

# 他们是无数家庭和个人的知音

## ——记全球通·知音心理咨询热线

随着经济社会的快速发展,生活节奏加快,竞争日趋激烈,人们在工作、学习和生活中所引发的各种心理问题越来越突出。在每个夜晚的7:00至9:00,“全球通·知音”心理咨询热线13957407000和13957408000专线这头都有温柔的声音给焦虑、彷徨中的人带去心理抚慰。咨询师们曾劝阻过外来农民工自杀,劝阻过女子要对第三者泼浓硫酸的过激行为,解开30多岁的男来访者对父亲复杂纠结的情感,解决无数对夫妻的情感问题,开解70多岁的老书记被人骗的自责心结,帮助缓解学业压力、考前焦虑、人际交往、青春期困惑和亲子关系等。

### 热线成立10年成为 缓解压力重要途径

2014年9月28日,由宁波市妇联联合宁波移动公司、宁波晚报社开设的“全球通·知音心理咨询热线”成立十周年了。

十年前,宁波市首批持有国家级资格证的心理咨询师诞生,他们中有教师、医生、机关干部以及社会各界人士。这群热心的心理咨询师怀揣着爱心与敬业精神,为了让所学的本领有用武之地,经过他们的多方努力,并在主办单位的大力支持下,2004年9月28日“全球通·知音心理咨询热线”开通。

十年来,由宁波移动公司选送的13957407000和13957408000两条专线,免费为本地移动用户服务。热线不断提高心理咨询的业务能力与服务质量,在3600余个夜晚的7:00—9:00,为市民倾诉心症,解开心结架起了沟通的桥梁。截至2014年9月底,热线已接听电话10000余个,被宁波市心理卫生协会评为优秀热线。知音心理咨询热线已成为甬城百姓缓解心理压力、解决心理问题的重要途径。

从2005年开始,知音热线的咨询师们开始走出咨询室,走进社区,走向社会,为更多的人进行咨询义诊。在宁波市女子收容所建起心语室,每周六上午派出3名咨询师分别到江东3个社区的“知音·三月红母亲心灵驿站”,为社区各类居民开展抑郁症等健康教育及面对面的咨询服务,并先后在媒体开设“心理咨询室”专栏,开通新浪、腾讯知音热线官方微博,截至2014年7月底共发布微博4000余条,拥有新浪粉丝1700余人、腾讯听众8000余人,还通过编发移动彩信,广泛宣传普及心理健康知识。



热线咨询师到社区为各类居民开展抑郁症等健康咨询。



### 女儿叛逆厌学,单亲妈妈力不从心

40岁左右的单亲妈妈董女士(化名),女儿念初中的时候就开始逃学、早恋、离家出走,在缺少父爱的家庭中,董女士对孩子的教育显得有些力不从心。

2013年董女士开始向知音热线求助,多位心理咨询师曾接听过她的来电,这个案例一度成了知音热线心理咨询师们共同关注的焦点。

董女士与前夫在女儿上幼儿园时因种种原因离异,双方都觉得亏欠女儿,所以为了补偿女儿,双方都在金钱上对女儿百依百顺。董女士平时对女儿要求很高,批评多表扬少,尤其在孩子青春期表现出逆反后,唠叨更多。女儿14岁起表现出明显的逆反,不读书、常请假,不回家、常外宿,好交友、常外出。董女士见此情况更生气,唠叨更多,于是形成恶性循环。

去年女儿面临中考,但她一度提出不参加中考,读书也是三天打鱼,两天晒网。在想遍了所有办法后,董女士打

进了知音热线,期待热线能给她提供帮助。

随着咨询的进行,咨询师们与董女士的谈话如一面镜子让她看到了造成问题的原因。

由于董女士有完美主义倾向,往往对女儿要求过多过高过严。而14岁的女儿正处在青春叛逆期,董女士却忽略了这点,经常使用过激的方式与女儿沟通。而这导致董女士与其女儿之间的隔阂越来越大,若要其女儿好好学习,董女士必须先要与女儿建立起良好的亲子关系,沟通无障碍了,才能逐步去改变。

系统的咨询让董女士知道了怎样从思维到行为调整自己,而女儿也因为妈妈的改变有了明显的改变。去年9月起认真参加了高中课程的学习,表现出了对学习的热忱。

从去年下半年开始,女儿的变化更明显了,董女士由衷地感谢知音热线的咨询师们。

### 二婚再触礁,女方曾想轻生

43岁的胡女士,曾有过一段婚姻。15年前与现任丈夫互生好感,双方分别与自己的配偶离异后再婚,婚后夫妻恩爱和谐。但渐渐地胡女士发现丈夫没有以前那么爱她了,这让胡女士非常痛苦。曾多次想到自杀,后在朋友介绍下先后10余次打进了知音热线寻求帮助。

在多位心理咨询师的陪伴、启发、引导下,胡女士开始意识到婚姻中产生的问题双方都是有责任的,而不仅仅是对方的事。咨询师们真诚、热情的陪伴,使胡女士逐渐从愤怒绝望的情绪中走出来,咨询师们又鼓励和引导胡女士从

自己的改变开始,逐渐改变与丈夫的互动模式,给予丈夫足够的信任,同时像以前那样关心、体贴丈夫。在回访中,咨询师了解到胡女士的改变同样也引发了她丈夫的变化,夫妻关系逐步好转。

与知音热线一起成长的咨询师褚淑芬告诉记者,她一直坚信如果自己是微笑着接听热线的,对方也一定能感受得到。用微笑的行为带动内心情绪的变化,“我不知道这是不是行为主义的一种表现方式,但我相信来访者一定也能通过电波感知我们的真诚。”

### 他们是无数家庭和个人的知音

一条热线能坚持十年,靠的是什么?记者在采访中了解到,不仅需要主办单位支持,更重要的是有甘愿无私奉献的心理咨询师志愿者队伍和科学的管理制度。

在知音热线咨询室的公告栏上,每隔一段时间就会张贴咨询师考核筛选的上岗通知。为了保证咨询质量,热线对全体咨询师不定期进行考核,同时定期组织各项教育培训,邀请心理专家来甬进行辅导,鼓励咨询师参加社会上的各类心理咨询业务的培训。语言表达能力是每位咨询师必须过关的,不光是要求普通话的水平达标,还要做到亲切、柔美,用语言来感动人。热线还制定了一系列管理制度,要求咨询师必须提前15分钟到岗,接听中做到满腔热情。对每一次咨询内容进行简单记录,整理后归类存档,并定期分析。对一些典型的个案请专家、督导来进行解疑答惑。

知音热线的咨询师都是义工,为了准时来热线值班,他们放弃休息时间,用爱心演绎着一个动人的故事。

去年菲特台风袭击甬城,大水围城,很多人都困在家中,而那正是特别需要心理热线支持的时候。知音热线在确保咨询师出行安全的情况下仍坚持每晚7点到9点开通。咨询师吴冰值班时间正好在台风期间,为了能准时赶到值班地点,那天他没吃晚饭就早早从宁波国家高新区的家里

出发。

当时宁波市部分路段积水严重,吴冰转了好几趟车,终于在6点40分左右赶到了值班地点,平时开车20多分钟的路程,那天他花了将近2个小时才赶到。“当我坐到热线的位置上,一种崇高的责任感油然而生。”

十年间每周一次的热线值班难的不是刮风下雨的准时到岗,或节假日舍弃与亲朋好友难得的相聚,或值班时间突然遇到单位加班或开会时的纠结。

方红华告诉记者,孩子小的时候非常黏妈妈,有时丈夫出差自己又恰巧轮到接听热线,“就只能留他一个人在家”。有时孩子糟糕的成绩单摆在她面前,方红华会自责、焦虑,甚至考虑过推掉这份义工的工作。而父亲重病住院一年多直至去世,那时她无助、恐惧、心痛过,现在都后悔没有更多的时间陪伴在他的身边。

但回头看看,当她接起热线,通过心理咨询解决了来访者的困惑,帮助他们走出心理上的阴霾,她体会到的是快乐。

正是凭着咨询师们的热情和真情,知音热线成为人们的知音,为促进人际关系、家庭和社会的和谐,为无数颗心的安宁和快乐而默默地发挥着作用。

本版撰文 陈胜男 徐燕萍 张依群 张英 傅奇丹