



پیام‌ها نجات می‌دهند

چه شد که «سامانه طعم گیلان» متولد شد؟

با یک مشکل روانپزشکی دست و پنجه نرم می‌کنند اما حدود دو سوم افراد از مداخلات بهداشتی - درمانی بهره‌مند نمی‌شوند، چاره چیست؟

با جستجوی کوتاهی در فضای مجازی برای پیدا کردن راه‌حل جایگزین و آنچه در سطح جهان رخ می‌دهد، با سیستم هاتلاین Crisis Text Line آشنا شدیم که از سال ۲۰۱۳ فعالیت خود را آغاز کرده است. از همان زمان دست به کار شدیم و با هزینه کاملاً شخصی و دریافت کمک‌های افراد دلسوز و دغدغه‌مند، موفق شدیم که اولین فاز سامانه نوشتاری بحران «طعم گیلان» را در سال ۱۴۰۱ راه‌اندازی کنیم.

هنوز پاندمی کرونا نشده بود که در اتاق درمان شاهد این بودیم که افراد دارای افکار و ریسک خودکشی متوسط به بالا در حال افزایش هستند. مطابق آنچه آموخته بودیم، باید در کنار مداخلات درمانی، به لحاظ حرفه‌ای آنها را به مرجعی در خارج معرفی می‌کردیم که در مواقع بحرانی و هجوم افکار خودکشی از آنجا کمک بگیرند. از آنجایی که مسئله آبرو و شناخته شدن برای این افراد تبدیل به دغدغه اصلی می‌شد، تقریباً از پذیرش چنین پیشنهادی سرباز می‌زدند یا در صورت پذیرش، در عمل اتفاق دیگری رخ می‌داد. در شرایطی که علاوه بر مشکل بیان شده، بر اساس نتایج پیمایش ملی سلامت روان، بخش قابل ملاحظه‌ای از شهروندان



نام این سامانه از فیلم «طعم گیلان» مرحوم عباس کیارستمی اقتباس شده است.



پیشگیری از خودکشی، مسئولیت شهروندی

چه چیزی «سامانه طعم گیلان» را متفاوت کرده است؟

در ایران علیرغم وجود چندین سامانه صوتی برای ارائه خدمات سلامت روان در کشور، خلاء وجود یک سامانه نوشتاری همواره حس می‌شد. با توجه به تسهیل امکان برقراری تماس نوشتاری به شکل بی‌نام و نشان، **این روش مشکلات ناشی از انگ خوردن و راحت نبودن افراد برای برقراری ارتباط موقع بحران را کاهش می‌دهد.** بنابر مطالعات انجام شده افراد در تماس نوشتاری بیشترین خودافشاگری را داشته و کمتر احساس ناامنی می‌کنند. علاوه بر شاخصه‌های مذکور، ظرفیت سازی برای مشارکت آحاد جامعه و توسعه فعالیت داوطلبانه در این حوزه از شاخصه‌های مهم طرح حاضر به حساب می‌آید.

طی دهه اخیر با توجه به افزایش استفاده از گوشی همراه و شبکه‌های مجازی، **مکالمه نوشتاری یا چت آنلاین به روش محبوب جوانان برای برقراری ارتباط بدل شده است.** همراستا با این روند، Crisis Text Line در جهان شروع بکار کرد که می‌توان آن را نخستین سامانه مدیریت بحران نوشتاری نامید که بجای روش صوتی مرسوم خطوط هاتلاین، روش مکالمه متنی را برای خدمت‌رسانی انتخاب کرده بود. در گذر زمان با توجه به موفقیت **این سامانه در ارائه خدمت و اقبال عمومی مردم، این سازمان شعب خود را در کشورهای کانادا، انگلیس، ایرلند و اخیراً اسپانیا نیز دایر کرد.**



پیام‌ها نجات می‌دهند

چکیده‌ای از عملکرد «سامانه طعم گیلان» تاکنون

- ❖ تعریف طرح حاضر در قالب یک پروژه دانشگاهی و پژوهشی برای سنجش اثربخشی آن
- ❖ استانداردسازی الگوی مداخله نوشتاری مختصر برخط در بحران با توجه به فرهنگ کشور
- ❖ تهیه پروتکل و دوره آموزشی مداخله در بحران نوشتاری و چاپ آن در قالب کتابی با عنوان «راهنمای مداخله نوشتاری در بحران»
- ❖ ظرفیت‌سازی برای تسهیل مشارکت علاقه‌مندان و دانشجویان بعنوان داوطلب خدمت‌رسانی به افراد در بحران
- ❖ انتشار پوستر جذب داوطلب با همکاری انجمن‌های علمی دانشگاه‌های برتر کشور
- ❖ احراز هویت و صلاحیت داوطلبان بواسطه مدارک هویتی و مصاحبه مجازی
- ❖ توانمندسازی داوطلبان برای مداخله نوشتاری برخط مختصر در بحران؛ آموزش و توانمندسازی بیش از ۲۵۰ داوطلب
- ❖ ارتقای دانش و مهارت داوطلبان بر اساس الگوی مداخله نوشتاری برخط مختصر برای کاهش آشفتگی هیجانی پیام‌دهندگان در بحران
- ❖ طراحی بستر فناورانه برای ارتباط بین مشاوران بحران و افراد در بحران
- ❖ بسترسازی برای قرارگیری سامانه در رتبه نخست موتور جستجوی گوگل هنگام جستجوی واژه «خودکشی» و عبارت‌های مرتبط
- ❖ ارائه خدمت به بیش از ده‌ها هزار پیام‌دهنده در بحران طی چندماه
- ❖ برگزاری گروه حمایتی بالینت به منظور مراقب از سلامت روانی داوطلبین
- ❖ مطالعه اثربخشی الگوی مداخله در بحران نوشتاری و مقایسه آن با الگوی مداخله صوتی رایج در کشور و تهیه گزارش پایانی
- ❖ ثبت به عنوان سمن (سازمان مردم نهاد) در وزارت کشور به صورت رسمی



پیشگیری از خودکشی، مسئولیت شهروندی

برتری «سامانه طعم گیلان» به روایت آمار و پژوهش‌ها

حجم نمونه	متغییر	مداخله نوشتاری	مداخله صوتی
گروه سنی	سال ۲۵ مراجعان زیر	۷۸ درصد	۵۵ درصد
افکار خودکشی	مراجعان دارای این افکار	۹۷.۷ درصد	۵۸.۴ درصد
آشفته‌گی عاطفی	میانگین سطح آشفته‌گی عاطفی در ابتدای مکالمه	۹.۰۰	۷.۶۵
آشفته‌گی عاطفی	میانگین سطح آشفته‌گی عاطفی در انتهای مکالمه	۴.۱۳	۴.۲۶

طی دو سال صدها نفر داوطلب برای دریافت آموزش نام‌نویسی کرده‌اند و در فرایند تکمیل دوره و احراز صلاحیت هستند. بیش از ۲۵۰ نفر از این افراد در حال حاضر به عنوان مشاوران بحران مشغول ارائه خدمات داوطلبانه به افراد در بحران هستند و به بیش از ده‌ها هزار نفر ارائه خدمت داشته‌اند. به عنوان یک کارآزمایی بالینی ۷۰۰ نفر از مراجعان در بحران مداخله نوشتاری دریافت کردند و ۷۰۰ نفر نیز برای مدیریت بحران مداخله صوتی دریافت کردند؛ بر اساس یافته‌های این پژوهش، دو روش نوشتاری و صوتی در کاهش آشفته‌گی افراد در بحران موثر بود و میانگین آشفته‌گی عاطفی افراد (۰ تا ۱۰) قبل و بعد مکالمه تفاوت معنادار داشت؛ علاوه بر این، مداخله نوشتاری به میزان بیشتری در کاهش آشفته‌گی هیجانی افراد در بحران اثربخش بود و این تفاوت به لحاظ آماری معنادار بود. **ترجیح جوانان برای برقراری ارتباط به شیوه نوشتاری (۷۸ درصد مراجعان به سامانه نوشتاری زیر ۲۵ سال بودند و این عدد برای سامانه صوتی ۵۶ درصد بود) مشهود است.** علاوه بر این ۹۸ درصد مراجعان سامانه نوشتاری افکار خودکشی داشتند و این عدد برای مراجعان سامانه صوتی ۵۹ درصد بود. طبق نظرسنجی پایان مکالمات، رضایت کاربران سامانه نوشتاری از مداخله انجام شده ۹۵ درصد بود.



پیام‌ها نجات می‌دهند

همکاران داوطلب در مورد «سامانه طعم گیلان» چه می‌گویند؟

مهران

تصور می‌کنم در حال حاضر ۱۵۰ ساعت از مشاوره من در سامانه بحران، مفیدترین و بهترین زمانی بوده که توانسته‌ام به جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنم کمک کنم

مهسا

حس اینکه تونستم هرچند کم و حتی برای افراد محدودی مفید باشم برام بی‌نهایت لذت‌بخش و انگیزه‌دهنده بود

یاسمن

سامانه بحران باعث شد متوجه اهمیت بعضی از مسائل تو زندگی روزمره هم بشم... مثل گوش دادن و تشویق کردن عزیزانم به حرف زدن و قضاوت نکردنشون وقتی از دردها و رنج هاشون برامون می‌گن.

بهناز

دوره فوق العاده کاربردی‌ای بود چون فقط آموزش نبود بلکه به کارگیری آموزش من تو این سامانه انجام می‌شد و اینو خیلی دوست داشتم. من تجربم رو دوست داشتم و فعالیت‌م رو همچنان ادامه میدم.

آیدا

کمتر فرصتی هست که بشه ازش انقدر یاد گرفت و در دسترس دانشجویها باشه. این کار داوطلبانه واقعا تاثیر بزرگی روی زندگیم داشت و باعث شد اولین تجربه واقعیم در دنیای روانشناسی واقعا غنی باشه

مهدی

دوست دارم از زبان یکی از مراجعین سایت بگم: «چقدر قشنگ است که جان کسانی که برای خودشان مهم نیست، برای شما مهم است»



پیشگیری از خودکشی، مسئولیت شهروندی

تجربه مراجعه‌کنندگان «سامانه طعم گیلان» چگونه بوده است؟



جان انسان‌ها را نجات بدهیم

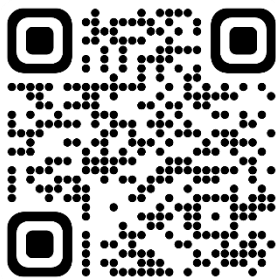
طبق آمار بین‌المللی، نسبت افکار خودکشی و اقدام به خودکشی یک به بیست است؛ یعنی در ازای ۲۰ فرد که افکار خودکشی دارند، یک نفر اقدام به خودکشی می‌کند. در حال حاضر بطور میانگین در «سامانه طعم گیلان» به صورت روزانه ۷۰۰ پیام و در هر ساعت ۳۰ پیام دریافت می‌شود.

پیامها نجات می‌دهند



به منظور فراهم آوردن شرایط مساعد برای مشارکت عموم افراد در حمایت از سامانه و تداوم حیات این زنجیره حمایتی، امکان ارسال کمک‌های نقدی را در وبسایت خود فراهم آورده است. **همچنین به کمک جدول صفحه بعد می‌توانید از میزان و نحوه تأثیرگذاری کمک‌های خود در جامعه آگاه شوید.**

طعم گیلان ماموریت خود را در سال ۱۴۰۳ در دسترس بودن به صورت ۷/۲۴، ارائه خدمت به حداقل به ۸۶/۴۰۰ نفر از افراد درگیر در بحران و نجات جان ۱۶/۸۰۰ نفر از خطر اقدام به خودکشی در نظر گرفته است.



برای پاسخ‌گویی به ۱۰ مراجعه‌کننده «طعم گیلان» در هر ساعت به ۵ مشاور بحران نیاز است؛ به منظور تدارک دوره آموزشی و ارزیابی ۲۰ ساعته برای آموزش هر داوطلب برای سامانه بالغ بر ۱ میلیون تومان هزینه می‌شود و هزینه سوپروایزر/نظارت متخصص بر کار داوطلبان در زمان پیک در هر ساعت حدود ۵۰۰ هزار تومان می‌باشد. مشاوران بحران داوطلب پس از تکمیل دوره رایگان آموزشی مداخله در بحران برای کسب مهارت‌های لازم برای کمک به افراد در بحران و احراز صلاحیت توسط متخصص، متعهد می‌شوند ۱۵۰ ساعت به صورت رایگان به مراجعه‌کنندگان خدمت ارائه نمایند. همچنین بخشی از هزینه‌های مربوط به نگهداری و توسعه سامانه از کمک‌های مردمی تامین می‌شود.



پیشگیری از خودکشی، مسئولیت شهروندی

تعداد مراجعان مورد حمایت	تعداد داوطلبان مورد حمایت	توضیحات	میزان مشارکت	بسته حمایتی
ارائه خدمت به ۱/۵۰۰ فرد درگیر بحران خودکشی در سال و نجات جان بیش از ۷۵ نفر از اقدام به خودکشی	ارائه ۱۰۰ نفر ساعت آموزش و به کارگیری ۵ مشاور بحران به همراه نظارت بر عملکرد آنها توسط متخصص	راه اندازی یک شیفت ۳ ساعته و ادامه فعالیت به مدت یک سال	۶/۵ میلیون تومان	حمایت پایه
ارائه خدمت به ۳/۰۰۰ فرد درگیر بحران خودکشی در سال و نجات جان بیش از ۱۵۰ نفر از اقدام به خودکشی	ارائه ۲۰۰ نفر ساعت آموزش و به کارگیری ۱۰ مشاور بحران به همراه نظارت بر عملکرد آنها توسط متخصص	راه اندازی دو شیفت ۳ ساعته و ادامه فعالیت به مدت یک سال	۱۳ میلیون تومان	حمایت نقره‌ای
ارائه خدمت به ۶/۰۰۰ فرد درگیر بحران خودکشی در سال و نجات جان بیش از ۳۰۰ نفر از اقدام به خودکشی	ارائه ۴۰۰ نفر ساعت آموزش و به کارگیری ۲۰ مشاور بحران به همراه نظارت بر عملکرد آنها توسط متخصص	راه اندازی چهار شیفت ۳ ساعته و ادامه فعالیت به مدت یک سال	۲۶ میلیون تومان	حمایت طلایی

پیام‌ها نجات می‌دهند



حمایت سازمانی	۵۲ میلیون تومان	راه اندازی تمام شیفت‌های یک روز و ادامه فعالیت به مدت یک سال	ارائه ۸۰۰ نفر ساعت آموزش و به‌کارگیری ۴۰ مشاور بحران به همراه نظارت بر عملکرد آنها توسط متخصص	ارائه خدمت به ۱۲/۰۰۰ فرد درگیر بحران خودکشی در سال و نجات جان بیش از ۶۰۰ نفر از اقدام به خودکشی
حمایت صنفی	۳۵۰ میلیون تومان	راه اندازی تمام شیفت‌های یک هفته و ادامه فعالیت به مدت یک سال	ارائه ۵/۶۰۰ نفر ساعت آموزش و به‌کارگیری ۲۸۰ مشاور بحران به همراه نظارت بر عملکرد آنها توسط متخصص	ارائه خدمت به ۲۸/۸۰۰ فرد درگیر بحران خودکشی در سال و نجات جان بیش از ۴/۲۰۰ نفر از اقدام به خودکشی
حمایت ملی	۶۵۰ میلیون تومان	راه اندازی تمام شیفت‌های یک ماه و ادامه فعالیت به مدت یک سال	ارائه ۵/۶۰۰ نفر ساعت آموزش و به‌کارگیری ۲۴۰ مشاور بحران به همراه نظارت بر عملکرد آنها توسط متخصص	ارائه خدمت به ۸۶/۴۰۰۰ فرد درگیر بحران خودکشی در سال و نجات جان بیش از ۱۶/۸۰۰ نفر از اقدام به خودکشی

خاتمه پیدا کردن هر زندگی از طریق خودکشی طنین انداز ندای یک تراژدی در جامعه است. متأسفانه امروزه این ندا رساتر از پیش در کشور عزیزمان ایران طنین انداز است و هر روز بلندتر از قبل به گوش می‌رسد. شنیدن این ندا و پاسخ به این فریاد کمک خواهی در لحظات بحرانی زندگی افراد، همچون آغوشی امن است که انسان‌های در حال سقوط را دربرمی‌گیرد و آنها را نجات می‌دهد. امیدواریم که با حمایت‌های معنوی و غیرمعنوی افراد دلسوزی همچون شما خواننده گرامی، بتوانیم این آغوش امن را برای تمام افرادی که در حال تجربه این سقوط هستند بگسترانیم.