

Διαχείριση ψυχικά πασχόντων και ανθρώπων σε κρίση

Καλές πρακτικές στην εκπαίδευση προσωπικού

12^ο Security Project
14 Μαρτίου 2025

Έρη Ιωαννίδου: Δικαστική Ψυχολόγος (MSc), Personal Coach, Adjunct Faculty at HAU, εισηγήτρια, συγγραφέας και εκπαιδεύτρια στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (e-learning) του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του ΕΚΠΑ, επιστημονική συνεργάτης ΚΕ.Μ.Ε. & υπεύθυνη Forensic Psychology Lab.



Κρίση και ψυχικές διαταραχές

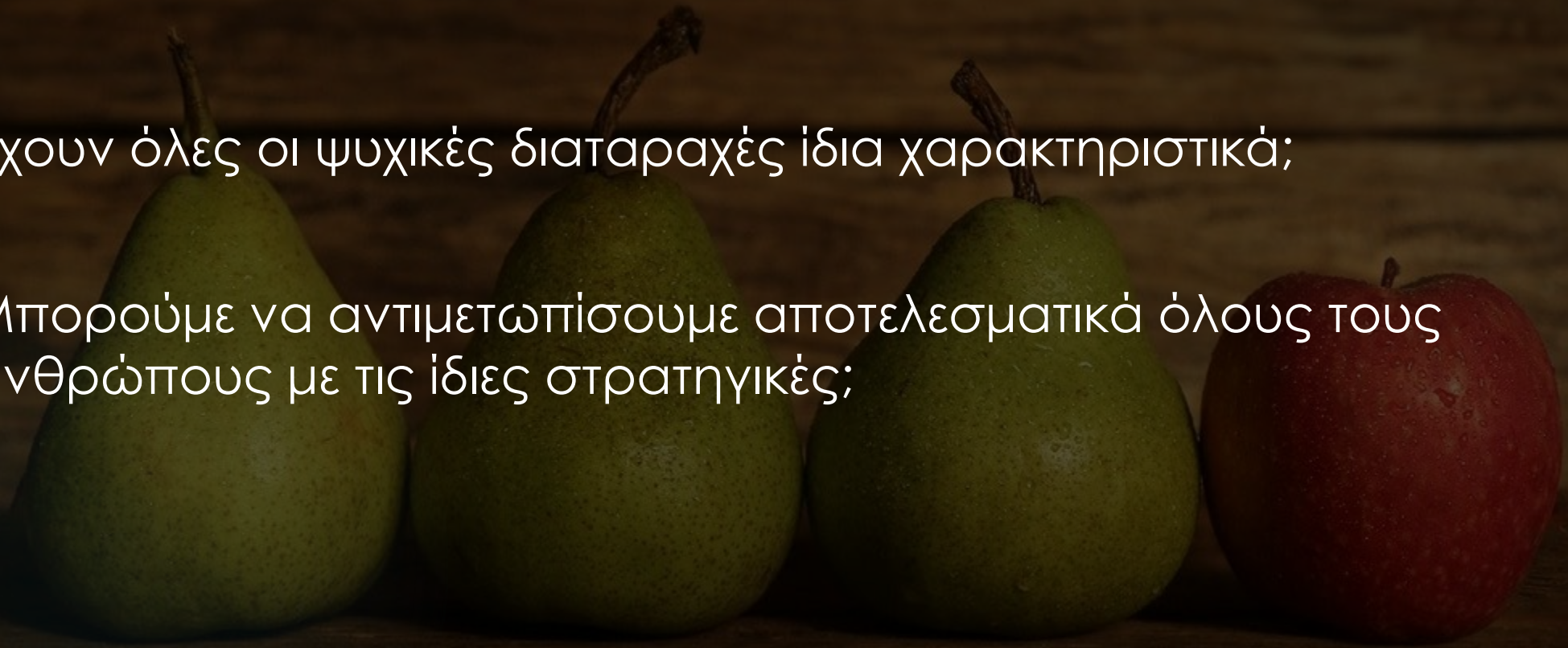
- Τι είναι κρίση:
 - Ξαφνική απορρύθμιση συναισθηματικής ή ψυχολογικής ισορροπίας.
 - Συχνά συνοδεύεται από πανικό, σύγχυση, θυμό ή απόσυρση.
- Ψυχικές διαταραχές που μπορεί να οδηγήσουν σε κρίση:
 - Σχιζοφρένεια, διπολική διαταραχή, κατάθλιψη, διασχιστικές διαταραχές
 - Διαταραχές άγχους, μετατραυματικό στρες (PTSD).
 - Αυτισμός, άνοια





Έχουν όλες οι ψυχικές διαταραχές ίδια χαρακτηριστικά;

Μπορούμε να αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά όλους τους ανθρώπους με τις ίδιες στρατηγικές;



Παράγοντες κλιμάκωσης

- Εσωτερικοί παράγοντες:
 - Συναισθηματική φόρτιση (θυμός, φόβος).
 - Ψευδαισθήσεις ή παραληρητικές ιδέες.
- Εξωτερικοί παράγοντες:
 - Επιθετική ή απειλητική στάση από το προσωπικό ασφαλείας.
 - Υπερβολική σωματική επαφή ή περιορισμός.
 - Έλλειψη σαφούς επικοινωνίας και κατανόησης.
 - Άλλοι εξωγενείς παράγοντες



Τεχνικές αποκλιμάκωσης

Ενεργητική ακρόαση:

- Διατήρηση οπτικής επαφής.
- Χρήση ήρεμου τόνου φωνής.
- Αντανάκλαση συναισθημάτων

Διατήρηση ασφαλούς απόστασης:

- Αποφυγή απότομων κινήσεων.
- Προσφορά καθίσματος ή επιλογής για να νιώσει το άτομο έλεγχο.

Επικοινωνία με απλό, κατανοητό τρόπο:

- Σαφείς οδηγίες, χωρίς περιττές λεπτομέρειες.
- Αποφυγή τεχνικών όρων και πολύπλοκων φράσεων.



Πέρα από τις τεχνικές...

- Ρόλοι, ευθύνη και όρια
- Νόμιμες και δεοντολογικές παρεμβάσεις
- Damage control
- Αυτοπροστασία
- Ψυχική ανθεκτικότητα



Τι περιλαμβάνει η εκπαίδευση προσωπικού

- Βασικοί άξονες εκπαίδευσης:
 - Αναγνώριση ψυχικών διαταραχών και κρίσεων.
 - Εισαγωγή στις τεχνικές αποκλιμάκωσης.
 - Εκπαίδευση σε σενάρια προσομοίωσης (role play).
 - Ανάλυση πραγματικών περιστατικών (case studies).
 - Διαχείριση του άγχους του προσωπικού κατά την παρέμβαση.
- Στόχος:
 - Ελαχιστοποίηση χρήσης βίας
 - Διατήρηση της ασφάλειας για όλους τους εμπλεκόμενους.



Προκλήσεις και Προτάσεις Βελτίωσης

- Προκλήσεις:
 - Έλλειψη εξειδικευμένης εκπαίδευσης στο προσωπικό ασφαλείας.
 - Στερεότυπα και προκαταλήψεις απέναντι στα άτομα με ψυχικές διαταραχές.
 - Περιορισμένη συνεργασία με ειδικούς ψυχικής υγείας.
- Προτάσεις:
 - Καθιέρωση συνεχούς εκπαίδευσης και αξιολόγησης προσωπικού.
 - Δημιουργία πρωτοκόλλων διαχείρισης κρίσεων.
 - Εισαγωγή ψυχολόγων και ψυχιάτρων ως συμβούλων σε εταιρείες ασφαλείας.



Συμπεράσματα

Η σωστή εκπαίδευση προσωπικού ασφαλείας στη διαχείριση κρίσεων:

- Προστατεύει τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια των ατόμων σε κρίση.
- Μειώνει τον κίνδυνο σωματικής και ψυχολογικής βλάβης.
- Ενισχύει την εμπιστοσύνη του κοινού στις υπηρεσίες ασφαλείας.



The background is a dark, textured surface covered with various Greek letters in a lighter shade. Several bright orange 3D question marks are scattered across the surface, adding a visual element of inquiry or uncertainty.

Και τι είναι η παρηγοριά;
Ένα χέρι που απλώνεται
μέσα στο σκοτάδι

Γ. Σεφέρης

Στοιχεία επικοινωνίας:

6934358569

eri.ioannidou@gmail.com