

مهارت تماس تلفنی با بیمار

ارجاع. در برخی موارد یک امکان ممکن است این باشد که فرد به یک موسسه یا برنامه درمانی معرفی شود. در صورت مناسب بودن همیشه سعی کنید تا بیش از یک امکان ارجاع را معرفی کنید و بگذارید که تماس گیرنده خود تصمیم بگیرد که با کدامیک از آنها تماس بگیرد.

اعزام تیم سیار در صورت نیاز. مشاور با توجه به مورد، در صورت لزوم، تیم خدمات سیار مرکز مداخله در بحران را به مکانی که فرد تماس گیرنده حضور دارد اعزام می کند. باید توجه داشت که گاهی با مصاحبه دقیقتر معلوم می شود نیازی به اعزام تیم سیار نیست و با مشاوره تلفنی می توان به هدف دست یافت.

خاتمه دادن به تماس. خاتمه دادن به مکالمه می بایست با تماس گیرنده شروع شود و ترجیحا خود وی آن را به پایان برساند. بگذارید فرد تماس گیرنده بداند که حق انتخاب داشته که با خط بحران تماس بگیرد و اولین گام را برای رهایی از این مشکل برداشته است. گاهی بیان احساسات به تماس گیرنده می تواند خیلی مثبت باشد.

در مواقعی که فرد تماس گیرنده در وضعیت بحرانی نیست و خیلی وقت است که از مسئله دور بوده خوب است که کارشناس، کم کم تماس را به پایان برساند. خوب است که به تماس گیرنده یادآوری کنید که این یک خط بحران است و باید برای تماس های دیگران باز بماند.

پی گیری. قبل از اینکه گوشی را بگذارید، بک بار دیگر اختیارات را مرور کنید. به آنها یادآوری کنید که خط بحران ۲۴ ساعته برای آنها وجود دارد. از اینکه با شما تماس گرفته اند تشکر کنید.

اگر تماس گیرنده ای می گوید «من خیلی افسرده ام، دیگر تحملش را ندارم»، این سؤال را/از او پرسید «آیا شما افکار خودکشی هم دارید؟ نگران نباشید که نکند با این کار افکار خودکشی را در ذهن او بگذارید. خیر، شما دارید کار درستی انجام می دهید. شما دارید به او نشان می دهید که دلسوز هستید، او را جدی گرفته اید و کار خوبی کرده که دردش را با شما در میان گذاشته است. اگر پاسخ سؤال قبلی «بله» است می توانید این سؤالها را هم مطرح کنید: آیا در این مورد که چگونه خودکشی کنید هم فکری دارید؟ (طرح و نقشه)، آیا چیزهایی که لازم است را فراهم کرده اید؟ (وسایل خودکشی)، آیا در این باره که چه زمانی این کار را بکنید فکر کرده اید؟ (برنامه ریزی زمانی). بسیاری از تماس گیرندگانی که تمایلات خودکشی دارند در اینجا به این سؤالات پاسخ منفی می دهند یا می گویند تاریخی در آینده را برای این کار در نظر گرفته اند.

گفتگویی ساده از مشکلات برای مدتی طولانی به آنها تسکینی برای تنهایی یا احساس بی پناهی شان می دهد، باعث می شود احساساتشان ابراز شود، آنها را آگاه می کند که شخص دیگری برای دلسوزی وجود دارد و موجب می شود که احساس کنند درکشان کرده اند. این امر همچنین باعث می شود حالت تحریک شده آنها تخلیه شود و به آنان کمک می کند شب بدی را به خوبی بگذرانند.

اگر که فرد قرص و دارو خورده است جزییات را پرسید (چه خورده و چقدر، وضعیت سلامتی او اکنون چگونه است) و با مراکز مربوط به مسمومیت ها تماس بگیرید. همکاران می تواند در حالی که شما به گفتگو ادامه می دهید تماس بگیرد و یا شما می توانید از تماس گیرنده اجازه بگیرید و با تلفن دیگری این کار را بکنید در حالی که تماس گیرنده به مکالمه شما گوش می دهد. اگر مرکز مربوط به مسمومیت ها توصیه کرد که کمک های اورژانس لازم است، از تماس گیرنده پرسید که آیا اطرافیان، دوست یا همسایه ای هست که بتواند او را انتقال دهد یا آمبولانس خبر کند. در برخی موارد فرد ابتدا از کمک های امدادی لازم امتناع می

کند اما شما به یاد داشته باشید که این تماس هنوز فریادی برای کمک است و از طریقی همدلانه و غیر داورانه تماس را ادامه بدهید. تا نظر او عوض نشده است، نشانی و شماره تلفن او را پرسید (با آن شماره تماس بگیرید که مطمئن شوید اشغال است). اگر سازمان شما تماسها را ضبط نمی کند، این را به او بگویید.

کار را به تنهایی ادامه ندهید. در طول مکالمه و پس از آن از همکارانتان کمک بگیرید.

- ممکن است کسی که تماس گرفته بگوید فرد دیگری قصد خودکشی دارد. به گفته های او خوب گوش کنید و به او اطمینان دهید که کار خوبی کرده که موضوع را جدی گرفته و برای تنشی که دارد با او همدلی کنید. بسیاری از این اشخاص ثالث در نهایت خودشان به تنهایی می توانند به طور منطقی از پس کار برآیند.

در بعضی موارد نادر که شخص ثالث در واقع همان شخص اول است (خودش قصد خودکشی دارد)، عجلتاً گوش بدهید و او را یاری کنید تا به مشکل خودش پردازد. شما می توانید پرسید که آیا تا به حال خودش در شرایطی بوده است که افکار خودکشی داشته باشد. البته باید مراقب بود که با تغییر نقشه کمک خواهی او باعث نشویم تماس را قطع کند.