

بنام خدا

وزارت بهداشت - دفتر بهداشت روان
پروژه پیشگیری از اقدام مجدد به خودکشی با پیگیری تلفنی

مهارت‌های برقراری ارتباط با بیمار اقدام کننده به خودکشی

برقراری ارتباط حرفه ای (راپور)^۱. به بیمار خود را معرفی کنید. به وی بگویید همه کمک‌هایی که لازم است در اورژانس به وی خواهد شد. آرامش خود را حفظ کند و با کارکنان اورژانس همکاری نماید. هر موقع آمادگی داشت شما حاضر هستید که با وی صحبت کنید و از نگرانی‌ها و فشارهایی که منجر شده وی اقدام به خودکشی کند با وی صحبت خواهید نمود. اگر همان زمان نیز بیمار آمادگی داشت و اقدامات فوری پزشکی تمام شده بود می‌تواند باب صحبت را با وی باز کنید. کار شما این است که یک شنونده، حمایت کننده و دلگرم کننده باشید. راحت و آرام باشید. هرچه بیشتر به او گوش بدهید، کمک بیشتری به او کرده اید.

اجازه دهید از دلایلی که باعث شده مراجع اقدام به خودکشی کند صحبت کند. از وی در مورد مشکلاتش که بیان میکند سوال کنید تا اگر مایل است آن را باز کند و احساساتش را بیان کند. تا مدتی که بیمار در بیمارستان یا اورژانس بستری می‌باشد، لازم است تعداد بیشتری جلسه مشاوره با وی برگزار کنید. بهتر است روزی یکبار یا هر دو روز یکبار بیمار را در بیمارستان ملاقات کنید. **خاتمه دادن به مکالمه**. هر جلسه ۳۰ دقیقه مناسب است. به وی بگویید شاید ادامه مکالمه باعث خستگی وی شود. ادامه صحبت را به جلسه بعدی موکول کنید. در ضمن مصاحبه اجازه ندهید که بیمار خیلی هیجانی شود و نتواند خود را کنترل کند. در صورت مشاهده چنین وضعیتی موضوع گفتگو را تغییر دهید.

مهارت‌های اساسی گوش دادن فعال

در مقابل فردی که احساس افسردگی یا خودکشی دارد بهتر است سکوت کنیم و گوش بدهیم. کسانی که احساس خودکشی دارند معمولاً دوست ندارند سوال پیچ شوند یا فوری به آنها راه حل بدهیم. آنها محیط آسانی می‌خواهند که ترس‌ها و اضطراب‌هایشان را بیان کنند. گوش دادن درست، کار ساده‌ای نیست. ما باید برای این کار گرایش خود را به گفتن هر سخنی (بیان دیدگاه، گفتن حکایت و توصیه کردن) کنترل کنیم. لازم است که ما نه تنها به واقعیت‌هایی که شخص می‌گوید گوش می‌دهیم بلکه به احساساتی که ورای آن نهفته است نیز توجه می‌کنیم. نیاز به این است که اوضاع را از دیدگاه آن فرد درک کنیم نه خودمان. در صورتی که شما می‌خواهید به یک فرد خودکشی کمک کنید، در اینجا چند نکته را باید یادآوری کرد.

کسانی که احساس خودکشی دارند اینها را می‌خواهند:

- کسی برای گوش دادن: کسی که برای گوش دادن واقعی به آنها وقت بگذارد. کسی که نخواهد در موردشان داوری کند یا به آنها نصیحت و نظر بدهد بلکه به آنها توجه کامل بکند.
- کسی برای اعتماد کردن: کسی که به آنها احترام بگذارد و نخواهد آنها را عوض کند. کسی که بتواند با اعتماد کامل در مورد هر موضوعی با او صحبت کند.

^۱ Rapport

- کسی برای دلسوزی کردن: کسی که بخواهد در دسترشان باشد و با آنها راحت و خونسرد گفتگو کند.

کسانی که احساس خودکشی دارند اینها را نمی خواهند:

- تنها شدن: طرد کردن و اینکه از شخص بخواهیم همه چیز را خودش تغییر دهد، می تواند مشکل را بدتر کند. فقط گوش کنید.
- نصیحت شدن: سخنرانی برای فرد هیچ کمکی نمی کند. همینطور تلقین به فرد که «بخندد» یا اطمینان ساده به اینکه «همه چیز درست خواهد شد» نیز کمکی نمی کند. تحلیل نکنید، مقایسه نکنید، طبقه بندی نکنید، انتقاد نکنید. فقط گوش کنید.

- مورد بازجویی قرار گرفتن: ترخم یا بنده نوازی نکنید. گفتگو کردن از احساسات دشوار است. کسانی احساس خودکشی دارند نمی خواهند دستپاچه شوند یا در حالت دفاعی قرار داده شوند. فقط گوش کنید.

شنیدن، گوش دادن و گوش دادن فعال دارای تفاوت‌های عمده ای هستند. شنیدن عملی غیر ارادی بوده و گوینده از شنیده شدن سخنان خود بازخورد مثبتی بدست نخواهد آورد. گوش کردن هر چند فعالیتی ارادی است لیکن در گوش دادن تنها سخنان فرد با دقت شنیده می شود در حالی که گوش دادن فعال فعالیتی است که در آن هم سخنان فرد شنیده می شود، هم تُن و لحن صدای او و هم زبان بدن او مورد مطالعه قرار می گیرد. ما با گوش های خود می شنویم اما با مغزمان گوش می دهیم. به عنوان مثال وقتی کسی می گوید من عصبانی هستم چنانچه فقط به کلمات او توجه کنیم نمی توانیم شدت عصبانیتش را درک کنیم اما اگر به تن صدای او توجه کنیم که با صدای بلند یا آهسته این کلمات را ادا می کند، درک بهتری از میزان عصبانیت او به دست می آوریم. و اگر به چهره و اندام او نیز نگاه کنیم مثلاً بینیم چهره اش سرخ شده یا دندانهایش را به هم فشرده است درک کاملتری از میزان عصبانیت او بدست می آوریم. روان شناسان معتقدند که در ارتباط ۵۵ درصد پیامها از طریق ژست های بدن، ۳۸ درصد از طریق تن و لحن صدا و تنها ۷ درصد از طریق حروف منتقل می شوند.

گوش دادن فعال نیاز به مهارت و تمرین دارد. تعدادی از مولفه های آن اینهاست: **ترغیب، به سخن دیگر گفتن، انعکاس، شناسایی عواطف، اعتبار دهی و اطمینان دهی.**

گوش دادن فعال جزء اصلی برای یک فراهم آورنده خدمات بحران است. ارتباط برقرار کردن خوب، یک بنیان مهم برای هر رابطه است. ارتباط برقرار کردن خوب به نظر راحت است اما در واقع در عمل خیلی پیچیده است.

ترغیب^۲ - ترغیب شامل دامنه گسترده ای از فعالیت ها از گفتن «بله» یا «ادامه بده» یا سوال کردن «خوب بعد چه شد؟» تا ترغیب های غیر کلامی مانند **تماس چشمی، سر تکان دادن، جهت دادن بدن به سمت فرد و کمی به سمت جلو تکیه دادن** است.

به سخن دیگر گفتن^۳ - بیانگر علاقه و تمرکز به فرد و مشکل اوست. با جستجوی فعالانه شفافیت شما به یک معنای مشترک می رسید، از سوء تفاهم جلوگیری می کنید و اعتماد کسی که با او گفتگو می کنید را به دست می آورید. «به سخن دیگر گفتن» و تکرار قصد یا محتوای آنچه فرد بیان کرده خیلی مفید است در اطمینان از اینکه پاسخگو معنی واژه هایی که فرد به کار برده را می فهمد. اکثر افراد هنگام مکالمه بر یک اساس منظم این کار را می کنند.

انعکاس^۴ - انعکاس به فرد این امکان را می دهد که بفهمد از گفته های وی چه برداشتهایی می شود. این موضوع به وی کمک می کند که متوجه شود چه چیزی را حس می کند یا فرافکنی می کند. تُن صدا و اشاره به اینکه چه چیزی شنیده شده

² Encouragement

³ Paraphrasing

⁴ Reflecting

و..... انعکاس یعنی به فرد بگویید که او چگونه دیده می شود مثلا: «به نظر می آید که خیلی نگران هستید (یا ترسیده اید یا غیره). یا «انگار که خیلی مضطرب هستید (یا عصبانی هستید). انعکاس، دادن بازخورد در مورد موقعیت است مانند: «به نظرم الان تنش دارید. چه چیز می تواند کمک کند وقتی صحبت می کنیم آرامش داشته باشید؟». بازخورد، راهی برای ارتباط برقرار کردن افکار و واکنشها به فرد دیگر است. نمونه هایی از روشهای خاص ارائه بازخورد موارد زیر است:

- تعیین کنید که چه احساس و فکری دارید و غیره.
- رفتاری را که فکر می کنید پاسخ شما را تحریک کرده تعیین کنید.
- تعیین کنید که این کار چه تأثیری روی فرد خواهد داشت.

مراقب باشید گاهی ممکن است "انعکاس" باعث برانگیختگی و عصبانیت بیمار شود. در این صورت از این روش استفاده نکنید.

شناسایی عواطف^۵- در یک وضعیت بحرانی احساسات فرد اغلب گنگ هستند و به سختی می توان آنها را تعریف کرد. کمک کردن به فرد که بر عواطفی که حس می کند نام گذاری کند، به او کمک می کند کنترلی بر روی این عواطف پیدا کند. اسم گذاری روی عواطف همچنین به فرد این فرصت را می دهد که درک او از خدمات مداخله در بحران را روشن سازی و اصلاح کند. بحران ها در نتیجه از دست دادن، واقعی یا خیالی در زندگی فرد رخ می دهند. دردی که در بحران رخ می دهد، سوگواری در مورد آن فقدان است. از دست دادن می تواند چیزی باشد که شما روی آن مالکیت دارید مانند اتومبیل، اموال یا خانه. این از دست دادن همچنین می تواند کمتر ملموس باشد مانند از دست دادن عزت نفس، قدرت، آزادی یا پرستیژ. سوگواری حاصل از آن مثل قبلی است.

اعتبار دهی^۶- شاید مهمترین حمایتی که به یک فرد دچار بحران می تواند داد، اعتبار دادن باشد. اعتبار دادن، انتقال دادن این موضوع است که خوب است بدانیم مراجع چه احساسی دارد و اینکه بداند او تنها نیست. یعنی در همچو شرایطی دیگران هم ممکن است همین احساس را داشته باشند. با ارزش بودن آنها و تلاشهایشان برای کنار آمدن با آن شرایط را تأیید کنیم. بحران ها معمولا احساس بی کفایتی را به وجود می آورند. به آنها اطمینان دهید که می توانند از این شرایط بحرانی بگذرند و زمانی که اوضاع غیر قابل تحمل است، سزاوار کمک گرفتن هستند البته نه به شکل نصیحت و سخنرانی. مهمترین مسئله این است که تا حدی این عقیده را به آنها منتقل کنیم که احساساتی که او دارد، میتواند منطقی باشد و خیلی افراد دیگر در چنین شرایطی چنین احساسی پیدا می کنند. برخی نمونه های اعتباردهی در زیر فهرست شده است.

- اگر برای هرکسی این اتفاق می افتاد، او هم احتمالا همین قدر عصبانی می شد.
- با این همه اتفاقی که برای شما رخ داده البته که باید احساس کنید برایتان غیرقابل تحمل بوده. فکر کنم هر کس که جای شما بود همین طور بود.

اطمینان دهی^۷- اطمینان دهی، عبارت های ساده و مستقیمی هستند که مسیرشان به سمت القای اعتماد، امید و اطمینان است. برای نمونه:

- خوشحالم که تصمیم گرفته اید با من صحبت کنید.

⁵ Emotional Labeling

⁶ Validating

⁷ reassurance

- به نظر می آید آدم (قوی، دلسوز، حساسی) هستید.
 - خوشحالم که تصمیم گرفته اید کمک بگیرید. شما لایق آن هستید.
 - شما حس شوخ طبعی خوبی دارید، این راه خوبی برای کنار آمدن با بعضی چیزهاست.
- این خیلی مهم است که چیزی نگویید که واقعیت نداشته باشد. اگر بگویید که آن شخص به نظر می آید آدم حساسی است ولی آن را قبول نداشته باشید ممکن است احساس کند که زیاد راستگو نیستید. عبارتهای نادرست، رابطه حرفه ای (Rapport) و اعتماد را خراب می کند.

راهکارهای عملی گوش دادن فعال

- ۱- خود را به جای گوینده قرار داده و سعی کنیم دنیا را از دیدگاه او ببینیم و درک کنیم.
- ۲- با طرح سؤالاتی از خود، حساسیت گیرندگی مان را افزایش دهیم. مثلاً (چرا او حالا این موضوع را به من گفت؟ - منظور او چیست؟ - نکات اصلی حرف او چیست؟ و...)
- ۳- به یاد داشته باشیم که سرعت متوسط تکلم انسان بین ۱۲۵ تا ۱۷۵ کلمه در دقیقه است. در صورتی که سرعت متوسط تفکر انسان بین ۴۰۰ تا ۸۰۰ کلمه در دقیقه است. از این فرصت برای پردازش اطلاعات گوینده خوب استفاده کنیم.
- ۴- عوامل حواس پرتی را به حداقل برسانیم از جمله بازی کردن با کلید و موبایل و ..، تکان خوردن یا حالت عصبی، ضرب گرفتن روی میز با انگشتان، جا به جا شدن مکرر، تماشای تلویزیون و روزنامه خواندن (در مداخله تلفنی)، نگاه کردن به ساعت (در مداخله حضوری) و
- ۵- احساسات درک شده اش را به او انعکاس دهیم مثلاً (گویا موضوعی باعث خوشحالت شده؟!، غمگین به نظر می رسی! و ...)
- ۶- با بیان عباراتی گوینده را به ادامه ی صحبت تشویق کنیم مثلاً (خب خُب! - بعد چی شد؟ - جدی؟! - واقعاً؟! و ...)
- ۷- گوینده را با سؤالات پی در پی بمباران نکنیم که احساس کند مورد بازجویی قرار گرفته است.
- ۸- در گوش دادن به مطالب مهم، از یادداشت برداری نکات کلیدی غفلت نکنیم. البته این کار نباید باعث حواسپرتی کارشناس و احساس کم شدن توجه وی به تماس گیرنده از جانب او شود.
- ۱۰- گاهی موضوعات مهم مطرح شده را به گوینده یادآور شویم تا میزان درک خود را مورد ارزیابی قرار دهیم مثلاً (چند دقیقه اجازه دهید ببینم درباره چه چیزهایی صحبت کردیم، یا "اجازه بدید ببینم منظور شما را خوب فهمیدم)
- ۱۱- منظور گوینده را با کلمات خودش به او انعکاس دهیم.
- ۱۲- برای خوب گوش دادن و درک بهتر گوینده ضروری است تلاش نماییم برخی خصوصیات و توانایی ها را در خود افزایش دهیم (برای مثال تحقیقات نشان داده است که کسانی که خزانه ی واژگان غنی تری دارند، شنوندگان بهتری هستند، کسانی که پیشرفت تحصیلی بهتری دارند توانایی گوش دادن آن ها نیز بیشتر است و زنان در تفسیر و تشخیص پیام های غیر کلامی از مردان کارآمدترند).
- ۱۳- تا وقتی که گوینده مطلب خود را تمام نکرده و یا منتظر پاسخ نیست، سخن او را قطع نکنیم.
- ۱۴- موقع شنیدن سخنانی که خوشایند ما نیست و یا مخالف خواسته ها و تمایلات و افکار ما هستند، صبر و شکیبایی از خود نشان داده و با علایم نامناسب از خود عکس العمل نشان ندهیم.
- ۱۵- عوامل مزاحم را از محل گفتگو دور کنیم مانند خاموش کردن رادیو، تلویزیون، ضبط صوت و در صورت ضرورت، قطع تلفن و یا نصب کاغذی بر روی در اتاق با عنوان لطفاً مزاحم نشوید).

- از سؤال های کوتاه پاسخ و هم بازپاسخ استفاده کنیم.

خوب گوش کنید و توجه تان را تقسیم نکنید. برای اینکه بتوانید خوب گوش کنید، باید تمام توجهتان را به طرف مقابل معطوف کنید. به رویا و خیال فرو نروید و به هیچ چیز دیگری هم فکر نکنید. در ذهنتان به آماده کردن جوابی که می‌خواهید به آن فرد بدهید هم نپردازید. سعی کنید خوب و با دقت به حرفهای طرف مقابل گوش دهید تا زیر و بم حرفهای او و چیزهایی که می‌خواهد غیرمستقیم به شما بگوید را بفهمید. اینکه بتوانید به طور کامل حرفهای طرف مقابل را بفهمید به میزان توجهی که موقع گوش دادن به حرفهای او دارید بستگی دارد. بگذارید فرد احساس ناامیدیش را تخلیه کند و خشمش را نشان دهد. اگر فرصت این کار را به او بدهید، خواهید دید که در پایان مکالمه احساس بهتری پیدا می‌کند. این مهم نیست که مکالمه تان چقدر منفی به نظر می‌آید بلکه حقیقت این است که «فریاد کمک خواهی»، یک علامت مثبت است.

خودتان باشید. اگر شما رابطه درمانی خوبی برقرار کنید، صدا و حالت شما آن را نشان می‌دهد. صبور، همدل، بدون قضاوت، خونسرد و پذیرا باشید.

حرف طرف مقابل را قطع نکنید. وقتی کسی حرف می‌زند، بین حرف او نپزید. سعی نکنید در همه گفتگوها حرف خودتان را به کرسی بنشانید. وقتی با کسی گفتگو می‌کنید، به همان اندازه که حرف می‌زنید باید گوش کنید.

توضیح بیشتر بخواهید. وقتی کسی با شما حرف می‌زند، اگر در حرفهایش متوجه چیزی نشدید، از او بخواهید برایتان بیشتر توضیح دهد تا دچار سوء تفاهم نشوید. نکته ای که باید رعایت کنید این است که وقتی هنوز فرد حرفش تمام نشده است، از او توضیح نخواهید. اجازه بدهید صحبتش را به پایان برساند و وقتی مکث کرد، اگر هنوز منظور او را متوجه نشده بودید، بخواهید که بیشتر توضیح دهد.

در ذهنتان تکرار کنید. برای کسانی که برای تمرکز کردن روی حرفهای طرف مقابل خود مشکل دارند، یک تمرین گوش دادن فعال این است که کلماتی که فرد مقابل بر زبان می‌آورد را در ذهنتان تکرار کنید. اینکار کمک می‌کند تمرکزتان روی حرفهای او باشد و کاملاً حرفهایش را متوجه شوید.

پاسخ مناسب بدهید. وقتی برای گوش دادن فعال تمرین می‌کنید باید بدانید که ارائه یک پاسخ مناسب نیز بخشی از این مهارت به شمار می‌رود. موقع جواب دادن به طرف مقابل، حرفهایتان را با حفظ احترام کامل بیان کرده و از حمله کردن به طرف پرهیزید. طوری با او رفتار کنید و به او پاسخ دهید که دوست دارید با خودتان رفتار کنند.

مهارت پی گیری. گاهی گوینده نگران و هیجان زده است که در حالت های چهره، تن صدا و رفتارهای او نمایان می‌شود، در این صورت بایستی بدون زورگویی او را به صحبت کردن دعوت کنیم. مثلاً با استفاده از جملات (امروز سرحال به نظر نمی‌رسی! خب! - بعد چی شد! - ادامه بده!) با استفاده از کلمات تشویقی کوتاه (هوم - درسته - بله و ...) با استفاده از سؤال های کوتاه و باز و یا حتی گاهی سکوت توأم با توجه و مشاهده، او می‌تواند این موانع را از میان بردارد.