

本章内容是援助者从实践中总结出来的，是针对一些特殊来电的特殊应对方式，希望能对援助者的工作有借鉴意义。本章内容借鉴了北京心理危机研究与干预中心多年心理热线实务经验，在此特别鸣谢。

第一节 分析困难来电对援助者的意义

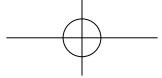
心理热线是一种非常特别的心理援助方式，其特别首先表现在援助者是被动地接听电话。每一个来电，无论来电者的问题是不是援助者所擅长的，都必须被接听并妥善处理。心理热线的另一个特点是即时性，不需要预约，在热线服务时间内可以随时打来。正因为这样，心理热线的来电者往往情绪更加激动，这一点对援助者来说是一个挑战。

一、减轻援助者工作压力，防止职业枯竭

相信每一位援助者刚刚接线时都满怀热情，希望能在热线中帮助有心理困扰的来电者，为他们提供情感支持，陪伴他们度过最艰难的时刻。但工作几周后，有些援助者可能会感到非常失望、灰心，甚至气愤。有人会觉得自己的工作没有价值，因为热线不能解决现实问题，来电者反复来电，其状态并没有得到改善；有的援助者会反复遇到骚扰电话，感到被来电者利用，不被尊重；也可能有些援助者因为找不到办法帮助来电者，结束后会感到非常挫败，甚至怀疑自己是不是适合热线这样一种援助工作。基于以上原因，在开始接听热线之前，了解一下热线中可能会遇到的困难，可以使援助者做好思想准备，调整好心态。

二、提醒援助者建立拒绝某些来电的意识

每一条心理热线都有确定的服务人群，援助者的培训围绕相关主题进行。例如，某机构建立一条压力事件情绪管理热线，主要面向经历重大自然灾害或者危机事件，并受到影响的人群，为其提供情绪支持的心理服务。为了这个工



作目标,援助者的培训内容也围绕着急性应激反应的识别、具体抗灾工作进展、转介医疗机构等方面相关知识而展开。援助者对于超出服务范围的来电往往没有经验,难以给予帮助。例如,一位长期抑郁的来电者,希望在这条热线获得对自己的深入理解,那么,他有可能会感到失望。界定出不适合该热线处理的类型,并给出明确的处理意见,将有利于减少对热线的滥用,恰当的转介可以帮助来电者向适合的机构寻求帮助。

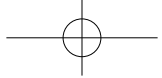
除此以外,热线也时常接到骚扰电话或者利用感非常强的来电。来电者打来电话不是有问题要谈,而是“滥用”热线。比如,有的来电者打来电话说:“就是想聊聊,你们不就是陪人聊天的吗?”这种说法会让援助者感到非常不舒服,来电者似乎在利用热线获得某种满足。再比如,有的来电者打来性骚扰电话,给援助者带来很大伤害。这些情况都需要援助者能够处理。在这些情况下,援助者不仅要有倾听的能力,更要有拒绝的能力。

三、提高援助者对依赖热线来电者的觉察能力

一部分来电者对热线形成了长期依赖,每天拨打各个热线,如同“扫线”,用打热线来填充自己的生活,而不去面对生活中的困难。这种情况对于来电者和援助者都有害处。实际上,每一条热线都有长期反复来电者,这种现象非常普遍。这些来电者由于其本人的性格特点很难在短时间内有进步,如果他们愿意经常来电,我们是欢迎的,但其必须有改变的愿望,不能仅仅用热线谈话来回避自己的生活。热线对热线依赖者应当做出一些限制,避免来电者每次打来都谈相同的问题,只期待安慰,从来不去思考自己的责任。

第二节 常见困难来电介绍

热线机构一般会对常见来电类型设定一些规范的处理方法。常见的困难来电有沉默来电、索要建议的来电、无目的来电、反复来电、不愿意挂断的来电、不礼貌的来电、操纵性的来电、询问个人问题的来电等。通过学习这一节内容,援助者可以在学会常见的处理方法的同时,进一步思考设定这些处理方法的原



因，以便在未来的工作中更加灵活地应对各种具体情况。

一、沉默来电

电话虽然接通了，但听筒里一片沉默，没有任何声音，或者电话接通了，能听到电话另一端有窸窸窣窣的声音，或者有来电者哽咽哭泣的声音，来电者就是不讲话。这种情况，援助者要如何应对呢？

（一）分析沉默来电的原因

首先我们思考一下，可能的原因有哪些？第一，来电者可能缺乏讲话的勇气，毕竟不知道热线的对面是怎样一个人；第二，来电者对其困境感到焦虑，不知道自己应该怎样表达；第三，来电者对援助者不信任，毕竟援助者只是一个代号，只能听见声音；第四，来电者可能因为疾病不能讲话；第五，来电者的身边存在某种威胁，无法讲话，比如，他不想让家人知道，但突然发现家人就在身边；第六，也可能是骚扰来电，等等。

这些原因中，第一种和第二种情况非常常见。也有些来电者会通过不说话先听的方式寻找某一个援助者，听起来不像的话就挂掉了。无论对方出于什么原因，援助者都不用着急，不必急着说很多话去填补沉默。

（二）沉默来电通常的处理方法

沉默来电通常有如下几种处理方法。

第一，向来电者问候后，保持短时间的沉默，然后说：

“您好，电话已经接通了，可我听不到您的声音。”

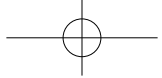
第二，等待一会儿，如果来电者仍然沉默，讲一些安慰和鼓励的话：

“有时候，您想跟别人说一个问题，确实会不知从何说起。别着急，慢慢来。”

第三，再等待一会儿，如果来电者仍保持沉默，告之本热线的目的，以及保密原则：

“我们是一条心理热线，我们的谈话内容是对外保密的。”

第四，经过一分钟的等待以期取得来电者的信任，但如果在这期间来电者仍然保持沉默，结束来电，结束前重述服务时间：



“您好，我们非常愿意帮助您，可能您还没有准备好。没有关系，我们的热线是 24 小时服务的，您可以想好了再给我们打来。我现在要挂断电话了，再见。”

二、索要建议的来电

索要建议的来电表现在来电者反复向援助者提问：“你说我该怎么办呀？”这类来电不太好处理。

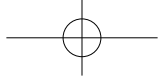
（一）索要建议来电者的心理分析

新手援助者往往对这种情况感到非常困惑，因为我们在心理援助培训中会强调平等合作的工作态度，只有在来电者受到危机事件影响，丧失自己处理问题能力的时候，援助者才会直接给出进一步的救助建议。除此以外，对于来电者个人事情的处理，援助者不能代替来电者做决定，而是需要和来电者讨论他自己力所能及的处理方式。

很多新手援助者抱有极大的援助热情，他们希望能够看到自己实实在在地帮助了别人。而且，大部分人都在生活中积累了很多成功的应对经验，希望分享给别人。那么，遇到询问建议的来电者，就很容易直接给他一个建议，告诉他可以试着如何去做。

对于一部分来电者，你的意见可能真的是他没想过的，你也许能听到对方忽然间沉默了一下，然后说：“哦，这个我倒是没想过，也许可以试试看。谢谢你告诉我。”这种情况，你可以听到对方在思考，他真的接受了你的建议，那么，恭喜你，你确实帮助了他。但是，有另外一些来电者不是这样的。有些来电者在生活中四处碰壁，日复一日、年复一年地尝试、失败，尝试、再失败，他打电话来问：“你说我该怎么办呀？”我们也听得出来，他不是问办法，而是在呐喊：“我无能为力了，我好无助啊！谁能理解我呀！”这种情况，来电者需要的可能更多是感情支持，而非一个方法。

还有些来电者不习惯为自己负责，他们凡事问别人，按照别人的办法做成了事还好，如果失败了就把责任都丢到别人身上。对于这样的来电者，可以真正帮他的是鼓励他自己做选择，而不是帮他解决某一个现实问题。援助者并不



了解来电者的情况，实际上是没有办法找到一个最佳答案给他。比较好的方式是问他“您能给我讲讲具体情况吗？您怎么想？发生了什么？那个时候您怎么理解他这么做？您怎么理解自己会陷入这种情况？”等等。不断地启发他去思考。通常，比较有依赖心理的来电者不喜欢跟着这个思路走，他可能觉得这件事情别人都会觉得很简单，别人一定有好办法，他思考了也没有用。从这个角度讲，启发他去思考的意义是非常重大的。

（二）索要建议来电的几种处理方法

那么，遇到反复问建议的来电者，我们要怎样处理呢？

第一，我们尽量**不要直接给建议**。也就是**避免**这样讲：

“您这种情况呀，我建议您先……后……您应该……您必须……这很重要。”

第二，强调来电者的独特性。

“您问我应该怎么做，我发现即使在同样的情况下，每个人的做法都是不同的。也许我们可以讨论，看看什么是适合您的解决办法，您愿意吗？”“人和人的差别很大，您和我是不同的人，我的解决方式可能不适合您。”

大家知道，当我们进入一个新环境，开始一项新工作的时候，往往希望有个参照物。相信大家都能够理解这种心情。那么，必要的时候也可以把这一点讲出来，表示你对对方的理解。

“您反复问我，如果是我，会怎样做。我感觉这件事对您真的非常重要，而且您为此困惑很久了，非常想有个参照，来印证您的想法是不是合理的（可以接受的）……”

这种表示理解的处理方法有时候也是必要的。

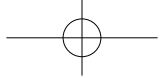
第三，可以用间接建议代替直接建议。以下是三种不同的表达方式。

“我觉得您应该拒绝您的朋友，告诉他您很忙，自顾不暇，他应该理解您。”

“有些人遇到类似的情况会直接跟朋友说明自己很忙，没办法帮他，您觉得以你们的关系，您能这样做吗？”

“每个人的处理方式不同，有人会选择跟朋友明说，拒绝他的要求；也有人会帮他分担，您能想到什么适合自己的方法吗？”

上面第一句是直接建议，当我们直接给来电者建议的时候，不知不觉就和来电者处于不平等的地位了，仿佛我们是老师他们是学生。第二句和第三句就



是我们推荐的间接建议。第二句前半说出了一种可能性，如果来电者愿意的话可以成为他的一个选择，语气上是商量的、平等的。第二句和第三句表达了对来电者自己的判断的尊重，我们在短时间内很难了解来电者和那位朋友的关系到底是什么样的，对方的性格是怎样的。在这种情况下，尊重来电者的感觉是非常重要的。

这里再强调一下倾听来电者本人意见的重要性。比如，一个来电者说跟女朋友的关系很纠结，很久以前就想结束了，但是迟迟没有行动。如果我们在倾听了他的苦恼以后，带着同情草率地告诉他“应该”分开，那么，我们实际上还没有理解他的难处，这么久没能分开一定是有原因的。比如，他的女朋友可能缺乏社会支持，可能性格刚烈，失去关系会触发危机状况等。来电者的顾虑我们一定要倾听，要了解他的难处。在处理来电者的问题方面，他们自己是专家，我们要做的主要是陪伴他们，要相信他们能自主解决自己的问题。

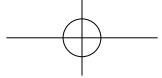
接听索要建议的来电，有时候张力是很大的，常常表现为援助者想启发来电者思考，来电者却觉得想这些是没有用的。这时，两个人之间就有了张力，所以需要援助者很耐心，虽然听起来并没有发生什么明显冲突，但这样的谈话很容易让援助者偏离工作重点，变得没耐心，需要小心对待。

三、无目的来电

无目的来电是指这样一类电话，来电者不清楚具体的需求或自己的来电目的，他们往往提出许多问题，详细述说自己的事情，但内容分散，仿佛他们的生活处处是问题。

（一）无目的来电的心理分析

无目的来电者很难聚焦在某一个方面，也无法明确热线可以在什么方面帮助他。这样的来电反映来电者也不清楚自己的需求，或者他也只是想找一个人倾诉。遇到这样的来电，我们的援助者经常会耐心地倾听很久，却不知道如何回应，只能跟来电者一起淹没在他的迷思之中。



（二）无目的来电常用的处理方法

处理这样的来电，我们首先要做的是跳出来，反馈来电者的状态。比如，可以这样讲：

“您今天来电谈到某事、某事、某事和某事，我有一种感觉，好像您对很多事情都感到困惑，没有主次，并且非常焦虑。”

陷入迷茫的来电者往往会认同这样的反馈，并开始关注自己的状态。

援助者还可以引导来电者将话题固定在某一个具体问题上。

“听起来您的生活中有很多问题，但是由于热线谈话的时间有限，您看能不能选择一个您最关心的问题今天来谈，这样我们就能够比较深入地讨论这个问题。”

“我们今天谈到很多事情，您是否愿意停下来想一想，您最关心的是哪一个？”

“听得出来您被很多问题困扰着，我们的热线可以为您做点什么呢？”

电话咨询是这样的，如果我们听出来电者一边谈一边在思考，那么，我们可以跟着来电者的思路，陪伴他思考他的人生；如果来电者是没有方向的，处于一种迷茫的状态，那么，我们援助者需要像主持人一样，保持对谈话的控制权。比如，可以说一些反馈来电者状态的话：

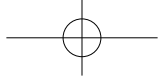
“您刚才讲了很多和老师之间的关系问题，听起来您在每一件事情中都有很多顾虑。”

“咱们从最初的想家谈到了学校里面有很多您不喜欢的方面，好像您生活的方方面面都没有安定下来，您在内心还没有把自己当成学校的一员。”

来电者的话题可能会很分散、很繁杂，但通常内容是有联系的，我们可以试着寻找这样的联系反馈给他，帮助他进一步了解了自己的状态。

四、不愿意挂断的电话

心理咨询热线会设置一个通话时长，每个热线可根据自己的情况确定，一般是 20 ~ 50 分钟。例如，清心热线的接线时间是 40 分钟，危机干预来电则不限时间。设置通话时长是非常有意义的，这和人的注意力保持时间有关，如果时



间过长,援助者和来电者都会陷入疲惫的状态,效果可能会不好。在工作中经常会遇到一种情况,就是有些来电者很难挂电话。从援助者说咨询时间差不多了,到真正挂断电话,有时候需要10分钟、20分钟、30分钟,甚至更长的时间。

(一) 不愿意挂断电话的来电者的心理分析

来电者不想让援助者结束通话可能有很多种情况:有可能是他们非常孤独、伤心;或者他们是难以接受分离的人;或者他们是很有控制欲的人,不希望由别人来决定结束时间。

他们可能会这样说:“能不能再跟你多谈一会儿?”“其实我还有一个问题,这个问题对我来说更加重要!”甚至在危机干预电话中,有的来电者可能用自我伤害的行为威胁援助者:“如果你现在挂断电话,我就吃下这些药。”

有一些来电者对分离非常敏感,就在援助者开始做总结的时候,来电者意识到这次谈话要结束了。这个分离时刻可能引发来电者糟糕的感受,这些糟糕的感受可能来自早年的分离创伤。来电者可能会叹气,会有点生气地说:“好吧,您又要结束谈话了,对吧?”援助者可以回应来电者的反应。例如:“当您意识到谈话要结束了,好像心情变得很不好。”这样的讨论可以帮助来电者意识到他的情绪变化,如果有机会可以延伸到日常生活中类似的场景。

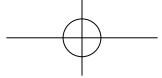
(二) 不愿意挂断的电话常用的处理方法

首先要具体问题具体分析,找出来电者要求延长谈话时间的原因。如果来电者有必要多谈些时间,就再给他几分钟的时间;如果来电者要求延长谈话时间,但是并没有给出明确的原因,就可以结束来电。

“咱们的谈话时间已经到了。我们刚才谈了……您可以放下电话,再静下心来思考一下我们的谈话内容。”

“好像结束谈话对于您来讲是一件不容易的事情。我们的热线每个学期每天16:30~22:30都提供服务,我们今天先谈到这里,如果有需要您可以在服务时间内再打过来。”

不愿挂断电话的来电者容易激起援助者烦躁不安的情绪,已经无话可谈,却不能或不忍心挂断电话。接听过程中,要注意保持耐心和平静,果断结束电话的同时避免表现出冷淡和拒绝。



以下还有一些结束无意义来电的方法：

“今天我们谈到……似乎到目前为止也没找到什么特别适合您的方法，您可以放下电话再想一想，我相信您有能力处理好自己的问题。”

援助者无须为没找到答案而承担责任，不要觉得你没有为来电者想出办法来，他就什么办法都没有，他还可以再去找别人，不要低估来电者的能力。真正有能力处理好自己问题的永远都是他本人。

“似乎您面对的情况特别复杂，很难在一次交谈中得到解决。我们再谈5分钟，您想想可以做点什么？”

“处理这样的情况确实很困难，希望您能够在困难的时候关照自己的情绪，多跟朋友交流，祝您得到更多的支持。”

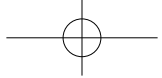
五、反复来电

反复来电是指同一位来电者在短时间内，比如一周、两周甚至一个月内，频繁拨打热线；每次谈的内容几乎相同，反复诉说同一事件或同一种状况，经过一段时间也没有发生改变。这一类来电通常比较难以处理，我们援助者一开始的时候很热心地给予帮助，三五次以后就有点失去信心了，感觉自己的帮助好像没有意义，从而产生了烦躁的情绪。

（一）反复来电者的心理分析

反复来电的特点可以归结为以下几种情况：

- 第一，可能在感到孤独、无聊或想要讨论小事时拨打热线；
 - 第二，倾向于引起援助者的负性情感，特别是受挫感；
 - 第三，也许是个孤独者、独居者、缺乏交往者，生活中很少或没有“倾听者”；
 - 第四，用热线电话作为一种与人接触的方式，也许以一个问题作为来电的借口，或仅仅与援助者谈论今天发生的事而已；
 - 第五，生活中遇到了让其难以解决的问题；
 - 第六，援助者看来是无关紧要的问题，但来电者却认为是至关重要的事情；
 - 第七，未能做好解决问题及制定问题解决方案的准备。
- 此外，可能还有其他的情况。



（二）反复来电的处理方法

难以处理且反复来电的情况，通常需要热线的管理层出面。机构需调用资源全面了解情况，并制定相应的处理程序。

我们通过一个案例来说明反复来电的处理方法。

来电者基本情况：

来电者A，女，20岁左右，在某自然灾害期间拨打心理援助电话超过50次，反复讲述痛苦感受，有自杀想法，无计划，对父母的很多做法感到愤怒，有学习困难等。热线危机组介入，联系其家属，从来电者母亲那里得到一些信息，来电者曾经被诊断为抑郁症，抗灾期间治疗中断，母女之间的冲突比较多，家人对来电者的痛苦感受有一些了解，表示恢复正常工作秩序以后会积极为其治疗。（为保护来电者隐私，本章节案例细节均由笔者根据热线常见案例杜撰。）

处理过程：

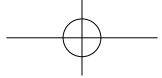
1. 通过督导发现反复来电案例。多位援助者在督导会上汇报这个个案，援助者感到来电者痛苦感强烈，有自杀想法，不明确其社会支持是否足够。援助者的第一个挑战是，来电者反复讲述痛苦，缺少细节描述，这让援助者感到难以理解她。第二个挑战是，来电者持续表达自杀想法，难以判断其社会支持力度，这让援助者非常焦虑。

2. 联系家人并给予家人心理教育。针对援助者的困难，热线的危机干预组经过几番努力联系上了来电者家属，得知她的母亲对其病情比较了解，且对目前就医困难感到很无奈。危机干预组老师对来电者母亲进行了安全教育。

3. 援助者继续在督导会上获得专业支持。在例行督导会上，危机干预组将了解到的信息告知援助者，并建议援助者的工作以倾听、共情为主，如果有变化再讨论。援助者因为了解到她的病情和就医困难的情况，倾听来电更加耐心；也因为了解了她的社会支持信息，在倾听自杀想法的时候降低了焦虑。

4. 持续关注来电者。经过大家的共同努力，来电者情绪相对稳定。

这个案例比较复杂，不仅是反复来电，还涉及危机干预等。我们可以看到，当一个困难的来电反复出现，很多援助者会被来电困扰，往往结束了接线工作仍然很担心。这个时候就需要热线的督导组、危机干预组组成一个团队来合作处理。督导组或者危机干预组了解情况，并形成确定的工作意见，传达给援助者，可以给援助者有效支持，减少其工作压力。



六、被问及个人信息的来电

有些来电者打来电话不谈自己的问题，而是不断地向援助者发问，问援助者有关个人能力、专业资质、年龄、婚姻状况、有没有孩子等问题。这样的来电可归为被问及个人信息的来电。

（一）被问及个人信息的来电者的心理分析

当被问及个人信息时，如何回应，是告知还是不告知，新手援助者往往有很大压力。一方面心理热线的专业工作规定是不向来电者谈及个人信息；另一方面有时候来电者的询问非常急切，仿佛不回答他就没做好接听工作，这让援助者很焦虑。

那么，来电者问这些问题希望得到的答案是什么呢？或者他们的内心需要是什么呢？

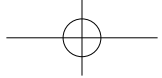
这里有很多情况，有些来电者一上来不知道怎样开始谈自己的问题，他就询问援助者：“您是不是医生？”这无异于在讲“我想跟您谈医学相关的事情”。所以，我们可以这样回应：“您想谈医学方面的事情，对吗？”

有些来电者对热线缺乏信任，不确定援助者能帮助他。对于这种顾虑，我们要理解。大家想想看，当我们要对一个人讲出内心难以承受又毫无办法的事情，是不是希望先确定对方是好意的，并且是有能力的？

经常有来电者问：“您是心理专家吗？”我们的援助者一下子就紧张了，感觉对方期待很高，希望专家接线。我们只需要告诉他我们的身份就好：“我们是经过专业培训的援助者。”在心理援助工作中，真诚的态度比专家头衔更重要。

还有人问：“你们都是志愿者吗？”怎么回答呢？可以这样讲：“是的，我们是经过专业培训的志愿者。”他也许接下来会问：“你们也跟我一样不懂心理学，能解决我的问题吗？”大家有没有感觉被挑战了？这个时候要注意保持平和的态度：“如果您愿意，可以谈一下您的困惑，我们一起探讨。如果我确实不能帮到您，我再帮您推荐别的热线或者机构。您看这样好吗？”

大家要相信一点，所有打来电话的人都是希望能够信任我们的，否则他为什么要打这个电话呢？他只是最初有些顾虑。



还有一些来电者会问很详细的问题,比如,问我们的援助者是不是大学生,大学几年级了,有没有谈过恋爱,有没有失恋过,有没有考过研……来电者为什么会关注这些问题呢?这些问题与他们的问题有什么关系呢?他们或许关心的是:“我遇到的这个事情您有经验吗?”事实上,我们都只经历过那些我们经历过的,没办法经历所有来电者的生活。但是,没经历过就不能提供帮助吗?当然不是。每个人都需要探索出适合自己的路,在探索的过程中有人倾听和参与都是一件好事,即便参与者没有直接经验。

(二) 被问及个人信息来电的处理方法

处理这样的问题,推荐大家这样回应:

“您是研究生吗?您是参加研究生考试考上的吗?”

“您一直问我有没有参加过研究生考试,我想是否参加过研究生考试这件事对您一定非常重要。您愿意说说吗?我很愿意帮助您。”

“您一直问我有没有参加过研究生考试,也许您觉得没参加过这个考试完全没办法理解考生的感受。也许您经历了很特殊的一段生活,如果您愿意谈一谈,我很愿意跟您讨论。”

在接听危机干预热线的时候,共情尤为重要。例如,在抗击“512”汶川地震的心理支持工作中,来电者来自灾区,而接听热线的志愿者在相对安全的地方。援助者不可能完全理解灾区居民的感受,这个时候要勇敢地承认这一点:

“您在什么地方?在四川吗?”

“您可能担心我不在灾区,无法理解您的感受。我想,我可能真的无法体会您经历的事情,您愿意讲一讲吗?”

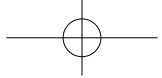
一般处理原则:不过多回答个人信息,共情来电者担心和不信任的心情,让来电者关注他自己的心理需要。

“您问了我很多问题,有什么担心吗?”

“是什么原因让您一定要知道我的年龄呢?您最希望和一个什么年龄的人谈呢?”

注意不要告诉来电者你的姓名、私人联系方式、热线室的位置,不为来电者做机构外的心理咨询,不与来电者建立热线咨询以外的关系。

不透露援助者的真实身份和联系方式是对援助者的保护。心理援助是一种



工作，是在规定时间内以规定的方式进行的。由于心理援助方式的特殊性，很多人对心理咨询的理解有偏差，认为这和朋友之间的互相关心是一样的，所以，当感觉在电话里面谈得不错时，就希望能成为朋友继续互相帮助，但实际上，这种转化是破坏咨询关系的。

不透露热线室位置也是相同的原因。有些来电者对援助者不满，就跑到接线室来“维权”，让热线工作受到影响。我们的工作就是通过热线进行的，如果有来电者希望现场咨询，我们就推荐他去其他心理机构，热线不提供面对面咨询。如果有人希望来热线联系其他工作事宜，可以告诉他热线的工作邮箱。

不为来电者做机构外的咨询。有些援助者是临床心理学系的学生，他们毕业以后可能就职于某医疗机构或者心理咨询机构，自己也考了心理咨询师的证书。这样的援助者在接线过程中可能想到介绍来电者去自己的机构做面询，这样更有利于来电者做出改变。这样做是可以的，但不建议在热线专程建立一对一的私人咨询关系。开始心理咨询以后，来电者要跟咨询机构签署协议，确定新的咨询关系。

七、不礼貌的来电

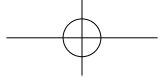
在热线工作中，援助者也会接到不礼貌的来电，比如对方喝醉了，或者带着从别的地方受到的挫折给我们打电话。

（一）不礼貌来电的表现

主要包括以下表现：

1. 直接对援助者表示愤怒或讽刺；
2. 用宣泄愤怒的方式来激怒援助者，而非专注于自己有此感受的真正原因；
3. 用暗讽的言语、脏话，公然地对抗或侮辱援助者；
4. 使用更具威胁的方式，对援助者的能力和技巧进行抱怨。

这样的电话特别容易让援助者感到挫败，感觉这个工作毫无意义，而自己只是一个出气筒。可以说，这种来电对热线工作影响是巨大的。



（二）不礼貌来电的一般处理方法

处理这样的来电，援助者可以选择运用沉默技巧，制定来电的界限，在来电者拒绝认真谈问题的情况下结束来电。

“我们很愿意帮助您，可是您现在情绪这样激动，不太适合交谈，请您先平复一下再给我们打来。”

在感到通话不再有建设性意义时结束通话。

“我们的通话好像对您没有什么建设性，我现在要结束通话了（稍停顿），再见。”

结束来电时语气正式，避免流露出鄙夷或者愤怒的情绪。用这样的态度告诉来电者，我们是提供专业服务的，并不是情绪垃圾桶。

八、超出服务范围的来电

每一条热线都有比较固定的服务范围和服务人群，这是热线服务重要的工作设置。有确定的服务范围，有利于热线组织培训相关内容，更有利于给来电者合理的期待。

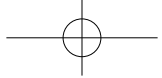
一般来说，热线名称就带着明确的信息，例如，青年工作压力管理热线的工作范围是服务于青年群体的，目标是缓解他们的工作压力。热线号码公布以后，难免有其他需要的来电者也打来电话。遇到超出服务范围的来电的处理方法是，热线机构可以制定本热线的处理原则，可以不接听，也可以由援助者酌情决定是否接听。

当被问到“我有一些跟工作无关的问题可以谈吗？”时，援助者可以回答：

“不知道您遇到什么问题，您可以谈一下试试看。”

“我们是一条针对工作压力的心理热线，您的问题可能我们没有经验，我推荐您其他的热线，您看好吗？”

如果来电者谈及我们没有经验的话题，可以尝试从以下角度帮助来电者：第一，关注来电者的情绪与情感，表达关切；第二，表现出温和包容的态度，让来电者在通话中缓解情绪；第三，发现来电者内心的资源，给予鼓励。



九、未成年人和限制行为能力人的来电

热线总的来说是一种被动的工作方式，来电者和援助者都是匿名的。遇到未成年人和限制行为能力人的来电处理方法是联系家属。线上联系来电者家属，算是对日常接线这种被动工作方式的一种伦理保密设置的突破。什么时候突破呢？当未成年人和限制行为能力人来电时，援助者判断来电者不能完全对自己负责，又存在危险的时候，就要启动与其家属通话的工作方式。

（一）与未成年人和限制行为能力人的家属通话的情况

法律规定，未成年人指尚不满 18 岁，限制行为能力人包括精神疾病患者，如抑郁症患者等。如下三个案例均属于与未成年人或者限制行为能力人的来电：案例一，来电者是未成年人，遭受虐待、校园暴力；案例二，来电者是重度抑郁症患者，自己和家人对病情没有足够认识；案例三，来电者处于精神分裂症发作期，没有接受正规医院的治疗等。

（二）与未成年人和限制行为能力人的家属通话的一般策略

援助者首先应保持耐心，即便是为未成年人或者限制行为能力的人工作，工作对象仍然是来电者本人，不要迅速判断“跟来电者讲什么都没用，只有找到他的家人才能帮上忙”。首先，要通过来电者了解其家人的态度。

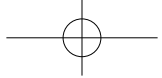
示例：了解来电者家人的态度

1. “你在学校被打的事情，你爸爸妈妈知道吗？”
2. “你和谁生活在一起？你每天这样痛苦，有很多绝望的想法，你的家人知道吗？”
3. “你说那个人总是监视你，你这么害怕，你把这件事告诉过你妈妈吗？她怎么说？”

如果援助者感觉家人并不知情，或者知情但没有正确对待，可以讨论如何跟家人进一步沟通。在这里，**请牢记危机干预的金科玉律：来电者能做的事情，就不代替他做。**

示例：鼓励来电者自己和家人沟通

1. “听起来你妈妈不知道你害怕上学是因为被打，每天都被威胁。你觉得



你跟她说一说，害怕上学就是因为被打这件事，你真的很害怕，有没有可能让她明白你的处境？”

2. “听起来你的家人不理解你为什么不能出门，对你很不满意，这一定让你更难过了。如果你说你病了，请他们带你去看病，能做到吗？”

3. “听起来你妈妈是不知道你的想法的，你这么害怕，还是需要有人帮忙的，你能告诉她你的想法吗？”

如果来电者对于自己沟通感到非常无力，预期不会有好的效果，没有勇气去做，那么，援助者可以提出建议，让来电者把电话给家人，让援助者帮他沟通；或者邀请来电者，下次家人在家的时候一起给热线打电话，由援助者帮他说明情况（这种操作需要技术上能够实现来电信息共享，也就是说，下一个援助者能看到前面的通话记录，以便持续干预）。

示例：援助者与来电者协商联系家属

1. “你说她不会明白，那你可以把手机给你妈妈吗？我帮你说一下？”

2. “嗯，您说过了，您老公还是不理解您。那需要我帮您说两句吗？您可以把电话给他。”

3. “我觉得你每天这么害怕也不是解决方法，我跟你妈妈说说，你看行吗？”

如果来电者一口答应了，可别急，先跟来电者沟通好，他希望你沟通哪些内容，特别是要明确他不希望你说哪些内容。

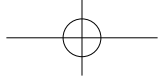
示例：与来电者沟通联系家属的内容

1. “等一下，我们先商量一下怎么和她说。你上学很害怕，你觉得让你妈妈送你去，或者跟老师说一下，这样会好一点吗？”

2. “好的，谢谢您的信任。那我就把您跟我说的失眠、注意力差、感到痛苦都跟他说一说，建议他带您去医院，您看这样可以吗？有什么不希望我提到的吗？”

3. “好的，谢谢你的信任。那我就把你感觉到的事情告诉你妈妈，不知道她能不能像你希望的那样一直陪着你，但是尽量让她想办法帮助你，好吗？”

接下来就是与家属的沟通，这个阶段要注意自己的工作态度、保持中立，避免责备家属没有关心来电者，也需要做好准备花一点时间倾听家属的各种难处。另外，在案例2和案例3中建议就医时应当明确，并询问家属就医是否有困难或者心理抵触，可以做一些精神科疾病的科普工作，推荐更多的咨询渠道，



提醒家属务必重视。

也有另一种可能，就是来电者坚持援助者联系家属不会有好的结果，坚决拒绝联系家属。那么，援助者需要判断其状态的严重程度，如果涉及生命危险，可能需要报警；如果没有生命危险，也不涉及法律上有报告义务的情节，则鼓励来电者在感到痛苦的时候拨打热线，避免伤害自己的行为，并鼓励他继续思考让事情变好的方式，例如，如何避免激怒施暴者，痛苦的时候联系什么人或者做什么事情调节情绪等。

未成年人和限制行为能力状态的成年人的来电常常使援助者陷入伦理困境——难以判断怎样能真正帮助来电者，报警、告知家属之后是否就会得到重视？又或者，知道的人多了，是否会让当事人感到额外的痛苦？热线服务后续能跟进的方式非常少，因此需要充分尊重来电者的意见，用多一点的时间讨论他不求助的顾虑是什么，他幻想获得帮助的方式是什么等。

十、要求多方通话的来电

在来电者行为能力正常的情况下，他有时希望援助者充当调解员，希望援助者能够多方通话，以帮助自己。这样的电话被称为要求多方通话的来电。

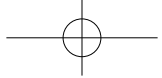
（一）要求多方通话的来电的情况

比如，来电者有夫妻矛盾，妻子打来电话，接听中间，妻子要求援助者跟丈夫谈话；再如，来电者与女友闹矛盾，希望援助者联系他女朋友转达他的悔改之意，希望挽回感情；还有，来电者希望与援助者 A 保持联系，请援助者 B 转达，让援助者 A 务必在某日上线等候等。

（二）要求多方通话来电的一般处理原则

处理这种来电的原则是援助者应该避免在热线过程中与多人交谈，以及避免做热线谈话以外的咨询行为。

以来电有夫妻矛盾为例，如果同意和丈夫通话，则援助者被置于一个调解员的角色中，保持中立就变得非常困难。矛盾双方的内心活动都去倾听和共情会导致通话时间过长，援助者容易感到疲惫无力，效果一般不会很好。



可以拒绝来电者的要求：

“我觉得既然您打来电话，我们就先从您的角度谈一谈，先不加入别人好不好？希望我们的谈话能给您带来点收获，用于处理您和老公的矛盾。”

再以来电者与女友矛盾为例，来电者无法接受失去女友，急切地希望有人帮他解决这个问题。援助者可以对失去女友的恐慌心情给予共情，给来电者更多时间讲述他们的故事，让他用这些时间思考这一段感情，而不是立即找个陌生人去改变女友的心意。

“您愿不愿意谈一谈您的女朋友？你们的感情怎么样？我觉得我替您去说服她是不合适的，我可以帮您一起想一想，您想要如何挽回？”

最后，关于来电者希望与某个援助者保持联系的情况。热线工作应该避免来电者依赖某个特定的援助者，每一位援助者都代表热线提供了稳定的服务。对于超出热线规范的要求，应当婉拒，并表示自己和其他援助者都非常愿意听来电者谈一谈。

“您想要找周六的那一位援助者，我们这边的援助者很多，时间是不固定的，您可以在任何时候打来，我们每个人都非常愿意帮助您。”

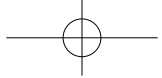
“热线规定不能和固定的援助者谈话，您有什么事情愿意跟我说一说吗？”

要求多方通话的来电需要援助者保持对工作的思考，不被来电者的需要带离工作轨道。虽然拒绝了来电者的要求，但仍然需要保持关心的态度，保持热线特有的倾听的价值。

虽然通信技术的长足发展让我们有更多方式找到线路另一端的来电者，危机干预有了更多可能性。但是，对一个人内心的帮助仍然在一言一语之间，仍然在长期稳定的关系中，仍然在诚心诚意的工作态度。特殊情况下，突破边界的工作是必要的，但是倾听仍然是心理热线最能帮助来电者的，也是最有价值的部分。

第三节 关于骚扰来电

当电话刚刚被用于心理援助工作的时候，很多人对此抱有极大的好奇心。许多人没有心理帮助需求，只是打电话来看看是否真的能接通，或者有的人单



纯因为无聊而拨打热线，给热线工作带来了困扰。另外，性骚扰来电也是心理热线常见的骚扰来电。骚扰来电会给援助者紧张、警觉、疑惑以及愤怒的感觉，这给援助者的正常工作带来了负面影响，甚至给援助者带来了伤害。

一、识别一般骚扰来电

首先，要识别一个来电是否是骚扰来电。在正常来电接听时，会发现一些特殊的情况，如电话接通后来电者不讲话，而是在电话另一端笑；或者背景中有其他人一边笑，一边提示他怎么说；又或者谈及心理问题或者自杀想法时，语气中没有痛苦的感觉等。对于以上情况，援助者可以适当使用沉默和对质的技术，尽快地确认来电是否是骚扰电话。比如，援助者在保持语气平和的前提下问：

“您谈到自杀话题还在笑呢，是什么原因呢？”

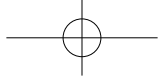
“我听到您身旁有人跟您说话，他也参与咱们的交谈吗？”

“谈到这儿我还是不太明白您的意思，您能具体说说您来电话想谈什么吗？”

在判断骚扰电话的时候，需要援助者耐心询问，避免迅速将一些特别的求助来电误判为骚扰来电。例如，在学习心理问题评估课程的时候，我们了解到一种症状叫作情感倒错，表现为认知与情绪不协调，有时候用轻松的语气谈论悲伤的事情。这种情况，来电者讲的经历听起来很像“假的”。经过提问来电者的生活状况、想法，仔细辨别，可以感受到他求助的愿望。再例如，骚扰电话经常是几个人一起打来的，他们怂恿其中一人和援助者交谈。电话中可以听到有人在背后给来电者出主意、编造谎话等。但不能一出现这种情况就立刻判断为骚扰电话，有时候青少年来电者是在家长的鼓励之下打来电话的。来电者因为紧张不知道该怎么讲，所以听起来支支吾吾，背后还有一个不断鼓励或者催促的声音。总之，很多时候都需要多花一点时间分辨情况。

二、识别性骚扰来电

性骚扰电话是每一条热线都会遇到的，也是对援助者伤害最大、最难处理



的来电之一。性骚扰电话与对性有困惑的来电有着非常明显的区别。对性有困惑的来电是希望讨论自己的问题；而性骚扰电话是通过谈及性话题，或者边打电话边自慰，获得直接的性满足。援助者接到这样的电话会感觉受到了侮辱和利用，感到委屈或气愤。

（一）性骚扰来电的通常表现

什么样的来电是性骚扰来电？无论来电者意图如何，援助者都可以依照自己的感觉加以判断，只要谈及的话题让你感到不舒服，就可以停止对这个话题的探讨，告诉来电者这个问题你帮不了他。以下是从实践中总结出来的性骚扰来电的一些特征，也可以辅助判断：

1. 讲话犹豫不决；
2. 询问援助者的个人问题，或问援助者是否很寂寞；
3. 接通后保持长久的沉默；
4. 呼吸急促；
5. 拒绝谈论他的“问题”；
7. 显示出自己的“性问题”是无辜的；
8. 经常使用“难为情”这一词语；
9. 就“性问题”征求援助者的看法；
10. 直接具体描述有关性行为的细节；
11. 用正式的语言描述性行为 and 性器官；
12. 通话尚未结束而突然挂断电话。

以下是性骚扰来电常见的开场语和应答方式：

1. “你可以跟我谈谈吗？”

“跟我谈谈”是非常宽泛的说法，并且会逆转电话咨询关系，变成援助者讲话，来电者听。因此，这个问题不适合直接答应。可以这样回应：“我们的热线是针对抑郁情绪的，您打来电话想谈什么呢？”

2. “我什么事情都可以说吗？”

在心理热线工作中，我们很少直接回答“是的，什么都可以讲”，而是对承诺有所保留，只讨论工作范围内的话题。因此，可以这样回应：“我们主要是针对青少年学业压力的热线，您如果有其他想讨论的问题可以说一说，如果