

# 12356心理援助热线 24小时不停歇

## 十多年来,宁波用爱和专业筑就“心灵防火墙”

“我本来觉得被全世界抛弃了。这两个月,多亏你们陪着我,我希望早点好起来,能回去读大学。”……14年来,从白天到黑夜,设在宁波大学附属康宁医院的心理援助热线一次次响起清脆的电话铃声。

近日,国家卫健委宣布设置全国统一的心理援助热线电话“12356”。记者从宁波大学附属康宁医院了解到,12356热线已在宁波投入运营。2010年宁波就在全国率先开通了心理援助热线,2017年起24小时不停歇接听。1.6万余人次志愿者值守热线,共接听6万余人次电话,成功干预200余起高危来电。14年来,心理援助热线在绝望和希望之间架起彩虹桥,用爱和专业筑就坚实的“心灵防火墙”。心理援助热线接听、日常管理、危机干预等方面的宁波解法也为全国同行所称道。



志愿者正在接听心理援助热线电话12356。

### A 热线故事

#### “被全世界抛弃”的女大学生多次来电

“这两个多月,好在有你们陪着我,帮我。”采访当天,休学的大三女生小朵(化名)再次打进热线。

两个月前,小朵第一次拨通心理热线。一开始,她持续啜泣,不肯说话。在志愿者的安抚下,她渐渐平静下来。她当时万念俱灰,又没勇气轻生,搜索到这个电话就试着拨打。这通深夜来电,聊了许久。小朵说自己从出生起就不被重男轻女的家庭期待,成长过程中父母总是偏心弟弟。求学途中满是坎坷,没有知心好友,3个月短暂恋爱后遭遇男友出轨。失恋后,她被诊断为重度抑郁症,没有得到老师和同学的理解、帮助,反而被奚落和孤立,最后这所在外地的大学要求她休学。无奈之下,她来投奔在宁波打工的父母,又受到各种

冷遇。“为什么我会被全世界抛弃,那不如换我主动一回,抛弃这个世界。”小朵时常冒出轻生的念头。

通话中,志愿者耐心倾听并给予温柔安抚,小朵暂时打消了轻生的消极念头。志愿者还叮嘱她,可以随时来电。

在后续一次次的电话沟通中,这个“找不到人说话”的女孩敞开了心扉。在志愿者的牵线下,她到公益机构做了多次心理咨询,也到宁大附属康宁医院接受重度抑郁症的系统治疗。每当自觉“撑不下去”时,她又会拨打心理援助热线,她说这是“救命稻草”。

这次来电,小朵语调轻快了不少。她咨询了几个专业问题,表示争取下学期复学。听到这里,志愿者嘴角也不自主地上扬。

#### “这样自杀会很疼吗?”

“我真的走投无路了。”43岁的朱先生(化名)打进电话后,绝望地讲述他的轻生计划,并询问“这样自杀会很疼吗?”

在专业志愿者的引导下,他说起自己的中年危机。从事的行业这几年不断紧缩,先后经历3次下岗,收入越来越低;新工作考核压力大,实在难以完成,还频频出错;他又是家中的“顶梁柱”,房贷、车贷、一家人的生活费等像绳索一样套在脖子上,让他无法呼吸。

电话里,他崩溃地问:“我的人生怎么会这么失败?工作做不好,家里顾不上,老板嫌我没用,老婆嫌我不行。”

经过许久的沟通,朱先生的心情平

静了很多,明确表示打消了轻生念头,为了儿子也要好好活下去。

10天后,他在单位所在写字楼的天台打来电话,声音压抑且苦楚。他说工作上又捅了篓子,真想从楼顶一跳了之。可想想孩子还那么小,又犹豫了。想起前几天志愿者说,“有需要时,一定要打这个电话”,求生的本能让他再次拨通了电话……挂掉电话前,朱先生说“感觉好多了”。他也听从志愿者的建议,到医院治疗抑郁症。

如果来电者在沟通后仍情绪激动,有明显的轻生念头,接线员会启动应急预案,一键联系警方。

#### 不轻易挂断“沉默来电”

“你好!”采访时,记者听到志愿者接起热线,电话那头是一片沉默。志愿者没有挂断,而是温柔地说:“你好,你的电话已经接通了。你还好吗?”

隔了20秒左右,那头传来低不可闻的啜泣声。志愿者又轻柔地说:“有什么可以帮到你的吗?我很愿意和你聊聊。”于是,对方开始诉说……

志愿者告诉记者,类似的沉默来电在热线中并不少见。和其他类型的热线接听流程不一样,哪怕是沉默来电,也不能轻易挂断。根据操作手册,对沉默来电,要实行“三步走”。

第一步,向来电者问候之后,等待来电者的回应,如无回应,保持短时间

的沉默。

第二步,对来电者表达关心,并表示愿意提供帮助,告诉来电者热线服务的保密原则,启发和鼓励来电者进行回应。如来电者给予回应,按一般来电干预流程接听来电。

第三步,在等待两分钟后,如来电者仍处于沉默状态,礼貌地告知即将结束本次来电,欢迎其随时再次来电。

为什么对沉默来电也如此重视呢?志愿者表示:“每一通电话,都可能是深陷泥潭中的心灵在发出求助信号,必须慎之又慎地对待。哪怕对方一时没想好怎么说,也要让他感受到,他不孤独,我们随时愿意倾听。”

### B 宁波数据

#### 每月接听1000多个心理援助电话

宁大附属康宁医院公共卫生科的于路杰是心理援助热线管理专员,他告诉记者,近几个月,热线每月接听1000多个电话,月均通话时长在140小时-150个小时;从年龄分布看,来电者的年龄区间主要集中在13岁-40岁;从性别分布看,女性比例略高些。于路杰说,和男性来电者相比,女性来电者普遍更愿意诉说,也更愿意说出自己的问题。

从来电类型看,未成年人常为亲子关系、学习、青春期等因素苦恼;成年人来电主要是因为情绪问题,往往是来自工作、婚姻方面的压力叠加在一起,又碰到“压垮骆驼的最后一根稻草”,才会倍加崩溃、绝望。这种情况下,如果无处诉说或找不到支撑,就会拨通心理援助热线。

“电话里没法诊治,我们能

做的主要是耐心倾听,和来电者共情。这样的倾诉和理解,这也正是来电者最需要的。”于路杰说,有人可能会纳闷,为什么不找熟悉的家人朋友倾诉,而要打心理援助热线。事实上,对很多受抑郁等负面情绪困扰的当事人来说,往往觉得自己不被身边的人理解。对着热线那头和自己并无生活交集的志愿者,反而更容易敞开心扉,也更容易得到理解和支持。倾听和共情外,工作人员也会根据沟通情况给出一些可供参考的建议。

采访中,于路杰和其他热线工作人员、志愿者都再三表示,如果市民朋友觉得情绪无法疏解,请不要一个人痛苦消化,可以随时拨打心理援助热线12356。宁波市阳光心理援助热线0574-81859666、浙江省心理援助热线96525目前也在正常运营。

### C 宁波经验

#### 多措并举,确保心理援助热线专业有效

14年来,宁波在心理援助热线方面积累了一整套为同行称道的宁波经验。大家来“取经”时,都关心一个问题——怎么保证心理援助热线专业有效?

仅人员设置这一项就是个难题。心理热线全年24小时开通,两部电话值机,哪来这么多的专业人员来坚守?宁波解法是广泛招募专业志愿者。目前,共有150名志愿者24小时值守热线,志愿者均为持心理咨询师证书的专业人员,在招募时严格把关,并签订伦理协议。志愿者上岗前均参加岗前培训,每季度参加业务学习和案例督导,不断提升专业能力。

为了规范热线接听,宁波还制订了专门的热线接听手册,规范高危来电的接听流程等。依托宁大附属康宁医院专兼职心理咨询师队伍,组建市级心理救援队,在危机来电和高危

来电时给予志愿者技术指导。

怎么把各方面资源整合起来,保障热线的运作呢?宁波也在实践中探索出了行之有效的宁波经验。

2021年,宁波整合各区(县、市)卫生系统、12345政务、市教育局心理热线(工作时间段)、12355青少年心理咨询和法律援助热线等13条心理热线,更集中地为有需要的市民服务。

心理援助热线还建立了警医联动机制,针对高危来电,开通一键报警。在不挂断电话的情况下,热线接听人员与民警联动,共同开展救援行动。

市、区两级联动机制也强化了心理援助热线的效能。比如,针对高危来电,在救援行动之后,会帮助来电者联系相应区(县、市)的公益心理服务,并进行追踪,形成闭环管理模式。

记者 王颖 通讯员 孙梦璐