

“雪绒花”心理帮助热线风雨开廿五载

“种太阳”的甘苦 5 8 8 0 0 5 2 5



 误解·压力

对变态的骚扰,要学会自我保护

有记录的统计结果显示,雪绒花热线在2013年10-12月和2014年3-6月两个阶段,共接听有效电话274个,但实际来电总数,不止这个数字的两倍。来电者以在校大学生和刚入职的毕业生为主,学生家长、研究生、中学生和无工作人群依次占比。咨询频率最高的是亲密关系,其次分别为人际交往、学业压力、家长来电、自我成长、情绪管理和性心理、生涯问题、新生适应、病理问题和骚扰电话相对较少。

曾为接线员的中心教师夏翠翠总结,目前大学生的心理问题主要涉及亲密关系、人际关系和人生规划,而中学生最多发的是学业压力(或厌学)和青春期心理问题。聂振伟说,25年来,上述咨询内容基本没变,但深度有所不同,尤其在性心理和亲密关系方面更加凸显。

北京晨报记者了解到,雪绒花热线现接线

员由心理健康者协会在校内招聘的志愿者担任,要先经过心理咨询基础知识学习和考核,随后听线3次,实习接线6小时,参与督导2次以上,期间继续接受培训,正式成为一名接线员,平均历时一年。

对接线员来说,处理最得心应手的是学业压力和亲子关系问题。研究生在读期间,申子姣也做过接线员,面对不知如何与孩子沟通的家长,她会讲述自己是中学生时的心理状态,“我告诉他们,这个年龄的孩子在想什么,希望跟爸妈用怎样的方式或语气交流,这样可以启发家长换位思考。”

当然,骚扰电话不可避免,有人以性发泄为目的,在和女性接线员通话时描述与性有关的细节并伴手淫,也有人恶作剧,说些乱七八糟的事后突然挂断,还有人存在强迫行为,反复来电,因此自我防护也是接线员必备的技能。

用平和、冷静的语气对话,避免给予易被误解的热情,如产生不适,丧失继续接听的意愿,应尽快转介,并提醒对方不要恶意为之,事后还可通过小组讨论或督导,释放自身的压抑情绪。若以上方法均无效,将记录下骚扰号码,拒接其来电。

在接线员内部,设有朋辈督导小组,当值者可相互督导,群策群力,难以解决的问题则由组长收集,整理后等待管理员或老师解答。每过半个月或一个月,他们就能参加督导或培训,一周累计达10小时以上。

接线员刘诗佳受访时表示,每周4小时的值班时间,她因被信任、被需要和被依赖而倍感幸福;张文菊也通过接线,对亲密好友有了更加耐心温和的积极转变,而肖弘毅在倾听中提高了全面认识他人的能力,投射到自己身上,分析问题日趋成熟。

 定位·出路

牙缝里省经费,向社团转型是出路

时事变迁,雪绒花常开的奥秘,被多位受访者归结为一句话:热线本身发挥的作用被社会需要,因为中心师生倾心付出,“种太阳”的精神代代相传,同时定位清晰,在力所能及的范围内提供帮助,被温暖的人们把它一传十,十传百。

尽管不断获得好评,雪绒花热线如今也面临困境。肖弘毅告诉北京晨报记者,难题之一是资源短缺,督导和培训的次数和时间达不到实际需求,申子姣证实,这一问题根源在于经费不足。铁打的热线,流水的接线员,由于不能像社会组织专职定向,每年用于接线员培训和督导的花费至少需要两到三万元。“一部分是心理学院和中心的老师免费提供,但毕竟时间和精力有限,所以另一些培训和督导要邀请专家,一小时收费500块,一次2-3小时,还只够辅导一半接线员。”而

而这笔款项只能靠中心从牙缝里省,也不包括其他办公和宣教支出。

另外,今年上半年曾短暂出现接线员迟到早退的状况。多年来雪绒花热线已形成学生积极投入、老师倾心付出的良性循环,一旦作为主力的接线员热情减退,把热线当做任务或负担就背离了初衷。申子姣说,“如果这样,宁可痛快不做。”但当她提出关停时,孩子们难以接受。

阵痛之下,数十师生重新审视未来发展方向。从5月至今,一个基本共识是,人的一生中没有任何一个时期比青春期更需要心理健康辅导,象征勇敢的雪绒花必须一如既往地绚烂绽放。

按照“社团化”转型方案,雪绒花热线接线员将全由心理健康者协会热线部管理,撤销管理员岗位,申子姣也将更多回归指导老师的角色。“更多自主反

而激发积极性,”她解释,“核心是让孩子们明确,热线不是给别人干,而是每个人自己的事。”

对此用心,现任心理健康者协会热线部部长张月寒表示理解,尽管这意味着自己肩上的担子更重,也可能在管理高年级同学时遭遇障碍,但她愿意努力扮演好一名承前启后者。任期目标清单上,她这样写道:“第一,增强13名接线员的集体归属感;第二,每月至少组织两次培训和一次督导,根据实际情况增加;第三,严格签到签退,督促接线员按时完成来电记录;第四,在校内外加大宣传,海报、人人、微博、微信都要跟上。”

“我信任他们会做得更好,也相信雪绒花会得到更多社会力量的帮助。”

本期策划 刘莹 王彬 本版撰文/摄影 晨报记者 铁瑾



 倾听·交流

他们像在黑屋子里,我们的责任是帮助找到门

不给答案给引导 重在授人以渔

雪绒花热线到底能为什么?聂振伟谈道,基于志愿者和受众人群的特点,热线的目标是“力所能及,助人自助”,工作内容分为三个层级:帮助来电者缓解情绪压力、学会面对现实以及学习建设性地解决问题。

“希望支招常常是来电者的表面问题,但内心渴望的可能是认识自我,恢复对生活的控制感,所以我们并不直接给出确切答案、告诉他该怎么办,而是引导他自己寻求解决问题的方法,授人以渔。”她打比方,一个被关在黑屋子里找不到门的

人,雪绒花热线要领着他的手,带他熟悉每个角落,通过一步步感受和确认,自己摸索到门边然后走出去,如果直接一把拉到门外,下次再面对类似问题,他依然无力脱离。

接线员黄同学上学年全勤接线17次,她向北京晨报记者讲起最自豪的接线经历。一名高一男生家,借宿了父亲朋友的女儿,年轻漂亮,日常接触中他曾不经意碰到姐姐身体,也偶尔盯着姐姐胸部出神,甚至面对她的照片“打飞机”,在一次偷看姐姐洗澡后心生愧疚。“他很多次怯怯地问,‘你说我是不是

变态?’如果她发现了会不会不理我?’我经历过青春期,了解他对异性懵懂的好奇和对自己行为的困惑。但这两个问题,我不会代替他回答,我的责任在于倾听和引导,让他说出自己内心的真实想法。如果他觉得错了,我鼓励他直面,如果他觉得问心无愧,我不会纠正他的想法。”出人意料的是,男孩坦白偷窥事件,被姐姐接受,此后几乎每周,他还拨打热线讲述生活进展,“他是我第一个长期个案,也是咨询关系最好的个案,学期末我结束接线时,他很不舍,我也一样。”

性心理问题难解 危机及时转介

当然也有棘手的个案。今年9月卸任管理员的肖同学,曾接过一通醉酒状态的来电,对方主诉是被心仪女生拒绝,他送花、请饭、打电话,送礼物,甚至帮写论文仍未能如愿,因此痛苦绝望。“他问我年级,是否追求过女孩,我坦承自己缺乏经验,但会力所能及理解他。”然而肖同学发现对方的防御机制太过敏感,“比如我没听懂方言,请他重说,他会认为我在耍他,也多次突然用很急促的语调催问,‘这到底是她的问题,还是我的问题?啊?你说?’交流出现转机是在一句应和之

后,他说被我逗笑了。”接下来,肖同学顺着来电者的思路,提示他可能正在经受女孩考验,对方又突然滔滔不绝,情绪波动较大。肖同学坦言,心理咨询只有在双方都严肃态度时才能取得进展,但当时来电者状态非常,他也只停留在附和、让对方放下心理防线、帮其平复情绪的阶段,刚有好苗头,来电者却又终止通话,“显然没能解决问题。”

另一类难以处理的是心理危机干预。心理健康者协会和雪绒花热线指导教师申子姣强调,若察觉到来电者存在心理危机,譬如自残、自杀倾向,接线员首先得稳住对方过激情绪,进行安抚、劝阻的同时,要尽可能多地了解个人信息和所处位置,方便与其家人或相关单位联系,情况复杂或干预无效的,必须及时转介至危机干预中心。

 艰难·荣耀

他们是一群“种太阳的人”

初创不足五年 经费不足被迫关停

北京师范大学学生心理咨询与服务中心(下简称“中心”)教授聂振伟,既是4015043热线的首批志愿者,也是雪绒花热线的成长见证人,将之视为自己第二个孩子。1984年留校研究青少年教育时,她就敏锐地发现,中小学生在遭遇学业压力、亲子沟通、早恋困惑往往没处可说,此后适逢同事出国进修,带回心理咨询热线的理念,她便近水楼台地成为培训班001号学员,并很快和包括当时《北京晚报》芳草栏目主编苏文洋在内的几名筹备者一拍即合。

“我那专版也常收到学生来信,说学跳舞喊苦、偷偷谈对象、高三压力大的都有。”苏文洋回忆,此后数月,大家辗转找到一家基金会的赞助,他又租得办公地点,以400元的优惠价从电话局讨来号码。

经登报招募,一批包括记者、教师、机关干部和大学生在内的五六十名志愿者成为兼职接线员,不分寒暑冬

夏,不管刮风下雨,每天下班后从四面八方赶来,有时塞上一个煎饼、火烧,就坐在电话机前和听筒里一个个稚嫩的声音倾心交谈。“全凭爱心和热情,没任何报酬,唯一的福利不过人手一个白色搪瓷茶缸,星期天公休都来,每每想起大家的共同努力,我总是感动不已。”聂振伟说,虽然累,但这个不甚专业的青少年工作者团队仍乐在其中,并不计个人得失地付出,用苏文洋的话说,他们是一群“种太阳的人”。

后来花销入不敷出,又遇基金会关停,开通不足五年,4015043热线因经费受制于无疾而终。数据显示,截至1993年,它共接到来自全国各地的咨询求助电话4万个,问题包括学校竞争压力、政治迷惘、师生矛盾、亲子隔膜,来电者既有未婚怀孕的少女,也有无法摆脱手淫的男生。

“热线救过离家出走的小姑娘。”回想众多案例后,聂振伟向记者讲起最为惊

险的一次:冬夜的宛平城,一名少女带着哭腔用公共电话求助,“我怕,我离家出走,不知怎么就到这了。”身处陌生环境,她不知所措地不住发问:“我该怎么办?”一屋子接线员的心随之悬了起来,有人给聂振伟打去求援电话,简短商议后,众人决定一边稳住女孩情绪一边联系警方。

因为女孩说不清自己的具体位置,接线员让她描述周围景物,同时不断安抚:“我们会帮你,别急,慢慢讲。”“其实大家比她还紧张,如果电话断了找不到人,后果不堪设想。”聂振伟回忆,于是接线员嘱咐女孩,“把你身上所有的钱都放进硬币口,我们一直陪你说话,没钱了你也待那别动,我们一定找人救你。”报警后的焦急等待,让人觉得时间仿佛停滞,不知过了多久,听筒那头终于传来成人声音:“你是给一个热线打电话了吧,我们是警察,来送你回家。”众人这才踏实。

汶川大地震后,中心为本校学生开辟个别咨询绿色通道,也在聂振伟带队赶赴灾区提供心理援助的同时,打破了雪绒花热线运营常规:服务时间延长至12小时,暑假不关闭,每天9:30至21:30全天候提供服务,一边招募大量志愿者,一边组织接线员接受多场“灾后心理危机辅导”专项培训,并由专职教师全程参与培训、督导和疑难个案处理。

组成部分的面貌,从2007年5月起成为大兴区中小学生、家长和教师专线。

汶川大地震后,中心为在校学生开辟个别咨询绿色通道,也在聂振伟带队赶赴灾区提供心理援助的同时,打破了雪绒花热线运营常规:服务时间延长至12小时,暑假不关闭,每天9:30至21:30全天候提供服务,一边招募大量志愿者,一边组织接线员接受多场“灾后心理危机辅导”专项培训,并由专职教师全程参与培训、督导和疑难个案处理。

白手起家重张 进行灾后心理辅导

虽抱憾关停,中小学生在心理咨询热线却仍是聂振伟的惦念,1994年调任中心主任后,她顶上报恢复计划。而彼时中心仅有一名专职教师和5000元办公经费,聂振伟说,既然领导不反对就权当支持,于是她利用校内办公电话的物质资源和心理学、教育学专业学生的人力资源,在晚间开通“62208136学生心理帮助热线”,并将原先的4015043热线更名为“雪绒花热线”,取歌曲《雪绒花》描述的美好意象,寓意面临困难和挫折的学生能像雪

绒花一样顽强勇敢,也以“雪融化”谐音,寄望爱心服务能消融来访学生内心的冰雪。

1999年,中心成为专为学生心理健康服务的公益性机构,雪绒花热线也自此进入蓬勃发展阶段,“58800764”、“58808136”、“58800525”三个号码,除去寒暑假和法定节假日,同时为校内学生和社会大众服务,年均接待上千来电。其中“0525”的尾号,源于全国大学生心理健康节日期5月25日的谐音“我爱我”,以北京市社会主义新农村计划项目