

郑贻培 主编

心理热线咨询

上海科学技术出版社

■ 什么叫心理危机

■ 何谓热线电话

■ 如何搞好人际关系

■ 如何进行心理帮助

.052



心理热线咨询

郑瞻培 主编

编 著 者

(以姓氏笔划为序)

朱紫青 苏复 肖泽萍 季建林
杨继宗 郑瞻培 金德初 唐文忠
崔新佳 储展明
严和骏 审阅



A0055698

上海科学技术出版社

心理热线咨询

郑贻培 主编

上海科学技术出版社出版、发行

(上海瑞金二路 450 号)

新华书店上海发行所经销 祝桥新华印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 7.25 字数 157,000

1993 年 10 月第 1 版 1993 年 10 月第 1 次印刷

印数 1—5,000

ISBN 5323-3178-4/R·931

定价: 6.00 元

(沪)新登字 108 号

内 容 提 要

本书根据心理健康热线中所收集到的问题，选出一部分有代表性的问题，采用提问及回答的形式，用通俗的、生动的文字进行表达，以使“热线”收到举一反三的功效。

本书可供具有初中以上文化程度，并且关心心理健康的广大读者阅读，也可供心理健康宣传工作者参考。

写在前面

由上海市精神卫生中心和上海健康教育所联合举办的心理健康热线于1990年11月开通后,得到市府领导和社会各界的大力支持,电话铃声不绝,咨询员应接不暇,但求询人并不满足,理由是时间太短促,更何况还有众多的人怀着焦急的心情,但一时打不通电话。上海科学技术出版社了解此情后,非常同情,愿为出版本书创造条件,并在各方面积极支持,本书才得应运而生。我们收集了平日“热线”中求询人经常提出的问题,及社会上迫切要求了解的有关心理卫生知识,用通俗的语言、以问答形式进行表达。本书可以作为心理健康热线的补充材料,以更好地为社会各服务。

参加本书编写的有长期从事心理咨询的老专家,也有经常在杂志上与读者见面的作者,更有活跃在心理健康热线第一线的青年精神卫生工作者,其中大多是精神医学研究生。

由于心理卫生问题是多种多样的,薄薄的一本书难以包罗万象,有的问题也不一定回答到读者心里,欢迎批评指正,使再版时能把本书修改得更加完善。特别当你们遇到心理困惑时,不要忘记我们,只要您在晚上6:00~10:00拿起电话,拨号4383562,就会有一个热情的声音等待着您,为您排忧解难。

编者

于上海市精神卫生中心

1992年10月

目 录

一、一般问题咨询	1
1. 什么叫心理咨询?	1
2. 何谓热线电话?	4
3. 什么叫心理危机?	7
4. 如何提高自己的自信心?	10
5. 遇到失恋挫折时如何保持心理平衡?	13
6. 如何进行心理帮助?	15
7. 自卑感是怎样形成的?	18
8. 如何克服自卑感?	21
9. 自卑心理有何危害性?	24
10. 如何消除考试前紧张?	28
11. 为什么自杀?	30
12. 如何搞好人际关系?	33
13. 如何改进和提高自己的社交技巧能力?	36
14. 如何减轻或消除青年人的“空虚感”和“失落感”?	39
15. 哪些心理问题可造成青少年读书成绩下降?	42
16. 性格与疾病之间有联系吗?	44
17. 长期住院的慢性病人会发生哪些心理问题?	46
18. 失眠的烦恼	48
19. 多梦是怎么一回事?	50
20. 生活事件与心理健康有何关系?	52
21. 当您择偶犹豫不决时	54
22. 盲目恋爱风险多	56
23. 从性爱到性恨	60
24. 何谓性妒忌?	62

25. 恋爱中的移情	66
26. 性适应的最佳策略	68
27. 老年人有婚恋权利吗?	72
28. 怎样写好征婚启事?	74
29. 婚姻关系濒于破裂,可以用心理学方法来处理和改善吗?	78
30. 怎样从心理上解脱抑郁情绪?	79
31. 对独生子女的心理卫生需要注意什么?	81
二、心理疾病咨询	84
32. 什么叫青少年适应障碍?	84
33. 什么叫心身疾病或心理生理障碍?	86
34. 癌症病人会出现什么样的心理反应?	88
35. 精神病与精神疾病、精神障碍、心理障碍	90
36. 精神病人的婚姻	91
37. 精神病会遗传给下一代吗?	93
38. 何谓精神病性抑郁?	94
39. 什么叫隐匿型抑郁症?	97
40. 何谓老年人的抑郁?	98
41. 为什么他郁郁寡欢?	100
42. 抑郁的自我测定	103
43. 如何预防自杀?	107
44. 药物与心理治疗	109
45. 什么叫躁狂症?	112
46. 为什么会发生精神分裂症?	114
47. 为什么精神分裂症是一种严重的精神病?	116
48. 不要丧失早期诊断、早期治疗的时机	118
49. 是疑心? 还是妄想?	120
50. 怎样防止精神分裂症复发?	122
51. 住院日期长好,还是短好?	124
52. 什么叫多动症?	126
53. 儿童逃学是心理障碍吗?	128

54. 儿童学习困难怎么办?	129
55. 儿童口吃怎么办?	131
56. 小孩晚上睡觉不好怎么办?	133
57. 儿童会患精神分裂症吗?	135
58. 什么是婴儿孤独症?	136
59. 低能是如何评定的?	137
60. 如何对低能进行教育训练?	140
61. 少女厌食, 食后呕吐怎么办?	142
62. 什么是神经衰弱, 会不会发展成为“精神病”?	144
63. 焦虑症有哪些表现, 如何治疗?	146
64. 癔病是什么性质的疾病, 应该如何治疗和预防?	147
65. 何谓强迫症, 可有哪些表现?	149
66. 强迫症常用哪些治疗方法?	151
67. 疑病究竟是不是病? 该怎么办?	153
68. 何谓更年期综合征, 应该如何治疗?	155
69. 中、老年记忆力减退是正常现象吗? 该怎么办?	157
70. 怎样帮助患神经症的老人解除痛苦?	159
71. 老年人为什么容易产生抑郁情绪, 怎样帮助克服?	162
72. 如何测定老人是否痴呆?	165
73. 家有痴呆老人, 该如何照料?	167
74. 什么是性功能障碍?	170
75. 性功能障碍是如何形成的?	173
76. 性变态与流氓	175
77. 易性癖及变性手术	178

三、治疗和康复咨询..... 183

78. 怎样选用抗精神病药物?	183
79. 精神药物有哪些常见副反应?	185
80. 怎样正确使用抗胆碱药?	187
81. 治疗精神分裂症必须用药吗? 是否会有不良影响?	189
82. 电抽搐治疗安全吗? 是否会把人变傻?	191
83. 为什么要维持治疗?	193

84. 精神病人不肯服药怎么办?	196
85. 服精神病药为什么会引起肥胖?	198
86. 哪些情况需要住院治疗?	200
87. 精神病人出院后,休息多久为合适?	202
88. 精神病人出院后,应该注意些什么?	204
89. 怎样防止形成“住院综合征”?	206
90. 为什么家庭康复环境具有一定的重要性?	207
91. 劳动疗法有何意义?	210
92. 音乐治疗有何作用?	212
93. 行为治疗在精神康复中有何作用?	215
94. 哪些病人适合进日间康复机构治疗?	218

一、一般问题咨询

1. 什么叫心理咨询?

问：我是一名工科四年级的大学生。我将来的工作是和无生命的机器、图纸打交道，这和你们的工作性质完全不同。近闻你们及其他一些地方相继开展了心理咨询服务，可以帮助人们排除心情愁苦，维护心理健康。我想了解一下什么是心理咨询？心理咨询的范围及方式有哪些？怎样来寻求心理咨询呢？

答：心理咨询亦称咨询心理学，是心理学中的一个分支，涵义范围很广泛，而您所提及的“心理咨询”含义稍窄。其主要含义是指咨询员借助于耐心、真诚的交谈，与求询者建立融洽的咨询关系，通过劝说、建议、教育、指导、支持、提供信息等手段，帮助求询者解决心理困扰，促进其人格不断完善及潜能充分发挥的心理过程。

和其他咨询活动（如法律咨询、购物咨询、婚姻咨询）一样，心理咨询工作的普遍开展，是社会发展的一个重要标志。现今社会，信息量剧增，人际关系趋于复杂及淡化，传统观念及生活方式不断更替鼎新，生活节奏明显加快，人们在体会到物质生活繁荣的同时，也深深地感到了心灵的失落，精神紧张。就像肌体染病要看医生一样，人们在不断寻觅、探索，希望找到能医治心灵困苦良方。在这样一个历史背景下，心理咨询便开始走向繁荣了。

虽然心理咨询的蓬勃发展是近年来的事，但心理咨询思

想可追溯到久远的年代。我国古代医家很早就认识到情绪与身体健康是密切相关的,从而提出了喜、怒、忧、思、悲、恐、惊“七情”致病学说,并创造了“语之、告之、开之、导之”(《针灸易学》)早期的心理咨询思想。古希腊著名医生希波克拉底认为,人体内有四种体液,倘若这些体液的平衡失调,便会出现心理问题。据此,他提出了一系列有针对性的措施,以帮助人们解决心理困扰。光阴荏苒,物换星移,历史嬗变几千年,经过数代人的努力,人们对自己心理过程有了更深层的理解,投身于心理咨询的人数增加了,所提供的咨询服务也趋于多样化。

据新近文献报道,目前在美国有45%的心理学家从事着心理咨询服务,他们以精神分析学,抑或行为主义,抑或人本主义为理论基础来开展工作,满足求询者各种各样的咨询要求。在国内由于历史的原因,心理咨询工作起步较晚,但从近来发展的势头来看,则令人振奋。目前涉足于这一领域的有心理学、精神病学、医学、社会学等多方面的专业人员,在大家的共同努力下,咨询水平不断提高,咨询手段日臻完善。

作为一门发展的学科,心理咨询可以提供哪些方面的服务呢?概而言之有如下几方面:

(1) 社会心理咨询 包括人际关系紧张、适应不良、婚恋冲突、角色转换困难、自卑感、家庭矛盾等;

(2) 医学心理咨询 系指与疾病有关的心理问题咨询,包括各种心身疾病及神经、精神病、性心理障碍等;

(3) 发展问题咨询 指对不同年龄阶段的特殊问题进行咨询,包括青少年发展问题咨询、中年、老年心理问题咨询等;

(4) 特殊问题咨询 指对不同职业人群的心理咨询。

如何获得心理咨询呢?可供选择的途径有下列几种:

- (1) 门诊咨询：看特设心理咨询门诊；
- (2) 书信咨询：投书有关专家或服务机构寻求问答；
- (3) 电话心理咨询：拨打心理咨询电话，如上海的“心理健康热线”(4383562)，每晚 6:00~11:00 为全社会服务；
- (4) 专栏咨询：阅读有关心理卫生的科普文章，或信函有关新闻媒介，以求专题解答。

心理咨询要求求询者充分发挥主观能动性。倘若希望得到较为满意的咨询效果，在踏入咨询室前，要作下面一些心理准备。

首先，求询者要对存在的心理问题作自我分析。有些心理问题是和社会问题紧密相联的，社会问题是心理问题肇始的渊藪。要解决心理问题一定要先处理好社会问题，否则光靠咨询员帮助解决心理问题无异于扬汤止沸。至于社会问题借助于其他社会组织参加解决似乎效果更好。例如一位受婚姻冲突所困扰的女性，先在妇联或有关社会组织调解下使家庭矛盾缓解，再看心理咨询或许效果更为满意。

其次，要准备参与。美国一位著名的心理咨询师罗伯特·安东尼曾经指出，当代心理咨询与心理治疗的艺术是求询者在有经验的咨询员的指导下自己治疗自己，我们多数人都受传统治疗经验的影响，希望心理咨询像病人患了肺炎去看医生一样，不用动脑筋，打几针抗生素就好了。心理咨询和医疗服务的一个巨大分歧是咨询员不是医生，他的作用在于帮助求询者自己面对现实，采取恰当的方法来解决所存在的心理行为问题，从而促进求询者的心理发展。咨询员是不能越俎代庖的，否则当求询者再次碰到相同困难时，又会感到茫然无策。再次，要建立强烈的求询动机，准备克服困难。心理行为的形成及发展非一朝一夕所能，“冰冻三尺非一日之寒”。所

以,要战胜心理障碍需要做一番努力,克服困难。善于保持认知的弹性,敢于接受新的观念,完成心理咨询师所布置的练习(如自我行为监测、自控训练),克服原来不良的心理定势的影响等都要求求询者有顽强的毅力,以及克服困难的信心。在咨询过程中,心理问题出现反复,这是对求询者的考验。只有经得起这样的考验,才能达到心理康复的最佳目标。

另外,要建立一个现实的咨询期望。心理困扰不可能像感冒那样吃些药片便能很快恢复。心理康复需要有一个过程,要耐心的实施咨询员的指导计划,切不可因一时看不到明显的咨询效果而放弃治疗。对于存在的心理问题也要有现实的期望,每一个人都会有各种各样的心理困惑。心理问题的自然存在只要不影响生理、心理及社会适应的正常功能,也就不必为问题本身感到担忧了。心理症结往往不能像肺炎那样,经治疗后便消失殆尽。坦然的接受残剩的症结对维护个体心理健康是至关重要的。

最后,要打破“凡病须吃药”的老观念。有些求询者在看心理咨询前就有一个占先的念头,希望咨询员能够开些好药、贵药给他们吃。殊不知,“心病还须心药治”。咨询员真诚热情的态度,耐心的倾听,坦诚的忠告,悉心的指导便是医治心病的良方。

(崔新佳)

2. 何谓热线电话?

问:据报载,上海新近设立了“心理健康热线”,利用电话提供心理咨询服务。据悉在其他一些城市,如天津、北京、广州等地也有类似的咨询机构。我希望你们能对电话心理咨询的情况作一简单的介绍,以便我对其有更深刻的认识,在需要

时能充分的加以利用。

答：在去年“心理健康热线”开办之际，我们就收到了大量的来电及来信，询问您上面所提出的问题。看来这是一个普遍关心的问题。

无论给它冠以什么名称，实际上电话心理咨询（俗称热线电话），是心理咨询的一种形式。它主要是利用现代化通讯工具——电话来提供咨询服务。旨在帮助人们从心理误区中挣脱出来。

和其他心理咨询形式相比，电话心理咨询具有简单、方便、及时、匿名、有效等特点。需要时您只要拿起电话，拨通号码，随时随地都可得到咨询服务。在这里，您不需要排队登记，也免除了初次见面时的陌生感和难以启齿感，交谈时可单刀直入。倘若对于得到的咨询不甚满意，抉择权在您手中，您可随时挂上电话。对于不愿意透露自己身份的人，电话咨询更是理想的选择。和咨询员不谋面，求询者既可得到帮助，也可保守内心的秘密。实践已经证明，电话咨询是一种受到广泛欢迎的心理咨询形式。

电话已经成为现代生活中不可缺少的组成部分。人们对电话的存在已习以为常。人们用电话互通信息、互致问候，开展各种公益性服务活动，而利用电话提供心理咨询是对电话应用的拓展。

世界上第一个利用电话提供心理咨询的是一位英国牧师，名叫范·瓦内。1953年，他在伦敦一家报纸上登载了一则启事，表示愿意为那些因在生活中遭受挫折、处境艰难、准备自杀的人提供帮助。尔后他又在伦敦建立了一个名谓“撒玛利亚”（圣经中一位乐善好施者）电话心理咨询机构，在此基础上，于1974年他又创建了“国际交友协会”国际性组织。据福

克斯统计,1974 年仅英伦三岛就有该组织的分设机构174家,受理咨询 15.6 万人次。1960 年在德国专家马丁的倡导下,欧洲成立了“国际紧急电话救援联盟”,总部设在日内瓦。1963年沃克尔在澳大利亚建立了“国际生命线”,以协调大洋洲地区的电话咨询服务。鉴于电话心理咨询的卓越成就,1978 年法国“生命研究所”授与上述三个国际性组织的创始人 250 万法郎以资鼓励。

目前,在美国有 200 余所“自杀预防中心”提供包括电话咨询在内的综合性自杀预防服务。另外,还有专门提供电话心理咨询的“联络服务处”100 多所。德国有电话救援中心80处,法国有友情服务中心 38 家。据了解,在独联体、东欧、日本以及一些第三世界国家也有类似的服务设施。

国外早先的电话咨询多是由慈善机构资助,由宗教组织主持,所提供的服务也带有明显的宗教色彩,服务的对象主要是那些有严重心理危机,企图自杀的人。随着服务的不断发展,宗教色彩逐渐淡化,咨询员也逐渐的以心理卫生工作者及社会工作专业人员为主。服务对象除企图自杀者外,更多的是那些适应不良、人际关系紧张、感到孤独、际遇婚恋纠纷或丧偶等因重大生活事件发生而产生心理危机的人。所以服务机构的名称也各不相同,诸如:“青春热线”、“希望热线”、“强奸热线”、“生命线”、“孤独热线”等等,不一而足。

在国内,天津于 1987 年办了首家电话紧急救援服务,嗣后北京、广州、杭州、南京等地也纷纷成立类似的服务机构。上海的“心理健康热线”是由上海市精神卫生中心及上海市健康教育所联合主办的,于 1990 年 11 月 1 日正式开通,每晚 6:00~10:00 提供服务。

“热线”电话设立之初,意在为那些遭受严重心理创伤或

生活打击而准备自杀的人伸出援助之手。但由于长期存在的对心理问题讳疾忌医的观念及心理卫生服务设施而不完善等诸多原因，有许多罹患其他心理问题的人也希望通过电话得到咨询。在“心理健康热线”近半年的服务中，我们不仅接到了“从黄浦江边”、“招待所六楼”打来的有明显自杀企图的电话，而且还受理了大量与生活、婚恋、家庭矛盾、性行为、学习、子女教育、情绪、工作、社会适应、健康、精神病等有关的心理问题。

电话咨询要求咨询员耐心的倾听，准确的予以反馈，借此以使求询者情绪得到疏泄，内心紧张得以缓解，从而帮助其恢复心理平衡，消除自戕冲动的意念。另外，咨询还强调求询者自身的潜力以及周围的社会支持系统，以求从多方面来寻求解决问题的答案。电话咨询一般与门诊心理咨询有协作关系，对于在电话中一时解决不了而需要进一步心理治疗的求询者，通常采取转诊措施，指导求询者得到相应的帮助。

电话咨询是一种全新的奉献活动，所以当您感到困惑、痛苦、徬徨时，请别犹豫，拿起电话，在电话线的另一端有一颗为您服务的心在等着您。

（崔新佳）

3. 什么叫心理危机？

问：最近在报纸上看到一篇介绍“热线电话”心理咨询的文章，介绍中说：“电话咨询是实施心理危机干预的好办法”，不知何谓“心理危机”？能否给以解释一下。

答：对于“危机”一词，您或许并不陌生。人们经常用“经济危机”来表述经济上的窘境，同时也涵括问题发生的突然性、严重性及危害性等诸多意思。“心理危机”是就心理事件或

问题而言的，反映了一种紧急的心理情绪状态。

人生一世，难免会碰到这样或那样的意外事件。倘若这种意外事件对个人有着严重的不良影响，而个人又没法把握事件的发展方向时，便会引发心理危机。地震、飓风、战争、飞机坠落、火车脱轨、山体滑坡、洪水泛滥、亲人突然亡故、财产巨大损失、名誉骤然扫地等恶性事件在现今社会并不鲜见。对于遭际这些事件的人，经常会由于缺乏适当的心理准备而发生严重的心理倾斜，结果导致心理危机。

1989年在美国旧金山附近发生了一次大地震，造成了一些人员的伤亡及财产损失。事件发生后，救援人员纷纷赶出事地区参加救灾工作。在救援人员中，有一批人就是心理学家，他们的任务是帮助那些惊魂未定的灾民从余悸中苏醒过来，恢复心理平衡，面对现实适应新的生活。

在遭遇危机时，人们经历的是怎样一个心理过程呢？心理学家研究发现，一般来说心理危机经历四个阶段：

（1）情绪激发阶段，鼓励自己采取积极行动解决问题。由于受强烈情绪的影响，有时不能采取有效行为。据悉，在地震时，有许多人因打不开门而被倒塌的房屋压死。其原因是在强烈的情绪下只知往外冲，而正常的开门方法是后拉，结果门被越推越紧；

（2）如果问题未能如愿解决，情绪进一步激发，常导致心情苦恼，茫然不知所措，并出现一些行为问题；

（3）寻找其他解决问题的途径；

（4）若再遭失效，则会导致“衰竭”，异常情绪及行为随时发生，有人称之为失代偿。

“危机”有两层涵义，“危”代表“危险”、“紧急”，而“机”则含有机会的意思。倘若个人能把握时机，使事件向着良性的