

香港李家杰珍惜生命协会资助

心理援助热线培训手册

Training Manual of Psychological Assistance Hotline

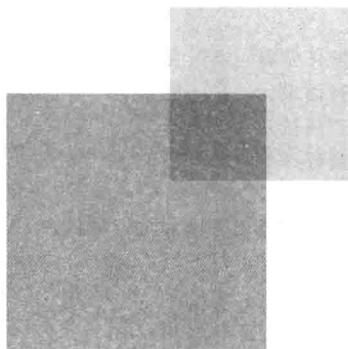
樊富珉 秦琳 刘丹 主编

清华大学出版社

心理援助热线培训手册

Training Manual of Psychological Assistance Hotline

樊富珉 秦琳 刘丹 主编



清华大学出版社
北京



版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

心理援助热线培训手册/樊富珉,秦琳,刘丹主编.--北京:清华大学出版社,2014
ISBN 978-7-302-35864-0

I. ①心… II. ①樊… ②秦… ③刘… III. ①心理咨询—咨询服务—职业培训—教材 IV. ①R395.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 062923 号

责任编辑:宋丹青

封面设计:张冉

责任校对:王荣静

责任印制:杨艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:三河市君旺印装厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170mm×230mm 印 张:16 字 数:268 千字

版 次:2014 年 5 月第 1 版 印 次:2014 年 5 月第 1 次印刷

定 价:38.00 元

产品编号:046474-01

序

心理热线作为一种迅速便捷的,超越空间的,及时有效的心理服务形式已经有几十年的发展历史,目前在世界各国被广泛应用于情感支持、心理援助、危机干预等服务中。国内近年来也有许多针对不同服务对象的心理热线诞生,如青少年热线、妇女热线、打工者热线、灾后心理援助热线等。在手机、网络普及的社会环境中,热线服务的优势日益凸显。

由香港李家杰珍惜生命基金资助,清华大学教育基金会支持,清华大学心理学系和学生心理咨询中心共同主办的“李家杰珍惜生命大学生心理热线”是一条为大学生提供心理服务的公益热线。热线的宗旨是:上传忧伤、下载快乐、珍惜生命、健康生活。该热线有三个极其鲜明的特色。

第一,这条热线是全国首家专门为大学生提供心理服务的热线。全国目前在校大学生有3 000多万人,他们身处快速变化竞争激烈的环境,承受着来自社会、学校、家庭、个人多方面的压力。当代大学生面临许多成长的困惑和烦恼,需要和渴望心理支持和帮助。这条热线的开通就是为大学生的健康成长提供一种新的服务形式和渠道。

第二,这条热线的服务形式是大学生帮大学生。热线的接线员都是经过清华大学心理咨询中心招募、培训、选拔以及考核上岗的清华大学及周边院校(如北京大学、北京师范大学、北京林业大学、北京理工大学等)高年级学生和研究生志愿者,他们大多数具有心理学、教育学、社会工作学等专业背景,他们和来电者有着同样的生活经历和熟悉的语言,彼此更容易沟通和理解。热线也是志愿者的家园,为有爱心、有热情的大学生志愿者提供一个实现助人愿望的机会,在助人的过程中不断获得成长和成熟。

第三,这条热线将成为大学生心理服务的培训基地,为高校心理咨询专业人员提供一个专业发展和学术交流的平台。大学生心理健康教育与心理咨询服务使用热线形式的学校不少,但怎样更有效地发挥热线的作用,怎样培训热线志愿者,怎样提高热线督导的专业能力,还需要更多的探索。这条热线可以发挥培训和交流经验的作用,开展国内和国际的交流,协助各高校心理咨询机构更好地运营热线服务,发挥热线独特的助人功能。2011年12月在清华大学举办的两岸三地心理热线论坛就是最好的证明,来自台湾、香港、大陆的心理热线机构的代表共同研讨热线建设、服务、运营、志愿者培训、危机心理干预等课题,互相学习,交流经验,彼此参考,共同提高。

因为热线以上的特点,我们设计了特殊的标志,申请了有意义的电话号码。热线的标志是听筒和传输中的电波,也是出生的嫩芽沐浴爱的阳光茁壮成长;热线的号码是“4006-525-521”,525 有着特殊的含义,自 2000 年起,每年的 5 月 25 日成为全国大学生心理健康日,525 的谐音是“我爱我”,爱自己是自信、自重、自强、自立的前提,同时 521 的谐音是“我爱你”,爱他人是志愿者服务的基础和前提。

李家杰大学生心理热线自 2009 年开通以来,已经四年了,服务了数千名大学生和家长,也积累了丰富的经验。心理热线不仅是个提供服务的平台,更是传递关爱,传播珍惜生命,热爱生命,欣赏生命理念的平台。可以说热线从筹备、开通到运行,克服了许多困难,走上了正轨发展,已经形成了自己的特色。无论在组织建设、制度完善,人员选拔、培训考核,岗前实习,专业督导,志愿者队伍招募方面都拥有了宝贵的经验。尤其是对于来自清华大学以及周边高校的大学生、研究生热线接线员们,在繁忙的学业之余,拿出宝贵的时间,接受专业的培训,研习助人的技巧,热心为来电者服务,用实际行动弘扬志愿者精神,传播热爱生命的理念。

为了保证心理热线服务的质量,热线组织者必须为志愿者提供专业的上岗培训和持续的培训以及督导,以提升志愿者助人技巧和能力,保证热线的服务质量和专业水准。本书就是我们在接线员培训中不断摸索和实践的产物。作为一名合格、且具有胜任能力的热线接线员,不仅需要了解和熟悉自己所属热线的性质和服务特色,也需要学习心理咨询的基础知识,了解大学生常见的心理困惑,掌握热线服务的关系建立和沟通倾听技巧,学习如何处理困难来电,评估来电者的心理问题以及危机干预的方法。此外,热线接线员需要不断地提升自己,形成互相支持的团队,才能在助人的工作中保持持续的热情和专业的精神。

衷心感谢香港李家杰珍惜生命基金的慷慨支持;感谢王联章先生多次亲临热线服务现场的指导;感谢热线行政主任秦琳对热线服务的热情和编辑本书所付出的努力和辛苦;感谢刘丹博士为热线接线员成长和督导付出的努力和辛苦,热线的发展凝聚了所有专家和热线志愿者的爱心。正是有了这些,我们才能将几年热线接线员培训的课程整理编辑、集结成册。我们期待和同行交流,与专家切磋,为其他热线服务机构提供参考。

樊富珉

2013 年 12 月

于清华大学心理学系

目录

第一部分 心理援助热线基础培训

心理援助热线机构介绍	3
接线员团队建设	10
心理热线接听流程	17
良好咨询关系的建立	25
临床心理评估	40
心理咨询基础技术	58
困难来电处理	77
热线接线员个人成长	95

第二部分 心理援助热线进阶培训

自杀来电风险评估与干预	111
大学生常见心理问题及热线咨询思路	125
从叙事视角看待心理问题	154
从家庭系统的角度看待心理问题	171
丧失与哀伤	190
认识心理创伤	208

第三部分 热线接线员的成长历程

热线是一种坚持	235
选择热线,选择人生	240
清华园里的另一个世界	245
主要参考文献	248

心理援助热线机构介绍

秦琳*

心理热线接线员常常是由志愿者组成,志愿者们来自四面八方,通过同一个号码同一条热线与来电者沟通。每一位热线志愿者都应当对热线有明确统一的认识,并在工作中将热线的主旨精神传播出去。每一条热线都有一些需要热线员牢记的工作方式,例如非受理范围的热线如何处理,有特殊要求的来电如何处理,投诉如何处理,等等。下面以李家杰珍惜生命大学生心理热线为例进行说明。

一、名称与标示

李家杰大学生热线的全称为“李家杰珍惜生命大学生心理热线”。热线标示由绿色的听筒和黄色的声波组成,喻义为充满希望的交流。同时,听筒的形状又像一棵早发的嫩芽,迎着温暖的阳光茁壮生长,象征着年轻学生的成长和生命力。

李家杰大学生热线的热线员们焕发着青春的活力与热情,他们积极参与到热线文化建设的过程中,将热线宗旨定为“上传忧伤,下载快乐,珍惜生命,健康生活”,以“用心倾听、真诚回应、传递希望、专业支持”的态度投入到接听工作中。参加热线基础培训的学员将在团体建设以及各个环节不断接

* 清华大学心理学系李家杰珍惜生命大学生心理热线行政主任;中国心理学会注册助理心理师(ZX-13-021);清华大学心理咨询中心咨询师;在热线咨询与管理、危机干预,以及心理动力学咨询方面积累了丰富的工作经验。

名称与标示



李家傑珍惜生命大学生心理热线
Peter KK Lee Care for Life Hotline for College Students

触和融入热线独特的文化氛围,在内心深处逐渐成为热线的一员。

二、热线隶属与历史沿革

热线简介

- 李家杰珍惜生命协会资助
- 清华大学心理学系与清华大学心理咨询中心联合主办
- 前身：清华大学“清心热线”



李家杰珍惜生命大学生心理热线是由李家杰珍惜生命基金资助的一条心理热线,这条热线由清华大学心理学系和心理咨询中心联合主办,前身是清华大学的学生互助热线“清心热线”。

了解热线的组织形式,非常重要。每一位接线员都必须熟记这些信息。在热线实践中,接线员经常要回答这些问题。清楚明确的回答,能带给来电者更多信任感,也可以减少来电者的不合理期待。

【常见问题与解答】

来电者：“你们这条热线属于卫生部的心理援助热线吗？”

接线员：“我们这条热线是由清华大学心理学系和心理咨询中心主办的，是一条面向全国大学生的热线。”

来电者：“你们这是哪儿办的热线啊？是全国的热线吗？”

接线员：“我们这条热线是由清华大学心理学系和心理咨询中心主办的，是一条面向全国大学生的热线。”

来电者：“请问打这个电话是向李家杰李老师咨询吗？”

接线员：“我们的热线是李家杰珍惜生命基金会资助的，李家杰先生是出资人的名字。接线员是经过培训的学生志愿者。”

来电者：“我以前打过这个电话，现在改名字了吗？”

接线员：“是的，以前叫清心热线。2009年11月改名，现在叫李家杰珍惜生命大学生心理热线，面向全国大学生。很愿意帮助你！”

三、问候语

热线名称和问候语是来电者首先听到的内容，统一的应答能给来电者留下清晰和专业的印象，促进对机构的信任。比如，李家杰珍惜生命大学生心理热线的问候语是“你好，李家杰大学生热线”。

四、热线号码与服务时间

热线号码与服务时间

- 面向全国的热线：**4006 525 521**
- 清华校内号码仍然有效：
62773662、51533188
- 服务时间：
周一至周五，16:30 — 22:30（寒暑假及国家法定假日除外）

市场上有 400、800、一号通等多种热线号码产品,这些产品的使用方法和收费方式都有差别。热线员需要清楚了解热线的拨打方法和收费方法,以便回答来电者的询问。李家杰大学生热线面向全国的服务热线是:4006 525 521,这个号码是为大学生心理健康支持工作特别注册的。其中,525 是大学生心理健康日,525 521 谐音为“我爱我,我爱你”,既爱自己,又爱他人——热线号码寄托着心理工作者对大学生心理健康成长的美好希望。此外,热线还保留了对清华大学校内学生的免费号码。

热线按照大学生的作息時間,將服務時間定為每個學期週一至週日 16:30 至 22:30,寒暑假和法定假期休息。

關於熱線號碼、工作時間,以及電話收費的問題很多,接線員需要提前了解,以便方便回答。

【常見問題與解答】

來電者:“請問你們這個熱線是怎么收費的?”

接線員:“我們的熱線諮詢是免費的,您只需要負擔電話費就可以了。撥打 4006 525 521 號碼,從全國各地打來都只需要交市話費。如果是清華大學學生,可以用宿舍號碼撥打 62773662 或者 51533188 後五位號碼,也可以接通。”

來電者:“我早上撥打你們的電話,但沒有人接是怎么回事?”

接線員:“我們熱線的服務時間是週一至週日 16:30 至 22:30,請你在這個時間範圍內打來。”

來電者:“我有一個朋友在南方,他最近心情不好,我讓他也來打你們的電話吧。”

接線員:“非常歡迎,希望能幫助到你的朋友。請他撥打 4006 525 521 這個號碼,手機座機都可以撥通。”

五、服務範圍與接線員資質

心理熱線的服務範圍是由熱線的現實條件決定的,每一條熱線都有它擅長處理的問題類型。例如,李家杰珍惜生命大學生心理熱線的服務範圍是——面向全國大學生的,提供心理支持和幫助的熱線。其他知名熱線,比如雪絨花熱線針對中小學生,紅楓熱線針對婚姻家庭,等等。明確的服務範圍有利於來電者尋找適合自己的熱線,也有利於減少諮詢員的工作壓力。

服务范围与热线员资质

- 服务范围:

面向全国大学生群体, 提供心理支持与心理帮助的热线

- 接线员:

接线员由本科高年级学生和研究生担任, 所有接线员都经过心理学知识培训

【常见问题与解答】

来电者: “我不是大学生, 可以跟你谈谈吗?”

接线员: “您可以谈谈, 我们试一试, 看看能不能帮助您。如果您感觉问题不适合与学生谈, 那我们可以帮您介绍其他热线。”

来电者: “我有个朋友最近心情很不好, 我想问问他这种情况是不是生了什么病了。”

接线员: “我们是一条为大学生提供心理支持和心理帮助的热线, 对于疾病方面没有经验。给您介绍另一条医院的热线, 希望能帮助到您。”

来电者: “我的孩子数学怎么也学不好, 我也不会辅导, 你能帮我在电话里给他讲一讲吗?”

接线员: “能理解您非常着急, 但我们这条热线是一条为大学生提供心理支持与帮助的热线, 对于教育小孩子并不在行, 建议您去教育机构试试看。”

来电者: “我最近心情不好, 医生给我开了药, 我回来在网上查了一下是治疗抑郁症的药。听说这种药吃了就不能停, 一停就复发, 而且有副作用, 我都不敢吃了, 你说我应该吃这个药吗?”

接线员: “首先我听您说最近心情不好, 然后对于服不服药这个事情又有很大疑惑。我们的热线主要是对大学生提供心理支持和帮助, 对于用药的事情您需要去咨询医生。如果您愿意谈一谈让您心情不好的事情, 我们也很愿意帮助您一起面对。”

接线员资质同样是一个经常被问到的问题, 对于这个问题的应答应作

统一要求。来电者很想知道和他讨论心理问题的对方是什么样的人,有人期待是心理专家,有人期待是心理咨询师,有人期待是医生,等等。李家杰珍惜生命大学生心理热线对此问题的统一回答是:“我们是大学生志愿者,经过心理学知识培训,很愿意帮助你。”

【常见问题与解答】

来电者:“你是心理专家吧?”

接线员:“我们是经过心理专业培训的学生志愿者,很愿意帮助您。”

来电者:“你是心理咨询师吗?”

接线员:“我们是经过心理专业培训的学生志愿者,很愿意帮助您。”

来电者:“你是学心理学专业的吗?”

接线员:“我们不都是学心理学专业的,但都经过心理专业的培训。”

来电者:“喂,我要找一位专家谈一谈。”

接线员:“你好,我们是经过心理专业培训的大学生志愿者,很愿意帮助您。”

六、保密原则及电话录音

心理助人行业的职业伦理之一是保护被帮助者隐私,接线员应当熟记保密原则和保密原则例外的表达方式。例如,我们在热线中讨论的内容都是保密的,只有当您伤害自己或他人,以及司法机关要求出示录音的时候我们才会在必要限度内提供谈话内容信息。

由于目前大多数热线都是录音的,这一点也成为来电者关心的问题。有些来电者问可不可以不录音,有的来电者要求咨询员删除谈话录音,等等。对于这个问题,接线员应当耐心重述我们的保密原则,必要时说明录音只做内部考评使用,不会向任何人透露。

【常见问题与解答】

来电者:“我想跟你谈一些比较隐私的事情,可不可以不录音?”

接线员:“我们热线的所有通话都是录音的,录音主要用于提高我们的工作,对外是保密的。”

来电者:“我跟你谈的事情,你会告诉我院里的老师吗?”

接线员:“热线中的通话是保密的。只有当你要伤害自己或者他人的身体和财产,以及当国家权力部门需要提供证据的时候,才会最小限度披露信息。”

【练习】 将接线员分为两人一组,练习回答以下问题:

1. 请问不是我本人,是我的朋友有点问题,可以咨询吗?
2. 你们叫大学生热线,我不是大学生可以拨打这个热线吗?
3. 我上午拨你们的热线,怎么拨不通呢?
4. 请问拨打你们热线怎么收费?
5. 你们是属于××大学(医院)的热线吗?
6. 你们和××心理热线是同一家吗?
7. 我听提示语说要录音,我的问题很隐私,你能不能把录音关了?
8. 你们这里的老师都是心理咨询师吗?
9. 你们都是些什么方面的专家呢?
10. 你们这个热线在什么地方?我想去参观一下。

文字整理: 秦琳

接线员团队建设

赵丽珠^① 樊富珉^②

一、团队建设培训设计的出发点和意义

李家杰大学生热线服务的特点是大学生服务于大学生,热线本身就有一种凝聚的力量,把热心助人助己的人团结在一起,在热线室找到家的感觉。接线员们在一起可以讨论接线中的问题,分享接线的感受和各种生活体验,在不断的彼此肯定和自我肯定中得到提升,再把这种体验和经历转变成专业的服务,传达给更多的人。

在每期的新接线员培训中,都在最开始安排团队建设培训,使大家尽快地彼此熟悉,对热线有初步的了解和体验,充满好奇和兴趣地参加后续的培训。李家杰珍惜生命大学生心理热线的团队建设培训采用结构式团体辅导的方式开展,在一个个团体活动中,使新接线员彼此熟悉。团体活动的设计本着使大家更快地融入热线大家庭,更快地了解热线,体验接线的原则,分几个部分进行。下面就团队建设活动设计的出发点和每个活动的意义加以讨论。

团体活动共分四个部分,分别为“特别的你我他”、“接龙按摩”、“智慧团

① 心理学硕士,中国心理学会注册心理师(X-13-064),清华大学心理咨询中心专职心理咨询师,擅长个体和团体心理咨询和治疗。

② 清华大学心理学系副主任,教授,博士生导师。中国心理学会注册督导师(D-06-010),李家杰珍惜生命大学生心理热线主任。中国心理学会理事/临床与咨询心理学会副理事长,中国心理卫生协会常务理事/团体心理辅导与咨询专业委员会主任委员,危机干预专业委员会副主任委员,中国社会心理学会常务理事,教育部普通高校大学生心理健康教育专家指导委员会委员,卫生部心理热线督导。

队”和“心心相印”。第一部分特别的你我他，旨在表达每一个接线员都是独特的，每一个来电者也都是独特的。很多时候，我们习惯于按照统一的标准认为只有怎么样是好的，是对的。比如，有些人会认为只有毕业考研是最好的出路，有些人会认为只有即刻就入睡的人才是不失眠的人。其实，有些人毕业后更适合工作，有些人用一两个小时能入睡也是正常的，人与人之间有很多的不同。接线员如果能够更好地认识和接纳独特的自己，这样会更好地认识和接纳独特的来电者，理解每个人的不一样，理解每一个来电者的行为都有其理由和意义，每一个来电者都是用自己独特的方式生活了很多年。

本节主要是活跃团队气氛和促进大家更快地熟悉，并在其中加入专业的训练，即感觉的训练和对细节关注的训练。在听到来电者的声音和讲述时，我们接线员都会有感觉，但在日常生活中，我们最容易忽略的也是感觉，在团体培训中，我们就是要训练敏锐的感觉，借以了解来电者真实的内心感受，从而给予更多的共情和理解。在训练过程中，部分新接线员可能很难表达自己的感受，这时团体带领者适时给予支持和鼓励是很重要的。

团体活动的第二部分叫做接龙按摩。用按摩两字，主要是体现心灵的按摩，接线就像给每一个来电者心灵上的按摩。用接龙，主要是表达这是一种力量，接连不断，即象征着取之不尽，用之不完的心灵的力量。本节主要是促进新接线员之间进一步地了解，其中心理训练的部分是体验如何给予及时的反馈，表达内心的赞美和感谢，感受正向的力量。新接线员心中正向积极的力量会感染来电者，这种积极的力量还包括，接线员能够在来电者的问题中看到来电者已经做出了哪些努力，并给予支持和鼓励，让来电者感受到自己是一个有能力的人，可以对自己负责任的人。

团体活动的第三部分叫做智慧团队。热线是一个智慧的团队，每个人的智慧加在一起，又互相碰撞，展示无穷大的力量。本节主要是通过完成一个团队任务来加强团队的协作，在专业方面，主要是展示大家对接线工作的理解和培养大家对热线的兴趣。团队的活动重在让每一个成员都能积极地参与，在本节中，尤其强调每一个成员参与策划和表演，无论以什么样的形式，只要是大家共同的想法，都将受到支持和赞美。本节是整个活动中时间最长的一部分，给予大家充分的交流和集体展示，带领者不断地观察各组，注重各组活动的一些细节，在最后时给予反馈。

团体活动的第四部分，叫做心心相印，团体活动接近尾声，大家的心紧紧地连在一起，在以后的生活工作中相亲相爱。本节作为结束部分，听听每个团体成员在活动中的感受和收获是非常有益的，在这里会鼓励每个人讲

出自己的感受和心声,感受无好坏之分,每个人都真实地表达自己。活动在首歌《相亲相爱一家人》中结束,心理热线又有了更多美好的心灵。

二、热线新接线员团体辅导方案设计实例

时长: 145 分钟

地点: 具有活动桌椅的多媒体教室

人数: 60

活动准备: 电脑、播放器

目标: 新接线员们互相熟悉,建立团结温暖的大家庭,通过活动的设计,对心理热线有一定的了解和好奇,带着思考参加后期培训。

活动安排:

(一) 特别的你我他(20min)

目的: 介绍自己,大家互相熟悉,体会对他人的感觉,对细节的关注。

操作:

1. 团体带领者介绍自己。

指导语: 大家好,很高兴今天能和大家一起度过,我是赵丽珠,清华心理咨询中心的老师,我们热线的老接线员,欢迎你们来到我们热线的大家庭,相信你们会在这里感受到温暖和成长。

2. 带领者找一个给自己留下深刻印象的成员来介绍自己,并讲出印象深刻的感觉在哪里,突出细节。

指导语: 我介绍了自己,下面呢,就请我们每一个成员来介绍自己,当然,这介绍会有一些花样,就是要介绍你进到这个房间里后,给你印象深刻的一个人,并说明其哪个方面让你印象深刻,我会鼓励大家讲出细节和自己的感受,如对方水灵灵的大眼睛,或是衣服的风格等,我们每一个人都要介绍自己。那我先来找找一个我印象深刻的介绍,那边的那位女孩,我不知道你叫什么名字,我的名字叫赵丽珠,我很喜欢你的笑容,非常地温暖,我想知道你的名字,然后请你再介绍自己喜欢自己的某一点,比如,喜欢自己的性格,喜欢自己的眼睛等。每个人的发言时间控制在 30 秒之内。

3. 成员介绍自己,接着寻找下一个印象深刻的成员,并讲出印象深刻的细节。

指导语: 刚才这位同学介绍了自己,下面呢,就请你来寻找那位让你印