

电话心理咨询的理论与实践

Theory and Practice on the Telephone
Psychological Counseling

'99 北京电话心理咨询国际研讨会论文集
'99Beijing International Seminar on
Hotline Counseling

主 编 王行娟

Chief Editor: Wang Xingjuan

副主编 王凤仙

Associate Editor: Wang Fengxian

由福特基金会赞助出版

Publish funded by The Ford Foundation

电话心理咨询的理论与实践

**Theory and Practice on the Telephone
Psychological Counseling**

'99 北京电话心理咨询国际研讨会论文集

**'99 Beijing International Seminar on
Hotline Counseling**

主编 王行娟

Chief Editor: Wang Xing Juan

副主编 王凤仙

Associate Editor: Wang Feng Xian

图书在版编目(CIP)数据

电话心理咨询的理论与实践/王行娟主编. - 北京:昆仑出版社, 2000.8

ISBN 7-80040-491-9

I. 电… II. 王… III. 妇女-心理卫生-文集
IV. B844.5-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 67904 号

昆仑出版社出版发行

(北京白石桥路 42 号 100081)

电话:62183683

<http://5033.peoplespace.net>

E-mail: jfjwycbs@public.bta.net.cn

北京市顺义富各庄印刷厂印刷 新华书店发行所经销

2000 年 9 月第 1 版 2000 年 9 月北京第 1 次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 18.375

字数: 430 千字 印数: 1-2200

定价: 35.00 元(膜)

导 言

◎ 王行娟

中国大陆的心理咨询热线起步较晚,仅有十几年的历史。第一条心理咨询热线开通于1987年8月1日,是由天津精神科医生陈仲舜开设的,名为“心理救援电话”。此后在中国的大中城市涌现了许多心理热线,呈蓬勃发展之势。现在中国有多少条心理热线,无人知晓,据《中国发展简报》1998年11月刊(第1期第3号刊)估算,目前约有2000多条。

中国的心理热线正处在初创的阶段,无论是咨询理论,还是咨询的管理,都处在自发的无序的状态。现有的心理热线从形式到创办动机都很不一样:

有的是社会上的专家学者为了了解社会,利用每周的假日开通几个小时的个人热线;

有的是曾经遭遇过困难得到社会的帮助摆脱了困境希望回报社会而在自己家中开通的爱心热线;

有由政府或主管部门出于教育的需要而创办的专为某一个群体服务的热线;

有从事心理学教学的人员为教学实践开设的热线;

有社会热心人士为某些脆弱群体开设的热线;

有广播电台主持人在电台定时开设的解忧热线;

还有电信局开办的收费心理咨询热线。

要使中国的心理热线健康地发展,目前最需要解决的是什么问题呢?

我个人认为,首先需要解决的是对心理热线的认识问题,也就是心理热线的定位问题。对心理热线给予恰当的定位,它的重要意义在于,不会因其不够专业化、规范化而贬抑它,也不会因为它被冠以心理咨询的前提而过高要求它,而是看到它对人们发展身心健康的重要性,而大力地扶持它,运用它。

在改革开放的历史新时期,社会需要心理服务,这已经是大多数人的共识。随着中国社会结构的转型和经济制度的变革,它在社会中以至个人生活中所造成的震荡是巨大而激烈的,人们的心理矛盾与冲突,以新的内容和形式而且是在更广阔的范围突现出来。它有来自心理上的、生理上的、社会性的,甚至是哲学上的,它触及到人们工作、生活、观念的方方面面。它包括职业上的、人际关系的、性别角色的、婚姻家庭的,以及人生目的等理念方面的问题。这些前所未有的而且往往是交织在一起的种种问题,像泰山压顶一样向那些心理准备不足或者心理承受能力较差的人们压了过来,使他们措手不及,喘不过气来。如果他们的心理冲突不能得到及时的缓解,认知不能得到提高,就会罹患心理疾病,以至引发各种身心疾病,会影响到他们的身心健康以及他们在社会中的发展。最近,心理学界已经注意到我国精神疾病的发病率逐年在飙升,我国已经成为精神病患大国的事实。

问题的焦点在于怎样开展心理服务的问题。

我们知道,由于人们所处的环境不同,感受到社会的压力会有所不同,而且人们的心理素质很不一样,每个人对待变革的态度和心理承受能力也会很不相同,因此,人们在心理方面所反映的问题,会有轻重的不同。他们所需要的心理服务也会有所不同。在国外,例如在美国,心理服务是分为不同的层次的,有初级、次级和第三级预防。^①初级预防的界定是,采取步骤去预防心理疾病的发生,在他们未经验到任何问题以前提供。次级预防是指早期确认并对有问题者作处理,尤其对于有偏差的早期症状者,以减少其严

重性和持久性。危机调适咨询是典型的例子,压力管理、生涯咨询也包括在内。三级预防是对于有严重问题者,恢复其心理功能,将其复发减到最小,并帮助恢复健康使其重新适应环境。不同的层次服务于不同需要的人群。一些重症的精神疾病患者需要三级预防的服务,必须由精神病医院的精神科医生进行治疗。程度轻一些的,可以通过心理咨询的方式来解决,由临床心理医生给予服务,属于二级预防。当然心理治疗和心理咨询有时是会交叉的,对于一些精神疾病既可以采取心理治疗又可以采用心理咨询的办法。但总的说来,这些人所需要的心理服务属于不同的层次。一级预防也可以称作发展性的辅导,它主要提供心理健康取向的服务,对存在一定情绪困扰的人员给予帮助,促进其心理的发展。80年代以后,在世界很多国家,心理咨询出现了新的发展趋势,这就是更加强调为人的成长与发展服务,属于一级预防的咨询服务更加扩展起来。

我国著名心理学家钱铭怡把心理热线称作一级预防,^②这个定位是准确的。心理热线是心理咨询的一种形式,它是心理学普及运用活动在社会需求推动下的一种延伸、补充和扩展,是心理学科的宣传和社会服务的产物。^③它以方便、快捷、保密等特点为社会各界人士服务,给予了他们宣泄倾诉心中烦恼,并寻找到理解和情感支持的机会。在热线咨询员的引导下,挖掘自己内在的和外在的资源,增强了面对压力和困难的信心和勇气,使心理矛盾及时得到化解。

社会需要这样一种普及的大众化的心理咨询服务。据香港卫生署一位从事咨询和热线工作的博士所作的一项社会调查,^④人们对心理服务的需求像一个金字塔,45%的人只是情绪需要,他们仅需要有人理解他,接受他,能够听他说话,他的被压抑的情绪就可以得到缓解。有30%的人需要知识、信息,他们需要有人帮助他们理清思路、对问题的分析和一般性的意见和建议。只有21%

的人需要专业心理咨询大夫的咨询,他们具有人格方面的问题、神经症类型的问题,比如抑郁症、强迫症、疑病症等。这种情况是普通的情绪疏导所解决不了的。还有4%是真正需要心理治疗或矫治的人。这就是说,心理热线和一般的心理咨询机构可以解决人们需求的70%~80%。在中国内地,有两个可以参考的数字。一个是妇女热线的数字。妇女热线每年要接6000至7000个电话,从1992年9月开通以来,已接了4万多个咨询电话,这些电话涉及妇女不同生命周期所遇到的种种心理矛盾,其中属于心理障碍的只占全部电话的6%~7%左右。以1998年为例,其中心理障碍的咨询70%左右仍属一般心理问题,属于精神疾病需要转介的只有15%,自杀倾向的近1%,^⑤绝大多数经过电话咨询后心理状态有所改善。另外一个数字是深圳市人民医院心理咨询室开通的心理咨询电话,自1991年开通至1993年两年中,属于心理问题的咨询电话占46.6%,其中咨询心理变态的占28.4%,其他仍是婚姻、家庭、恋爱问题和工作、学习、人际关系等问题。^⑥大多数求助者,只需要一级的心理预防服务,倾听、劝慰、诱导、分析,以开发潜能,完善个性,助人自立,它更多属于教育范畴而不是医学范畴。

有许多国家,心理咨询与心理治疗服务很发达的同时,热线咨询服务也很广泛。在美国,在每个地区的电话号码簿前都有厚厚一摞黄色页码,上面刊登的是各种专题的免费咨询电话号码,包括危机干预热线、法律服务热线、反家庭暴力热线,等等,以满足社会人士的各种心理需求。英国有近200家电话咨询组织,德国有80个电话救援中心,亚洲及大洋洲地区有200多个热线电话咨询机构,遍及12个国家的125个城市。^⑦

因此,明确心理热线服务的范围与对象,给予它正确的定位,有助于促进心理热线的健康发展。

我认为,心理热线的发展需要解决的第二个问题是,对热线咨询队伍的认识问题。目前,国内开通的心理热线绝大部分由志愿

人员进行服务,有心理学专业背景的人员极少。怎样对待和要求这样一支咨询队伍,也是涉及到热线的存在与发展的关键问题。

从目前的情况看,从事心理服务的人员有三个层次。^⑧第一个层次是非专业性的人员,包括朋友、同事、教师、未经过心理专业正规训练的行政人员。第二个层次是准专业人员,他们主要是做人的工作的,在人际关系技巧上受过一些训练,或者受过心理咨询理论与技巧基础的训练。第三个层次是专业的助人者,这是一些经过严格训练,在助人健康成长方面能提供专业服务的人员,这些人员中包括心理咨询专家、心理学家、精神病学家、社会工作者、婚姻家庭治疗专家,等等。

心理热线作为一级预防的心理服务形式,咨询员的构成应该属于准专业人员,也就是经过一定的心理咨询知识训练的人员。热线咨询员如果只有非专业的水平,难以达到助人的目的,但是要求他们都具有专业的水平,又是难以达到的。无论在国外或国内,绝大多数的心理热线运用的都是志愿人员。在香港和加拿大,在心理热线上服务的志愿人员都不称咨询员,而仅称作义工。一些比较正规的心理热线在使用志愿人员的情况下,还聘任有心理学背景专业人员担任督导员,对志愿者进行心理咨询理论与技巧的培训,对他们进行咨询指导,这已经是最好的一种情况了。

心理热线不能全部运用心理咨询的专业人员,有人尽其才,不同层次的心理从业人员服务于不同需要人群的问题,也有心理专业人员极其短缺的问题。在许多国家,心理咨询的专业人员仍然是少数。在我们国家心理专业人员的缺乏相对就更严重了。国外有的专家曾估计过,12 亿人口的中国至少需要二三百萬心理医生。而现实的情况是,在全国从业的心理医生不足 2000 人,而且其中还有相当部分缺乏严格的专业训练。因此,有人预言 21 世纪最热门的职业中,就有心理医生这个行业。

把心理热线的咨询人员定位为准心理专业水平,是否意味着

降低了对咨询员的要求？我认为不是，恰恰相反，它对现有的心理热线的咨询员来说却是提出了更高的要求。因为，他们本来就属于非专业人员，是抱着一颗助人的爱心走进这个队伍的。他们要成为一个合格的咨询员，达到准专业的水平，必须不断地接受培训和教育，学习心理咨询的理论与技巧。特别是，要成为一个成功的助人者，不仅是要学习咨询的知识与技巧，还要具有优秀的人格品质和健康的心理，正像香港中文大学林孟平教授所说的“成功有效的治疗，其关键仍在于心理辅导员本人的素质与修养”。^⑨这些更要求咨询员在服务的过程中助人自助，促进自身的成长。

前两年曾经发生过一些电台心理热线主持人自杀的问题，有的人因此怀疑非心理专业人员咨询的成效问题。一些心理热线主持人的自杀，原因是很复杂的。有的人本身就患有抑郁症，人格和心理都不健康，他们主持心理热线，本想得到排解的渠道，没想到却接纳了更多的抑郁和烦恼，终于走上了绝路。还有的人连起码的心理咨询理论都没有接触过，连准专业人员都不是，以为凭着一颗爱心就能助人，结果不懂得自我保护，造成心理的衰竭。这种现象的发生，更加说明了在目前心理热线的创始阶段，多么需要社会和心理专家学者的支持和帮助，给予他们更多的关爱和辅导，促进志愿者的成长，以避免不必要的牺牲，而不是由此否定志愿人员的作用和意义。

从上面这些论述中，我们可以得出两个结论，一个是社会需要心理热线的服务；二是心理热线的咨询人员的素质和咨询水平需要不断提高。承认这个现实，面对这个现实，并不是安于这个现实，满足于这种现状，而是为了认清心理热线所肩负的责任，看到心理热线的不足之处，努力改善这种现状，以提高心理热线的咨询水平，更好地服务于社会。

由民办妇女组织红枫妇女心理咨询服务中心创办的妇女热线，自1992年9月开通以来，本着为妇女服务的宗旨，在不断扩大

服务范围的同时,始终关注着热线志愿人员咨询素质的提高。中心通过多种途径培训志愿人员,给予他们尽量多的学习与提高咨询理论与技巧的机会。中心还鼓励所有志愿人员与热线一起成长,提倡大家来总结经验,进行热线咨询理论的探索,研究妇女热线咨询的特点等问题。我们还重视与国内和国外热线的交流,相互启发,资源分享。为了更好地学习与交流,我们在1998年召开了国内热线咨询理论研讨会,在1999年4月,又与北京医科大学心理咨询培训与治疗中心联合召开了“'99北京热线心理咨询国际研讨会”,在国际范围内进行交流。

这是我国首次就心理热线专题举行国际会议。到会代表75人,68位国内代表来自14个省市自治区和香港特别行政区,7位国外代表来自澳大利亚、美国、英国、加拿大和克罗地亚。研讨会收到论文48篇,召开了6次专题会议和两个圆桌会议,与会代表就热线心理咨询理论、热线咨询员的培训、热线咨询的技巧以及热线咨询与心理卫生的关系等问题,进行了广泛而热烈的讨论。特别值得骄傲的是,妇女热线咨询员积极而且深入地参与了这次交流,在会议收到的48篇论文中,由妇女热线咨询员撰写和在会上宣读的就有30篇。

我们珍惜这次国际交流的成果。在这些论文中,可能有经验还不够成熟,理论还比较肤浅的问题,但它毕竟反映了我们对心理热线所作过的探索,代表了我们今日所达到的水平。因此,我们挑选了其中比较有价值的论文,结集出版。为了在这个集子中更多地反映出我们对热线咨询所作过的思考,我们又补写了两篇论文:《妇女热线与妇女心理健康》、《妇女热线与志愿精神》放到这个集子里。这是一次国际会议,为了便于交流,有的论文翻译成英文,国外朋友的一些论文也译成中文。这次出版,仍将已译成英文的部分论文收在集子内,以期与国外的同行作进一步的交流。

红枫妇女中心能够召开这次国际会议,并将论文结集出版,首

先要感谢福特基金会给予经济上的支持。没有福特基金会项目官员高芙曼女士(Joan Koufman)的支持,这些工作都是不可能进行的。我还要感谢为这个集子的出版付出过心血的热线的咨询员和热线的朋友。作为这部论文集的副主编,热线督导王凤仙一遍一遍地审阅稿件;办公室主任魏安宁和工作人员杨旭英、袁英华花了大量时间排校稿件;中心助理郭丽娜女士和秦守壬先生帮助翻译和校译了部分论文。我们的五位美国朋友也为集子的出版贡献了力量。李海雯(Haven Ley)女士帮助第一遍校对修改工作;欧凯丽(Kari Olson)女士在百忙中为我们翻译了两篇稿件和第二次校对了部分译文,尹丽霞(Elizabeth Scott)和孔曼娜(Mananna Quenemoen)女士对部分译文进行了校阅,柯湘竹(Jenna Karlin)女士对全书的英文稿件进行了最后的校阅。我在这里一并表示感谢。正是他们的帮助使这些研究成果得以奉献在广大读者的面前。

心理热线是一个发展的事业,我们的认识水平也正处在发展的过程中,我们期待得到专家学者和社会各界朋友的批评和指正。

注:

- ①黄月霞:《咨商导论》,五南图书出版有限公司,1995年台湾版。
- ②钱铭怡:《热线工作研讨会上的讲话》,《中国青年报》1996年11月29日。
- ③孙元明:《国内心理咨询电话发展思考》,《大众心理学》1992年第三期。
- ④转引自:《社会需要心理服务》,《中国青年报》1996年11月29日。
- ⑤1998年妇女热线统计分析年报。
- ⑥倪家鹤:《深圳市电话心理咨询二年分析》,《中国临床心理学杂志》1993年第一期。
- ⑦季建林等:《热线电话咨询对自杀企图者的危机干预》,《中国临床心理学》1994年第三期。
- ⑧于鲁文:《美国心理咨询的发展及职业化历程》,《心理学动态》1997年第一期。
- ⑨林孟平:《中国的心理辅导与治疗迈向专业化之路》,《教育研究与实验》1999年第三期。

目 录

导 言	王行娟(1)
-----------	--------

热线咨询理论

王行娟 从妇女热线看中国热线咨询的本土化问题.....	(1)
赵革和 周美珍 从唯尔福妇女儿童心理热线看热线与 社会服务	(18)
(澳) Anne Lenehan Jones 悉尼生命热线 36 年	(25)
王行娟 妇女热线的管理原则	(32)
王凤仙 妇女热线与志愿精神	(42)
(印度) Sunita Kujur 帮助热线——生育及性健康 咨询	(51)
李洪涛 热线服务中的社会工作理念	(61)
王行娟 妇女热线与妇女心理健康	(64)
(澳) Elizabeth Crichton Halcyon Evans 妈妈热线的 经验	(71)
高一虹 巴赫金的“对话”与心理咨询	(77)
王凤仙 电话心理咨询评估初探	(86)
荣维毅 妇女热线咨询中的性别视角	(92)
丁 娟 妇女热线咨询领域中的性别平等意识	(103)

姚立新	西泠学生青春热线——了解当代中学生的窗口	(111)
肖洁光	张美莲 社会心理咨询热线良性运作机制的探讨	(125)
郑安云	热线咨询的健康教育功能	(130)
赵秀娟	学校心理咨询中面询与热线咨询的比较	(136)
王凯戎	试论妇女热线法律咨询服务的社会救助功能	(143)
王行娟	魏安宁 老年妇女热线反映的代际关系问题	(149)
乐平	探索热线咨询和社会工作的结合点	(156)
丁宁	社会救助的性别特征	(161)

咨询员的培训

(香港)唐惠美	热线辅导义工的培训和发展的	(170)
方新	妇女热线志愿人员的选拔与培训的	(178)
龙迪	志愿者机构热线咨询员培训模式初探	(187)

咨询员的心理保健

(香港)杨罗观翠	刘雪霞 单亲热线辅导义工的自我认识与成长	(192)
李宗远	蔡丹 关于咨询员自我认识的思考	(203)
杨眉	正视“救星原型”，树立健康的助人观	(213)
陆小娅	心理辅导工作中的枯竭问题	(219)
翟雁	我是谁——谈热线咨询员的自我认知	(222)

咨询技巧

- 李 艳 李江英 电话咨询中的个体化问题 (232)
- 李林英 热线咨询员的重要条件——共情能力与
技术 (237)
- 包天奎 热线咨询起始阶段的咨询经验 (245)
- 荣维毅 女性性问题咨询的社会性别分析 (248)
- 徐岫茹 王文雄 希望热线心理咨询的技巧探讨 (262)
- 鲁克成 热线咨询的声音品质研究 (269)

热线咨询与心理卫生

- (香港)黄富强 谢碧丹 预防精神疾病:香港电话
咨询热线服务之经验及展望 (273)
- 杨文英 屈 英 神经症者生活质量与社会支持的
对比研究 (291)
- 王 玲 婚外恋对妇女心理健康的影响 (299)
- 刘华清 张培琰等 同性恋者的心理特征及形成的
影响因素 (303)
- (克罗地亚)Dubravka Miljkovic 如何建立自尊 (309)
- 辛雅丽 心理健康、心理防御与心理咨询 (315)

CONTENTS

Foreword	Xingjuan wang	(320)
 Theories of hotline counseling		
Xingjuan Wang	Management Principles of the Women's Hotline	(332)
Anne Lenehan Jones	(Australia) Sydney Lifeline 36 years on	(344)
Halcyon Evans & Elizabeth Crichton	(Australia) Dial - A - Mum	(356)
Fengxian Wang	Women's Hotlines and Voluntary Spirit	(366)
Sunita Kujur	(India) Helpline Counseling on Reproductive and Sexual Health Issues	(377)
Xingjuan Wang	Observations on Localization of Hotline Counseling in China from the Women's Hotline	(394)
Juan Ding	The Consciousness of Gender Equality in Women's Hotline Counseling	(403)
Weiye Rong	The Gender Angle of View in Women's Hotline Counseling	(411)

Fengxian Wang	Exploring Evaluation of Hotline Counseling	(415)
Pinghe Zhao & Meizhen Zhou	Hotlines and Their Social Service as Seen from the Welfare Hotline	(426)
Lixin Yao	Xilin Hotline for Adolescent Students: A Window to Comprehend Middle School Students	(431)
Ping Le	Probing into the Integration – point of Hotline Counseling Service and Social Work	(434)
Hongtao Li	Ideas about Social Work in Hotline Service	(442)
Xingjuan Wang & Anning Wei	Problems of Generation Relations Reflected Through Ageing Women's Hotline	(446)
Xingjuan Wang	Women's Hotlines and Women's Psychological Health	(460)
Virgina Cornue (U.S.A.)	Relating Women's Space Publicly in America	(471)

Training for Counsellors

Xin Fang	Recruiting and Training Chinese Women's Hotline Vol- unteers	(474)
Di Long	Searching for a Model to Train Hotline Volunteers	(484)

Psychological Health Care for Counsellors

Zongyuan Li & Dan Cai	Some Ideas about Counsellors' Self – Cognition	(489)
Mei Yang	Facing the “Emancipator Archetype” Establishing Healthy Attitudes of Help	(493)
Xiaoya Lu	Burnout in Psychological Counseling	(500)
Dubravka Miljkovic	(Croatia) Ways to Build and Improve Self – Esteem	(503)

Counseling Skills

Yan Li & Jiangying Li	Individualized Hotline Therapy	(514)
Weiye Rong	Gender Analysis of the Female Sexual Problems in Hotline Counseling	(521)

Hotline Counseling and Psychological Health

Wong Fu Keung & Tse Pik Dan	(Hong Kong) Prevention in Mental Health: Towards Expanding the Scope of Services of the Mental Health Telephone Counseling Service in Hong Kong	(527)
Wenying Yang & Ying Qu	A Comparison Study of Life Quality and Social Support for People with Neurotic Disorders	(554)

Appendix