


热线心理咨询


陶勍恒 Prof
taolh@vip.sina.com
南京晓庄学院心理健康教育与研究中心
未成年人心理健康全国辅导中心
南京市中小学生心理援助中心
2011-10

请照顾好你的手机，上课期间让它休息，谢谢！



我们要讨论的话题

- 一. 心理热线的一般问题
- 二. 心理热线的一般程序
- 三. 热线接待员的态度与行为
- 四. 热线咨询中容易出现的问题
附：几段热线录音
- 五. 青少年咨询的一些体会



我们要讨论的话题

□ 心理咨询是心与心的交流与沟通，体现了一个“热”字；电话，超越时空，快捷便利，能迅速将双方联系在一起，也体现了一个“热”字，电话咨询也就被人们称作“心理热线”或“热线电话”。

□ 有人说心理热线是心理咨询的一种补充形式和社会工作的一种助人方式（贾晓明，2006），并试图给心理热线下一个较为确定的定义。无论如何，有一点是共识：心理热线是以电话为中介一种助人/心理帮助方式。

心理热线是一种心理咨询形式

- 个别与团体咨询
- 家庭、心理剧.....
- 特殊媒介咨询
 - 书信
 - **热线**
 - 网络
 -

涉及心理咨询中的基本问题，规则、关系及其建立、基本技能、伦理.....

心理热线的特点

- 快捷便利
- 自由支配
- 安全场
- 安全场
- 及时性
- 专业性

心理热线的限制

- 非语言信息匮乏
- 咨询关系的限制
- 责任承担的限制
- 帮助范围与程度的限制

心理热线的功能

心理支持的功能

应激处理的功能

危机干预的功能

协调资源的功能

面询辅助的功能

为来电者提供情感宣泄的机会，帮助来电者缓解情绪压力

帮助来电者学会面对现实

帮助来电者学习建设性地解决问题

促进来电者自我成长

我们要讨论的话题

一. 心理热线的一般问题

二. 心理热线的一般程序

三. 热线接待员的态度与行为

四. 热线咨询中容易出现的问题

附：几段热线录音

五. 青少年咨询的一些体会

心理热线的一般程序

1 亲切问候


2 情绪舒缓、澄清事实和问题

3 确定主要问题及咨询目标

4 问题解决


5 总结并结束

3




电话铃响：问候

- ☐ 语调和方式
- ☐ 氛围
- ☐ 连接
- ☐ 需要标准的接待/问候语吗？



通话初始来电者一般会涉及的问题

- ☐ 这个热线什么都可以说吗？
- ☐ 你叫什么名字？
- ☐ 你是心理医生吗？
- ☐ 听你的声音好像很年轻，你们这里有没有年纪大一点的接待员？
- ☐ 你结婚了吗？你有孩子吗？
- ☐ 你们的热线能为我保密吗？
- ☐ 沉默……



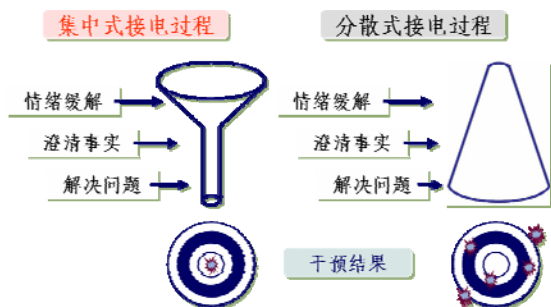
情绪舒缓、澄清事实与问题

- ☐ 建立信任关系，帮助来电者释放情绪，缓解内心压力
- ☐ 前15~20分钟积极倾听来电者的问题、困惑（**倾诉权利**）
- ☐ 危险评估
- ☐ 探讨来电者的想法、感受、情感痛苦以及对处境所赋予的意义（**赋意探寻**）
- ☐ 关注此时此刻的一个问题（**聚焦**）
- ☐ 识别来电者的来电目的（**目标探寻**）
- ☐ 获取来电者的基本信息（**初步澄清**）

了解情况，澄清事实

- ☐ 来电者因为什么原因打电话？
- ☐ 为什么来电者选择现在打电话？
- ☐ 来电者的基本情况怎么样？
- ☐ 来电者目前的情绪状态如何？
- ☐ 对来电者目前的生活产生了哪些影响？
- ☐ 来电者已采取了哪些措施？
- ☐ 周围有人可以帮助来电者吗？
- ☐ 来电者拨打热线希望获得怎么样的帮助？

了解、澄清过程中的分散与集中



根据来电者情况了解情况，澄清事实

- ☐ 多数来电者有强烈的诉说欲望：咨询员的倾听很重要，从其倾诉中获得信息，待对方平静后再开展进一步的工作。
- ☐ 鼓起勇气拨通电话但还在犹豫、试探：鼓励对方，强调保密。

建立关系，提供支持

- ☐ 从咨询员拿起电话开始，双方的关系就开始建立
- ☐ 咨询关系是一种专业化的关系，比任何关系更亲密，更安全，更中立、客观
- ☐ 没有哪种关系在未曾相见的情况下就可以进行内心交流，可以毫无顾忌的袒露自己.....

建立专业关系的目的

- ☐ 营造一种安全的氛围，来电者可以诉说心中的烦恼，愿意自我探索；
- ☐ 给予一种温暖的环境，来电者获得自尊与自信，找回自我价值
- ☐ 建立一种信赖的榜样，来电者体验积极的情感发展建设性的关系；
- ☐ 提供一种支持的力量，来电者能够直面现实，挖掘资源，促进自我成长。

确定主要问题和咨询目标

- ☐ 来访者会带来多个问题
- ☐ 一次热线咨询中不可能解决所有的问题
- ☐ 在有限的时间解决有限的问题效果会更好
- ☐ 确定主要问题，设定相关咨询目标
- ☐ 谁确定？

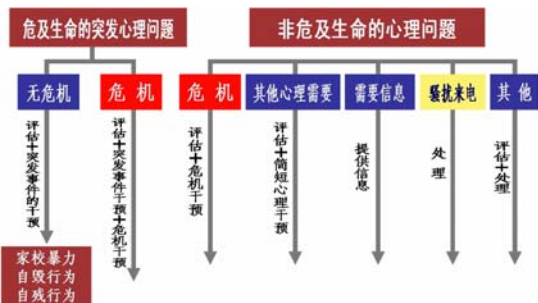
确定热线咨询目标的原则

- ❑ 以本次电话咨询为准，电话咨询**缺少连续性**；
- ❑ 目标的可行性：有的来电者想解决的问题过于复杂，不是一次电话咨询能够完成，所以只能针对求助者问题的某一点；
- ❑ 咨询目标要双方一起达成。

对来电者进行评估

- ❑ 首先，判断来电者是否处于危机状态以及危机的程度，如果是，按照危机干预的情形处理。这对于热线咨询非常重要。
- ❑ 确定来电者的问题是否是本热线咨询机构的服务范围，如果不是，转介给其他服务机构；
- ❑ 确定来电者的问题是否是本咨询员能力范围内的，如果不是转介。

来电类型



商讨解决困扰的途径与方法

- ☐ 不要带着为来访者解决问题的心态接线；
- ☐ 从来电者已有的经验中寻找可行的办法；
- ☐ 失败的经验就不要再用了；
- ☐ 提供一定的建议：倾听基础上的建议；以商量的语气提出建议；宜具体；与来电者讨论建议的可行性；实施建议可能遇到的困难。

评估总结，结束咨询

- ☐ 总结咨询过程，对来电者的问题、通话要点、达成共识的应对策略进行简要概括，帮助其理清思路，获得认同；
- ☐ 再次强化来电者积极的方面；
- ☐ 鼓励付诸行动，激发来电者改变的愿望，强化克服困难的勇气和决心。

我们要讨论的话题

- 一. 心理热线的一般问题
- 二. 心理热线的一般程序
- 三. 热线接待员的态度与行为
- 四. 热线咨询中容易出现的问题
附：几段热线录音
- 五. 青少年咨询的一些体会

- ☐ 关于各类来电者以及他们的那些事情，你怎么看？
- ☐ 一些情境的讨论……

“我讨厌我的父母，他们不理解我，他们总希望我有个好成绩，这样就可以让他们很有面子，他们从来不关心我对什么感兴趣，如果我不在了，他们还会感到内疚的。”

1. 你如何描述这个来访者？
2. 你怎么看待这个来访者？
3. 你有什么感受？

一个高校的学生说他和一个女同学发生过几次性关系，最近，他发现她怀孕了。他很害怕，没有告诉任何人，包括他的父母。他很担心他的将来，感到自己有罪，他不想再和这个女生有任何关系。

- ☐ 你如何描述这个来访者？
- ☐ 你怎么看待这个来访者？
- ☐ 你有什么感受？

情境3.

一个来访者认为她是同性恋，今年19岁，发现自己喜欢的是女生，尤其是年龄大的女人，最近她向一个女的提出要有性的一步接触的时候，被拒绝了，她就自杀了。

- ☐ 你如何描述这个来访者？
- ☐ 你怎么看待这个来访者？
- ☐ 你有什么感受？

态度：建立助人关系的一个基础

- ☐ “如果一个人没有机会处理自己的自杀态度，及自己与自杀有关的经历，他就还没有做好接收这方面的知识和技巧的准备。”

Lang W. Ramey.R, B. Tierney.R.(1989)

- ☐ 可以说，如果我们没有去处理自己对和来电者遭遇有关问题的态度，以及自己与这些问题有关的经历，就没有做好接受这方面知识和技巧，以及帮助有关来电者的准备。

- ☐ 我们看待人、当下生活、物品的方式、倾向或感受，是热线接待中最重要的态度内容，与我们的观念密切相关。

1. 白色皮肤比黑色皮肤好
2. 丈夫应该比妻子更有资源
3. 年轻的时候要注意保暖，防止老了以后患有关节炎
4. 钱是必需的
5. 挣钱通常是工作的一个主要目标
6. 充足的睡眠，良好的饮食和锻炼有助于身体健康
7. 人们遭遇困扰是因为他有问题

- ☐ 对具争论性的话题、与自己不同的观点，持接纳的非批判态度；
- ☐ 对自己的助人角色，持一种平和现实的态度；
- ☐ 对教育、社会现实、家庭与亲子关系、死亡、自残、暴力事件等问题持一种现实的、具人性的态度；
- ☐ 通过对上述问题来认识我们自己的情感，要认识到这些情感会影响到我们帮助他人；
- ☐ 用开放的态度处理像功利、艾滋病、同性恋、性、婚外情这类情感问题。

1. 态度和信念没有对错，但是会影响我们与危机者之间的互动；
2. 态度是可以改变的；
3. 来电者可能和我们的信念和态度完全不同；
4. 要最大限度的帮助来电者，我们必须意识到我们自己的价值观和认知，并且不把他们强加给来电者。

每个来访者都是独立的个体

“倾听我的诉说，聆听我内心的痛苦……不要告诉我应该怎么想、应该有哪些感受，我不是你，你的想法、解决问题的方法不一定适合我。请保留你自己的态度。……”

——一名来访者

治疗师互动方式的影响

- ☐ 治疗师的方式所产生的互动——而不是技巧的运用——会对来访者的反应和干预的结果产生重要的影响；
- ☐ 治疗师的方式的改变要根据来访者自身的特点，能较好的预测来访者的反应，从而进行干预；
- ☐ 文献研究结果表明：建立一个帮助性的联盟和良好的人际关系比治疗师专业的培训和经验更重要。

我们的态度是如何传递的

- ☐ 言语
- ☐ 语音语调，语度，语量

心理咨询与治疗

热线接待员的基本态度是最重要的

最令人满意的治疗师

- ☐无条件关怀
- ☐亲切
- ☐真诚
- ☐尊重
- ☐肯定
- ☐共情

研究显示,一般来说,来访者寻求咨询和自助的效果类似,但是.....

- ❑ 治疗师在治疗中如果有准确的共情，效果要远远高于自助的效果
- ❑ 如果不能准确共情，效果要远远低于自助的效果
 - 允许来访者谈论自己的困惑
 - 创造一个环境来访者可自由表达的安全环境
 - 允许来访者按自己的节奏进展，而不加以指导和干扰
 - 反饋式倾听

心理咨询与治疗

什么是反馈式倾听

- 合理猜测来电者的意见
- 用咨询师自己的语言重新组织来访者的意见

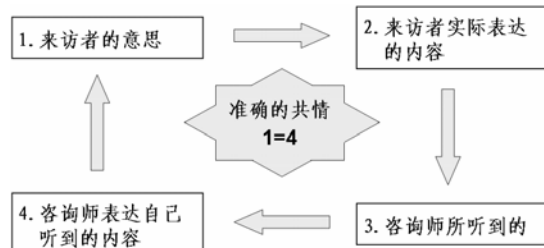


Carl Rogers

人只听自己想听的

心理咨询与治疗

沟通循环



关于反馈式倾听

- 当你把你理解的信息反馈给来电者的时候，来电者说：“不是这样……”
- 你的感受如何？你怎么看待？如何应对？

情境 1.

“我讨厌我的父母，他们不理解我，他们总希望我有个好成绩，这样就可以让他们很有面子，他们从来不关心我对什么感兴趣，如果我不在了，他们还会感到内疚的。”



□ 你会如何回应这个来电者？



我确定你的父母是很爱你的。你想想，如果你做出伤害自己的行为，他们会有什么养的感受。也许你可以找他们谈谈，告诉他们你的感受，他们会听你说的。

1. 这个咨询员是什么态度？
2. 他是如何共情的？
3. 会对来电者产生什么样的影响？

你对于你的父母从关心你的时候，而总是关注你的成绩感到很生气。你说如果你不在了，他们会很内疚的。人们在说这句话的时候，通常会考虑自杀。我想知道你是怎么想的？




- ☐ 这个咨询员是什么态度？
- ☐ 她是如何共情的？
- ☐ 会对来电者产生什么样的影响？

对抗反应

- ☐ 强迫别人会导致相反的结果，不期望的行为会增加；
- ☐ 给予建议时，当没有回应的时候，阻抗产生的可能性就很大了，改变的可能性就很小；
- ☐ 如果你听到：“是的，但是……”，就停止，然后改变你谈话的方向。

咨询中产生改变的“精髓”

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. 合作 2. 调动 3. 自主性 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 来访者的观点和经验是改变的基础，他们是专家，而不是我们。 2. 答案在来访者那里，我们的目标是把他们调动出来。 3. 改变的责任在来访者身上，尊重他们的选择。 |
|--|--|




给予建议

□ 在来访者允许的情况下，给予一个概括性的意见，可以促进他们行为上的积极改变：“我能告诉你其他人遇到了你这样的困惑，他们是如何处理的，可以吗？”

○ 当来访者要求的时候，是给予建议最合适的时候

○ 如何运用我们所给予的建议取决于我们给予建议的方式

○ 给予建议比告诉来访者应该怎么做有更好的效果




不能单纯地给予建议——R.U.L.E

R = Resist the righting reflex
控制自己不去直接改变来访者

U = Understand 理解

L = Listen 倾听


E = Empower 赋能



赋能

□ 赋能：促进人们能更积极地掌握自己生命的可能性的过程。

□ 赋能是一个过程，个体不仅对自己的生命获得控制感和精熟度，而且也能通过民主的方式，参与所属团体、社群的建设。



我们要讨论的话题


一. 心理热线的一般问题

二. 心理热线的一般程序

三. 热线接待员的态度与行为

四. 热线咨询中容易出现的问题
附：几段热线录音

五. 青少年咨询的一些体会




热线咨询中容易出现的问题

☐ 骚扰电话

☐ 反复电话

☐ 过长电话



骚扰电话 a.

☐ 闲聊电话：

○ 首先耐心了解来电者的目的，询问需要得到什么帮助；

○ 逐步了解到对方没有明确的来电目的，需将热线的作用向对方介绍。解释因为有可能有需要的人需要打进电话，所以抱歉地将电话放下。

骚扰电话 b.

□ 性骚扰电话


- 对接线员的影响：恶心、不舒服、愤怒、不愿意再接热线、对男性产生反感。
- 咨询员有权利拒绝来电者询问个人私生活问题；
- 如果来电者只询问生理部分和行为本身，可以介绍其看一些书籍和杂志；
- 对一些困扰很大的电话寻求督导帮助；
- 如果觉得咨询性问题有困难的话，可以转介绍给其他咨询员或其他机构；
- 咨询员应逐渐提高自己接纳问题的范围，坦然面对性问题，也表明咨询员对来电者接纳程度的提高。

反复来电

- 特点：就同一个问题跟不同的咨询员咨询，或者反复来电咨询同一个问题。
- 热线机构需对反复来电的问题组织讨论，寻找其反复来电的原因。
- 解决的关键是怎么能寻找来电者需要解决的困扰，能针对性地提供帮助。

过长的电话

- 一般一次电话时间不超过45分钟，除非是危机干预等特别紧急的电话
- 如果来电者的问题很复杂，涉及的面很广，希望把所有问题都讲出，并一次能得到解决，你怎么处理？
- 这么长时间的电话是来电者的需要还是我们自己的需要？
- 你害怕拒绝来电者么？怎么拒绝？




几段录音

☐ 大学生——生涯抉择

☐ 六年级——同学关系

☐ 母 亲——焦虑



我们要讨论的话题

一. 心理热线的一般问题


二. 心理热线的一般程序

三. 热线接待员的态度与行为

四. 热线咨询中容易出现的问题

附：几段热线录音

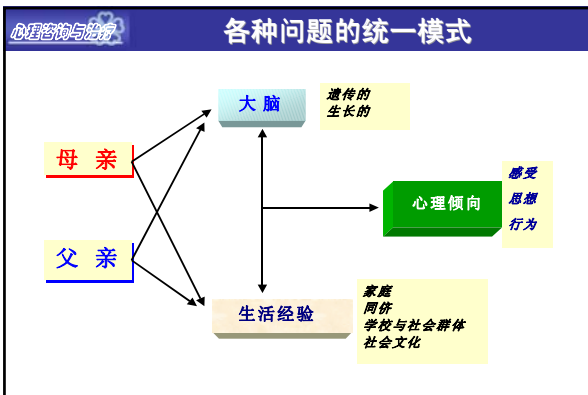
五. 青少年咨询的一些体会



未成年人的心理问题是一个发展性课题

☐ 未成年人的心理障碍基本上是一个发展的问题，“除了一些极严重的精神问题或行为外，许多看似问题的行为其实只是正常发展过程中的偏离。成人身上被当作病态的行为对儿童或青少年却未必是不正常的”(H. T. Prout)。

☐ 在发展或成长过程中看待未成年人的心理障碍，从他们自身发展阶段的价值中看待他们产生的这样或那样的心理困扰，这些问题就成了一个成长性的课题。



- 心理咨询与治疗
- ### 处理问题的几条原则
- 一. 正面动机原则
 - 二. 负责任原则
 - 三. 把握火候 (Timing) 原则
 - 四. 系统性原则
 - 五. 非攻击的关怀原则

心理咨询与治疗

就到这里吧

谢谢 !
