

## 988即將啟用！

### 988是什麼？與其他三位數熱線有何不同？

988將為公眾連線全國自殺預防生命熱線網絡內的心理健康危機輔導顧問。該系統於2022年7月16日在全國上線。

#### 我在哪些情況下可以致電988？

當您需要情感支援、有自殺念頭或擔心朋友或親人時，可以打電話、發簡訊或接通988聊天。

您可以來電討論許多話題：物質使用、抑鬱、情緒困擾、焦慮，以及由經濟擔憂、人際關係、性別認同、虐待、精神和身體疾病引起的壓力和孤獨等等。

#### 當我聯絡988時，會發生什麼情況？

危機輔導顧問將傾聽您吐露心事，為您提供支援，並在必要時為您聯絡資源。

- 會講西班牙語的顧問
- 翻譯及口譯服務
- 退伍軍人服務

#### 它與911有何不同？

911負責為公眾聯絡緊急服務。如果您需要救護車、員警、消防或其他緊急回應，仍需要致電此號碼。

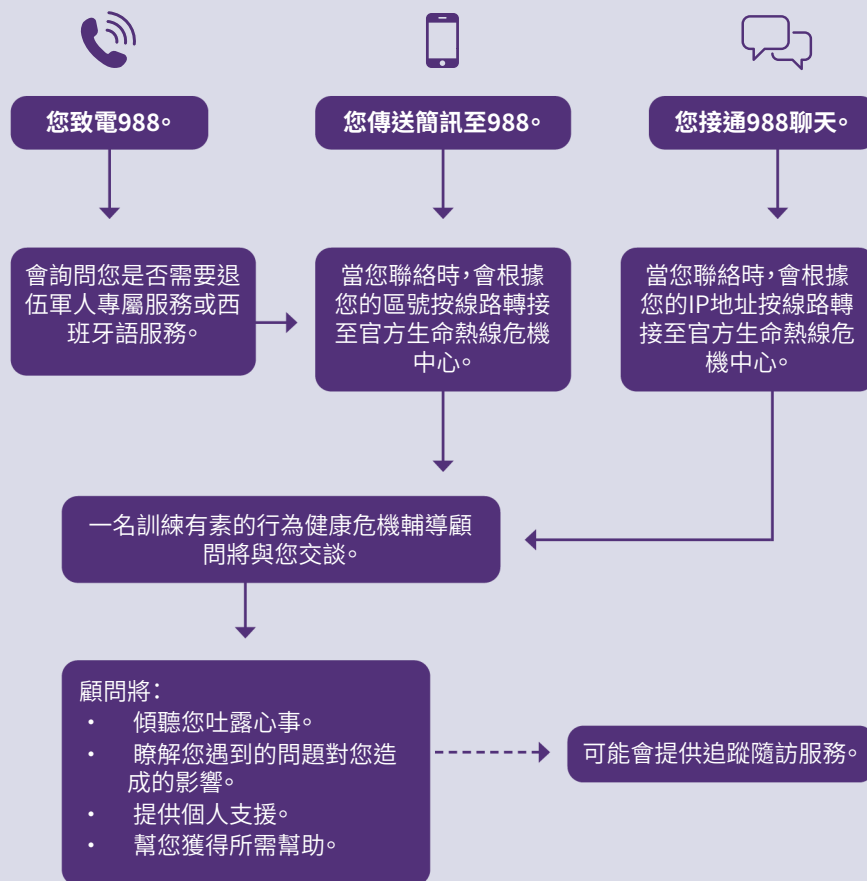
#### 它與311有何不同？

311是紐約市的非緊急電話號碼，用於尋找服務資訊、投訴或報告亂塗亂畫或道路損壞等問題。這也是Orange郡的緊急電話號碼。

#### 它與211有何不同？

211是尋找食品銀行和庇護所等社區資源的非緊急號碼。

### 當我聯絡988時，會發生什麼情況？



### 行動角

您如何發揮影響力？查看每一期通訊此處的「行動角」，瞭解您可以採取哪些行動，以及如何參與988實施。

#### 本月任務：發起關於988的對話。

和所在社區的成員發起關於988的對話！以下是一些您可以發起對話的方法：

- 將此通訊分享給您所在社區的其他人。
- 鼓勵人們註冊「988新聞與知識」郵件使用者清單服務。
- 如果您是服務提供者，與您的服務對象發起關於988的對話。
- 變更您所在辦公室的心理健康資源，將988作為心理健康危機輔導的緊急資源，以取代全國自殺預防生命熱線的10位數號碼。

## 988危機中心負責人專訪

Cheryl Giarrusso是紐約Syracuse Contact Community Services (Contact)危機服務負責人。她和她的團隊辛勤努力為今年夏季切換至988做準備。Contact是將於2022年7月16日切換至988的紐約13個全國自殺預防生命熱線(NSPL)危機中心之一。

「988將為正在遭受危機困擾的民眾或只是需要連線的民眾提供援助。這個數字很好記，也就意味著更多人會使用，」Giarrusso說。

Contact是紐約幾個郡的主要NSPL危機中心。2020年，他們接聽了約15,000通NSPL電話。Giarrusso說，該組織預計，在988啟用的第一年，電話數量將增加30%。

為了做好988啟用準備工作，Giarrusso一直在努力增加工作人員，改善訓練，並加強隨訪服務。

### 訓練與社區聯絡

Contact的顧問會接受關於積極傾聽的訓練。這是接聽危機電話的一項基本技能。「如果有人覺得自己沒有準備好回應危機電話時，可能會切換到「詢問模式」。這並非總是來電者想要的，」Giarrusso解釋。「解決問題並不總是對陷入危機者的最佳回應。

人們希望向只會傾聽而不評判的傾聽者講述心事。」

Contact還與他們所服務的社區建立了緊密的聯絡。這有助於危機輔導顧問幫助呼叫者聯絡他們可能需要的服務以獲得持續性支援。

Contact也一直在與當地政府和911機構合作，為988的啟用做準備。Contact顧問的實際位置設在911調度中心，以確保輕鬆過渡。他們將協助911接線員分辨哪些呼叫者可能更希望與訓練有素的心理健康顧問交談。最終，Giarrusso希望在Contact的員工隊伍壯大後，將所有此類來電轉接。

### 架設生命通道。



### 員工和福利

那麼，在Contact，將由誰接聽來電呢？顧問包括持證行為健康專業人士、碩士水準工作人員、研究生和具有學士學位的人員。每一名顧問都要完成超過100小時的

訓練才能獨立接聽來電Contact還正在開發一個同行方案，以便於取得認證的同行

專家也可以接聽來電。

### 和我們聊聊。



在Contact，員工福利也很重要。Giarrusso要求所有的員工制訂他們自身的安全計劃，列出他們的個人壓力徵兆。這個計劃幫助主管和員工知道什麼時候該進行休整。Contact的辦公室裡也掛滿了鼓勵員工「走250步」的標語。Giarrusso說：「如果顧問應該離開辦公桌進行休整，我們會敦促他們走250步清空大腦。」該組織還提供了一個安靜的房間，裡面有沙發、椅子和低亮度照明，員工可以在裡面放鬆。

Giarrusso表示，這份工作可能會壓力很大，但對她和她的團隊來說，有一種成就感。「當我們知道自己幫助他人建立了聯絡，並能夠透過積極傾聽幫助別人時，這種感覺很好，」她反映道。「我們很喜歡這樣做。我們很開心能來到這裡，守在電話一端。」

自2010年以來，[Contact Community Services](#) - 直是NSPL的服務提供者。

### 語言服務：

Español 中文 Русский বাংলা শ্রী 韓國어 العربي Kreyòl ayisyen Italiano Polski