

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

စိတ်လူမှုဆက်ဆံရေး စင်တာ

ကြက်ခြေနီနှင့်လခြမ်းနီအသင်းများ အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာ အဖွဲ့ချုပ်

Remote Psychological First Aid during the COVID-19 outbreak Interim guidance - March 2020

ကိုရိုနာဗိုင်းရပ်စ်ရောဂါ ဖြစ်ပွားစဉ်အတွင်း
အဝေးမှပံ့ပိုးပေးသော စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှု
ယာယီလမ်းညွှန် - မတ်လ ၂၀၂၀

Translated by UNFPA Myanmar

Table of content

မာတိကာ

Introduction	4
မိတ်ဆက်	4
Remote psychological first aid options.....	5
အဝေးမှပြုလုပ်သော စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှုအတွက် ရွေးချယ်စရာများ.....	5
Action principles of PFA	7
PFA ၏ လုပ်ဆောင်ချက်အခြေခံသဘောတရားများ	7
Establish call in options and preparing to support.....	9
ရွေးချယ်စရာများအတွက် ခေါ်ဆိုမှုတည်ဆောက်ရန်နှင့် အထောက်အပံ့ပေးရန် ပြင်ဆင်ခြင်း	9
Assessing needs and planning considerations	11
လိုအပ်ချက်များကို အကဲဖြတ်ခြင်းနှင့် ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန်လိုအပ်သည်များကို ပြင်ဆင်ခြင်း.....	11
Responding to calls	14
ခေါ်ဆိုမှုများကို တုံ့ပြန်ခြင်း.....	14
Key psychosocial phrases conveying interest and empathy	16
စိတ်ဝင်စားမှုနှင့်စာနာမှုကိုဖော်ပြသော အဓိကစိတ်လူမှုဆက်ဆံရေးဆိုင်ရာစကားစုများ	16
Steps in answering calls.....	17
ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုဖြေဆိုခြင်းအတွက်ခြေလှမ်းများ	17
Calming techniques.....	21
စိတ်တည်ငြိမ်စေသောနည်းစနစ်များ	21
Advice to isolated or quarantined persons.....	22

သီးခြားသို့မဟုတ်စောင့်ကြည့်ခံနေရသူများအတွက် အကြံဉာဏ်	22
Linking, referring and ending the call	25
ခေါ်ဆိုမှုကိုချိတ်ဆက်ခြင်း၊ ရည်ညွှန်းခြင်းနှင့်အဆုံးသတ်ခြင်း	25
Handling aggressive callers.....	29
ရန်လိုခေါ်ဆိုသူများကို ကိုင်တွယ်ခြင်း	29
Dos and don'ts when offering PFA	34
စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှုပေးရာတွင် ဆောင်ရန် နှင့် ရှောင်ရန်များ.....	34
Reference materials and links	36
ကိုးကားချက်များနှင့် လင့်များ	36

Introduction

မိတ်ဆက်

The outbreak of COVID-19 has created concern and worry among the general population worldwide. Many will be anxious and afraid and those directly affected in different ways by the virus may be in greater panic, fear and worry.

COVID-19 ဖြစ်ပွားမှုသည် ကမ္ဘာတစ်ဝှမ်းလုံးရှိ ပြည်သူများအကြား စိုးရိမ်ပူပန်မှုနှင့် စိတ်ပူမှုများကို ဖြစ်ပွားစေသည်။ ပြည်သူတော်တော်များများသည် စိုးရိမ်ကြောက်လန့်နေကြပြီး ဗိုင်းရပ်စ်နှင့် နည်းလမ်းအမျိုးမျိုးဖြင့် တိုက်ရိုက် သက်ရောက်ခြင်း ခံရသူများတွင် ပိုမိုကြီးမားသော ထိတ်လန့်မှု၊ ကြောက်ရွံ့မှုနှင့် စိတ်ပူမှုများကို ဖြစ်စေနိုင်ပါသည်။

Psychological first aid (PFA) is a method of helping people in distress so they feel calm and supported to cope better with their challenges. It is a way of assisting someone to manage their situation and make informed decisions. The basis of psychological first aid is caring about the person in distress and showing empathy. It involves paying attention to reactions, active listening and, if needed, practical assistance, such as problem solving, help to access basic needs or referring to further options for assistance. PFA helps normalize worry and other emotions, PFA also promotes healthy coping and provides feelings of safety, calming, and hope.

စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှု (PFA) သည် ဒုက္ခခံစားနေရသောသူများကို စိတ်တည်ငြိမ်လာစေရန်နှင့် သူတို့၏စိန်ခေါ်မှုများကို ပိုမိုကောင်းမွန်စွာ ရင်ဆိုင်ဖြေရှင်းနိုင်စေရန် ထောက်ပံ့ကူညီပေးသော နည်းလမ်းတစ်ခုဖြစ်ပါသည်။ တစ်စုံတစ်ယောက်အား သူ၏အခြေအနေကို စီမံခန့်ခွဲရန်နှင့် အသိပေးဆုံးဖြတ်ချက်များချနိုင်ရန် ကူညီပေးသော နည်းလမ်းတစ်ခုဖြစ်ပါသည်။ စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှု၏ အခြေခံသည် စာနာမှုဖော်ပြခြင်းနှင့် ဒုက္ခခံစားနေရသောသူကို ဂရုစိုက်မှုပေးခြင်းတို့ ဖြစ်ပါသည်။ PFA တွင် တုံ့ပြန်မှုများကို အာရုံစိုက်ခြင်း၊ တက်ကြွစွာ နားထောင်ခြင်းတို့ ပါဝင်ပြီး လိုအပ်ပါက ပြဿနာဖြေရှင်းခြင်း၊ အခြေခံလိုအပ်ချက် များကို လက်လှမ်းမီရန် ကူညီခြင်း သို့မဟုတ် အကူအညီအတွက် အခြားသောရွေးချယ်စရာများကို ရည်ညွှန်းခြင်းစသော လက်တွေ့ထောက်ပံ့မှုများ ပါဝင်ပါသည်။ PFA သည် စိတ်ပူမှုနှင့် အခြားသောစိတ်ခံစားချက်များသည် ပုံမှန်သဘာဝဖြစ်သည်ကို သိရှိအောင် ထောက်ပံ့ပေးရုံသာမက လုံခြုံမှု၊ စိတ်တည်ငြိမ်လာမှုနှင့် မျှော်လင့်ချက်ရှိခြင်းစသော ခံစားချက်များဖြစ်လာအောင် ထောက်ပံ့ပေးပြီး ကျန်းမာသော ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းခြင်းပြုလုပ်ရန် အားပေးပါသည်။

Any crisis impacts the social networks of the affected, and social interaction is of vital importance for human beings. Therefore, it is important to support the affected to find ways to keep in touch with others, even though being in isolation or quarantine. During the time of the virus outbreak, keeping a

physical distance to others is mandatory, however keeping socially connected and closely in dialogue with others is vital. This can happen through phone or internet calls, Apps and other social media.

မည်သည့်အကျပ်အတည်းမဆို ဘေးဒဏ်သင့်သူများ၏ လူမှုကွန်ယက်များကို သက်ရောက်မှုရှိပြီး၊ လူမှုရေးဆိုင်ရာ အပြန်အလှန်ဆက်သွယ်မှုသည် လူသားများအတွက် အသက်တမျှအရေးကြီးလာသည်။ ထို့ကြောင့် ဘေးဒဏ်သင့်သူများ ကို အခြားသူများနှင့်ဆက်လက်ဆက်သွယ်နိုင်အောင် နည်းလမ်းများရှာဖွေပေးရန် အရေးကြီးပြီး သီးခြားထားသော သို့မဟုတ် စောင့်ကြည့်ခံထားရသော အခြေအနေတွင်လည်းပဲ ထိုသို့ပြုလုပ်နိုင်ရန် ထောက်ပံ့ပေးဖို့ အရေးကြီးပါသည်။ ဗိုင်းရပ်စ်ဖြစ်ပွားချိန် အတွင်း အခြားသောသူများနှင့် ရုပ်ပိုင်းဆိုင်ရာအကွာအဝေးထားခြင်းသည် မဖြစ်မနေ လိုအပ်သော်လည်း လူမှုရေးအရ ဆက်သွယ်မှုရှိခြင်းနှင့် အခြားသူများနှင့် အပြန်အလှန်ဆွေးနွေး ပြောဆိုခြင်း တို့သည် အရေးကြီးပါသည်။ ထိုသို့ ဖုန်း သို့မဟုတ် အင်တာနက်မှခေါ်ဆိုခြင်း၊ Application နှင့် အခြားသော လူမှုမီဒီယာများမှ ဆက်သွယ်ခြင်းများ ပြုလုပ်နိုင်ပါသည်။

These guidelines can be used by Red Cross Red Crescent National Societies to set up and run different kind of remote services for the public during the time of a COVID-19 response. It should be noted that the target group for the guidelines are adults.

ယခုလမ်းညွှန်ချက်များကို ကြက်ခြေနီ လခြမ်းနီအမျိုးသားလူ့အဖွဲ့အစည်းများအနေဖြင့် COVID-19 ကို တုံ့ပြန်ချိန် ကာလ အတွင်း ပြည်သူများအတွက် အမျိုးမျိုးသော အဝေးမှပြုလုပ်သောဝန်ဆောင်မှုများကို တည်ထောင်၊ ထောက်ပံ့ပေးရန် အသုံးပြုနိုင်ပါသည်။ လမ်းညွှန်ချက်များအတွက် ပစ်မှတ်အုပ်စုသည် လူကြီးများဖြစ်သည်ကို သတိပြုသင့်ပါသည်။

Remote psychological first aid options

အဝေးမှပြုလုပ်သော စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှုအတွက် ရွေးချယ်စရာများ

In the context of COVID-19, the talks between helpers and affected usually persons takes place using phones or online media to avoid spread of the virus. The exception to this may be PFA provided between frontline workers.

ကူညီပေးသူများနှင့် ဘေးဒဏ်သင့်သူများအကြား စကားပြောဆိုမှုများသည် COVID-19 အခြေအနေတွင် ဗိုင်းရပ်စ် ပြန့်ပွားမှု ကို ရှောင်ကြဉ်နိုင်ရန်အတွက် ဖုန်း သို့မဟုတ် အင်တာနက်မီဒီယာများမှ ပြုလုပ်လေ့ရှိပါသည်။ ရှေ့တန်းလုပ်သားများ အတွက် ပေးသော စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှု (PFA) ကမူခြင်းချက်ဖြစ်သည်။

In addition to handling the accompanying practical and emotional fear and worries related to the virus, there are many other related issues relating to an outbreak: A potential increase in child abuse, domestic

or intimate partner violence, substance abuse and anxiety related to facing severe economic hardship are to be expected.

ဗိုင်းရပ်စ်ကြောင့်ပေါ်ပေါက်လာသော လက်တွေ့နှင့်စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကြောက်ရွံ့မှုနှင့်စိုးရိမ်ပူပန်မှုများကို ကိုင်တွယ်ခြင်း အပြင်၊ ဗိုင်းရပ်စ်ဖြစ်ပွားမှုနှင့်ဆက်စပ်ပြီးပေါ်ပေါက်သော ပြဿနာအကြောင်းအရာများစွာ - ကလေးအကြမ်းဖက်မှု၊ အိမ်တွင်း သို့မဟုတ် အရင်းနှီးဆုံးလက်တွဲဖော်မှ အကြမ်းဖက်မှု၊ မူးယစ်ဆေးသုံးစွဲမှုနှင့် ဆိုးရွားသော စီးပွားရေး အကြပ်အတည်းများ ရင်ဆိုင်ရခြင်းနှင့်ဆက်စပ်သော စိုးရိမ်မှုများ မြင့်တက်လာနိုင်ခြေများကိုလည်း မျှော်မှန်းထား နိုင်ပါသည်။

Even though everyone affected by COVID-19 may require PFA at some point in time during an outbreak, a National Society can provide remote PFA services to:

COVID-19 ဖြင့် ထိခိုက်ခံရသူမည်သူမဆို အချိန်တချိန်ချိန်တွင် PFA လိုအပ်သော်လည်း အမျိုးသားလူ့အဖွဲ့အစည်းမှ အဝေးပြုလုပ်သော PFA ဝန်ဆောင်မှုများကို အောက်ဖော်ပြပါ ပုဂ္ဂိုလ်တို့အား ထောက်ပံ့ပေးနိုင်ပါသည်။

- Self-quarantined persons in homes, hotels or appointed facilities
- အိမ်များ၊ ဟိုတယ်များ (သို့) သတ်မှတ်ထားသောအဆောက်အဦများတွင် မိမိကိုယ်ကိုစောင့်ကြည့် နေသူများ
- The general population who may call to seek information and support.
- သတင်းအချက်အလက်နှင့်ပံ့ပိုးမှုရယူရန် ခေါ်ဆိုမေးမြန်းသော အများပြည်သူများ
- Health workers and social welfare responders providing care and treatment to patients
- လူနာများကိုစောင့်ရှောက်မှုနှင့်ကုသမှုများပေးနေသော ကျန်းမာရေးဝန်ထမ်းများနှင့် လူမှုဖူလုံရေး ဆောင်ရွက်သူများ
- People who have recovered from COVID-19
- COVID-19 မှ ပြန်လည်သက်သာကောင်းမွန်လာသူများ
- Families and friends of deceased
- (ကိုဗစ်ကြောင့်) ကွယ်လွန်သွားသူ၏ မိသားစုများနှင့် သူငယ်ချင်းများ
- Caregivers with children at homes due to closure of schools
- ကျောင်းများပိတ်ခြင်းကြောင့် အိမ်တွင်နေသူ ကလေးများနှင့် သူတို့အားစောင့်ရှောက်မှုပေးသူများ
- Older adults and other groups who may find themselves isolated and appreciate a daily well-being and care call
- မိမိကိုယ်ကို သီးခြားဖြစ်နေသည်ဟု ခံစားနေရသော၊ နေ့စဉ်ကျန်းမာရေးကောင်းမွန်မှုနှင့် စောင့်ရှောက်မှုအတွက် ဖုန်းခေါ်ဆိုဆက်သွယ်ပြောဆိုနိုင်မှုကို တန်ဖိုးထားသော သက်ကြီးရွယ်အိုများနှင့် အခြားအုပ်စုဝင်များ။

- Other groups with previous vulnerabilities such as mental health or substance abuse problems, that may be in need of support
- စိတ်ကျန်းမာရေး သို့မဟုတ် မူးယစ်ဆေးသုံးစွဲမှုပြဿနာများကဲ့သို့သော ယခင်ထိခိုက်လွယ်သော အခြေအနေများ ရှိပြီးဖြစ်သော၊ အထောက်အပံ့လိုအပ်နိုင်သော အခြားသောအုပ်စုများ

These services can be stand-alone MHPSS services or integrated in other services.

ဤဝန်ဆောင်မှုများသည် စိတ်ကျန်းမာရေးနှင့် စိတ်လူမှုဆက်ဆံရေးအထောက်အပံ့(MHPSS) သီးခြားဝန်ဆောင်မှုများ အဖြစ်သော်လည်းကောင်း သို့မဟုတ် အခြားဝန်ဆောင်မှုများနှင့် ပေါင်းစည်း၍သော်လည်းကောင်း ပေးနိုင်ပါသည်။

Action principles of PFA

PFA ၏ လုပ်ဆောင်ချက်အခြေခံသဘောတရားများ

Helpers will use the PFA action principles of **Look, Listen and Link**¹ when offering remote support.

A PFA helper will follow these action principles, knowing that when used in practice they overlap.

ကူညီသူများသည် အဝေးမှပြုလုပ်သော အထောက်အပံ့ပေးရာတွင် PFA၏ လုပ်ဆောင်ချက် အခြေခံသဘောတရားများ ဖြစ်သော **ကြည့်ပါ။ နားထောင်ပါ။ ချိတ်ဆက်ပါ**^၁တို့ကို အသုံးပြုပါလိမ့်မည်။ PFA ကူညီသူတစ်ယောက်သည် လက်တွေ့တွင် အသုံးပြုသောအခါ ထပ်နေသည်ကိုသိရှိပြီး အဆိုပါလုပ်ဆောင်ချက်အခြေခံသဘောတရားများကို လိုက်နာ ပါလိမ့်မည်။

For remote PFA offered without any physical contact the following points describe the principles:

ရုပ်ပိုင်းဆိုင်ရာထိတွေ့မှုမရှိသည့် အဝေးမှပြုလုပ်သော PFA ပေးရာတွင် အောက်ပါအချက်များသည် အခြေခံသဘောတရား များကို ဖော်ပြပါသည်။

Look refers to how to assess:

¹ Adapted from IFRC PS Centre: A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies with training materials at <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>

the current situation
who seeks support
what the risks are
the needs of the affected
expected emotional reactions.

ကြည့်ပါ မည်သို့ဆန်းစစ်ရမည်ကို ရည်ညွှန်းသည်
လက်ရှိ အခြေအနေ
အထောက်အပံ့ရှာသောသူ မည်သူလဲ
ဘာအန္တရာယ်တွေ ရှိလဲ
ထိခိုက်ခံရသူ၏ လိုအပ်ချက်များ
စိတ်ခံစားမှုဆိုင်ရာ တုံ့ပြန်နိုင်ခြေများ

Listen refers to how to:
begin the conversation
introduce the helper
pay attention and listen actively
accept feelings
calming someone in distress
ask about needs and concerns
help find solutions to needs and problems.

နားထောင်ပါ ရည်ညွှန်းသည်မှာ မည်သို့
စကားစပြောပါ
ကူညီသူကို မိတ်ဆက်ပါ
အာရုံစိုက်ပြီး တက်ကြွစွာနားထောင်ပါ
စိတ်ခံစားမှုများကို လက်ခံပါ
ဒုက္ခခံစားနေရသောသူကို စိတ်တည်ငြိမ်လာအောင်ပြုလုပ်ပါ
လိုအပ်ချက်များနှင့် စိုးရိမ်ပူပန်မှုများကို မေးပါ
လိုအပ်ချက်များနှင့် ပြဿနာများအတွက် အဖြေများရှာနိုင်အောင် ကူညီပါ

Link refers to how to assist with:

- accessing information
- connecting with loved ones and social support
- tackling practical problems
- accessing services and other help.

ချိတ်ဆက်ပါ ရည်ညွှန်းသည်မှာ အောက်ပါတို့နှင့်ပတ်သက်ပြီး မည်သို့ကူညီရမည်

- သတင်းအချက်အလက်များရယူခြင်း
- သူတို့ချစ်ခင်သူများနှင့် လူမှုအကူအညီများနှင့် ချိတ်ဆက်ပေးခြင်း
- လက်တွေ့ပြဿနာများကို ဖြေရှင်းခြင်း
- ဝန်ဆောင်မှုများနှင့် အခြားသောအကူအညီများကို ပေးခြင်း

Establish call in options and preparing to support

ရွေးချယ်စရာများအတွက် ခေါ်ဆိုမှုတည်ဆောက်ရန်နှင့် အထောက်အပံ့ပေးရန် ပြင်ဆင်ခြင်း

National Societies can run different type of call services:

အမျိုးသားလူ့အဖွဲ့အစည်းများမှ အမျိုးမျိုးသော ခေါ်ဆိုဝန်ဆောင်မှုများကို ဆောင်ရွက်ပါသည်။

- Systems where each volunteer calls several people daily to check on their well-being, needs and to listen to concerns. It may be older or lonely people, people living with disabilities, or those being in isolation or quarantine far away from social networks.
- စေတနာ့ဝန်ထမ်းတစ်ဦးစီမှ လူများစွာကို နေ့စဉ်ခေါ်ဆိုပြီး သူတို့၏ ကျန်းမာရေး၊ လိုအပ်ချက်များကို စစ်ဆေးရန် နှင့် စိုးရိမ်ပူပန်မှုများကို နားထောင်ပေးခြင်းစသော စနစ်များ။ ထိုသူများသည် သက်ကြီးရွယ်အို သို့မဟုတ် အထီးကျန်နေသူများ၊ မသန်စွမ်းသူများ၊ သို့မဟုတ် လူမှုကွန်ယက်နှင့်ဝေးကွာပြီး သီးခြားထားခံရသူများ သို့မဟုတ် စောင့်ကြည့်ခံနေရသူများ ဖြစ်နိုင်ပါသည်။

- Call centres in collaboration with the authorities answering all types of questions or concerns from the public.
- အာဏာပိုင်များနှင့် ပူးပေါင်း၍ ပြည်သူများ၏ မေးခွန်းများ သို့မဟုတ် စိုးရိမ်ပူပန်မှုများအားလုံးကို ဖြေကြားပေးသော ခေါ်ဆိုမှုစင်တာများ။
- Help lines where those with MHPSS needs and concerns can call in simply to talk. In some cases, this is done booking a time for a call through an app. The requester will then be called at an agreed time by a PFA helper.
- စိတ်ကျန်းမာရေးနှင့် စိတ်လူမှုဆက်ဆံရေးအထောက်အပံ့ လိုအပ်သူများနှင့် စိုးရိမ်ပူပန်မှုများရှိသော သူများ ခေါ်ဆိုစကားပြောနိုင်သော Helplines များ။ အချို့သော အခြေအနေများတွင် application တစ်ခုမှတစ်ဆင့် ဆက်သွယ်ခေါ်ဆိုမှုအတွက် အချိန်တစ်ခုကိုဘိုကင်ယူနိုင်ပါသည်။ စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှု ပေးသူမှ သတ်မှတ်ထားသောအချိန်တွင် အကူညီတောင်းခံသူကို ဆက်သွယ် ခေါ်ဆိုပါလိမ့် မည်။
- Call centres matching those who need practical help and support with those who volunteer to help.
- လက်တွေ့ကျတဲ့အကူအညီနှင့် အထောက်အပံ့လိုအပ်သူတွေကို ကူညီပေးမည့် စေတနာ့ဝန်ထမ်း လုပ်အား ပေးများ ရှိသော ခေါ်ဆိုမှုစင်တာများ။

It should be noted that during a COVID-19 outbreak there will be situations where helpers are working from home and not from a call-or hotline centre due to e.g. curfews or restrictions. In such cases, it is important to consider and adapt the physical environment, to ensure privacy and to avoid disturbance during a call: e.g. make sure no one will disturb. Let family members and others know that the room is used for a call or video conference, and choose a quiet place.

သတိပြုရမည့်အချက်မှာ COVID-19 ဖြစ်ပွားစဉ်အတွင်း အကူညီပေးသူများသည် အပြင်ထွက်ချိန်ကန့်သတ်ခြင်း သို့မဟုတ် တားမြစ်ချက်များ ကြောင့် ဖုန်း သို့မဟုတ် hotline စင်တာမှမဟုတ်ဘဲ အိမ်မှအလုပ်လုပ်သည့် အခြေအနေ များလည်း ရှိနိုင်ပါလိမ့်မည်။ ထိုသို့သောအခြေအနေများတွင် ပတ်ဝန်းကျင်ကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားပြီး လိုက်လျောညီထွေ ဖြစ်ရန်၊ သီးခြားဖြစ်စေရန်၊ နှင့် ခေါ်ဆိုစဉ်အတွင်း အနှောင့်အယှက်ကင်းရန်အတွက် လုပ်ဆောင်ရန် အရေးကြီး ပါသည်။ အခန်းကို ဖုန်း သို့မဟုတ် ဗီဒီယို နှင့် ဆက်သွယ်လုပ်သောအစည်းအဝေးအတွက် အသုံးပြုမည်ကို မိသားစုဝင် များနှင့် အခြားသောသူများကို အသိပေးပြီး တိတ်ဆိတ်သော နေရာတစ်ခုကို ရွေးချယ်ပါ။

It has been an experience, that call centres open 24/7 receive many calls especially at night from people living with pre-existing mental health conditions or other illnesses, and therefore helpers on such shifts may need more training and supervision.

အတွေ့အကြုံအရ ခေါ်ဆိုမှုစင်တာများသည် ၂၄နာရီ/၇ပတ်ဖွင့်ထား၍ ခေါ်ဆိုမှုများစွာရရှိပြီး အထူးသဖြင့် ညပိုင်းတွင် ယခင်စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာကျန်းမာရေးအခြေအနေများ သို့မဟုတ် အခြားသောနာမကျန်းမှုများရှိသောသူများ ခေါ်ဆိုလေ့ ရှိပါသည်။ ထို့ကြောင့် ထိုညဆိုင်းတွင် တာဝန်ကျသော အကူညီပေးသူများသည် သင်တန်းနှင့်ကြီးကြပ်မှု ပိုလိုအပ် နိုင်ပါသည်။

Assessing needs and planning considerations

လိုအပ်ချက်များကို အကဲဖြတ်ခြင်းနှင့် ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန်လိုအပ်သည်များကို ပြင်ဆင်ခြင်း

The principle of Look in relation to assessment of needs:

လိုအပ်ချက်များကိုအကဲဖြတ်ခြင်းနှင့်ပတ်သက်၍ ကြည့်ပါ၏ အခြေခံသဘောတရားများ

An assessment of the following needs:

အောက်ပါလိုအပ်ချက်များကို အကဲဖြတ်ခြင်း

- The practical and emotional support callers may need; are they affected personally by worries, by violence, fear of losing their livelihood, are they friends or relatives of someone hospitalized that they cannot visit etc.
- လက်တွေ့နှင့်စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာပံ့ပိုးမှု ခေါ်ဆိုသူများ လိုအပ်နိုင်သည်မှာ- သူတို့သည် စိုးရိမ်ပူပန်မှုများ ကြောင့်၊ အကြမ်းဖက်မှုကြောင့်၊ အသက်မွေးဝမ်းကျောင်းဆုံးရှုံးမှု ကြောက်ခြင်းတို့ကြောင့် ပုဂ္ဂိုလ်ရေး အရ ထိခိုက်နိုင်သူများဖြစ်နေသလား၊ သူတို့သည် ဆေးရုံတက်နေသူတစ်ဦးထံသွားရောက် လူနာမေးမြန်းခြင်း ပြုနိုင်သော သူငယ်ချင်းများ သို့မဟုတ် ဆွေမျိုးများဖြစ်ကြသလား။
- The situation callers will find themselves in: are they in lockdown, in isolation, quarantined, alone or with families or others, could they be the general public, frontline responders or recovered patients etc.
- ခေါ်ဆိုသူများရောက်ရှိနေနိုင်သောအခြေအနေများ - အပြင်ထွက်ခွင့်ပိတ်ခြင်း၊ သီးခြားထားခံရခြင်း၊ စောင့်ကြည့် ခံရခြင်း၊ အထီးကျန်ခြင်း သို့မဟုတ် မိသားစုနှင့် သို့မဟုတ် အခြားသူများနှင့်ရှိခြင်း၊ သူတို့သည် သာမန်ပြည်သူလူထု၊ ရှေ့တန်းမှတုံ့ပြန်သူများ သို့မဟုတ် ပြန်လည်ကောင်းမွန်လာသည့်လူနာများ စသဖြင့်။

- The imagined or realistic risks callers are experiencing; are they fearing infecting others though showing no symptoms and having followed the guidelines set by the authorities or afraid of infecting others who need their support on a daily basis etc.
- ခေါ်ဆိုသူများလည်း ကြုံတွေ့နေနိုင်သော မြင်ယောင်ထားစိတ်ကူးထားသော သို့မဟုတ် ယုတ္တိကျသော အန္တရာယ်များ - လက္ခဏာမပြဘဲ အခြားသူများကို ကူးစက်စေမှာ ကြောက်နေကြသလား သို့မဟုတ် အာဏာပိုင် များမှချမှတ်ထားသော လမ်းညွှန်ချက်များကို လိုက်နာနေပေမယ့် နေ့စဉ် မိမိအထောက်အပံ့ လိုအပ်သူများကို ကူးစက်မှာ ကြောက်နေကြသလား။

Planning the remote support

အဝေးမှပြုလုပ်သောအထောက်အပံ့အတွက် ပြင်ဆင်ခြင်း

There are several issues to consider apart from practicalities such as choosing the most appropriate channel of communication, deciding upon opening hours and how to disseminate information about the service. The space allocated must allow for the safety and privacy needed for both caller and responder, this must also be assured if the responder is providing support from their home. Assure that the tools used for communication is safe, secure and easy to use and allow for sufficient time for technical troubleshooting.

လက်တွေ့အပြင် အဆင်ပြေနိုင်ဆုံးသော ဆက်သွယ်မှုလမ်းကြောင်း ရွေးချယ်ခြင်း၊ ဖွင့်ချိန်များကို ဆုံးဖြတ်ခြင်းနှင့် ဝန်ဆောင်မှုနှင့် ပတ်သက်သော သတင်းအချက်အလက်များကို ဘယ်လိုဝေမျှမလဲ စသဖြင့် ထည့်သွင်းစဉ်းစားရမည့် များစွာသော အချက်များရှိပါသည်။ သတ်မှတ်ထားသောနေရာသည် ခေါ်ဆိုသူနှင့်ဖြေဆိုတုံ့ပြန်သူနှစ်ဦးလုံးအတွက် လုံခြုံမှုရှိပြီး သီးသန့်ဖြစ်သော နေရာဖြစ်ရပါမည်။ တုံ့ပြန်သူသည် အိမ်မှအထောက်အပံ့ပေးမည်ဆိုပါကလည်း အဆိုပါ အခြေအနေအတိုင်း ဖြစ်ရပါမည်။ ဆက်သွယ်ရေးအတွက်အသုံးပြုသော ကိရိယာများသည် လုံခြုံ၊ စိတ်ချရပြီး အသုံးပြု ရလွယ်သော ကိရိယာများဖြစ်ရမည်ဖြစ်ပြီး နည်းပညာဆိုင်ရာ ပြဿနာဖြေရှင်းခြင်းအတွက် လုံလောက်သောအချိန် ရှိရ ပါမည်။

Referral pathways must be established, recruitment of staff and volunteer helpers done, training and supervision on PFA of helpers conducted before beginning the service.

လွှဲပို့လမ်းကြောင်းထူထောင်ထားရမည်ဖြစ်ပြီး၊ ဝန်ထမ်းများနှင့်စေတနာ့ဝန်ထမ်းအကူအညီပေးသူများ ခန့်အပ်ထား ရမည်။ ဝန်ဆောင်မှု မပေးမီ ထိုအကူအညီပေးမည့်သူများကို PFA နှင့်ဆိုင်သော သင်တန်းနှင့်ကြီးကြပ်ကြည့်ရှုခြင်း တို့ကို ပေးရမည်ဖြစ်သည်။

In case spontaneous volunteers are enrolled, ensure they also get an introduction to the Movement e.g. using the IFRC PS Centre folder *Volunteering with the Red Cross Red Crescent*, a folder for spontaneous

volunteers². It is important to ensure helpers recognize their own capacity and limit and know when to refer a difficult call to a supervisor. Helpers must also be keenly aware, that should any call have posed challenges it is important to discuss this with the team leader or supervisor.

စေတနာ့ဝန်ထမ်းများ အလိုအလျောက်စာရင်းသွင်းလာသည်ဆိုပါက လှုပ်ရှားမှုနှင့်ပတ်သက်သတ်ပြီးမိတ်ဆက်ခြင်း ဥပမာ IFRC PS Centre ဖိုင်တွဲကို အသုံးပြုခြင်းနည်းလမ်းနှင့် ကြက်ခြေနီလခြမ်းနီနှင့်အတူ စေတနာ့ဝန်ထမ်း၊ အလိုအလျောက် စေတနာ့ ဝန်ထမ်းများအတွက်ဖိုင်တွဲ²ကိုရရှိရစေရန် စီစဉ်ထားရပါမည်။ အကူအညီပေးသူများသည် မိမိတို့၏ကိုယ်ပိုင်လုပ်နိုင်စွမ်းရည်နှင့် ကန့်သတ်ချက်ကို သိရှိရန်နှင့် ခက်ခဲသောခေါ်ဆိုမှုကို ကြီးကြပ်ရေးမှူး တယောက်ဆီ မည်သည့်အချိန်တွင် လွှဲပို့ပေးရမည်ကိုလည်း သိရှိရန်အရေးကြီးကြောင်းကိုလည်း သိနားလည် စေရပါမည်။ အကူအညီပေးသူများသည် စိန်ခေါ်မှုများရှိသော မည်သည့်ခေါ်ဆိုမှုကိုမဆို သတိထားမိပြီး မိမိအဖွဲ့ ခေါင်းဆောင် သို့မဟုတ် ကြီးကြပ်သူနှင့် ဆွေးနွေးတိုင်ပင် ရမည်။

In general, the following should be planned:

ယေဘုယျအားဖြင့် အောက်ပါတို့ကို စီစဉ်ထားသင့်ပါသည်

- Guidelines for answering calls.
- ခေါ်ဆိုမှုများကိုဖြေကြားရန်အတွက် လမ်းညွှန်ချက်များ
- Should it be a requirement to note any statistical information as age and gender of callers, verbal consent must be obtained from the caller.
- ခေါ်ဆိုသူများ၏အသက်နှင့်ကျားမ စသော မည်သည့်စာရင်းအင်းအချက်အလက်များကိုမဆို မှတ်သားရန် လိုအပ်ပြီး ခေါ်ဆိုသူထံမှ နှုတ်ဖြင့်သဘောတူခွင့်ပြုချက်ကို ရယူရပါမည်။
- Updated information on the virus, websites and measures by the authorities and available services must be available at all times, such as for example information on how to contact health authorities, as well as contact details of health and mental health services.
- အာဏာပိုင်များမှပေးသော ဗိုင်းရပ်စ်နှင့်ပတ်သက်သည့် သတင်းအချက်အလက်အသစ်များ၊ ဝက်ဆိုဒ်များ၊ အစီအမံများနှင့် ရရှိနိုင်သောဝန်ဆောင်မှုများသည် အချိန်တိုင်းရရှိနိုင်ရမည်။ ဥပမာ ကျန်းမာရေးအာဏာပိုင် များကို မည်သို့ဆက်သွယ်ရမည့် သတင်းအချက်အလက်သာမက ကျန်းမာရေးနှင့်စိတ်ကျန်းမာရေး ဝန်ဆောင်မှုများ ၏ ဆက်သွယ်ရန် အသေးစိတ်လိပ်စာများ။
- Procedures for when and how to refer persons with severe psychological distress.
- ပြင်းထန်စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာဆင်းရဲဒုက္ခဖြစ်နေသောသူများကို မည်သည့်အချိန်တွင် ဘယ်လိုလွှဲပို့ရမည်ဆိုသည့် လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ။

² Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics. IFRC PS Centre pscentre.org <https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

- An updated list of links and other information and psychoeducational materials that can be sent to the caller when ending the call.
- ခေါ်ဆိုမှုပြီးသွားသောအခါ ခေါ်ဆိုသူဆီသို့ ပေးပို့နိုင်သည့် လင့်များ၊ အခြားသောသတင်း အချက်အလက် များ နှင့် စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာပညာပေးခြင်းဆိုင်ရာ ပစ္စည်းများ စာရင်း။
- The support that will be offered to staff and volunteers and how to ensure their well-being when having to take many or difficult calls. The IFRC PS Centre has a number of publications on support to staff and volunteers that can be useful³. It is recommended that teams meet together or online at the end of the shift to discuss how things went. More information on running team meetings can be found in the IFRC PS Centre *Caring for Volunteers Toolkit*.
- ဝန်ထမ်းများနှင့်စေတနာ့ဝန်ထမ်းများကိုပေးမည့် ထောက်ပံ့မှုများ နှင့် များစွာသောခေါ်ဆိုမှုများ သို့မဟုတ် ခက်ခဲသောခေါ်ဆိုမှုများစဉ်အခါ ဝန်ထမ်းနှင့် စေတနာ့ဝန်ထမ်းတို့ ကျန်းမာပျော်ရွှင်မှုရှိစေရန် သေချာအောင် လုပ်နိုင်ရန်နည်းလမ်းများ။ IFRC PS Centre တွင် ဝန်ထမ်းများနှင့်စေတနာ့ဝန်ထမ်းများကို ထောက်ပံ့မှု အတွက် အသုံးပြုနိုင်သော ထုတ်ဝေမှုများ များစွာရှိပါသည်။³ အဖွဲ့များသည် အလုပ်တာဝန်ပြီးဆုံးသည့်အခါ ဖြစ်ပျက်ခဲ့သော အတွေ့အကြုံများကိုဆွေးနွေးရန် အတူတွေ့ဆုံခြင်း သို့မဟုတ် အင်တာနက်မှတွေ့ဆုံခြင်းကို ပြုလုပ်ရန်အကြံပြုပါသည်။ အဖွဲ့ အစည်းအဝေးများပြုလုပ်ခြင်းနှင့်ပတ်သက်၍ သတင်းအချက်အလက်များ ပိုမိုသိရှိလိုပါက IFRC PS Centre *Caring for Volunteers Toolkit* တွင် ရရှိနိုင်ပါသည်။

Responding to calls

ခေါ်ဆိုမှုများကို တုံ့ပြန်ခြင်း

PFA can be offered either through communication tools that allow for visual or only auditive contact. When offering PFA without visual contact, it is even more important to speak slowly, clearly and calmly and to communicate with empathy and warmth through modulating the voice in a way that shows care. Listen attentively with the entire being and demonstrate listening by using affirmative sounds. Acknowledge the caller’s feelings and understanding of events and allow for ventilation of frustration. If talking to a very worried caller, it is important to create a sense of calm and safety by using a calm tone of voice. If visual contact is used simple visuals can be created and shared to support psychoeducative messages.

³ A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies has a chapter on PFA in groups – support to teams pp. 65 to 78 <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>. Also see the PS Centre Caring for Volunteers Toolkit at pscentre.org

PFAကို အမြင်ဖြင့်သော်လည်းကောင်း အသံအဆက်သွယ် သက်သက်ဖြင့် သော်လည်းကောင်း ဆက်သွယ်နိုင်သည့် ဆက်သွယ်ရေးကိရိယာများဖြင့် ပေးနိုင်ပါသည်။ အမြင်အာရုံအဆက်သွယ်မပါသော PFA ပေးသောအခါ စကားကို ဖြေးဖြေးချင်း ကြည်လင်ပြတ်သားပီး အေးဆေးတည်ငြိမ်စွာပြောရန်နှင့် ဂရုစိုက်သောအသံနှင့်အတူ စာနာမှုနှင့် နွေးထွေးမှုတို့ဖြင့် ပြောဆိုရန် အလွန်အရေးကြီးပါသည်။ သတိရှိစွာသေချာစွာနားထောင်ပီး အပြုသဘောဆောင်သော အသံများဖြင့် မိမိနားထောင်နေကြောင်းကို ပြသရပါမည်။ ခေါ်ဆိုသူ၏ခံစားချက်များ၊ အဖြစ်အပျက်များအပေါ် နားလည်သဘောပေါက်ပုံကို အသိအမှတ်ပြုရမည်ဖြစ်ပြီး၊ စိတ်ပျက်မှုများအကြောင်းရင်ဖွင့်ပြောဆိုသည်ကို ခွင့်ပြုရပါမည်။ အလွန်အမင်း စိုးရိမ်နေသူနဲ့ စကားပြောသောအခါ အေးဆေးတည်ငြိမ်သောအသံဖြင့် အေးဆေး တည်ငြိမ်မှုနဲ့လုံခြုံမှုခံစားချက် ရစေရန်အတွက် ဖန်တီးပေးရန် အရေးကြီးပါသည်။ အမြင်အာရုံ အဆက်သွယ်ကို အသုံးပြုမည်ဆိုပါက ရိုးရှင်းသော ပုံရိပ်များကိုဖန်တီးပြီး စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာပညာပေးသတင်းများ ထောက်ပံ့ ပေးနိုင်ရန် မျှဝေပေးရပါမည်။

Overall, the focus for the PFA helper’s side is on enhancing the sense of control, supporting good personal choices and positive coping of the caller, as well as encouraging seeking support from the caller’s social network. Callers may have many different needs, and a caller needing practical help may also be worried and in need of psychosocial support.

ခြုံငုံကြည့်ရသော် PFA အကူညီပေးသူဖက်မှ အာရုံစိုက်ရမည့်အပိုင်းများမှာ ခေါ်ဆိုသူတွင် ထိန်းချုပ်နိုင်စွမ်းရှိသည် ဟူသော ခံစားချက်ကို မြှင့်တင်ပေးရန်၊ ကောင်းမွန်သောကိုယ်ပိုင်ရွေးချယ်မှုများနှင့် အပြုသဘောဆောင်သော ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းနည်းအတွက် ထောက်ပံ့ပေးရန်သာမက ခေါ်ဆိုသူ၏ လူမှုကွန်ယက်မှ အထောက်အပံ့ရှာရန် အားပေးရန် တို့လည်း ပါဝင်ပါသည်။ ခေါ်ဆိုသူတို့တွင် အမျိုးမျိုးသောလိုအပ်ချက်များရှိနိုင်ပြီး၊ လက်တွေ့ အကူအညီလိုအပ်မှုကြောင့် ခေါ်ဆိုသူသည်လည်း စိုးရိမ်ပူပန်မှုရှိနေပြီး စိတ်လူမှုဆက်ဆံရေးအထောက်အပံ့ လိုအပ်နိုင် ပါသည်။

During the call, use open questions (what, where, who and when – be mindful not to ask why), ask one question at a time and avoid interpreting what the caller is saying. Be aware that its normal to react with anger, frustration or confusion when experiencing adversity.

ခေါ်ဆိုစဉ်အတွင်း အဖွင့်မေးခွန်းများကိုအသုံးပြုပါ(ဘာအကြောင်းရာလဲ၊ ဘယ်နေရာလဲ၊ ဘယ်သူလဲနှင့် ဘယ်အချိန်လဲ - ဘာကြောင့်ဆိုတာကို မမေးရန် သတိပြုရမည်)။ တချိန်တွင် မေးခွန်းတစ်ခုကိုမေးရန်နှင့် ခေါ်ဆိုသူ ပြောနေသည့်အကြောင်းအရာကို အဓိပါယ်ပြန်ခြင်းမှ ရှောင်ကြည်ရမည်။ ဒုက္ခကြုံလာသောအခါ ဒေါသထွက်ခြင်း၊ စိတ်ပျက်ခြင်း သို့မဟုတ် စိတ်ရှုပ်ခြင်းတို့ဖြင့် တုံ့ပြန်ခြင်းသည် ပုံမှန်ဖြစ်သည်ကို သတိပြုရပါမည်။

The principle of Listen when responding to a call

ခေါ်ဆိုမှုတစ်ခုကိုတုံ့ပြန်စဉ် နားထောင်ခြင်း ခြေခံသဘောတရားများ

Listen refers to how the helper:

- begins the conversation
- introduces him or herself
- pays attention and listens actively
- accepts feelings
- calms the distressed
- asks about needs and concerns
- helps those in distress find solutions to their needs and problems

နားထောင်ပါ ရည်ညွှန်းသည်မှာ အကူအညီပေးသူသည် ဘယ်လို

- စကားအပြန်အလှန်ပြောဆိုခြင်းကို စတင်သည်
- သူ သို့မဟုတ် သူမကိုယ်ကို မိတ်ဆက်သည်
- အာရုံစိုက်ပြီး တက်ကြွစွာ နားထောင်သည်
- ခံစားချက်များကို လက်ခံသည်
- စိတ်သောကရောက်နေသည်ကို အေးဆေးတည်ငြိမ်လာအောင်လုပ်သည်
- လိုအပ်ချက်များနှင့် စိုးရိမ်မှုများကို မေးသည်
- သောကပရိဒေဝဖိစီးမှုခံစားနေရသူများကို သူတို့၏လိုအပ်ချက်များနှင့်ပြဿနာများအတွက် အဖြေများရှာရန် ကူညီ ပေးသည်

Key psychosocial phrases conveying interest and empathy

စိတ်ဝင်စားမှုနှင့်စာနာမှုကိုဖော်ပြသော အဓိကစိတ်လူမှုဆက်ဆံရေးဆိုင်ရာစကားစုများ

I understand your concerns and most people do think a lot about the situation ...

It is very natural to be sad, angry, upset or

I hear what you are saying, about having to ...

I fully understand that you are feeling this way ...

In this situation, your reaction is quite natural ...

Maybe we can discuss possible solutions ...

What we can offer is ...

I am concerned about you, and would like to suggest to refer you to someone who can help you

မင်းရဲ့စိုးရိမ်ပူပန်မှုတွေကို ငါနားလည်တယ်။ ပြီးတော့ လူအများစုက ဒီအခြေအနေကို အများကြီး စဉ်းစား
နေကြတယ်.....

ဝမ်းနည်းတာ၊ စိတ်ဆိုးတာ၊ စိတ်မကောင်းဖြစ်တာက သဘာဝပါ.....

သင်..... ရတာနဲ့ပတ်သက်ပြီး ပြောနေတာကို ကျွန်ုပ်ကြားပါတယ်.....

သင်ဒီလိုခံစားနေရတာကို ကျွန်တော်/မအပြည့်အဝနားလည်ပါတယ်.....

ဒီလိုအခြေအနေမှာ မင်းရဲ့တုံ့ပြန်ပုံက သဘာဝကျပါတယ်.....

ဖြစ်နိုင်ခြေရှိတဲ့ဖြေရှင်းချက်တွေကို ကျွန်တော်/မတို့ဆွေးနွေးလို့ရနိုင်ပါတယ်.....

ကျွန်တော်/မတို့လုပ်ပေးနိုင်တာက ...

ကျွန်တော်/မ သင့်ကို စိတ်ပူတဲ့အတွက် သင့်ကိုကူညီနိုင်မယ့်သူဆီကိုလွှဲပြောင်းဖို့အကြံပြု ချင်ပါတယ်.....

Steps in answering calls

ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုဖြေဆိုခြင်းအတွက်ခြေလှမ်းများ

Opening the conversation and listening for needs

စကားအပြန်အလှန်ပြောခြင်းကို စတင်ခြင်းနှင့် နှင့်လိုအပ်ချက်များကို နားထောင်ခြင်း

- Introduce yourself to the person calling, by saying your name, organization and position.
“You are speaking to Peter/Maha from the Red Cross Red Crescent, and I am working at the Red Cross Red Crescent call centre as a volunteer.....”
- သင်၏အမည်၊ အဖွဲ့အစည်းနှင့်ရာထူးကိုပြောခြင်းဖြင့် ခေါ်ဆိုသူနှင့်မိတ်ဆက်ပါ။ “အခုစကားပြောနေတာက ကြက်ခြေနီ လခြမ်းနီမှ Peter/Mahaပါ။ ကျွန်တော်က ကြက်ခြေနီလခြမ်းနီခေါ်ဆိုမှုစင်တာမှာ စေတနာ့ဝန်ထမ်းတစ်ယောက်ပါ.....”
- Ask how you may help and if suitable also ask the name of the caller. Accept it, that the caller may not want to say his or her name.
“How may I help you? May I also ask your name, so I know what to call you?”
- သင်မည်သို့ကူညီပေးရမည့်အကြောင်းမေးမြန်းပြီး၊ သင့်တော်ပါကခေါ်ဆိုသူ၏အမည်ကိုလည်းမေးပါ။ ဖုန်းခေါ်ဆိုသူ သည် သူ သို့မဟုတ် သူမ၏ အမည်ကို မပြောလိုလျှင်လက်ခံပါ။
“မင်းကိုငါဘယ်လိုကူညီရမလဲ။ မင်းရဲ့နာမည်ကိုလည်းမေးလို့ ရမလား၊ ဒါမှ မင်းကိုဘယ်လိုခေါ်ရမလဲ ဆိုတာ သိမှာမို့ပါ”
- Agree on the duration of the call depending upon what the caller is asking about.

“I can certainly help you with this information..... Now is there anything else I can do for you?”

“There seems to be a lot on your mind. On this call we can talk for about 15 minutes and then decide how to move on.”

“When we have talked for about 10 minutes we can take stock and decide how best to proceed.”

“What are the most important issues I can help you with?”

- ခေါ်ဆိုသူ၏တောင်းဆိုမှုပေါ် မူတည်၍ ခေါ်ဆိုမှုကြာမြင့်ချိန်ကိုသဘောတူမှုယူပါ။
“ဒီအချက်အလက်တွေပတ်သက်ပြီး ခင်ဗျားကိုကျွန်တော်တကယ်ကူညီနိုင်ပါတယ်.... ကျွန်တော်ထပ်ကူညီပေးလို့ ရတာ တခြား တစုံတခုရှိ သေးသလား”
“မင်းရဲ့စိတ်ထဲမှာ ပြောစရာ အများကြီးရှိနေပုံရတယ်။ ဒီလက်ရှိခေါ်ဆိုမှုက ၁၅ မိနစ်လောက်အချိန်ရပါတယ်၊ ဒါပြီးရင်တော့ ရှေ့ဆက်ဘယ်လိုသွားမလဲဆိုတာ ဆုံးဖြတ်ရအောင်”
“၁၀မိနစ်လောက်စကားပြောပြီးတဲ့အချိန်လောက်ဆိုရင်တော့ ဘယ်လိုရှေ့ဆက်ရင် အကောင်းဆုံးဖြစ်နိုင်မယ့် နည်းလမ်းကို ဆုံးဖြတ်နိုင်ပါ တယ်”
“မင်းကိုကူညီရနိုင်မယ့် အရေးအကြီးဆုံးကိစ္စတွေဘာတွေရှိလဲ”

Listen to emotional and practical needs

စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာနှင့်လက်တွေ့လိုအပ်ချက်များကိုနားထောင်ပါ

- Should the caller be worried, explore what the person is particularly worried about and what their specific concerns are.
“Tell me a bit about what worries you.”
“Is there anything else that worries you?”
“I sense that there is something more on your mind..... “
- ခေါ်ဆိုသူစိုးရိမ်ပူပန်နေတယ်ဆိုရင် သူ့ဘာကိုစိတ်ပူနေသလဲ၊ ဘာတွေအထူးစိုးရိမ်နေသလဲ ဆိုတာတွေကို လေ့လာပါ။
“မင်းကိုဘာကစိတ်ပူစေလဲဆိုတာငါ့ကိုနည်းနည်းလောက်ပြောပြပါ”
“မင်းကိုစိတ်ပူစေတဲ့ တခြားအရာတွေရှိသေးသလား”
“မင်းရဲ့စိတ်ထဲမှာတခြားပူပင်စရာတွေရှိတယ်လို့ငါခံစားရတယ်.....”
- In cases of extreme stress, worry, fear or loss of control, reassure and normalize these reactions by explaining that such feelings are normal during this and any other crisis. Acknowledge the worry by saying:

“It is a challenging situation as there are many things that is still not know about the virus, and its quite normal to react and be worried.”

“What you tell me are common fears. Many are concerned about falling ill or spreading the virus to others especially loved ones. Many also fear losing their livelihood or being stigmatized by others.”

- အလွန်အမင်း စိတ်ဖိစီးမှုဖြစ်ခြင်း၊ စိုးရိမ်ပူပန်ခြင်း၊ ကြောက်ရွံ့ခြင်းသို့မဟုတ်ထိန်းချုပ်နိုင်မှု ဆုံးရှုံးခြင်းတို့ ဖြစ်သည့်အခြေအနေများတွင် ထိုသို့သောစိတ်ခံစားမှုများသည် လက်ရှိအကျပ်အတည်းနှင့် အခြား အကျပ်အတည်း ကာလ အတွင်းဖြစ်လေ့ရှိသည်မှာ သဘာဝဖြစ်ကြောင်း ရှင်းပြခြင်းဖြင့် သမရိုးကျ ဖြစ်အောင်နှင့် စိတ်အေးနိုင်အောင်ပြုလုပ်ပါ။ အောက်ပါတို့ကိုပြောခြင်းဖြင့် စိုးရိမ်ပူပန်မှုကို အသိအမှတ်ပြုပါ။

“ဗိုင်းရပ်စ်အကြောင်းမသိသေးတာ အများကြီးရှိနေသေးတာကြောင့် ဒါက စိန်ခေါ်မှုအခြေအနေတစ်ရပ် ဖြစ်တာမို့ ဒီလို တုံ့ပြန်တာ နဲ့ စိုးရိမ်ပူပန်တာက ပုံမှန်ပါပဲ”

“ခင်ဗျားကျွန်တော်ကို ပြောပြနေတာတွေက အများဖြစ်တဲ့ကြောက်စိတ်တွေပါ။ လူတော်တော်များများက ဖျားနာမှာ သို့မဟုတ် အခြားသူတွေ အထူးသဖြင့်ကိုယ်ချစ်ရသူတွေဆီ ရောဂါ ကူးစက်မှာကို စိုးရိမ်တတ် ကြပါတယ်။ လူအများကလည်း သူတို့ရဲ့အသက်မွေးဝမ်းကျောင်းလုပ်ငန်းဆုံးရှုံးမှာ သို့မဟုတ် အခြားသူများ ကဲ့ရဲ့ခြင်း ခံရမှာကို ကြောက်ကြပါတယ်”

- Another option is to mention how having updated and correct information is helpful by saying:
“Many are anxious, and it is a fact that having access to correct information can help calm a person. It also makes it easier to decide how to react when knowing about the situation. So, I would encourage you to get the facts and rely on legitimate and reputable sources.”

- နောက်ရွေးချယ်စရာတစ်ခုမှာ အချိန်နဲ့တပြေးညီ ဖြစ်ပြီးမှန်ကန်သောသတင်းအချက်အလက်များသည် မည်သို့ အထောက်အကူပြုကြောင်း အောက်ပါတို့ကိုပြောခြင်းဖြင့် ထောက်ပြနိုင်သည်။

“လူအများကစိုးရိမ်နေကြတယ်။ မှန်ကန်တဲ့သတင်းအချက်အလက်ကိုရနိုင်တာဟာ လူတစ်ယောက်ကို စိတ်ငြိမ်သက်စေတတ်ပါတယ်။ အခြေအနေကိုသိရင် ဘယ်လိုတုံ့ပြန်ရမယ်ကို ဆုံးဖြတ်ဖို့လည်း ပိုမိုလွယ်ကူ စေပါတယ်။ ဒါကြောင့် သင့်ကိုအချက်အလက်တွေရယူဖို့နဲ့ တရားဝင်တဲ့၊ ဂုဏ်သတင်းရှိတဲ့ သတင်း အရင်းအမြစ်တွေ ကို အားကိုးဖို့ တိုက်တွန်းချင်ပါတယ်။”

- One more option is to explain that naming feelings calms the mind and explore how to manage worries:

“I wonder if it is any help to you to know that these feelings are natural for many in the present situation. It can be overwhelming, so maybe we can talk about how to manage the feelings. The first step is to acknowledge the feelings as you rightly do, the next to ensure they don't take up too much time or space in your life. Should we maybe talk more on this?”

- အခြား နည်းလမ်းတစ်ခုမှာ ခံစားမှုများကို အမည်တပ်ခြင်းသည် စိတ်ကိုငြိမ်သက်စေသည်ကိုရှင်းပြပြီး၊ စိုးရိမ်မှုများကို မည်သို့ ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းရမည်ကို လေ့လာခြင်းဖြစ်သည်။

“လက်ရှိအခြေအနေမှာ လူတော်တော်များများမှာ ဒီလိုခံစားချက်တွေရှိနေတာ သဘာဝပဲဆိုတာကို သိရတာက သင့်အတွက်အကူအညီဖြစ်သလားဆိုတာ ကျွန်ုပ်သိချင်ပါတယ်။ ဒီအခြေအနေက အရမ်းကို စိတ်ပင်ပန်းစရာဖြစ်တဲ့အတွက် ခံစားချက်တွေကို ဘယ်လိုစီမံကိုင်တွယ်ရမလဲဆိုတာပြောကြမလား။ ပထမဦးဆုံးခြေလှမ်းကတော့ ခံစားချက်တွေကို အသိအမှတ်ပြုဖို့ဖြစ်ပါတယ်။ အဲလိုလုပ် ပြီးရင်တော့ ထို့နောက် အဲဒီခံစားချက်တွေဟာ သင့်ရဲ့ အချိန်နဲ့ နေရာအများကြီး မယူနေဖို့လုပ်ရမှာပါ။ အဲဒါကို ကျွန်တော်တို့ ဆက်ပြောကြမလား။”

- Should a caller worry or ruminate excessively, it can be helpful to suggest setting time limits for the worrying.

“It can help to have one or two daily worry times for example half an hour in the afternoon. If worrying thoughts occur during other times of the day and night, ask them to come back later, or tell yourself that you will take care of them during the worry time. This will give you time to take care of what else you have to do.”

“I would also suggest limiting the time following news on the media to e.g. twice a day and avoid doing it before going to bed at night.”

- ဖုန်းခေါ်ဆိုသူသည် အလွန်စိတ်ပူနေခြင်း (သို့) စိတ်ပူစရာကို ထပ်တလဲလဲတွေးနေခြင်းရှိပါက စိုးရိမ်ပူပန်မှု အတွက် အချိန်ကန့်သတ်ချက်ထားရန်အကြံပြုခြင်းသည်အကူအညီဖြစ်စေနိုင်သည်။

“နေ့စဉ်စိုးရိမ်ပူပန်ချိန် တစ်ကြိမ်သို့မဟုတ်နှစ်ကြိမ် သတ်မှတ်ထားတာမျိုးကလည်း အထောက်အကူဖြစ်စေ တတ်ပါတယ်။ ဥပမာ-နေ့လည် နာရီဝက်လောက်။ သတ်မှတ်ထားချိန်မဟုတ်ပဲ တခြားအချိန်တွေ နေ့တွေညတွေမှာ စိုးရိမ်တဲ့အတွေးတွေပေါ်လာရင်လည်း အဲဒီအတွေးတွေကို သတ်မှတ်ထားတဲ့အချိန်ကျမှ ပြန်လာဖို့ သတိပေးလိုက်ပါ။ သို့မဟုတ် သတ်မှတ်ထားတဲ့အချိန်ကျမှ ဆက်စိုးရိမ်မယ်လို့ ကိုယ့်ကိုကိုယ် ပြောပါ။”

“မိဒီယာပေါ်ကသတင်းတွေကိုလည်း အချိန်အတိုင်းအတာကန့်သတ်ပြီးမှဖတ်ရှုဖို့ အကြံပေးချင်ပါတယ်။ ဥပမာ-တစ်နေ့နှစ်ကြိမ်ပဲကြည့်ဖို့၊ ညအိပ်ရာမဝင်ခင်ကြည့်တာရှောင်ကြဉ်ရှောင်ဖို့”

- Next ask what the caller usually does to cope with difficult situations and feel better. Have them name a few and discuss if they can be useful in the actual situation:

“It is a difficult situation, and I do understand its very challenging. Let’s discuss if there is anything, you can do to make the situation more tolerable.”

ခက်ခဲသောအခြေအနေများကိုကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းရန်နှင့် စိတ်ပိုမိုသက်သာရန်အတွက် ခေါ်ဆိုသူဘာလုပ်လေ့ရှိသလဲဆိုတာကိုမေးမြန်းပါ။ လုပ်လေ့ရှိတာတချို့ကိုမေးပြီးတော့ အဲဒါတွေက တကယ်တမ်းကြုံရတဲ့အခါ အသုံးဝင်နိုင်သလားဆိုတာကိုဆွေးနွေးကြည့်ပါ။

"ဒါဟာခက်ခဲတဲ့အခြေအနေတစ်ခုဖြစ်ပြီး အလွန်စိန်ခေါ်မှုရှိတယ်ဆိုတာလဲ ကျွန်တော်လုံးဝနားလည်ပါတယ်။ ဒီအခြေအနေကို ပိုသက်သာသောဖြစ်အောင် လုပ်နိုင်တာတစ်ခုခုရှိရင် ဆွေးနွေးကြည့်ရအောင်။"

- Ask what the caller will chose to do and assist the caller to find out more and other things they can do or suggest they write a list for inspiration.
- ခေါ်ဆိုသူသည်မည်သည့်အရာကိုရွေးချယ်မည်ကိုမေးပြီး ခေါ်ဆိုသူအား သူတို့လုပ်နိုင်လောက်မည့် အခြားအရာများ ကိုရှာဖွေရန် ကူညီပေးပါ (သို့မဟုတ်) စိတ်အားထက်သန်လာစေရန် စာရင်းပြုစုရန် အကြံပြုပါ။

Calming techniques

စိတ်တည်ငြိမ်စေသောနည်းစနစ်များ

Should a caller need help with calming techniques, suggest breathing and relaxation exercises for reducing worry and for calming down. Inform the caller, that the mind clears when focusing on the here and now. Suggest they begin gently by noticing the breathing going in and out, feeling it in the nose or mouth on the way in and sensing how it fills the lungs and expands the belly, sides of the chest and the lower back.

It can also be helpful to ask the person to place their feet solidly on the floor or ground and sense the support from floor or ground. If sitting on a chair, feet on the floor, tensing the leg muscles by stemming the feet against the floor as if wanting to push the chair back without actually doing so, can also be useful.

Getting cardiovascular exercise is also an important and often overlooked resource in calming down. A brisk walk, outside or in nature if at all possible, also calms the mind.

Refer to good sources for on-line yoga, exercises, relaxation or mindfulness.

ခေါ်ဆိုသူသည်စိတ်တည်ငြိမ်စေသောနည်းစနစ်များပြုလုပ်ရန် အကူအညီလိုအပ်ပါက စိုးရိမ်စိတ်ကိုလျှော့ချရန်နှင့် စိတ်ငြိမ်သက်မှုအတွက် အသက်ရှူခြင်းနှင့် အပန်းဖြေခြင်းလေ့ကျင့်ခန်းများကို အကြံပြုပါ။ လက်ရှိအချိန်နှင့် နေရာကို အာရုံစူးစိုက်တဲ့အခါ စိတ်ထဲရှင်းလင်းသွားတတ်သည်ကို ခေါ်ဆိုသူအားအသိပေးပါ။ ဝင်လေထွက်လေ

ကိုသတိပြုမိအောင်၊ နှာခေါင်း သို့မဟုတ် ပါးစပ်အတွင်းလေဝင်လေထွက်တာ ဝမ်းဗိုက်၊ ရင်ဘတ်နှစ်ဖက်နှင့် ခါးအောက်ပိုင်းကို လေပြည့်လာတာတွေကို သတိထားမိလာခြင်းဖြင့် ညင်သာစွာ စတင်စေဖို့ အကြံပြုပါ။
 ထိုသူအား ကြမ်းပြင်သို့မဟုတ်မြေပြင်ပေါ်တွင်အခိုင်အမာရပ်စေ၍ ကြမ်းပြင်သို့မဟုတ်မြေပြင်မှ အထောက်အပံ့ ကို သတိပြုစေသည်ကလည်း အထောက်အကူပြုနိုင်သည်။ ထိုင်ခုံပေါ်မှာထိုင်ပြီး ခြေထောက်ကြမ်းပြင်ပေါ်ချပြီး ခြေထောက်ကြွက်သားတွေကို ဆန့်ထားပြီး ထိုင်ခုံကိုတွန်းသလိုပုံစံ ပြုစေခြင်းကလည်း အထောက်အကူဖြစ်စေနိုင် ပါသည်။ အပြေးလေ့ကျင့်ခြင်း၊ ရေကူးခြင်း၊ စက်ဘီးစီးခြင်းစတဲ့ cardiovascular exercise တွေက အလွန်အရေးကြီးပြီး၊ စိတ်ငြိမ်သက်စေဖို့အသုံးဝင်သော်လည်း သတိမထားမိလေ့ရှိသော လေ့ကျင့်ခန်းများ ဖြစ်သည်။ အပြင်ထွက်ပြီး သို့မဟုတ် သဘာဝရှုခင်းများကြား လမ်းလျှောက်ခြင်းသည်လည်း စိတ်ကိုငြိမ်သက် စေသည်။ ယောဂ၊ လေ့ကျင့်ခန်း၊ စိတ်အပန်းဖြေခြင်း သို့မဟုတ် သတိမူခြင်း လေ့ကျင့်ခန်းတို့အတွက် အင်တာနက်မှကောင်းသောအရင်းအမြစ်များကိုကိုးကားပါ။

- If relevant, ask callers what they do to keep physically and mentally safe if quarantined or self-isolated; if needed, provide further information on hygiene or other measures.

“If you are interested, I can mail you a resource on what to do when in isolation. You may find it useful. Should I do that?”

အကယ်၍ ဖုန်းခေါ်ဆိုသူများဟာ စောင့်ကြည့်ထားခြင်း(သို့မဟုတ်) သီးခြားထားခြင်းခံရပါက ကာယနှင့် စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာလုံခြုံမှုရှိစေရန် မည်သို့လုပ်ဆောင်ရမည်ကိုမေးမြန်းပါ။ လိုအပ်ပါက တစ်ကိုယ်ရေ သန့်ရှင်းရေးနှင့် အခြားအစီအမံများနှင့်ပတ်သက်၍ နောက်ထပ်သတင်းအချက်အလက်များ ပေးပါ။

“တကယ်လို့သင်စိတ်ဝင်စားမယ်ဆိုရင် သီးခြားထားခံနေချိန်တွင်နေချိန်မှာ ဘာလုပ်ရမလဲဆိုတာ ပြောပြပေးနိုင်တဲ့ အရင်းအမြစ်တစ်ခုပို့ပေးလို့ရပါတယ်။ သင့်အတွက် အဲဒါအသုံးဝင်လိမ့်မယ် ကျွန်တော်ပို့ပေး ရမလား။”

- Should a caller ask what to do, the helper can say:
“I am not sure I can answer that question for you. What are you thinking about when having to make this decision?”

ခေါ်ဆိုသူတစ်ယောက်က ဘာလုပ်ရမလဲလို့မေးရင် ကူညီသူက-
 “ဒီမေးခွန်းကိုကျွန်တော်ဖြေနိုင်ပါ့မလားဆိုတာ တပ်အပ်မပြောနိုင်ပါဘူး။ ဒီဆုံးဖြတ်ချက်ကိုချရာမယ့်အချိန်မှာ ဘာစဉ်းစားနေမိသလဲ။”

Advice to isolated or quarantined persons

သီးခြားသို့မဟုတ်စောင့်ကြည့်ခံနေရသူများအတွက် အကြံဉာဏ်

It can be helpful to offer the following advice to those who are to enter or are already in lock down, working from home, are in isolation or quarantine

အပြင်ထွက်ခွင့်ပိတ်ထားခြင်းခံရသူများ သို့မဟုတ် ခံနေရသူများ၊ အိမ်မှအလုပ်လုပ်ကိုင်သူများ၊ သီးခြားထားရှိ သော သို့မဟုတ်စောင့်ကြည့်ခံနေရသောသူများအား အောက်ပါအကြံဉာဏ်များပေးလျှင် အကူအညီဖြစ်နိုင်ပါသည်။

Stay socially close even when maintaining physical distance: Stay digitally connected by keeping in touch with friends, colleagues and family using mail, Apps or social media. Watch the same films, read the same books and discuss in virtual meetings, have a virtual chat whilst drinking coffee or a cup of tea together.

ရုပ်ပိုင်းဆိုင်ရာအကွာအဝေးကိုထိန်းသိမ်းထားသည့်တိုင်လူမှုရေးအရနီးကပ်နေပါ- သူငယ်ချင်းများ၊ လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များနှင့် မိသားစုများကို မေးလ်၊ အက်ပ်များ(သို့) လူမှုမီဒီယာကိုသုံး၍ ဒီဂျစ်တယ်ဖြင့်ချိတ်ဆက် ဆက်သွယ်နိုင်ပါသည်။ တူညီသောရုပ်ရှင်များကိုကြည့်ပါ။ တူညီသောစာအုပ်များကိုဖတ်ပါ။ ပြီးနောက် အင်တာနက်အစည်းအဝေးများ ပြုလုပ်ပြီး ဆွေးနွေးပါ။ ကော်ဖီတစ်ခွက်သို့မဟုတ်လက်ဖက်ရည်တစ်ခွက် သောက်ပြီး အင်တာနက်မှာ စကားစမြီပြောပါ။

Daily routine: First of all, plan and uphold a daily routine and also create a well-being plan for the days and weeks.

နေ့စဉ်လုပ်ရိုးလုပ်စဉ်: ပထမဦးစွာ နေ့စဉ်လုပ်ဆောင်ရမည့်အရာများကို အစီအစဉ်တကျဖြစ်အောင်(routine) စီမံထားပြီး လိုက်နာဆောင်ရွက်ရန် နှင့် နေ့စဉ် နှင့် အပတ်စဉ် ကျန်းမာပျော်ရွှင်စေရန်စီမံကိန်းတစ်ခုလည်း ဖန်တီးထားရန်

Set goals and keep active: Setting goals and achieving them enhances the sense of control and competency. Goals must be realistic in the given circumstances and for staff and volunteers, it could also be keeping up with paperwork even if not able to work in the field. For some it gives a sense of agency and satisfaction to make a to do list for the day and tick off tasks as they go along. Create a list of activities it would be nice to do, great to have done, books to read or write, music to listen to, food to cook and cakes to bake, paint water colours, knit, stitch and sew, learn a new language or skill, listen to podcasts, clean the house, get fresh air through windows, balcony or garden.

ရည်မှန်းချက်ပန်းတိုင်များကိုသတ်မှတ်ပြီးတက်ကြွစွာနေပါ- ရည်မှန်းချက်ပန်းတိုင်များချမှတ်ခြင်းနှင့် ၎င်းတို့ကို အောင်မြင်အောင် လုပ်ဆောင်နိုင်ခြင်းသည် ထိန်းချုပ်နိုင်စွမ်း နှင့်လုပ်ရည်ကိုင်ရည်ကို ပိုမိုတိုးတက်စေပါသည်။

ရည်မှန်းချက်များသည် လက်ရှိအခြေအနေများအတွက် ယုတိကျ လက်တွေ့ကျ ရမည်ဖြစ်ပြီး၊ ဝန်ထမ်းများနှင့် စေတနာ့ဝန်ထမ်းများအတွက်မူ ကွင်းဆင်းအလုပ်မလုပ်နိုင်သော်လည်းလိုအပ်သည့် စာရွက်စာတမ်းများကို အလျင်မီ အောင်လုပ်နိုင်ခြင်းသည်လည်းပါဝင်သည်။ အချို့သူများအတွက်တစ်နေ့တာအတွက်လုပ်ရန် စာရင်းတစ်ခု ပြုလုပ်ကာ ပြီးသွားသောအလုပ်များကို အမှန်ခြစ် မှတ်တမ်းတင်ထားနိုင်သည်က မိမိတွင် ထိန်းချုပ်နိုင်စွမ်းရှိသည် ဟူသော ခံစားချက်နှင့် နှင့်ကျေနပ်အားရမှု တို့ကိုပေးနိုင်သည်။ လုပ်ဆောင်ရန်နှစ်လိုဖွယ် လုပ်ငန်းစဉ်များ - စာဖတ်ရန် သို့မဟုတ် စာရေးရန်၊ နားထောင်ရန်တေးဂီတ၊ ချက်ပြုတ်ရန်နှင့်မုန့်ဖုတ်ရန် အတွက် အစားအစာများ၊ ရေဆေးပန်းချီဆွဲခြင်း၊ ချည်ထုံး၊ သိုးမွေးထိုး၊ စက်ချုပ်ခြင်း၊ ဘာသာစကား အသစ်တစ်ခုသို့မဟုတ် စွမ်းရည် အသစ်တစ်ခုကို လေ့လာခြင်း၊ အသံလွှင့်ဌာနများနားထောင်ခြင်း၊ အိမ်သန့်ရှင်းရေး လုပ်ခြင်း၊ ပြတင်းပေါက်များ၊ လသာဆောင် သို့မဟုတ် ဥယျာဉ်မှတစ်ဆင့် လေကောင်းလေသန့်ရအောင်လုပ်ခြင်း စသဖြင့် လုပ်ဆောင်ချက် ကောင်းများကို စာရင်းပြုစုပါ။

Plan time alone and time together if living with others: Create a list of things to do together, read books aloud to each other, play board games, listen to and discuss radio, tv and podcasts. Take turns caring for children. There are many online resources for activities to do at home with children.

တစ်ဦးတည်းနေချိန်နှင့် အခြားသူများနှင့်အတူနေပါက အတူတကွရှိချိန်ကိုပြင်ဆင်ပါ: အတူတကွလုပ်ဆောင်နိုင်ရန် အရာ များကို စာရင်းပြုစုပါ။ တစ်ဦးကိုတစ်ဦး စာအုပ်များဖတ်ပြပါ။ ဘုတ်အဖွဲ့ဂီမ်းများကိုကစားပါ။ ရေဒီယို၊ ရုပ်မြင်သံကြားနှင့်အသံလွှင့်ဌာနများမှ အစီအစဉ်များ နားထောင်ပါ။ဆွေးနွေးပါ။ ကလေးတွေကို တစ်လှည့် ကြည့်ရှုစောင့် ရှောက်ပါ။ ကလေးများနှင့်အတူ အိမ်တွင်လုပ်ဆောင်ရန်လုပ်ဆောင်မှုများအတွက် အွန်လိုင်း အရင်းအမြစ်များ စွာ ရှိသည်။

Look for or inject humor into the situation if appropriate: Humor can be a strong antidote to hopelessness. Even smiling and laughing inwardly can provide relief from anxiety and frustration.

သင့်လျော်ပါက လက်ရှိအခြေအနေအတွင်းမှရယ်မောနိုင်စရာ အရွန်းဖောက်နိုင်စရာကိုရှာဖွေပါပြောဆိုပါ: ဟာသသည် မျှော်လင့်ချက်ကင်းမဲ့ သောအခြေအနေအတွက် အားကောင်းသောဖြေဆေးဖြစ်နိုင်သည်။ ပြုံးခြင်း ၊ ရယ်မောခြင်း တို့သည် စိုးရိမ်ပူပန်မှုနှင့် စိတ်ပျက်စရာများကို သက်သာစေနိုင်ပါသည်။

Maintain hope: Believe in something meaningful, whether family, faith, country or values.

မျှော်လင့်ချက်ကိုထိန်းသိမ်းပါ: မိသားစု၊ ယုံကြည်သက်ဝင်မှု၊ တိုင်းပြည် သို့မဟုတ် တန်ဖိုးများစသည့် အဓိပ္ပါယ် ပြည့်ဝသော တစ်ခုခုကို ယုံကြည်ပါ။

Use stress management techniques: Physical relaxation techniques can reduce stress levels and are useful

methods to manage pain and emotional turmoil. Most people are familiar with stress management techniques but not all use them in practice; however, this is the time to encourage the use of such techniques.

စိတ်ဖိစီးမှုစီမံခန့်ခွဲမှုနည်းစနစ်များကိုသုံးပါ: ရုပ်ပိုင်းဆိုင်ရာအပန်းဖြေနည်းများသည် စိတ်ဖိစီးမှုအဆင့်များကို လျှော့ချနိုင်ပြီး နာကျင်မှု နှင့်စိတ်ရှုပ်ထွေးမှုများကိုစီမံခန့်ခွဲရန် အသုံးဝင်သောနည်းလမ်းများဖြစ်ပါသည်။ လူအများစုသည် စိတ်ဖိစီးမှု၊ စီမံခန့်ခွဲခြင်းနည်းစနစ်များနှင့် ရင်းနှီးကျွမ်းဝင်ကြသော်လည်း လက်တွေ့တွင် လူတိုင်းက အသုံးပြုလေ့မရှိပေ။ သို့သော် ဤအချိန်သည်ထိုကဲ့သို့သောနည်းစနစ်များကို အသုံးပြုရန် အားပေးရမည့်အချိန် ဖြစ်သည်။

Accept feelings: Being in a stressful situation can cause a lot of different emotional reactions like anger, frustration, anxiety, regrets, second guessing yourself, self-blame etc. These feelings are normal reactions to an abnormal situation.

ခံစားချက်များကိုလက်ခံပါ: စိတ်ဖိစီးမှုအခြေအနေတစ်ခုသည် ဒေါသထွက်ခြင်း၊ စိတ်ပျက်ခြင်း၊ စိုးရိမ်ခြင်း၊ နောင်တရခြင်း၊ သင့်ကိုယ်သင်သံသယဝင်မိခြင်း၊ မိမိကိုယ်ကိုအပြစ်တင်ခြင်းစသည့် စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာတုံ့ပြန်မှုများစွာ ဖြစ်ပေါ်စေနိုင်သည်။ ဤခံစားချက်များသည် ပုံမှန်မဟုတ်သောအခြေအနေတစ်ခုအပေါ် ဖြစ်လေ့ရှိသည့် ပုံမှန်တုံ့ပြန်မှုများဖြစ်သည်။

Linking, referring and ending the call

ခေါ်ဆိုမှုကိုချိတ်ဆက်ခြင်း၊ ရည်ညွှန်းခြင်းနှင့်အဆုံးသတ်ခြင်း

Link refers to how the helper assists in:

- accessing information
- connecting with loved ones and social support
- tackling practical problems
- accessing services and other help.

ချိတ်ဆက်ပါ သည် ကူညီသူကအောက်ဖော်ပြပါတို့တွင် ဘယ်လိုကူညီသလဲဆိုတာကို ရည်ညွှန်းသည်

- သတင်းအချက်အလက်ရယူခြင်း
- ချစ်ရသူများ၊ လူမှုရေးထောက်ပံ့မှုများနှင့် ဆက်သွယ်ခြင်း
- လက်တွေ့ပြဿနာများကိုဖြေရှင်းခြင်း
- ဝန်ဆောင်မှုများနှင့်အခြားအကူအညီများကိုလက်လှမ်းမှီနိုင်ခြင်း

There is a need for the helper to refer to specialized services, if the caller needs practical assistance, for example food or shelter, or for medical or professional mental health support.

အကယ်၍ ခေါ်ဆိုသူသည် ဥပမာ အစားအစာသို့မဟုတ်အမိုးအကာ၊ သို့မဟုတ် ဆေးဘက်ဆိုင်ရာသို့မဟုတ် ကျွမ်းကျင်ပညာရှင်မှ စိတ်ကျန်းမာရေးအထောက်အပံ့စသည့် လက်တွေ့ကျသည့်အကူအညီများ လိုအပ်ပါက အကူအညီ ပေးသူသည် အထူးဝန်ဆောင်မှုများကို ရည်ညွှန်းပြပေးရန်လိုအပ်သည်

Refer to specialized psychological help if a caller:

- has not been able to sleep for the last week and is confused and disorientated
- is so distressed that they are unable to function normally and care for themselves or their children by, for example, not eating or keeping clean
- loses control over their behaviour and behaves in an unpredictable or destructive manner
- threatens harm to themselves or others
- starts excessive and out-of-the-ordinary use of drugs or alcohol
- are living with a psychological disorder and/or were taking medication prior to the situation of distress may also need continued mental health support.
- presents chronic health conditions and need more supports.
- presents symptoms of severe mental health conditions
- is experiencing violence or is being sexually abused in any way.

ခေါ်ဆိုသူသည်အကယ်၍အောက်ဖော်ပြပါအခြေအနေတို့ရှိပါက အထူးစိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာအကူအညီရရန် ရည်ညွှန်ပါ...

- ပြီးခဲ့သည့်အပတ်တည်းကအိပ်မပျော်နိုင်ခြင်း၊ စိတ်ရှုပ်ထွေးခြင်းနှင့် မျက်စိလည်လမ်းလွဲခြင်း
- ပုံမှန်အလုပ်မလုပ်နိုင်၊ သူတို့ကိုယ်ကို သို့မဟုတ် သူတို့၏ကလေးများကို မစောင့်ရှောက်နိုင်၊ ဥပမာ အစာမစားနိုင် သို့မဟုတ် သန့်ရှင်းရေးမလုပ်နိုင်လောက်အောင် အလွန်စိတ်သောကရောက်နေခြင်း
- သူတို့၏အပြုအမူများကိုထိန်းချုပ်နိုင်ခြင်းမရှိဘဲ ကြိုတင်ခန့်မှန်းမရသော သို့မဟုတ် ဖျက်ဆီးတတ်သော ပုံစံဖြင့် ပြုမူခြင်း
- သူတို့ကိုယ်သူတို့ သို့မဟုတ်အခြားသူများကို ထိခိုက်စေမည်ဟုခြိမ်းခြောက်ခြင်း

- မူးယစ်ဆေးဝါးများ (သို့မဟုတ်) အရက်တို့အား အလွန်အကျွံ အသုံးပြုလာခြင်း နှင့် သာမန်အသုံးပြုမှုထက်ပို၍ သုံးစွဲခြင်း
- စိတ်ရောဂါတစ်ခုဖြစ်နေခြင်းနှင့် သို့မဟုတ် လက်ရှိစိတ်ဆင်းရဲစရာအခြေအနေမတိုင်မီ ဆေးဝါးများ သောက်နေသူများ စိတ်ကျန်းမာရေးဆိုင်ရာအထောက်အပံ့ရရန် လိုအပ်နိုင်ပါသည်။
- နာတာရှည်ကျန်းမာရေးအခက်အခဲရှိနေပြီး၊ နောက်ထပ်အထောက်အပံ့များလိုအပ်ခြင်း
- ပြင်းထန်သောစိတ်ကျန်းမာရေးဆိုင်ရာရောဂါလက္ခဏာများဖြစ်နေခြင်း
- အကြမ်းဖက်မှုရင်ဆိုင်နေရခြင်း သို့မဟုတ် မည်သည့်နည်းဖြင့်မဆိုလိင်ပိုင်းဆိုင်ရာစော်ကားခံရခြင်း

- In some call centre units, there will be a supervisor that can take over calls where referrals are needed:

“To give you the best service I will hand over to my supervisor, who is more experienced than I am. Thank you for the talk and now I hand you over to the supervisor who is called xxx.”

- အချို့ခေါ်ဆိုမှုစင်တာများ၌ လွှဲပြောင်းမှုများလိုအပ်သည့်အခါတွင် ခေါ်ဆိုမှုများကို လွှဲယူနိုင်သည့် ကြီးကြပ်သူ တစ်ယောက်ရှိလိမ့်မည်။
 “သင့်ကိုအကောင်းဆုံးဝန်ဆောင်မှုပေးဖို့ ကျွန်ုပ်ထက်ပိုပြီးအတွေ့အကြုံရှိတဲ့ ကျွန်ုပ်ရဲ့ကြီးကြပ် ရေးမှူးစီကို လွှဲပြောင်းပေးပါမယ်။ ခုလိုပြောပြတဲ့အတွက်ကျေးဇူးတင်ပါသည်။ အခုသင့်ကို xxx လို့ခေါ်တဲ့ ကြီးကြပ်ရေးမှူးစီကို လွှဲပြောင်းပေးပါမယ်။”

Continuing the conversation using the action principle Link

လုပ်ဆောင်ချက်အခြေခံသဘောတရား“ချိတ်ဆက်ပါ”ကိုအသုံးပြုပြီး စကားပြောဆိုမှုကိုဆက်လက်ခြင်း

- If relevant, ask what they know and believe about the virus and where and how they get updated information.
“It seems you read a lot on social media about the virus. Could you tell me more about where you get your information? Do you also visit the official websites?”
- အကယ်၍လိုအပ်ပါက ဗိုင်းရပ်စ်နှင့်ပတ်သက်၍ မည်သည့်အရာတွေသိလဲနှင့်ဘယ်လိုယုံကြည်လဲ၊ ဘယ်နေရာ နှင့်ဘယ်လို သတင်းအချက်အလက်အသစ်တွေကို ရရှိသလဲဆိုတာကို မေးပါ။
 “လူမှုရေးမီဒီယာတွေမှာ ဗိုင်းရပ်စ်အကြောင်း ခင်ဗျားတော်တော်လေးဖတ်ပုံရတယ်။ အဲဒီသတင်းအချက် အလက်ကို ဘယ်ကရလဲဆိုတာ ကျွန်ုပ်ကိုပြောပြနိုင်မလား။ တရားဝင်ဝက်ဘ်ဆိုက်များတွေကို သွား ကြည့်ဖြစ်သေး သလား။”

- Ask how the caller stays in touch with social networks like trusted friends, family or others
- ခေါ်ဆိုသူ၏ ယုံကြည်ရသောသူငယ်ချင်းများ၊ မိသားစုများသို့မဟုတ်အခြားသူများကဲ့သို့ လူမှုရေးကွန်ရက်များ နှင့် မည်သို့အဆက်အသွယ်ရှိသည်ကိုမေးမြန်းပါ။

- Ask if there are any practical problem or challenges:

“We have talked about how to stay in touch with friends abroad using video calls and social media, which are great resources. Are there any practical issues you face that we haven’t talked about yet?”

- လက်တွေ့ကျတဲ့ ပြဿနာသို့မဟုတ်စိန်ခေါ်မှုများရှိလား မေးပါ။
“ဗီဒီယိုခေါ်ဆိုမှုနှင့်လူမှုရေးမီဒီယာစတဲ့ အရင်းအမြစ်တွေအသုံးပြုပြီး ပြည်ပက သူငယ်ချင်း များနှင့် ဘယ်လိုဆက်သွယ်ရမလဲဆိုတာကို ကျွန်ုပ်တို့ပြောခဲ့ကြပြီ။ ကျွန်ုပ်တို့မပြောရသေးတဲ့ လက်တွေ့ကျ တဲ့ပြဿနာတွေ ရှိပါသေးသလား။”

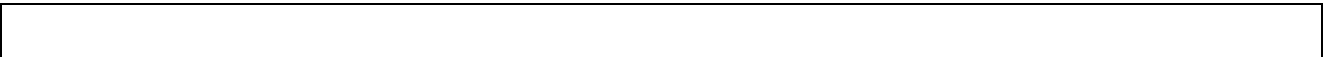
- If needed, refer to other services:

“For information on the health or social care services in your area I can refer to this phone number/webpage for updated information.”

“To get assistance from the social services, you will have to phone them. Do you have their phone number or mail address?”

- လိုအပ်ပါက အခြားဝန်ဆောင်မှုများသို့ လွှဲပြောင်းပါ။
“ခင်ဗျားနေရာနားက ကျန်းမာရေးသို့မဟုတ်လူမှုရေးစောင့်ရှောက်ဝန်ဆောင်မှုဆိုင်ရာ အချက်အလက်များနှင့် ပတ်သက်တဲ့ ဖုန်းနံပါတ်/ဝက်ဘ်ဆိုက်ကို ကျွန်တော်ပေးနိုင်ပါတယ်”
“လူမှုဝန်ဆောင်မှုတွေဆီကအထောက်အပံ့ရဖို့ သူတို့ကို သင်ဖုန်းဆက်ရပါမယ်။ သင့်မှာ သူတို့ဖုန်းနံပါတ် ဒါမှမဟုတ်မေးလ်လိပ်စာ ရှိပါသလား။”

- Ensure informed consent from the caller and make the referral. Agree on a follow up if possible.
- ခေါ်ဆိုသူ၏အသိပေးသဘောတူချက်ကို သေချာရပြီးမှ လွှဲပြောင်းမှုပြုလုပ်ပါ။ ဖြစ်နိုင်လျှင် နောက်ရက်ချိန်းကို ရယူထားပါ။



Handling aggressive callers

ရန်လိုခေါ်ဆိုသူများကို ကိုင်တွယ်ခြင်း

As time goes by and authorities may impose severe restrictions, a rise in calls from upset, angry and aggressive callers should be expected. It can be very challenging to be met by such aggression and to mediate the tensions between public health priorities and the wishes of the public.

အချိန်ကုန်လာသည်နှင့်အမျှ အာဏာပိုင်များအနေဖြင့် ပြင်းထန်သောကန့်သတ်ချက်များချမှတ်နိုင်သည့်အတွက် စိတ်ဆိုး ဒေါသထွက်သော၊ ဒေါသကြီးသော၊ ရန်လိုသောခေါ်ဆိုမှုများမြင့်တက်လာနိုင်သည်ကို မျှော်လင့်ထားသင့်သည်။ ပြည်သူ့ ကျန်းမာရေးဦးစားပေးမှုများနှင့် ပြည်သူလူထု၏ဆန္ဒများအကြား တင်းမာမှုများကို ကြားဝင်ဖြန်ဖြေရန်နှင့် ထိုကဲ့သို့သော ရန်လိုဒေါသထွက်မှုကိုရင်ဆိုင်ရန် အလွန်ခက်ခဲနိုင်သည်။

As responders only have the intention to help others, they may be unprepared to have aggression and even insults hurled at them during a phone call. Callers may complain angrily, that their life situation is intolerable and be angry about restrictions imposed on them and their loved ones. They may not be able to distinguish between the hotline staff and volunteers prepared to listen and help find solutions and the official authorities having had to take very difficult political decisions.

တုန့်ပြန်သူများသည် အကူအညီပေးရန်ရည်ရွယ်ချက်သာရှိသောကြောင့် ၎င်းတို့အနေဖြင့် ရန်လိုဒေါသထွက်မှု၊ ဖုန်းခေါ်စဉ်ကဲ့ရဲ့ရှုတ်ချမှုများကိုရင်ဆိုင်ရန် အဆင်သင့်မဖြစ်သေးခြင်းများရှိနိုင်သည်။ ခေါ်ဆိုသူများသည် မိမိတို့၏ဘဝအခြေအနေသည် သည်းခံနိုင်စရာမရှိကြောင်း နှင့် သူတို့နှင့်သူတို့၏ချစ်ရသူများအား ကန့်သတ်ချက်များ ထားရှိမှုအပေါ် ဒေါသထွက်ကြောင်းကို ဒေါသတကြီးငြီးငြူတင်ပြ နိုင်ပါသည်။ သူတို့အနေဖြင့် နားထောင်ရန် ပြင်ဆင်ထားပြီး၊ ပြသနာဖြေရှင်းရန်နည်းလမ်းရှာဖွေရန်ကူညီသော hotlineဝန်ထမ်းများ၊ စေတနာ့ဝန်ထမ်းများ နှင့် အလွန်ခက်ခဲသောနိုင်ငံရေးဆုံးဖြတ်ချက်များချမှတ်ရသော တရားဝင် အာဏာပိုင်များကို ခွဲခြားရှုမြင်နိုင်ကြမည် မဟုတ်ပေ။

Prepare responders on how to handle very upset callers. It is important to remind responders that when stress runs high the stress hormones will invariably override clear thinking. Also, to be mindful of the fact, that callers may be unable to get in touch with their rational thinking at a moment when emotions are running high. They should also be aware, that the calming techniques responders have learned should not be used in the first phase of such a call telling someone that they are angry and need to calm down will often have the exact opposite effect.

အလွန်စိတ်ဆိုးနေသောခေါ်ဆိုသူများကို မည်သို့ကိုင်တွယ်ရမည်ကို တုံ့ပြန်သူများအားပြင်ဆင်ပေးပါ။ စိတ်ဖိစီးမှု မြင့်မားသောအခါ စိတ်ဖိစီးမှုဟော်မုန်းများက ရှင်းလင်းစွာတွေးတောနိုင်ခြင်းကို အတားအဆီးပြုတတ်ကြောင်း တုံ့ပြန်သူများအားသတိပေးရန် အရေးကြီးသည်။ ဒါ့အပြင်၊ ခေါ်ဆိုသူများသည် စိတ်ခံစားမှုမြင့်မားနေသော အချိန်တွင် သူတို့ရဲ့ဆင်ခြင်တုံတရားနှင့် ကွာဟနေနိုင်သည်ဟူသော အချက်ကိုလည်း သတိပြုရပါမည်။ ထိုကဲ့သို့သောခေါ်ဆိုမှု၏ ပထမ အဆင့်တွင် တုန့်ပြန်ဖြေကြားသူများသိရှိထားသည့် စိတ်တည်ငြိမ်သောနည်းစနစ်များအား အသုံးမပြု သင့်သေးကြောင်း၊ တစ်စုံတစ်ဦးအား သူတို့ဒေါသထွက်နေပြီး စိတ်အေးအေးထားရန်လိုအပ် ကြောင်းပြောခြင်းသည် အတိအကျဆန့်ကျင်ဖက်ဆိုးကျိုးကို ဖြစ်ပေါ်စေမည်ဖြစ်ကို သတိပြုထားသင့်ပါသည်။

Look, listen and link with angry callers

ဒေါသထွက်နေတဲ့ခေါ်ဆိုသူများအား ကြည့်ပါ၊ နားထောင်ပါ နှင့် ချိတ်ဆက်ပါ

Look

ကြည့်ပါ

When an upset and angry caller is on the line, the responder will most often be able to identify this within the first minute of the call. The responder can then take a deep breath and think; *This is someone who needs to let of steam. When doing this the internal pressure is eased somewhat. If I were in the same situation, I might feel the same. I would also be angry, upset, want to yell at someone...*

တုံ့ပြန်သူသည် ခေါ်ဆိုမှု၏ပထမမိနစ်အတွင်းမှာပင် စိတ်ဆိုး၊ ဒေါသထွက်သော ခေါ်ဆိုသူဖြစ်နေသည်ကို သိရှိလေ့ရှိသည်။ တုံ့ပြန်သူအနေဖြင့် အသက်ပြင်းပြင်းရှူပြီး စဉ်းစားနိုင်သည်။ *ဒါကတော့ ပေါက်ကွဲရင်ဖွင့်ခွင့်ပေးဖို့ လိုတဲ့သူဖြစ်တယ်။ အဲလိုလုပ်ခြင်းအားဖြင့် ရင်တွင်းဖိအားကို အတိုင်းတာတစ်ခုထိလျော့နည်းစေနိုင်လိမ့်မယ်။ ကျွန်ုပ်သာထပ်တူအခြေအနေမျိုးတွင်ကြုံခဲ့ရလျှင် ကျွန်ုပ်လည်းထပ်တူခံစားမိနိုင်သည်။ ကျွန်ုပ်လည်း စိတ်ဆိုး နိုင်တယ်၊ ဒေါသထွက်နိုင်တယ်၊ တစ်ယောက်ယောက်ကိုအော်ချင်တယ်။*

Listen

နားထောင်ပါ

What will be helpful in most but not all cases of responding to angry callers is to practice attentive listening. When the caller has ended a tirade, the caller can for example say: *Let me be quite sure I understand the situation. You are upset (see note on rephrasing) that the authorities have closed your office, am I right?*

Another way is to say something along the lines of: *“I would be very upset if I were you, it sounds very difficult to have to comply with the new laws that are being introduced. Is this how it is for you?”*

အာရုံစိုက်နားထောင်ခြင်းကိုပြုလုပ်ခြင်းသည် ဒေါသထွက်နေသောခေါ်ဆိုသူများအားလုံး မဟုတ်သော်လည်း အများစုတွင် အထောက်အကူပြုနိုင်ပေလိမ့်မည်။ ခေါ်ဆိုသူသည် အပြစ်တင်စွပ်စွဲခြင်း အဆုံးသတ် သွားသောအခါ ဥပမာ၊ တုံ့ပြန်သူသည်ဤသို့ပြောနိုင်သည် အခြေအနေကိုကျွန်တော်နားလည်မိသလောက်ပြန်ပြောပါရစေ။ (အခြားစကားလုံးများသုံး၍ ပြန်ပြောခြင်းကိုမှတ်စုတွင်ကြည့်ပါ) အာဏာပိုင်တွေက သင့်ရဲ့ရုံးခန်းကိုပိတ်လိုက်တာကို သင်စိတ်မကောင်းဖြစ်နေတယ် လို့ဆိုရင်မှန်မလား။ နောက်တစ်နည်းမှာ အောက်ပါကဲ့သို့ပြောရန်ဖြစ်သည် “ကျွန်တော်/မ သင့်နေရာမှာဆိုလည်း အရမ်းစိတ်ဆိုးမိမှာပါ။ ချမှတ်လိုက်တဲ့ ဥပဒေ အသစ်တွေကို လိုက်နာဖို့ တကယ်ကိုခက်ခဲတယ်။ သင်အဲဒီလိုဖြစ်နေတာလား။”

Rephrasing

အခြားစကားလုံးများသုံး၍ ပြန်ပြောခြင်း

Rephrasing what the caller has said using a word that gives the situation a different twist can help calming down. When ensuring the understanding of what the caller has said, use words that are less intense than what the caller has conveyed through tone of voice and way of speaking. Should a caller be angry words like: *“I can understand you are upset. Please help me understand what upsets you the most”* or if someone says, they are about to give up – rephrase it to being a lot to handle, the impossible becomes difficult etc.

Should the caller go on about how unjust, unfair, intolerable and idiotic things are, listen again.

And say: *“Yes, it is very challenging to comply with the regulations by authorities. I have heard others also have a very hard time.”*

အခြေအနေကို ကွဲပြားသောလှည့်ကွက်တစ်ခုပေးသောစကားလုံးတစ်လုံးဖြင့် ခေါ်ဆိုသူ၏စကားများကို ပြန်လည်ပြင်ဆင် ပြောခြင်းသည် စိတ်တည်ငြိမ်စေရန် အကူအညီဖြစ်စေနိုင်ပါသည်။ ခေါ်ဆိုသူ၏ပြောဆို ချက်များကို နားလည်သဘောပေါက်သည်ကိုသေချာသိစေရန် ခေါ်ဆိုသူပြောသောအသံနှုန်းထားနှင့်ပြောဆိုပုံထက် ပြင်းထန်မှု လျော့နည်းသောစကားလုံးများကို သုံးရပါမည်။ စိတ်ဆိုးနေသောခေါ်ဆိုသူသို့ ဤစကားလုံးများဖြင့်ပြောသင့်သည် “သင် စိတ်ဆိုးနေတယ်ဆိုတာ ကျွန်ုပ်နားလည်ပါတယ်။ သင့်ကိုဘယ်အရာက စိတ်အဆိုးဆုံးဖြစ်စေလဲဆိုတာ ကျွန်ုပ်ကို ကျေးဇူးပြုပြီး နားလည်အောင်ကူညီပေးပါ။” ဒါမှမဟုတ် တစ်ယောက်ယောက်က သူတို့လက်လျှော့လိုက်တော့လို့ ပြောလာပါ ရင်ဆိုင်ကြုံတွေ့နေရတာများလွန်းတယ်/ မဖြစ်နိုင်တာတွေဖြစ်လာတော့ ခက်ခဲစေတယ် စသည်စကားလုံးတို့ကိုအသုံးပြုပြီး ပြန်ပြောပါ။

ခေါ်ဆိုသူသည် ဘယ်လိုမတရားမှု၊ တရားမျှတခြင်းမရှိမှု၊ သည်းမခံနိုင်မှု၊ လက်တွေ့မဆန်တဲ့အရာများ ဖြစ်နေကြောင်း ပြောလျှင် ထပ်နားထောင်ပါ။

ပြီးတော့ပြောပါ “ဟုတ်တယ်၊ အာဏာပိုင်တွေရဲ့စည်းမျဉ်းစည်းကမ်းတွေကို လိုက်နာဖို့က အရမ်းကိုခက်ခဲ တယ်။ အခြားသူတွေအတွက်လည်း အရမ်းခက်ခဲတာပဲဆိုတာကို ကျွန်ုပ်ကြားပြီးပါပြီ။”

Link

ချိတ်ဆက်ပါ

Should the conversation progress to the phase of link, the options of asking if the caller has talked to others about the situation, if there is anyone in the network that could help or if the caller has good ways of making difficult decisions.

စကားပြောဆိုမှုသည် ချိတ်ဆက်မှုအဆင့်သို့တိုးတက်လာပါက မေးနိုင်သည့်မေးခွန်းများမှာ အောက်ပါအတိုင်း ဖြစ်သည်- အခြေအနေနှင့်ပတ်သက်၍ အခြားသူ များအား ပြောပြထားခြင်းရှိမရှိ၊ အကူအညီပေးရန် ကွန်ယက်တွင် ကူညီနိုင်မည့်သူတစ်ဦးတစ်ယောက်ရှိပါသလား သို့မဟုတ် ခက်ခဲသောဆုံးဖြတ်ချက်များချမှတ်ရန် ကောင်းမွန်သည့်နည်းလမ်းများရှိပါသလား

Ending the call

ခေါ်ဆိုမှုကို အဆုံးသတ်ပါ

Should the caller go on about everything that is upsetting, but be able to listen somewhat to the responder, the responder can say: *“I can see, how difficult you find the situation. We have used allocated our time soon, and I have to take other calls. I just want to let you know, that should you be interested there is the option to speak to a counsellor at this number.”*

In some cases, it will not be possible to end the conversation on a civil note. Should this be the case the responder can say: *“I am sorry that i am not able to be of any use to you right now. If you want to call back to discuss more at a later stage, you are very welcome.”*

ခေါ်ဆိုသူသည် စိတ်ပျက်စရာကောင်းသည့်အရာအားလုံးအကြောင်းကို ဆက်တိုက်ပြောပေမဲ့ တုံ့ပြန်သူကိုအတန်ငယ် နားထောင်နိုင်လျှင် တုံ့ပြန်သူကဤသို့ပြောနိုင်သည် “အခြေအနေကသင့်အတွက်ဘယ်လောက်ခက်ခဲတယ်ဆိုတာ ကျွန်ုပ်သိပါပြီ။ မကြာခင်မှာပဲ ကျွန်ုပ်တို့စကားပြောဖို့သတ်မှတ်ထားတဲ့အချိန်ကုန်ပါတော့မယ်။ ကျွန်ုပ်တို့အခြား ခေါ်ဆိုမှုတွေကိုဖြေရပါတော့မှာမို့ပါ။ သင်စိတ်ဝင်စားမယ်ဆိုရင် ဒီဖုန်းနံပါတ်ကိုခေါ်ပြီး တိုင်ပင်ဆွေးနွေးသူနဲ့ စကားပြောလို့ ရနိုင်ပါတယ်။”

အချို့ဖြစ်ရပ်များတွင် ပြင်ဆင်ထားသလို အဆုံးသတ်ရန်မဖြစ်နိုင်ပါ။ ထိုသို့သောအခြေအနေတွင် ပြန်လည်ဖြေကြားသူ က ဤသို့ပြောနိုင်ပါသည် “အခုတော့ ကျွန်ုပ်ကသင့်အတွက်အသုံးမဝင်သေးသောကြောင့် စိတ်မကောင်းပါဘူး။ တချိန်ချိန် နောက်တစ်ခေါက် ထပ်ဆွေးနွေးဖို့သင်ဖုန်းပြန်ခေါ်ချင်ရင် သင့်ကိုအလွန်ကြိုဆိုပါတယ်။ ”

Ending the conversation

စကားပြောကို အဆုံးသတ်ခြင်း

- Summarize the conversation by highlighting key issues discussed and action points.

“We talked about where you can find reliable sources of information, and how you can stay in touch with your loved ones even though living alone and having food delivered. Also, that taking up your old interest could help pass time in a nice way.”

“I will say goodbye and wish you a pleasant day.”

- ဆွေးနွေးထားသော အဓိကအချက်များနှင့်ဆောင်ရွက်မည့်အချက်များကို မီးမောင်းထိုးပြခြင်းဖြင့် စကားပြောကို အကျဉ်းချုံးပါ။

“ယုံကြည်စိတ်ချရတဲ့သတင်းအချက်အလက်ရင်းမြစ်တွေကို ဘယ်မှာရှာတွေ့နိုင်တယ်၊ တစ်ဦး တည်းနေနေရပြီး အစားအစာတွေမှာစားနေရပေမယ့် သင်ချစ်မြတ်နိုးရသူတွေနဲ့ ဘယ်လိုအဆက်အသွယ် လုပ်လို့ရသလဲဆိုတာတွေကို ကျွန်ုပ်တို့ပြောဆိုခဲ့ကြတယ်။ ဒါ့အပြင် သင့်ရဲ့အရင်ကစိတ်ဝင်စားမှုဝါသနာတွေကိုပြုလုပ်ခြင်းက ကောင်းမွန်တဲ့ နည်းလမ်းနဲ့ကုန်ဆုံးဖို့ အထောက်အကူပြုနိုင်ပါတယ်။”

“ သင့်အတွက်သာယာတဲ့နေ့တစ်နေ့ဖြစ်ပါစေလို့ ဆုတောင်းပေးရင်း နုတ်ဆက်လိုက်ပါတယ်။”

- Agree if a follow up conversation is needed, and if so, find a suitable time.

“If you would like to talk another time, please don’t hesitate to call again and talk to me or one of my colleagues. Of course, I cannot be sure, I will be in to take the call, but you are most welcome to call again.”

- နောက်ဆက်တွဲစကားလက်ဆုံပြောရန်လိုအပ်လျှင် သင့်တော်သောအချိန်တစ်ခု သဘောတူညီချက် ယူထားပါ။

“နောက်တစ်ကြိမ်စကားပြောချင်တယ်ဆိုရင် နောက်တစ်ခါဖုန်းဆက်ပြီး ကျွန်ုပ်ကိုဒါမှမဟုတ်ကျွန်ုပ်ရဲ့လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်တစ်ယောက်ယောက်ဆီကို စကားပြောဖို့မတွန့်ဆုတ်ပါနဲ့။ ခေါ်ဆိုမှုကို လက်ခံမယ့်သူက ကျွန်ုပ်ဖြစ်ဖို့တော့သိပ်မသေချာဘူး။ ဒါပေမယ့် မင်းရဲ့ထပ်မံခေါ်ဆိုမှုကိုတော့ ကြိုဆိုပါတယ်။”

- End the call by thanking for the conversation.
- စကားပြောဆိုမှုအတွက်ကျေးဇူးတင်ခြင်းဖြင့် ခေါ်ဆိုမှုကိုအဆုံးသတ်ပါ။

Dos and don'ts when offering PFA

စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ ကနဦးကူညီစောင့်ရှောက်မှုပေးရာတွင် ဆောင်ရန် နှင့် ရှောင်ရန်များ

<p>Do's ဆောင်ရန်များ</p>	<p>Don'ts ရှောင်ရန်များ</p>
<p>Listen more than you speak to identify concerns</p> <p>Ask gently probing questions</p> <p>Use open questions: when, where, what, who</p> <p>Acknowledge feelings and understanding of events</p> <p>Normalize emotions and reactions</p> <p>Recognize internal resources and capacity to cope</p> <p>Provide information about COVID 19. Be honest of what you don't know. This is a new virus that we are all learning about.</p> <p>Be patient and calm</p> <p>Allow processing and ventilation of emotions</p> <p>Listen for individuals' options and help them make the choices</p> <p>Ensure confidentiality unless issues mentioned affect the safety of the individual or others</p> <p>Ensure the do no harm principle is upheld</p> <ul style="list-style-type: none"> - စိုးရိမ်မှုများကိုဖော်ထုတ်နိုင်ရန် ပြောဆိုရန်ထက် နားထောင်ခြင်း ကိုအသားပေးပါ - စုံစမ်းမေးခွန်းများကို ညင်သာစွာမေးပါ - အဖွင့်မေးခွန်းများကိုသုံးပါ- မည်သည့်အချိန်၊ မည်သည့်နေရာ၊ မည်သည်၊ ဘယ်သူ - ခေါ်ဆိုသူ၏ခံစားချက်များနှင့်ဖြစ်ရပ်များအား သဘောပေါက်နားလည်မှုကို အသိအမှတ်ပြုပါ 	<p>Pressure others to speak if they do not want to speak</p> <p>Ask why this or that</p> <p>Be judgmental</p> <p>Use technical terminology</p> <p>Talk about yourself or personal issues or troubles</p> <p>Give false promises or false assurances</p> <p>Share someone else's story or experiences.</p> <p>Exploit the trust and confidentiality shared</p> <ul style="list-style-type: none"> - တပါးသူစကားမပြောလိုသည်ကို ပြောဆိုရန်ဖိအားပေးခြင်း - ဒီအရာသို့မဟုတ်ထိုအရာ အဘယ်ကြောင့်ဖြစ်သလဲမေးခြင်း - အကဲဖြတ်ခြင်း၊ စီရင်ခြင်း - နည်းပညာဆိုင်ရာဝေါဟာရများကို သုံးခြင်း - - သင့်အတွင်းရေးသို့မဟုတ်ကိုယ်ရေးကိုယ်တာကိစ္စများ သို့မဟုတ်ပြဿနာများအကြောင်းကို ပြောဆိုခြင်း - မှားယွင်းသောကတိများသို့မဟုတ်မှားယွင်းသော အာမခံချက်များ ပေးခြင်း - တစ်စုံတစ်ဦး၏အဖြစ်အပျက် သို့မဟုတ် အတွေ့အကြုံများကို မျှဝေခြင်း

<ul style="list-style-type: none"> - စိတ်ခံစားမှုများနှင့်တုံ့ပြန်မှုများဟာ ပုံမှန်ဖြစ်သည်ကို သိအောင်လုပ်ပါ -ခေါ်ဆိုသူပိုင်ဆိုင်သောအရင်းအမြစ်များနှင့် ရင်ဆိုင်ဖြေရှင်းနိုင်မည့် စွမ်းရည်ကို အသိအမှတ်ပြုပါ -COVID 19 နှင့်ပတ်သက်သောသတင်းအချက်အလက်ကို ပေးပါ။ သင်မသိသော အရာကို ရိုးသားစွာပြောပါ။ ၎င်းသည် ကျွန်ုပ်တို့အားလုံးလေ့လာနေဆဲဗိုင်းရပ်စ် အသစ်တစ်ခု ဖြစ်ပါသည်။ -စိတ်ရှည်ပါ။ အေးဆေးတည်ငြိမ်ပါစေ -စိတ်ခံစားမှုများ ပေါက်ကွဲပြောဆိုခွင့်ကို ခွင့်ပြုပါ -တစ်ဦးချင်းစီ၏ရွေးချယ်စရာများကိုနားထောင်ပြီး ၎င်းတို့အား ရွေးချယ်မှုများပြုလုပ် ရန် ကူညီပေးပါ -ဖော်ပြပါကိစ္စရပ်များသည် လူတစ်ဦးတစ်ယောက်၏ (သို့) အခြားသူများ ၏လုံခြုံရေးကို ထိခိုက်မှုမရှိပါက လျှို့ဝှက်ချက်ကိုသေချာအောင် ထိန်း သိမ်းပါ ဘယ်သူမှအန္တရာယ်မရှိမှုနိယာမကို သေချာစွာလိုက်နာပါ 	<p>-မျှဝေထားသည့်ယုံကြည်မှုနှင့်လျှို့ဝှက်ချက်များကို အသုံးပြုခြင်း</p>
---	--

Reference materials and links

ကိုးကားချက်များနှင့် လင့်ခ်များ

IFRC Reference Centre for Psychosocial resources:

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Basic Psychological First Aid - training module 2

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Psychological First Aid for Children – training module 3

<https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus

https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf

Caring for Volunteers Toolkit

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

IASC resources:

IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

WHO resources:

WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak

<https://pscentre.org/?resource=9031>

Psychological first aid: Guide for field workers,

https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/

Psychological First Aid in Ebola outbreak

https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/