



清华大学
Tsinghua University



北京幸福公益基金会
Beijing Well-being Foundation

“抗击疫情，心理援助”公益项目

心理热线设置与接听流程

讲 者：秦琳
单 位：涵育心理
日 期：2020年2月日



清华大学
TSINGHUA UNIVERSITY

大纲

热线的基本设置

常见问题应答方式

热线接听基本流程



清华大学
Tsinghua University



北京幸福公益基金会
Beijing Well-being Foundation

PART I

“抗击疫情，心理援助” 公益项目

工作设置

清华大学心理学系
北京幸福公益基金会
联合主办

热线基本设置（一）

- 我们的热线号码是：400 680 6101
- 我们的工作时间：我们是24小时的热线，您随时可以拨打我们的热线
- 工作范围：我们的热线为抗击冠状病毒的工作人员，和普通大众提供心理支持
- 接线时长30分钟左右，不超过50分钟

热线基本设置（二）

- 我们的资质：
 - 心理咨询师——平时从事心理咨询工作的专业咨询师
 - 心理专业的学生——心理学专业的在校学生
 - 接受过心理培训的志愿者——其他志愿者
- 以下提问，我们如何应对呢？
 - “你们是医生吗？”
 - “你们是心理咨询师吗？”
 - “你是专家吗？”
- 回答：“我们是经过心理专业培训的志愿者，我本人是心理专业学生。很愿意帮助您。”

热线基本设置（三）

- “我有个事情跟疫情没关系，可以讲吗？”
- 回答：我们是一条心理援助热线，和心理和情绪相关的事情都可以讲一讲。

- “你不是医生，我跟你讲有什么用啊？”
- 回答：“您可以说说看，我们可以先谈一谈看看怎么求助医生比较好。”

热线基本设置（四）

- 保持专业关系，不发展私人关系；
- 适当转介：
 - 精神科医院的热线 例如：北京安定医院心理热线
 - 危机干预热线 例如：全国各地的危机干预热线
 - 心理咨询平台 例如：注册系统心理咨询师联系名录、简单心理、壹心理等
- 不传播不实消息；
- 不要连续接听同一来电者来电；
- 认真记录，反思，讨论不单纯追求接线量；
- 关注自己和伙伴的情绪。



PART 2

接听过程

倾听最重要

问候阶段

- ▶ “你好，心系武汉心理热线。”
- ▶ “你好，这里是心系武汉热线，我是志愿者小林。”

如果暂时没有回应

- ▶ “电话已经接通了，能听得到我讲话吗？”
- ▶ “有什么可以帮助您的吗？”

建立关系

来电者采用各种方式与接线员建立关系：

- ▶ “你们是医生吗？”
- ▶ “我第一次打这个电话，嗯……不知道怎么说。”
- ▶ “我从公众号上看到你们的电话”
- ▶ ……

接线员保持接纳的态度，鼓励来电者谈自己的问题：

- ▶ “是的，我们是心理志愿者，很愿意帮助你。”
- ▶ “别着急，用你的方式说就好。”
- ▶ “哦，今天您打来电话想谈些什么呢？”

小练习——如何回应这些问题

- 我想咨询一个问题，你说疫情什么时候可以过去啊？
 - 我孩子的同学家长确诊了，不知道该做点什么。
 - 我看电视很难受，你说为什么会发生这种事情呢，我们做错什么了？
 - 我特别想做点事情，我能去接热线吗？
 - 我从外地回来自我隔离，越来越愤怒，为什么不能从一开始就控制好病毒呢？
 - 我在疫区，你都不知道我们这里发生着什么。。。。。
- 不要着急去回答这些问题，而是邀请他们多说一些。

倾听阶段

感到信息不够，使用开放式提问：

- ▶ “您说最近发生的事情让你很害怕，能具体说一说吗？”
- ▶ “当时的情况是怎么样的呢？”
- ▶ “您能不能具体描述一下你们之间关系是什么样的？”

需要确认的具体地方用封闭式提问：

- ▶ “您现在？”
- ▶ “你说你很担心你的妈妈，请问她身体现在什么状况呢？”

反馈来电者情绪上的异常：

- ▶ “我听你说话很慢，平时说话都这么慢吗？”（排除抑郁）
- ▶ “你说你最近平静多了，可是在我听来还是有些焦虑”

问题解决阶段（一）整理反馈

根据你对来电者情况的了解，给予总结反馈。

▶ 事情上的：帮助来电者理清思路

“您刚才谈了很多，主要是跟男友分手以后……我感觉您现在确实处于矛盾之中，一方面……另一方面……”

▶ 情感上的：帮助来电者更了解自己的情感

“当你第二次失败的时候，一定更加失望了……”

“我似乎感到你的情感有些矛盾，有时候爱他，有时候又对他很气愤。”

“我能感觉到你非常气愤，虽然道理你都懂，但是还是非常痛苦。”

问题解决阶段（二）澄清来电目的

▶ 再一次澄清来电目的

“刚才我们谈了很多您最近的状态，看来疫情的发生还是给您的生活造成了很多改变，对您的情绪也有影响，那么您想一想，可以做一点什么调整一下情绪呢？”

“您面临的问题这么多，您期望我们在电话中从什么角度帮助您呢？”

- ▶ 来电者内心需要的往往是理解和支持。
- ▶ 包括倾听、共情、反馈的谈话过程很重要，来电者一般会平静一些。

问题解决阶段（三）回到现实

- ▶ 可以进行一些比较贴近现实的讨论：

“我感觉您的情绪一直收到疫情消息的影响，减少一些看新闻的时间可能对情绪回复有帮助。您看您能想到一些其他事情，添加到您的生活中吗？”

“这件事情一时不可能完全解决，我很担心您会反复陷入这样糟糕的情绪。一会儿挂了电话，您能做点什么帮助自己呢？”

问题解决阶段（四）间接建议

▶ 间接建议

“有些人在遇到类似情况的时候会……您觉得这样做对您来说会有些帮助吗？”

“有些人会……有些人会……您更在意的是那个方面呢？”

▶ 不用担心来电者的问题超出我们的能力范围，只要从情感上陪伴来电者就好。

▶ 实践证明，问题解决阶段是非常次要的，重要的是倾听阶段。

结束来电

▶ 结束来电前总结：

“今天您就……问题给我们打来电话，咱们讨论了……希望您能尝试一下，也许对您会有些帮助，今天咱们就谈到这里您看好吗？”

“谈到这里，您能回忆一下我们都谈了哪些方法吗？”“您先尝试一下，希望能对您有所帮助，咱们今天先谈到这里。”

“咱们谈了很多，似乎对您的帮助不大，您可以向我给您转介的机构求助。相信您继续努力，一定能度过这个痛苦的阶段。今天我们就谈到这里吧。”

▶ 简单实际的祝福：

“祝您的情绪满满好起来，照顾好自己。”

储备知识：

- 官方信息：目前疫情的发展状况到哪儿去看
- 关于就诊的注意事项，保护措施
- 应激反应的识别和正常化
- 对应激反应的正常化，和促进应激反应恢复的方法
- 肺炎症状、精神症状，自杀干预的转介单位

- 最重要的是你们谈话的过程，在谈话过程中舒缓情绪；
- 激活来电者的内部资源
- 「涵育心理」咨询师为热线志愿者编辑工具箱，并不断更新

请我们相互支持
适度助人，预防职业枯竭