

心理咨询与治疗系列



心理热线 实用手册

贾晓明 主编 安 芹 副主编

心理咨询与治疗系列

*XINLI REXIAN
SHIYONG SHOUC*

心理热线实用手册

贾晓明 主 编
安 芹 副主编

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

心理热线实用手册 / 贾晓明主编, 安芹副主编. —
北京: 中国轻工业出版社, 2006.6
(心理咨询与治疗系列)
ISBN 7-5019-5365-1

I . 心... II . ①贾... ②安... III . 心理卫生—咨询
服务—手册 IV . R395.6-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第034810号

总 策 划: 石 铁
策划编辑: 李 峰
责任编辑: 张乃束 李 峰 责任终审: 杜文勇 封面设计: 黄金支点
版式设计: 时春雨 责任校对: 万 众 责任监印: 刘志颖

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)
印 刷: 北京天竺颖华印刷厂
经 销: 各地新华书店
版 次: 2006年6月第1版第1次印刷
开 本: 660 × 980 1/16 印张: 22.00
字 数: 300千字
书 号: ISBN 7-5019-5365-1/B · 096 定价: 35.00元
咨询电话: 010-65595090 65262933
读者服务部邮购热线电话: 010-65241695 85111729 传真: 85111730
发行电话: 010-65128898 传真: 85113293
网 址: <http://www.chlip.com.cn>
E-mail: club@chlip.com.cn
如发现图书残缺请直接与我社读者服务部 (邮购) 联系调换
60192J6X101ZBW

序

当大众对心理健康越来越重视,当科技发展使电话通信系统越快越便利时,人们通过热线寻求心理帮助的也越来越多的。各种心理热线因之层出不穷。不管是对日常生活中心理困扰的解答,还是像非典这种特殊时期的心理援助,心理热线都发挥着独特的作用。作为一种心理社会服务方式在全国也逐渐发展起来。

作为主编,本人曾以志愿者的身份从事了10年的热线咨询,同时担任热线的督导,为国内许多条热线做了大量的培训工作。本人也在国外留学期间和出国访问时走访了加拿大、美国、澳大利亚、日本、中国香港等国家和地区的许多条心理热线。一直有个心愿:把许多感受、体会特别是一些思考整理出来与大家分享,也由此期望能促进心理热线在国内的正规及良好的发展。

心理热线在国外已有了很多年的发展历史,热线分得也很细,以加拿大为例,有专门做危机干预的非常有名的生命热线(lifeline),也有单亲热线、反男性暴力热线等等。热线从机构管理到咨询员选拔、培训、督导,热线本身的人文关怀等等都做得非常规范。

而我国热线发展的时间还很短暂,从1987年第一条心理热线建立到本书出版时不到二十年时间,与其他国家、地区相比,不管是在数量、质量上都有不小的距离。由于中国人口众多,对心理热线服务的社会需求量很大。最重要的是如何建立和提供良好的心理热线服务便成为当务之急。

对于心理热线本身的认识和理解,目前国内存在着一些看法及讨论,主要有:

- ◆ 心理热线是心理咨询专业热线还是社会服务热线。
- ◆ 心理热线是心理专业人员做的工作,还是志愿者即非专业人员从事的工作。
- ◆ 心理热线是营利还是非营利的。

II / 心理热线实用手册

- ◆ 心理热线是只要有热情、有想法就可以办,还是在开辟热线服务时要经过一套规范的申请程序,对举办人进行一定的资质审查,对热线日常工作要有定期的评估和审查等,也就是有一定的规范管理。
- ◆ 心理热线的发展应该是靠政府的资助还是靠一些基金会资助或社会赞助。

这些问题在国内是存在的,但是并没有太多深入地去讨论,热线多是在自我建立、自我发展、自我消失的状态中。

有鉴于此,本书着力于大力发展规范心理热线的实际情况,拟就这样一册《心理热线实用手册》。关于热线的性质本书将进行较详尽的阐述。

首先强调心理热线的性质是社会公益,它不以营利为目的,否则就违背了心理热线服务的初衷,即为大众提供简捷便利的心理社会服务。同时也是热线本身服务特点所决定。热线电话咨询与面询的心理咨询收费不同。面询需要收费,是建立在明确的权利与义务上。面询有咨询契约,而且收费是咨询员、治疗师付出劳动的价值体现,但同时要接受咨询治疗质量的评估。来访者如果对咨询不满意,认为所付费用没有得到咨询效果的回报,甚至可以起诉心理咨询员、心理治疗师。但是由于电话咨询是没有咨询契约,来话者也无法监督咨询的质量,只能是觉得咨询效果不好下次不再打这个热线而已。

其二,热线应该属于心理社会服务的范畴,它既不是简单的心理咨询,也不是只要有爱心就可以做的社会服务。心理热线服务具有一定的专业性,专业性体现在咨询过程中,要遵循心理咨询的理论与方法,而不是按咨询员自我的想法和方式随意工作。同时热线作为社会服务系统的一部分,它的助人方式还强调与多种社会服务机构的合作,这就是社会工作的特点。心理热线的服务具有一定的局限性,更多是在谈话之后为来话者介绍其他具体的服务机构,比如有较严重心理障碍的要介绍去看心理医生做心理治疗,涉及法律问题去法律事务所咨询等等。心理热线有一个重要的功能就是提供社会支持,帮助来话者利用社会资源。

其三,从事心理热线工作的人员主要以志愿者为主。只要有爱心,不管其学历如何,从事什么工作,经过自愿申请、面试和培训等程序,除了年龄最好在18岁以上之外(年龄太小会对热线给咨询员带来的许多压力,以及要承担一定的责任难以承受),都可以成为热线的志愿者进行工作

国内目前以高学历和在职人员从事心理热线工作者较多,在国外热线志愿者有很多是家庭主妇、餐馆的服务员、一般的工薪人员等,反而克服了也许由于有特别高的学历或过强的专业身份在与来话者的谈话中的高高在上或者过于指导性的态度,反而更加平和、平等。

其四,热线一定要有规范的管理,从初始建设到日常运行都应该有一套规范的管理制度。特别是对热线志愿者要尊重他们的志愿精神,要在对志愿者的管理过程中体现人文关怀。另外热线的发展既要寻求社会赞助,同时也需要得到政府在经济等各方面的支持。国外热线的发展是由最初社会资助逐渐到政府给予固定的投入。

本书是国内首部适用于各种心理热线使用的专业书籍,具有以下几个特点:

(1)对心理热线作了更规范的界定。尤其是热线的性质,上面已提到许多。这对咨询员如何理解热线咨询工作,对大众如何利用热线求助是一个很好的指引。

(2)首次对国内热线的机构管理进行系统的论述。本书强调有效的管理是热线健康及良性运行的重要保障。

(3)强调咨询的理念。本书在每一个群体咨询问题的解答要点之前特别探讨了咨询的理念。这些理念探讨的目的是可以帮助咨询员对来话者有更好的理解。比如以往传统观念认为单亲家庭一定是问题家庭,孩子和单亲父母一定有问题。但是我们认为比较恰当的理念是单亲家庭也可以是幸福家庭,也可以过健康快乐的生活。这样咨询员可以从更积极的角度去看单亲家庭,去发现单亲家庭中更积极的东西与来话者探讨。

这些理念并不是用来教育来话者,而是帮助咨询员扩展看问题的角度和咨询的思路。许多来话者的求助问题是比较敏感的,如同性恋问题的困扰、婚外恋的困扰等,对于同性恋、婚外恋问题一直存有一些传统的观点与看法,更有许多道德上的评判。但是从心理的更深层角度看会有更多角度的理解。这对理解来话者、帮助来话者是非常必要的。

(4)给出每个咨询问题的解答步骤与思路,为咨询员的具体咨询工作提供具体的可操作性的指导。虽然每个来话者所求助的问题会有一定差异性,但是针对热线主要是志愿者即非心理咨询专业人员提供的服务,比较详细的解答能很好帮助咨询员更有条理、以适当的思路为求助者提供帮助。

(5) 较全面涵盖对不同群体的常见热线咨询问题的解答。目前国内有许多种针对不同群体的热线服务,比如中小學生热线,青春期热线、老年热线等。本书对不同年龄段群体的常见咨询问题都给予了一定的咨询要点。不同的热线都可以从本书得到相关的咨询内容与方法。需指出的是,本书并没有对所有年龄段人群遇到的常见心理困扰都给予讨论,一是本书很难面面俱到,最重要的是本书解答的问题主要依据热线电话的常见问题。也就是说,现实中的常见问题并不一定打热线,反而一些不是普遍的问题会来求助,比如想自杀。

(6) 本书对一些热线咨询中的难点、敏感问题也作了较深入的探讨。比如乱伦问题、性骚扰问题等。由于热线的隐匿性,使一些来话者更愿意用电话的方式来寻求帮助,解决他们的困扰。所以对这些难点及敏感问题的深刻认识是非常重要的。

写作本书令人特别开心的是写作人员的合作。安芹博士在北京大学念书时就从事了许多热线工作,积累了不少这方面的经验。她也参与了北京理工大学心理和社会工作专业建立的“大学生热线”的众多管理工作,还担任了北京理工大学社会工作专业开设的热线实习课程的教学任务,也对热线有着诸多思考。在本书的撰写工作中,除了撰写一部分内容之外,她也承担了部分统稿等相关事务性工作。

其他作者是本人近两年来所带的硕士研究生,有的刚刚毕业,有的还在读。虽然年纪很轻但是她们都有了许多心理热线工作经验,一直在北京的一些热线做志愿者,进行热线咨询。心理咨询专业的训练,又使她们有了许多对来话者所求助问题的较好认识与理解,以及解答问题上更加专业性的把握。相信以后她们在心理咨询及相关领域一定会有很好的发展。

本书各章的作者标在了每章内容的后面。本人对全书进行了统稿与修改。

本书适宜从事心理咨询、热线咨询的相关工作人员阅读,也可以作为热线培训的教材。对于学校的教师、家长、学生以及各大众群体都可以通过本书得到一些心理热线的相关知识。

本书写作过程中还有许多不尽如人意之处,只是因为时间限制而来不及再作更多修改。不过当本书与读者见面时,希望得到读者的诸多反馈,以期以后有更好的改进。

也把本书献给那些拨打热线电话的来话者,因为从来话者那里我们学到更多。

贾晓明
北京理工大学
2006.3

目 录

第一编 心理热线的基本理论 /1

第一章 心理热线的概述	3
一、心理热线的基本概念	3
二、心理热线的定位与目标	6
三、心理热线的功能	9
四、心理热线的特点与限制	9
五、心理热线的原则	11
第二章 心理热线的机构管理	13
一、心理热线的组织结构	14
二、心理热线机构的制度建设	16
三、心理热线咨询员的管理	22
四、心理热线机构的宣传与文化建设	30
第三章 心理热线咨询的基本方法	35
一、心理热线咨询的基本程序	35
二、建立咨询关系的技巧	43
三、心理热线咨询的基本技术	50
四、热线咨询需要特别注意的问题	57
第四章 心理咨询理论及在热线中的应用	65
一、精神分析	65
二、以人为中心疗法	75
三、以人为中心疗法在热线中的应用	79
四、行为主义治疗理论	83
五、合理情绪疗法	88
六、森田疗法	92
七、家庭治疗	97

第二编 心理热线常见问题及解答要点 /111

第五章 中小学生常见咨询问题及解答要点	113
一、中小学生常见问题的咨询理念和需注意的问题	114
二、常见咨询的问题及咨询要点	117
第六章 大学生及青年咨询的主要问题及解答要点	155
一、大学生及青年群体热线咨询的基本理念	156
二、大学生及青年群体热线咨询的主要问题和咨询要点	160
第七章 中年人咨询中的常见问题及解答要点	195
一、中年人常见问题的咨询理念	196
二、常见咨询问题及咨询要点	205
第八章 老年人常见咨询问题及咨询要点	271
一、老年人群体的咨询理念	272
二、老年人群体咨询需注意的问题	278
三、老年人群体常见咨询问题及咨询要点	279
第九章 热线特殊问题的咨询技巧	295
一、遭受性伤害	295
二、同性恋	304
三、心理障碍与精神疾病	312
四、危机干预	322
五、热线咨询中容易出现的问题	329
参考文献	335

第一编

心理热线的基本理论

第一章

心理热线的概述

从1987年8月天津第一条“心理救援电话”开通，中国大陆的心理热线在社会需求的推动下逐渐发展起来。虽然仅有十几年的发展历史目前尚还处于发展阶段，但是在中国，心理热线已经呈现蓬勃发展之势。作为心理咨询服务的一种扩展和延伸，心理热线以方便、快捷、保密等特点为社会各界人士提供心理卫生服务，成为深受大众欢迎的服务形式。

什么是心理热线？是不是只要有良好的助人愿望、善于为人出谋划策就可以开设心理热线呢？心理热线是什么问题都可以解决吗？本章将澄清心理热线的基本概念，分析心理热线的定位与功能，阐释心理热线的基本原则。

一、心理热线的基本概念

心理热线是指以电话为中介，通过良好的咨询关系，运用基本的心理咨询方法和技术，帮助来话者澄清问题，挖掘和利用资源，以建设性的方式解决问题，有效满足其需要并促进其成长的过程。

在这个概念里特别强调三个方面：一个是以电话为沟通渠道，只通过电话提供服务；其二是运用心理学方法，关注心理问题，促进自我成长；其三是强调挖掘和利用资源。

1. 心理热线是心理咨询的一种补充形式

心理热线作为心理咨询服务的扩展与延伸，在一定程度上具有心理咨

4 / 心理热线实用手册

询的某些最根本的特点。

首先,强调咨询关系。心理热线同样以良好的人际关系为基础,是通过人际关系而达到助人效果的服务过程。来话者只有在信任咨询员的情况下,才可能愿意诉说内心的烦恼,这是心理热线咨询的根本前提。

其次,重视心理学的理论与方法。心理热线咨询是一种专业性工作,其专业性体现在咨询工作中主要运用心理咨询的理论与方法,但与其他心理咨询工作不同的是,咨询员可以是志愿者,其专业背景可以没有学习过心理咨询,而是经过热线的系统培训后从事热线的咨询工作。

具体地讲,心理热线工作是专业性的,而咨询员可以是非专业的。他们的本职工作完全可以与心理咨询无关,但在咨询时要有心理咨询的态度和运用心理咨询的助人视角与方法。

特别要指出的是,热线不等同于朋友之间的聊天、街道主任的调解或者政工干部所做的思想工作。

第三,目标是助人自助。心理热线咨询开始于来话者的主动求助,整个通话过程始终以来话者为中心。心理热线不为来话者作决定,而是帮助他们澄清事实、分析问题,重新审视自己及其周围的资源,共同探索解决问题的有效途径。

但是,心理热线又不同于面对面的心理咨询,主要表现在以下几个方面:

- ◆ 设置的不同。心理热线具有方便、快捷和隐匿的特点。只要想寻求热线服务,既没有地域的限制,也不需要提前预约;求助者不必露面,如果不愿意也可以不暴露真实的身份,只要在热线服务时间拨通电话就可以获得服务。而面询的心理咨询有严格的设置,比如固定的咨询时间、固定的咨询地点、咨询前要预约等等。

在设置中还有一点非常的不同就是付费不同。面询每次咨询求助者要付一定的费用给咨询师。而心理热线作为一种公益服务,来话者只付电话费给邮电系统,而且是普通电话费不单独有额外费用,所以由此称热线是免费的、公益的心理服务(来话者也要付热线咨询机构费用的不在此讨论范围)。

- ◆ 解决心理困扰的范围不同。面询的心理咨询相对解决的问题范围要宽得多,除了一般心理困扰,也可以针对一定的心理障碍进行咨询帮助,解决问题也可以达到一定的深度。心理热线主要解

决的是一般的心理困扰,解决问题的程度也相对浅层,心理咨询问题相对有限。

- ◆ 心理咨询理论与方法的具体使用方式不同。比如行为疗法的放松训练,面询可以在咨询室由咨询员进行实际的放松练习。而在热线一般只能提供方法,告诉来话者具体做的步骤,但是来话者的放松练习具体是如何做的,以及达到的效果都是没有办法指导和评估的。
- ◆ 对咨询员的要求不同。从事面询的心理咨询员一定要受过系统的专业训练,具有严格的资质认定要求。在国外一定是要有咨询心理学、临床心理学的硕士、博士学位,如果开设私人门诊,一定要有博士学位同时通过国家的资格考试,才可以获得开诊的执照。而热线咨询员不管是什么专业背景,从事什么工作,都可以经过一定的训练从事热线咨询工作。

2. 心理热线是社会工作的一种助人方式

心理热线与社会工作一样,同样以助人为服务宗旨,只是形式相对特殊,限定在通过电话为求助者提供心理服务。

在心理热线服务中,咨询员应该具有社会工作的理念,有利于帮助来话者扩展思维,获得知识和能力,学会识别和利用支持性的社会资源,增强来话者应对问题的能力(李洪涛,1999)。

(1) 系统的视角

社会工作强调通过系统来理解一个人。无论在家庭内部还是在社会关系当中,每个人都处于不同的系统,个人与系统始终是相互依存、相互影响、相互制约的,而且在不同的系统内部遵循不同的动力原则。

来话者的心理困扰通常发生在与他人的互动过程,其问题的发生、维持与改善或多或少与周围人有关。例如,对于大学生而言,家庭是一个系统,宿舍又是一个系统。如果把宿舍看作自己的家,按照与家人互动的方式与同学相处,既可能出现“我对大家一直很好,可我生病时没有人照顾我,他们为什么这样冷漠”,也可能出现“我喜欢按时就寝,晚睡的同学为什么不轻一些,吵得我天天失眠”,因为每一位同学对家的理解是不同的,对宿舍同学关系的期望是不同的。

在心理热线咨询中,咨询员引导来话者以系统的眼光来分析问题,认

识到自己是网络系统的结点,既受他人扰动,同时也对他人造成影响,有助于来话者重新思考自己的问题,客观地看待现实。

(2) 重视社会支持

尽管我们都生活在一定的社会网络中,但并不是每个人都知觉自己的网络是可以提供支持的系统,并不是每个人都有能力以恰当的方式利用社会支持系统。有研究表明,人们知觉和利用社会支持系统的能力,直接影响生活中的应对过程。那些不善于利用社会支持的个体,更容易陷入困扰。

在心理热线咨询中,咨询员应该具有社会支持系统的理念,指导来话者发展个人的社会支持网络,学会客观地知觉并利用社会支持系统,特别是发展合理利用专业化社会服务机构的意识。

确切地讲,心理热线是社会工作网络的一个重要部分,既是一种重要的助人方式,又是社会服务网络里的一个重要环节。在利用社会资源寻求社会支持这一点上,热线就像中转站,为来话者牵线搭桥,帮助来话者有效地通过鉴定其他机构以获得问题的解决。比如,家庭暴力问题解决要通过司法部门,下岗失业通过民政部门,严重的心理困扰要寻求医生的帮助等。

热线咨询与其他社会工作者工作的方式不同点在于,社会工作者有时会直接陪伴求助者去寻求社会资源。通过物质援助以及改善环境等途径,帮助求助者解决一些实际困难。而热线电话咨询只是提供资源,更多是提供心理服务,为求助者提供倾诉内心烦恼的机会,给予精神抚慰与情感支持。

总之,心理热线是来话者通过电话作为寻求帮助的途径,获得倾诉和宣泄的机会,在咨询员的引导下澄清事实,促进自我认识,及时化解心理矛盾,增强克服困难的勇气和面对压力的信心,更好地应对生活。

二、心理热线的定位与目标

对心理热线给予恰当的定位是非常必要的,不仅关系到心理热线机构作为一种服务机构树立什么样的服务目标,而且直接影响大众对心理热线的期望和评价。

1. 心理热线的定位

对心理热线有明晰的、正确的定位,至少有三点好处:其一,大众明确在什么情况下拨打心理热线求助,而且确实可以获得所需要的帮助,避免不现实的期待;其二,热线机构最大限度地发挥服务职能,避免不合理的目标,以免反而对求助者造成伤害;其三,热线咨询员知道自己能够做什么,懂得在必要的情况下进行转介,避免不必要的焦虑。

心理学家钱铭怡将心理热线定位为一级预防,即为尚未经验任何问题的个体提供心理服务,防患于未然。一级预防主要涉及发展性问题或适应性问题,作好一级预防可以避免更为严重的问题出现,因此也称为预防性咨询。例如,大学一年级新生如何适应大学生活;家长对青春期的子女如何进行性教育;公司职员怎样与多疑的上司相处等。或许有人会问,这也是心理问题吗?答案是肯定的。其实,是不是构成心理问题并不重要,只要是对当事人造成心理困扰,甚至有的人在尚未遇到实际的问题而只想获得一些信息或者忠告,都可以寻求心理服务。

人们所需要的心理卫生服务并不总是那么复杂。据一项社会调查显示,公众对心理服务的需求像一座金字塔,如图 1.1 所示。45%的人需要的只是情绪支持,他们只是希望有人能够听他说话,理解他、接受他,被压抑的情绪就可以得到缓解;30%的人需要的只是知识和信息,他们希望有人能提供信息,帮助他们分析问题,提出一般性的意见或建议;21%的人有强迫症、疑病症等神经症或者人格方面的问题,需要专业心理咨询;4%的人真正需要心理治疗或心理矫治(转引王行娟,1999)。心理热线不仅可以为来话者提供倾诉的机会,疏导积郁的情绪,对来话者给予理解 and 情感支持,还能够提供知识与信息,在一定程度上满足来话者的需要。因此,大约70%~80%的心理卫生服务是可以通过

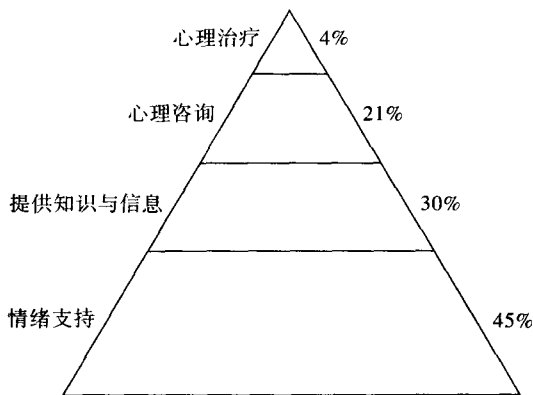


图 1.1 心理服务需求