόν όλους τους συμβούλους το αίτημα να τους ανακοινωθούν επίσημα π.χ. με κοινοποίηση στην υπηρεσία τους τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας. Ο λόγος είναι ότι καταρχήν θεωρούν πως έχει αξία να γνωρίζουν και οι ίδιοι, πώς αντιλαμβάνεται ο κάθε συνάδελφός τους αυτό που κάνει, ποιες είναι οι σκέψεις και οι απόψεις που προκύπτουν από την εμπειρία του.

Επιπλέον θεωρούν ότι κάτι τέτοιο θα τους βοηθήσει να αντιληφθούν περισσότερο ποιο είναι ακριβώς το έργο τους και τι πραγματικά είναι αυτό που προσφέρουν. Ταυτόχρονα ελπίζουν ότι η ανατροφοδότηση από την παρούσα έρευνα θα περιέχει πληροφορίες για το τι κάνουν καλά στη δουλειά τους ή τι είναι αυτό που ενδεχομένως θα έπρεπε να κάνουν διαφορετικά για να είναι πιο αποτελεσματικοί.

Τέλος θεωρούν ότι από μια τέτοια ανατροφοδότηση θα μπορούσαν να προκύψουν στοιχεία για το τι διαφορετικό ή τι επιπλέον θα πρέπει να εμπεριέχεται στην εκπαίδευσή τους, προκειμένου να διασφαλίζεται περισσότερο το ότι βοηθιούνται πραγματικά οι άνθρωποι που τους απευθύνονται. Ενδεικτικά παραθέτουμε τις ιδέες δύο συμβούλων

Οπότε το να μας δίνεται η ευκαιρία να λέμε έτσι και να συζητάμε με κάποιον για αυτό που κάνουμε στη τηλεφωνική γραμμή μας κάνει και μας καλό. Γιατί καταλαβαίνουμε κι εμείς πια πιο είναι το, καλύτερα πιο είναι το έργο μας, τι πραγματικά προσφέρουμε (σύμβουλος 7)

..ότι ναι χρειάζεται και ίσως χρειάζεται και κάτι παραπάνω τελικά στους ανθρώπους που ασχολούνται με την ενδοοικογενειακή βία. Είναι νομίζω και για μας μια εμπειρία, μια απάντηση στο κομμάτι της εκπαίδευσής μας, ίσως τελικά τί παραπάνω θα έπρεπε να δούμε, τί παραπάνω ίσως θα μπορούσαμε να προσφέρουμε. (σύμβουλος 5)

#### **4.3.4. Γενικότερες δυσκολίες**

Οι ερωτώμενοι θέλησαν να μας μεταφέρουν την εμπειρία τους και σε σχέση με κάποιες γενικότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στην εργασία τους στην τηλεφωνική γραμμή. Η βασικότερη δυσκολία που αναφέρουν αρκετοί σύμβουλοι είναι αυτή της έλλειψης προσωπικού. Αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι ενώ ο φόρτος εργασία είναι μεγάλος, δεν

υπάρχει αρκετό προσωπικό ώστε να ανταποκριθεί στις ανάγκες που προκύπτουν, αλλά και στην περίπτωση που κάποιος μετακινηθεί λόγω υπηρεσιακών αναγκών ή και προσωπικών επιλογών, δεν προβλέπεται η αντικατάστασή του με αποτέλεσμα να ελαττώνεται ακόμη περισσότερο το προσωπικό, ενώ οι ανάγκες αυξάνονται. Δύο σύμβουλοι περιγράφουν:

Γενικά δεν υπάρχει προσωπικό είναι πάρα πολύ πιεσμένο το προσωπικό από το αντικείμενό του (σύμβουλος 1)

Τις εργασιακές (ανάγκες), με την έννοια του αριθμού προσωπικού. Δυστυχώς δεν επαρκούν. Ήμαστε λίγοι, ξεκινήσαμε με πολύ μεγαλύτερο αριθμό και σταδιακά μειωθήκαμε και το θέμα δεν είναι ότι μειωθήκαμε γιατί ο καθένας έχει την ευθύνη των επιλογών του και επιλέγει και τον δρόμο που θα διαλέξει αν είναι ένας διαφορετικός δρόμος. Το θέμα είναι ότι δεν υπάρχει αναπλήρωση των κενών, επομένως καλείσαι να ανταπεξέλθεις στις απαιτήσεις της δουλειάς με λιγότερα εφόδια και όταν λέω εφόδια εννοώ άτομα έτσι, που η δουλειά βγαίνει και βγαίνει και με το παραπάνω, απλά είναι πιο πιεστικές οι συνθήκες για τους εργαζόμενους. (σύμβουλος 4)

Τέλος οι ερωτώμενοι μιλάνε επίσης και για την αγωνία που τους δημιουργεί το εργασιακό καθεστώς, καθώς η χρηματοδότηση και άρα και η λειτουργία της υπηρεσίας τους εξαρτάται από χρηματοδοτικά προγράμματα και την ανανέωσή τους. Όπως μας αναφέρει ένας σύμβουλος

Έχει σημασία για μας τα παιδιά των ΕΣΠΑ ξέρεις. Το ξεχωρίζω γιατί δεν είμαστε μόνιμοι είμαστε μέσω ΕΣΠΑ οπότε είμαστε με σύμβαση ενός χρόνου η οποία ανανεώνεται μέχρι να τελειώσει (σύμβουλος 9)

## 5. Συζήτηση

Μέσα από την ανάλυση των συνεντεύξεων των συμβούλων, θεωρούμε ότι προκύπτουν ενδιαφέροντα στοιχεία σε σχέση με την ενδοοικογενειακή βία. Η εμπειρία των συμβούλων έρχεται να επιβεβαιώσει τα θεωρητικά δεδομένα σε σχέση με τα χαρακτηριστικά της ενδοοικογενειακής βίας. Πρόκειται για ένα υπαρκτό σύνθετο φαινόμενο που πλήττει κυρίως το γυναικείο πληθυσμό (Prolepsis, 2012), ενώ δεν υπάρχει συγκεκριμένο κοινωνικοοικονομικό επίπεδο από το οποίο να προέρχονται τα θύματα, καθώς μπορεί να συμβαίνει σε όλα τα στρώματα. (Garcia-Moreno, 2005. Jansen, Ellsberg, Heise & Watts, 2005, Ζορμπά, 2011). Πλήττει επίσης φυλετικές μειονότητες και μετανάστες (Αρτινοπούλου, 2006)

Τα περιστατικά βίας ακολουθούν έναν συγκεκριμένο κύκλο καθώς την αρχική ήρεμη φάση διαδέχεται η δημιουργία έντασης από το θύτη, στην συνέχεια η εμφάνιση του βίαιου

επεισοδίου, όπου η κατάσταση βρίσκεται εκτός ελέγχου και τελικά έρχεται το στάδιο όπου ο θύτης είναι ξανά στοργικός και απολογητικός για τη συμπεριφορά του. (James,2008. Peterman & Dixon, 2003)

Στη διεθνή βιβλιογραφία αναφέρεται και η ύπαρξη βίας από πλευράς των γυναικών με μορφή αυτοάμυνας και η εμπειρία των συμβούλων αναφέρει επιπλέον περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας από τη γυναίκα, όπου το υπόβαθρο είναι ψυχοπαθολογικό, ή περιπτώσεις όπου η γυναίκα σκόπιμα προσπαθεί να ασκήσει έλεγχο στον άνδρα μέσω εκβιασμών (Sanderson, 2008).

Αναφορικά με τα αίτια της ενδοοικογενειακής βίας θεωρούμε ότι η εμπειρία των συμβούλων δεν «φωτογραφίζει» κάποια συγκεκριμένη μεμονωμένη θεωρία, αλλά ξεκάθαρα υποστηρίζει το οικολογικό- πολυπαραγοντικό μοντέλο, καθώς η εμφάνιση της βίας εξαρτάται από παράγοντες προσωπικούς, οικογενειακούς και κοινωνικούς που αλληλεπιδρούν για τη διατήρηση του φαινομένου. (James,2008. Sanderson, 2008. WHO,2012). Η εμπειρία των συμβούλων δείχνει επίσης και μια μειωμένη ανοχή των νεότερων σε ηλικία γυναικών απέναντι στη βία, δεν προκύπτει όμως ξεκάθαρα αν συμβαίνει εξαιτίας μιας ευρύτερης κοινωνικής αλλαγής που συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου, ή αν οφείλεται σε ναρκισσιστικού τύπου στοιχεία (π.χ. το αυτονόητο δικαίωμα), τα οποία χαρακτηρίζουν τις σχέσεις των νέων στη σημερινή εποχή.

Ιδιαίτερη ευαισθησία δείχνουν οι σύμβουλοι απέναντι στα παιδιά που είναι μάρτυρες ή και θύματα ενδοοικογενειακής βίας, καθώς θεωρούν ότι τα παιδιά έχουν ακόμη μεγαλύτερη ανάγκη να προστατευθούν από την ενδοοικογενειακή βία και της επιπτώσεις της ( De Benedictis et al., 2004. Roberts, 2002. Garcia-Moreno et al., 2005) καθώς είναι ανυπεράσπιστα και θα πρέπει να λαμβάνεται άμεσα κρατική μέριμνα ακόμη και για την άμεση απομάκρυνσή τους από την κακοποιητική οικογένεια.

Ως αποτελεσματικούς τρόπους παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση και πρόληψη της ενδοοικογενειακής βίας, οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται την ενεργοποίηση των ΜΜΕ, ενώ δίνουν ιδιαίτερα μεγάλη σημασία στον καλύτερο συντονισμό των υπηρεσιών (WHO, 2014), αλλά και στην αναδιαμόρφωση των υπάρχουσών υπηρεσιών ώστε η αντιμετώπιση να έχει λιγότερο ιδρυματικό- παθολογικό και περισσότερο κοινωνικό χαρακτήρα. Προτείνουν για παράδειγμα την αντικατάσταση των ξενώνων φιλοξενίας με αυτόνομα διαμερίσματα και τη ενδο-νοσοκομειακή φιλοξενία κακοποιημένων παιδιών με ενδιάμεσους φορείς φιλοξενίας φιλικότερες προς το παιδί.

Ως σημαντικός τρόπος αποτελεσματικής παρέμβασης προκύπτει η επανεξέταση της ελληνικής νομοθεσίας γύρω από ζητήματα ενδοοικογενειακής βίας, διότι η ύπαρξη ασαφειών

και ελλείψεων αποδυναμώνει την προσπάθεια των γυναικών να απαλλαγούν από την ενδοοικογενειακή βία, αλλά και σε επίπεδο υπηρεσιών καθιστά γραφειοκρατικά αλλά και πρακτικά δύσκολο τον αποτελεσματικό συντονισμό τους. (Γούλιαρου, 2008. Στεφανίδου, 2010).

Τέλος η πρόληψη της βίας είναι για τους συμβούλους καθαρά θέμα παιδείας, καθώς εκπαιδευτικές παρεμβάσεις ευαισθητοποίησης στο σχολείο, είναι ο βασικός τρόπος για να υπάρξει μεταβολή του συστήματος αξιών των ανθρώπων αλλά και κατά συνέπεια κοινωνική αλλαγή. (Jakobson, von Borgstede, Krantz, Spak & Hensing, 2013)

Μέσα από την ανάλυση των συνεντεύξεων των συμβούλων, θεωρούμε επίσης ότι προκύπτουν αρκετά ενδιαφέροντα στοιχεία σε σχέση με την ειδικότητά τους. Ως βασικά χαρακτηριστικά της τηλεφωνικής συμβουλευτικής προκύπτουν η ενσυναίσθηση που θα πρέπει να επιδεικνύει ο σύμβουλος προκειμένου να δομήσει μια πρώτη σχέση επικοινωνίας με τον καλούντα, ταυτόχρονα όμως χρειάζεται κάτω από πίεση χρόνου να οργανώσει σωστά τις πληροφορίες και να δομήσει την τηλεφωνική συνάντηση, ώστε να είναι προς το μέγιστο δυνατό όφελος του καλούντα. (Gilat & Rosenau, 2001. James, 2008).

Οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται το ρόλο τους ως καθαρά ενημερωτικό, υποστηρικτικό αλλά και διασυνδεδετικό. Εκτιμούν ότι η υποστήριξη των θυμάτων συνίσταται σε ενδυνάμωση, πρακτικές συμβουλές (Bobevski et al, 1997. Busch & Valentine, 2000. Roberts & Roberts, 2005), ενώ από την εμπειρία τους αίτημα των θυμάτων είναι πολλές φορές και η αναφορά παραδειγμάτων από αποτελεσματικές πρακτικές άλλων περιπτώσεων γυναικών που κατάφεραν να ξεφύγουν από τη βία.

Το χαρακτηριστικό της ανωνυμίας του καλούντα αναφέρεται από τους συμβούλους ως ιδιαίτερα σημαντικό χαρακτηριστικό, διότι του επιτρέπει να εκφραστεί πιο ελεύθερα και χωρίς αναστολές, (Coman et al, 2001), ταυτόχρονα όμως αυτό απαιτεί, όπως προαναφέρθηκε, από το σύμβουλο να είναι ιδιαίτερα επιδέξιος στον τρόπο που θα χειριστεί τη συζήτηση, προκειμένου να αντλήσει όσο πιο γρήγορα γίνεται τις πληροφορίες που του χρειάζονται.

Οι σύμβουλοι μας μεταφέρουν σε γενικές γραμμές μια θετική αίσθηση για το επάγγελμά τους. Θεωρούν ότι υπάρχει η δυνατότητα να παραμένει κανείς πιο αποστασιοποιημένος παρόλο που το υλικό που έχουν να διαχειριστούν είναι δύσκολο. Ορισμένοι δε διστάζουν μάλιστα να το συγκρίνουν με τη διαζώσης συμβουλευτική μέσα από την εργασιακή τους εμπειρία, η οποία τους είχε φανεί πιο δύσκολη. Αξίζει να σημειωθεί ότι αυτή την πεποίθηση υποστηρίζουν όσοι μόνο είχαν προηγούμενη εμπειρία από συμβουλευτική σε άλλου τύπου δομές. Αντίθετα όσοι δεν είχαν εμπειρία στη διαζώσης



συμβουλευτική, ισχυρίζονται ότι η τηλεφωνική γραμμή είναι κάτι απαιτητικό και ψυχοφθόρο (Iliffe & Steed, 2000), ιδίως για τις γυναίκες συμβούλους, διότι σχετίζεται κυρίως με περιστατικά βίας κατά των γυναικών.

Οι σύμβουλοι θεωρούν τη δουλειά τους πολύ σημαντική, διότι αυτό που καλούνται να παρέχουν, την επί 24ωρου στήριξη δηλαδή σε περιπτώσεις κρίσης συμπεριλαμβανομένης και της ενδοοικογενειακής βίας, είναι η άμεση παρέμβαση και ενδυνάμωση, κάτι για το οποίο ακόμη και το χρονικό περιθώριο είναι ιδιαίτερα περιορισμένο (Baron & Cohen, 1982. Bobevski & McLennan, 1998). Εκτιμούν όμως το θετικό κλίμα στη μεταξύ τους συνεργασία, διότι θεωρούν ότι αυτό τους προσφέρει μια ευκαιρία αποφόρτισης ή έστω γνωμοδότησης στις περιπτώσεις δύσκολων περιστατικών. Επενδύουν δηλαδή αρκετά στη μεταξύ τους σχέση, προκειμένου να μπορούν και να βοηθηθούν αν το χρειαστούν.

Χαρακτηριστικό επίσης είναι ότι όλοι οι σύμβουλοι ως βασικό μειονέκτημα της δουλειάς τους αναφέρουν το γεγονός ότι δεν υπάρχει καμία ανατροφοδότηση σε σχέση με την εξέλιξη του κάθε περιστατικού. Νιώθουν την ανάγκη να ξέρουν τι απέγινε, αν βοηθήθηκε, πώς διαμορφώθηκε μετά το τηλεφώνημα η ζωή του και εάν επιβεβαιώθηκε η ασφάλεια του θύματος, το οποίο αποτελεί βασική αρχή για την παρέμβαση σε περιπτώσεις κρίσης (Bennett et al., 2004 . James, 2008. Seeley & Plunkett, 2002. Sanderson, 2008. Vetere & Cooper 2003). Η αγωνία εντείνεται στις περιπτώσεις περιστατικών, στις οποίες υπάρχει υπόνοια ή πρόθεση του καλούντα να κάνει κακό στον εαυτό του, καθώς ο σύμβουλος δεν είναι σε θέση να ελέγξει , αν ο καλούντας έκανε ο ίδιος κακό στον εαυτό του ή αν τελικά εντοπίστηκε από τον θύτη, ή ξαναγύρισε σε εκείνον και άρα η ζωή του βρίσκεται σε ακόμη μεγαλύτερο κίνδυνο. (Ingram et al., 2008).

Η ανατροφοδότηση έχει όμως για τους συμβούλους διπλό ρόλο. Πέρα από την αγωνία τους για το τι απέγινε ο άνθρωπος που βρισκόταν σε κρίση και κλήθηκαν να τον βοηθήσουν, θεωρούν ότι το να πληροφορηθούν και για τη θετική εξέλιξη ενός περιστατικού, είναι για τους ίδιους μια ηθική ικανοποίηση ότι βοήθησαν ουσιαστικά, αλλά και μια επιβράβευση ότι ενήργησαν με επιτυχία.

Όσον αφορά την επιρροή που δέχονται από την εργασία τους, οι περισσότεροι σύμβουλοι δεν αναφέρουν σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις όπως για παράδειγμα οι Iliffe & Steed (2000), παρά μόνο θετικές αλλαγές που σχετίζονται με τις βασικές αρχές της συμβουλευτικής διαδικασίας όπως π.χ την ενεργητική ακρόαση, το σεβασμό απέναντι στον συμβουλευόμενο κλπ. Ωστόσο αναφέρεται χαρακτηριστικά ότι επιχειρούν να θωρακιστούν

με το δικό τους τρόπο απέναντι στη σκληρότητα των περιστατικών που τους περιγράφονται μέσα από τις περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας.

Αξιοσημείωτο είναι επίσης το γεγονός ότι σχεδόν όλοι οι σύμβουλοι εκφράζουν θετική άποψη για την κυκλικότητα στην εργασία τους. Θεωρούν πολύ σημαντικό το να μπορούν να εναλλάσσονται σε διαφορετικά πόστα του ίδιου φορέα π.χ. τηλεφωνική γραμμή, υποδοχή, ξενώνας φιλοξενίας, παιδική κακοποίηση κλπ. Το κεντρικό επιχείρημα που προβάλλουν σε σχέση με την κινητικότητα αυτή, είναι πως μπορούν να εμπλουτίσουν τις γνώσεις στη δουλειά τους, αποκτώντας μια ευρύτερη οπτική, αλλά και να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στην τηλεφωνική γραμμή.

Βασικό στοιχείο της έρευνάς μας είναι η ανάγκη των συμβούλων για εποπτεία. Αναγνωρίζουν τη δυσκολία των περιστατικών και τον ψυχολογικό αντίκτυπο που μπορεί να έχει η δυσκολία αυτή σε προσωπικό επίπεδο και αξιοποιούν τις συζητήσεις μεταξύ των συναδέλφων για στήριξη και ανατροφοδότηση, όταν χρειάζεται.

Εκκάθαρο αίτημα των συμβούλων ήδη κατά τη διαδικασία διεξαγωγής των συνεντεύξεων ήταν ότι θεωρούν σημαντικό το να λάβουν ανατροφοδότηση σε σχέση με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας. Ενδιαφέρονται να γνωρίσουν πώς αντιλαμβάνεται ο καθένας από τους συναδέλφους τους αυτό που κάνει, αλλά κυρίως ενδιαφέρονται να μάθουν τι είναι αυτό που πραγματικά προσφέρουν, ή τι είναι αυτό που θα έπρεπε να κάνουν για είναι ενδεχομένως πιο αποτελεσματικοί. Τους απασχολούν επίσης τα τυχόν αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, γύρω από το τι διαφορετικό ή επιπλέον θα έπρεπε να περιλαμβάνει η εκπαίδευσή τους ως τηλεφωνικοί σύμβουλοι.

Τέλος στις γενικότερες υπηρεσιακές δυσκολίες που αναφέρουν ανήκει και η έλλειψη προσωπικού προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες της τηλεφωνικής γραμμής, αλλά και το ασταθές εργασιακό καθεστώς τουλάχιστον για τη μία από τις δύο τηλεφωνικές γραμμές.

Με βάση τις παραπάνω διαπιστώσεις θεωρούμε ότι μέσα από την εμπειρία των συμβούλων προκύπτει ότι το επάγγελμά τους εμπεριέχει συναισθηματική φόρτιση, παρόλο που η επαφή τους με το κάθε περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας είναι για μία τηλεφωνική συνάντηση και μόνο. Πέρα από την συστηματική έκθεσή τους σε περιστατικά βίας έστω και με τον παραπάνω τρόπο, θεωρούμε ότι η αγωνία τους για την εξέλιξη της ασφάλειας των περιστατικών τους, είναι σημαντικοί παράγοντες επιβάρυνσης. Εξάλλου δε θεωρούμε τυχαίο ότι κάποιοι από τους συμβούλους αναφέρονται στο ότι πρέπει να θωρακίζονται απέναντι στη σκληρότητα των περιστατικών και αυτό σε συνδυασμό με το ότι η πλειοψηφία των

συμβούλων αναφέρεται στην έλλειψη εποπτείας, κατά την οποία αναφέρουν ότι η συναισθηματική αποφόρτισή τους θα ήταν από τα βασικά οφέλη της (Arlene & Cooper, 2003. McNamara & Gillies, 2003. O' Sullivan & Whelan, 2001. Taylor & Furlonger, 2011. . Επίσης θεωρούμε ότι οι άτυπες συναδελφικού τύπου συζητήσεις, είναι στρατηγική που έχουν αναπτύξει οι σύμβουλοι στην προσπάθειά τους να αναπληρώσουν το κενό της εποπτείας.

Επιπλέον θεωρούμε ότι η έλλειψη ανατροφοδότησης για τα περιστατικά, η αναφορά στα θετικά της κυκλικότητας στην εργασία, αλλά και η ανατροφοδότηση σε σχέση με την παρούσα έρευνα, σχετίζονται μεταξύ τους. Αυτό που ουσιαστικά προκύπτει από τις παραπάνω αναφορές είναι η ανάγκη των συμβούλων να διερευνήσουν και να επιβεβαιώσουν με κάποιο τρόπο την αποτελεσματικότητά τους (McNamara & Gillies, 2003), αλλά και να εκδηλώσουν την ανάγκη τους για περαιτέρω επιμόρφωση, η οποία θα συμβάλλει βεβαίως στην αίσθηση αποτελεσματικότητάς τους (Cyr & Dowrick 1991). Η έλλειψη ηθικής ικανοποίησης λόγω της μη ύπαρξης follow-up, είναι επίσης σημαντικός παράγοντας που θέτει σε αμφισβήτηση τη γενικότερη έλλειψη ικανοποίησης των συμβούλων από την εργασία. Όλα τα παραπάνω στοιχεία παραπέμπουν συνδυαστικά σε ζητήματα επαγγελματικής εξουθένωσης (Cyr & Dowrick, 1991. Lloyd, McKenna & King, 2005).

Στο σημείο αυτό θεωρούμε σημαντικό να αναφερθούμε σε κάποιους περιορισμούς που διέπουν την έρευνά μας. Η φύση της έρευνάς μας, δεν επιτρέπει τη γενίκευση των αποτελεσμάτων καθώς η ποιοτική μεθοδολογία ενδιαφέρεται να ερευνησει σε βάθος και όχι να γενικεύσει σε πληθυσμούς για μια πολύ συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα σε συγκεκριμένο κοινωνικό και κοινωνικό πλαίσιο. Επιπλέον μιας και η ενδοοικογενειακή βία σχετίζεται άμεσα όπως είδαμε με πολιτισμικές και φυλετικές καταβολές, θα ήταν ενδεχομένως άστοχο να γενικευθούν τα αποτελέσματα, συμπεριλαμβάνοντας για παράδειγμα και άλλες χώρες, χωρίς να ληφθεί υπόψη το κάθε φορά διαφορετικό πολιτισμικό και κοινωνικό πλαίσιο του πεδίου προς διερεύνηση.

## **6. Προτάσεις**

Η παρούσα ερευνητική εργασία αποτελεί μια από τις αρχικές απόπειρες διερεύνησης του χώρου της τηλεφωνικής συμβουλευτικής σε σχέση με το φαινόμενο της ενδοοικογενειακής βίας στην ελληνική πραγματικότητα μέσα από τις εμπειρίες των επαγγελματιών στις τηλεφωνικές γραμμές στήριξης. θεωρούμε ότι η ερευνητική αυτή απόπειρα αναδεικνύει την πραγματική ανάγκη αλλά και το ερευνητικό ενδιαφέρον που θα είχε η περαιτέρω διερεύνηση της αίσθησης αυτό-αποτελεσματικότητας, αλλά και του βαθμού πιθανής επαγγελματικής εξουθένωσης των επαγγελματιών των τηλεφωνικών γραμμών. Σε

σχέση με θέματα ενδοοικογενειακής βίας θεωρούμε ότι πρέπει να αφουγκραστούμε πολύ προσεκτικά τις προτάσεις για αντιμετώπιση και πρόληψη που προέρχονται μέσα από την εμπειρία των συμβούλων, διότι εκεί θεωρούμε ότι αντικατοπτρίζονται με πολύ μεγάλη ακρίβεια οι βασικές ελλείψεις και οι πραγματικές πρακτικές ανάγκες του συστήματος.

## Βιβλιογραφία

### Αγγλική βιβλιογραφία

- Allen, K. N., & Wozniak, D. F. (2011). The language of healing: Women's voices in healing and recovering from domestic violence. *Social Work In Mental Health, 9*(1), 37-55. doi:10.1080/15332985.2010.494540
- Baron Jr., A., & Cohen, R. B. (1982). Helping Telephone Counselors Cope with Burnout: A Consciousness-Raising Workshop. *Personnel & Guidance Journal, 60*(8), 508.
- Bennett, L., Riger, S., Schewe, P., Howard, A., & Wasco, S. (2004). Effectiveness of Hotline, Advocacy, Counseling, and Shelter Services for Victims of Domestic Violence: A Statewide Evaluation. *Journal Of Interpersonal Violence, 19*(7), 815-829.
- Bhatti, N., Jamali, M. B., Phulpoto, N. N., Mehmood, T., & Shaikh, F. M. (2011). Domestic violence against women: A case study of district jacobabad, sindh Pakistan. *Asian Social Science, 7*(12), p146.
- Bobevski, I., & McLennan, J. (1998). The telephone counseling interview as a complex, dynamic,.. *Journal Of Psychology, 132*(1), 47.
- Bobevski, I., Holgate, A. M., & McLennan, J. (1997). Characteristics of effective telephone counseling skills. *British Journal Of Guidance & Counselling, 25*(2), 239-249. doi:10.1080/03069889700760211
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research In Psychology, 3*(2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Brewster, M.P.(2002). Domestic violence theories, research and practice implications. In Roberts, A. R. (2002). *Handbook of domestic violence intervention strategies: Policies, programs, and legal remedies*. New York, NY, US: Oxford University Press
- Busch, N. B., & Valentine, D. (2000). Empowerment Practice A Focus on Battered Women. *Affilia Journal Of Women & Social Work, 15*(1), 82-95
- CHRISLER, J. C., & FERGUSON, S. (2006). Violence against Women as a Public Health Issue. *Annals Of The New York Academy Of Sciences, 1087*(1), 235-249. doi:10.1196/annals.1385.009
- Christogiorgos, S., Vassilopoulou, V., Florou, A., Xydou, V., Douvou, M., Vgenopoulou, S.,

- & Tsiantis, J. (2010). Telephone counselling with adolescents and countertransference phenomena: particularities and challenges. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 38(3), 313-325. doi:10.1080/03069885.2010.482394
- Coman, G. J., Burrows, G. D., & Evans, B. J. (2001). Telephone counselling in Australia: applications and considerations for use. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 29(2), 247-258. doi:10.1080/03069880020047166
- Cyr, C., & Dowrick, P. W. (1991). Burnout in crisisline volunteers. *Administration And Policy In Mental Health*, 18(5), 343-354.
- De Benedictus, T., & Jaffe, J. (2004). Domestic violence and abuse: Types, signs, symptoms, causes, and effects. *Helpguide: Mental Health Issues*.
- Dunkley, J., & Whelan, T. A. (2006). Vicarious traumatization in telephone counsellors: Internal and external influences. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 34(4), 451-469. doi:10.1080/03069880600942574
- García-Moreno, C., Jansen, H. A., Ellsberg, M., Heise, L., & Watts, C. (2005). *WHO multi-country study on women's health and domestic violence against women: initial results on prevalence, health outcomes and women's responses*. World Health Organization.
- Gilat, I., & Rosenau, S. (2011). Volunteers' perspective of effective interactions with helpline callers: qualitative study. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 39(4), 325-337. doi:10.1080/03069885.2011.567327
- Goss, S., & Anthony, K (Eds)(2003). *Technology in Counselling and Psychotherapy. A Practitioner's Guide* . Basingstoke, Palgrave Macmillan
- Hamel, J., & Nicholls, T. L. (2007). Domestic violence: A gender-inclusive conception. *Family interventions in domestic violence: A handbook of gender-inclusive theory and treatment*, 3-26.
- Hendy, H. M., Eggen, D., Gustitus, C., McLeod, K. C., & Ng, P. (2003). Decision to leave scale: Perceived reasons to stay in or leave violent relationships. *Psychology of Women Quarterly*, 27(2), 162-173.
- Hunt, P. A. (1993). Relateline: An evaluation of a telephone helpline.. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 21(3), 277.
- Illiffe, G., & Steed, L. G. (2000). Exploring the counselor's experience of working with

perpetrators and survivors of domestic violence. *Journal Of Interpersonal Violence*, 15(4), 393-412

Ingram, S., Ringle, J. L., Hallstrom, K., Schill, D. E., Gohr, V. M., & Thompson, R. W. (2008). Coping with Crisis across the Lifespan: The Role of a Telephone Hotline. *Journal Of Child And Family Studies*, 17(5), 663-674.

Israeli, A. L., & Santor, D. A. (2000). Reviewing effective components of feminist therapy. *Counselling Psychology Quarterly*, 13(3), 233-247. doi:10.1080/095150700300091820

Jakobsson, A., von Borgstede, C., Krantz, G., Spak, F., & Hensing, G. (2013). Possibilities and Hindrances for Prevention of Intimate Partner Violence: Perceptions Among Professionals and Decision Makers in a Swedish Medium-Sized Town. *International journal of behavioral medicine*, 20(3), 337-343.

Jakobsson, A., von Borgstede, C., Krantz, G., Spak, F., & Hensing, G. (2013). Possibilities and Hindrances for Prevention of Intimate Partner Violence: Perceptions Among Professionals and Decision Makers in a Swedish Medium-Sized Town. *International journal of behavioral medicine*, 20(3), 337-343.

James, R. K (2008). *Crisis intervention strategies (6th ed.)*. Belmont, CA, US: Thomson Brooks/Cole Publishing Co.

Joffe, H. (2012) Thematic analysis, in D. Harper and A.R Thompson (eds) *Qualitative Research Methods in Mental Health and Psychotherapy*. Chichester: John Wiley & Sons

Lloyd, C., McKenna, K., & King, R. (2005). Sources of stress experienced by occupational therapists and social workers in mental health settings. *Occupational Therapy International*, 12(2), 81-94.

McCann, I.L. & Pearlman, L.A. (1990). Vicarious traumatization: a framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3, 131 -149.

McLennan, J., Culkin, K., & Courtney, P. (1994). Telephone counsellors' conceptualising abilities and counselling skills. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 22(2), 183-195. doi:10.1080/03069889400760191

McLeod, J. (2001). *Qualitative research in counseling and psychotherapy*. London, England: Sage

- McNamara, J. R., Tamanini, K., & Pelletier-Walker, S. (2008). The Impact of Short-Term Counseling at a Domestic Violence Shelter. *Research On Social Work Practice, 18*(2), 132-136
- McNamara, J., & Gillies, R. M. (2003). Support Requirements and Effects of Supervision on Telephone Counsellors. *Australian Journal Of Guidance And Counselling, 13*(2), 192-204.
- O'Sullivan, J., & Whelan, T. A. (2011). Adversarial growth in telephone counsellors: Psychological and environmental influences. *British Journal Of Guidance & Counselling, 39*(4), 307-323. doi:10.1080/03069885.2011.567326
- Peterman, L. M., & Dixon, C. G. (2003). Domestic Violence Between Same-Sex Partners: Implications for Counseling. *Journal of counseling & development, 81*(1), 40-47.
- Reese, R. J., Conoley, C. W., & Brossart, D. F. (2006). The Attractiveness of Telephone Counseling: An Empirical Investigation of Client Perceptions. *Journal Of Counseling & Development, 84*(1), 54-60.
- Reina, A. S., Lohman, B. J., & Maldonado, M. M. (2014). "He Said They'd Deport Me" Factors Influencing Domestic Violence Help-Seeking Practices Among Latina Immigrants. *Journal of interpersonal violence, 29*(4), 593-615.
- Roberts, A. R., & Roberts, B. S. (2005). A comprehensive model for crisis intervention with battered women and their children. In A.R. Roberts (Ed.) , *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research (3rd ed.)* (pp. 441-482). New York, NY, US: Oxford University Press.
- Sackett, L. A., Saunders, D.G.(2004). The impact of different forms of psychological abuse on battered women. In O'Leary, K. D., & Maiuro, R. D.(Eds). *Psychological abuse in violent domestic relations*. Springer Publishing Company.
- Sanderson, C. (2008). *Counselling survivors of domestic abuse*. London, England: Jessica Kingsley Publishers.
- Seeley, J., & Plunkett, C. (2002). *Women and Domestic Violence: Standards for Counselling Practice*. Sydney: Salvation Army.
- Smith, J.A.(1995). Semi-structured interviewing and qualitative analysis. In Smith,J. A., HarreÂ, R., Van Langenhove, L. (Eds). *Rethinking Methods in Psychology*. London: Sage Publications



- Taylor, W., & Furlonger, B. (2011). A review of vicarious traumatisation and supervision among Australian telephone and online counsellors. *Australian Journal Of Guidance And Counselling*, 21(2), 225-235. doi:10.1375/ajgc.21.2.225
- Trippany, R., Kress, V.E.W., Wilcoxon, S. (2004). Preventing vicarious trauma: What counselors should know when working with trauma survivors. *Journal of Counseling & Development*, 82, 31–37
- Van Wormer, K. (2010). *Working with female offenders: A gender sensitive approach*. John Wiley & Sons
- Vetere, A., & Cooper, J. (2003). Setting Up a Domestic Violence Service. *Child And Adolescent Mental Health*, 8(2), 61-67. doi:10.1111/1475-3588.00048
- Watson, R. J., McDonald, J., & Pearce, D. C. (2006). An exploration of national calls to Lifeline Australia: social support or urgent suicide intervention?. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 34(4), 471-482. doi:10.1080/03069880600942582
- Willig, C (2013). *Introducing qualitative research in psychology*. Berkshire, England: Open University Press

#### Ελληνική Βιβλιογραφία

- "Prolepsis" Ινστιτούτο Προληπτικής, Περιβαλλοντικής και Εργασιακής Ιατρικής (2012). *Η ενδοοικογενειακή βία στην Ελλάδα*. Αθήνα: Prolepsis
- Mason, J. (1996). (επ. Κυριαζή Ν.). *Η Διεξαγωγή της Ποιοτικής Έρευνας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Αθανασιάδου, Χ., Δεληγιάννη-Κουιμτζή, Β. (2010). Η διαμόρφωση των ταυτοτήτων φύλου: μια φεμινιστική προσέγγιση. Στο Δεληγιάννη-Κουιμτζή, Β., Αθανασιάδου, Χ., Στογιαννίδου, Α. (επ.), *Συμβουλευτική με την οπτική του φύλου* (pp. 27-64) Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Αρσέλ, Τ. Λ. (2008). Βία: κοινωνική οδύνη ή προσωπική ντροπή; Σωματική και ψυχολογική βία κατά των γυναικών στις συζυγικές και ερωτικές σχέσεις. Στο Αρσέλ, Τ. Λ., Χαρίτου-Φατούρου, Μ., Αδαμάκη, Θ. (επ.), *Καταργώντας τα εμπόδια: Συμβουλευτική και ενδυνάμωση γυναικών* (pp. 83-116) Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Αρσέλ, Τ.Λ. (2008). Φύλο και καλή ανθρώπινη ζωή. Πρότυπα φύλου αρρενωπότητας και

θηλυκότητας: Μια κοινωνική κατασκευή. Στο Τατά- Αρσέλ, Λ., Χαρίτου-Φατούρου, Μ., Αδαμάκη, Θ. (επ.), *Καταργώντας τα εμπόδια: Συμβουλευτική και ενδυνάμωση γυναικών* (pp.25-56) Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Αρτινοπούλου, Β. (2006). *Ενδοοικογενειακή κακοποίηση γυναικών*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη

Γούλιανου, Α. (2008). Ο νόμος για την ενδοοικογενειακή βία: Οι ρυθμίσεις, οι ελλείψεις και τα προβλήματα εφαρμογής. Στο Τατά- Αρσέλ, Λ., Χαρίτου-Φατούρου, Μ., Αδαμάκη, Θ. (επ.), *Καταργώντας τα εμπόδια: Συμβουλευτική και ενδυνάμωση γυναικών* (pp.339-354) Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Ζορμπά, Ε.(2011). Κοινωνικές διαστάσεις της ενδοοικογενειακής βίας. Στο-Αρσέλ, Τ. Λ. (επ.), *Βία κατά των γυναικών: Οδηγός παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών & λειτουργίας των υποστηρικτικών δομών* (pp.32 -38) Αθήνα: ΚΕΘΙ

Ιωσηφίδης, Θ. (2008). *Ποσοτικές μέθοδοι έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Κριτική

Στεφανίδου, Α. (2010). *Ενδοοικογενειακή βία: Η έννοια της οικογένειας και η διαδικασία της ποινικής διαμεσολάβησης*. Αθήνα: Νομική βιβλιοθήκη

Τόπα, Μ.(2011). Σωματικές και ψυχολογικές συνέπειες της βίας. Στο-Αρσέλ, Τ. Λ. (επ.), *Βία κατά των γυναικών: Οδηγός παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών & λειτουργίας των υποστηρικτικών δομών* (pp.32 -38) Αθήνα: ΚΕΘΙ

Τσιώλης, Γ.(2014). *Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα*. Αθήνα: Κριτική

Χαρίτου- Φατούρου, Μ.(2008). Η διάσταση του φύλου στη συμβουλευτική γυναικών. Στο Τατά- Αρσέλ, Λ., Χαρίτου-Φατούρου, Μ., Αδαμάκη, Θ. (επ.), *Καταργώντας τα εμπόδια: Συμβουλευτική και ενδυνάμωση γυναικών* (pp.57-82) Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

## **Παράρτημα Α : Ερωτήσεις συνέντευξης**

## Ερωτήσεις πρωτοκόλλου συνέντευξης

1. Πώς είναι να εργάζεται κανείς στο χώρο αυτό?
2. Πώς βρεθήκατε να εργάζεστε στον συγκεκριμένο τομέα?
3. Έχετε χρόνια που κάνετε αυτή τη δουλειά?
4. Περιγράψτε μου μια τυπική ημέρα στη δουλειά σας (εναλλακτικά: περιγράψτε μου μια τυπική βάρδια στην τηλεφωνική γραμμή)
5. Περιγράψτε μου ένα περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας που θυμάστε έντονα:
6. Ποιες είναι οι απόψεις σας για την ενδοοικογενειακή βία?
7. Πώς είναι για μια γυναίκα να δουλεύει με θύματα ενδοοικογενειακής βίας?
8. Πώς νιώθετε που τα θύματα είναι συνήθως γυναίκες?
9. Πώς πιστεύετε ότι η δουλειά σας μπορεί να έχει επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο σκέφτεστε (τα πράγματα)?
10. Πώς σας φαίνεται που μιλάμε για όλα αυτά τα θέματα?
11. Υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε να πείτε?