



**Ελληνικός
Ερυθρός Σταυρός**

Δ/ση Τύπου, Επικοινωνίας, Δημοσίων Σχέσεων και Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης

Αθήνα, 15 Δεκεμβρίου 2022

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Εκπαίδευση του προσωπικού του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού στη λειτουργία γραμμών τηλεφωνικής υποστήριξης από στέλεχος του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης



Τη Δευτέρα και την Τρίτη, 28 & 29 Νοεμβρίου 2022 αντίστοιχα, ο Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας ΕΕΣ, σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) πραγματοποίησαν εκπαίδευση στο προσωπικό του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού, που στελεχώνει την Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης ΕΕΣ 10205, αναφορικά με τη λειτουργία γραμμών τηλεφωνικής υποστήριξης. Την εν λόγω εκπαίδευση υλοποίησε η κα Σοφία Πολιτίδου, κοινωνική λειτουργός - συστημική ψυχοθεραπεύτρια του ΕΚΚΑ.

Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της πληρέστερης κατάρτισης του προσωπικού που απασχολείται στη γραμμή, καθώς και της παροχής όσο το δυνατόν ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους εξυπηρετούμενους.

Κατά τη διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος αναπτύχθηκαν οι κάτωθι θεματικές ενότητες:

- Δομή Κλήσης
- Δεξιότητες Τηλεφωνικής Συμβουλευτικής
- Θέματα Δεοντολογίας & Προστασίας, Εργαλεία-Καλές Πρακτικές
- Δυσκολίες Τηλεφωνικής Συμβουλευτικής
- Ιδιαίτερα Αιτήματα, Ιδιόμορφες-Δύσκολες Κλήσεις
- Διαφορές Τηλεφωνικής Συμβουλευτικής & Διαζώσης
- Λόγοι Κλήσης στις Τηλεφωνικές Γραμμές
- Παρουσίαση & Ανάλυση Θεματικών Ενοτήτων
- Παρουσίαση Πρωτοκόλλων Διαχείρισης Ειδικών Κατηγοριών Κλήσεων

Ο Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας, στοχεύοντας στη συνεχή επιμόρφωση και ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων του προσωπικού καθώς και στη διαρκή βελτίωση, αναβάθμιση και επικαιροποίηση των προγραμμάτων και των υπηρεσιών του, θα συνεχίσει να παρέχει ανά τακτά χρονικά διαστήματα αντίστοιχες εκπαιδεύσεις.
