

我是“有礼”志愿者

# 记者走进“南太湖心航”热线中心,聆听爱心故事—— 在2251885,24小时守护心理健康

本报记者 徐子渊 徐坊

刚出湖州高铁站,我们就在旁边的橱窗上看到“传递爱心,让爱成长”的一条公益广告,不由联想到本次采访的主题,去了解一条非常有爱的热线——2251885(谐音:爱爱我要帮帮我)。

这条2020年11月11日开通的“南太湖心航”热线,专门为青少年提供心理健康援助,由湖州市卫健、教育、公安、社会心理组织等各行各业的心理工作者共同参与的志愿者团队,24小时不间断守护值守。从线上专业心理疏导,到线下

心理危机干预,再到学习生活帮助,热线连通着家庭、学校、社会,通过声音、电波传递对孩子的关爱。

自热线开通以来,先后有200多名具有心理学专业背景的志愿者加入,接听求助来电1.5万余次,挽救了20多个鲜活生命;对数百名青少年实行一对一帮扶,30多万名中小學生参与心理健康普测。

日前,我们来到位于湖州市中心的“南太湖心航”热线中心,现场感受24小时的爱心守护。

## 早班8时 想接热线却被拒

“接线员你们当不了,实习的也不行。”8时刚上岗,资深志愿接线员吴佳元直接拒绝了我们的当实习接线员请求。

看着我们一脸失望和疑惑,吴佳元给我们看了他们的“招募要求”——精神科医生或护士、心理治疗师、国家二级心理咨询师、心理学专业背景……“如果你们符合其中一个条件,我们就破格让你担任一个班次的助理。”吴佳元直言,这已算是“开后门”,往常拥有这些背景,资质只算是进了门,但真正坐下来接线还要经过笔试、面试以及培训等多道关卡。

吴佳元直言,高要求不是为难我们,而是“我们每个电话都在与生命打交道,马虎不得”。响起的热线,是来电者的求助,可能只需要轻声安慰,也可能要劝说他们放弃轻生的念头,这需要专业知识判断。

不能成为接线员,就成为一名观察者。我们注意到,4个小隔间,最忙碌时有4位接线员接听热线,为来电者提供帮助。一般情况早晨是较为空闲的时期。上午10时许,一号和二号接线员分别接

听了电话。二号线的志愿者朱伟玉是第一天上岗,却一点没有新手的紧张和慌乱。20分钟的交流中,朱伟玉始终用轻柔的声音安抚着来电者,并提出一些缓解情绪的建议。结束通话后,她在电脑上对来电人情况进行归纳,这次服务才算真正结束。

“朱老师,第一次您紧张嘛?”面对我们的提问,朱伟玉说,“虽然这是我第一天接线,但是我可是有近30年的临床经验。”作为湖州市第三人民医院的精神科护士长,朱伟玉接触过众多青少年心理问题的案例,更明白早介入的重要性,“心理热线能让我帮助更多孩子,在他们一开始就需要帮助的时候。”

所以朱伟玉来了,她的同事们也来了,还有更多志愿者也来了。他们一边上班、照顾家庭,一边挤出时间来坐在这个小小的隔间,给来电者以力量。在社会上,他们是医生、护士或者学者,但来到“南太湖心航”热线中心,他们只有志愿者这一个身份。

## 中班13时 讨教沟通技巧

中午休息时,趁着暂时没有电话进来,我们开始讨教沟通技巧。

“建立信任是第一步,也是最关键的一步。”吴佳元给我们上了培训课。有些娃娃脸的吴佳元让人一见就有着一股亲切感,但在接线时候只有声音起作用。在跟我们对话时,吴佳元的声音平缓、轻柔,见到我们在做笔记,还特意放慢了语速。

“想知道孩子在哪里,要问你在房间么?而不是你在家在哪里?”“想问年龄,要问今年几年级了?而不是今年几岁了?”“想问遇到了什么,要说虽然没在你身边,但是听你的声音就很难过,能具体说说你碰到什么困难了么?”吴佳元举了几个例子,他解释这些问题都属于开放式提问,不会让来电的孩子感到你在窥探他的处境,能引起共鸣、建立信任,更容易让孩子倾诉自己的遭遇。

这是他的经验,在一月一次的督导会上他会向所有志愿者分享,成为大家的工作经验。“你们来得巧,今天下午我们有一月一次的督导会。每次有20位左右

志愿者参与讨论分享他们遇到的案例,并形成总结供大家参考。”在“南太湖心航”热线中心的特许下,我们成为督导会的旁听者。

“假期刚过,来电的孩子反映与父母的矛盾较多,主要集中在学业上。”会议一开始,就有一位志愿者说出了她碰到的难题,“现在孩子比较敏感,与父母的沟通容易偏激,我们是否能从电话中引导孩子树立强大的心理承受力?”来自湖州市第三人民医院心理科的督导专家宋国华建议,遇到情绪激动的孩子,可以考虑跟学校对接,线上线下结合疏导,并与其家长多多沟通。

两个多小时的督导会,总结了12个问题,涉及通话语气、方法以及对青少年心理情况评估等内容。即便有着多年工作经验的吴佳元也觉得收获满满。这时我们才明白,像我们这样的“菜鸟”,真的不适合上岗,一不小心就容易出错,那样不但无法帮到来电的青少年,可能还会将事情弄得更糟。

项目名片

### 湖州市青少年心理健康护航

2020年11月11日,湖州市启动青少年心理健康护航行动,为青少年健康成长保驾护航。

从“2251885”心理援助热线的开设,到“南太湖心航”热线中心、线下咨询中心、诊疗中心三大实体阵地的建立,再到成立专家团队进行“一对一”精准帮扶,湖州市全面落实全流程心理干预机制,形成青少年心理健康护航的完整闭环。在此基础上,全市20多个部门打破壁垒形成合力,广泛调动各方力量参与护航行动中,如引导家长认识自身责任、重视孩子心理健康,组织邀请心理咨询师进企业、进学校、进社区开展公益宣讲,发布实施首个《青少年心理健康服务导则》地方标准,引导全社会关爱青少年心理健康。



## 晚班18时 开启忙碌时刻

晚班18时到22时,是一天最忙碌的时候。“这时候往往是学生做完作业,或者放学回家的时间,可以使用手机、电话等通讯设备。”经验丰富的志愿者王年美早就做好了准备,装满水的水杯、笔和一叠白纸。

刚换完班,电话就来了。“喂,您好!这里是‘南太湖心航’热线,有什么可以帮助您的呢?”王年美一边接听热线,一边在纸上做记录。

之前王年美还提及,最忙碌时他们还有一个智慧的“帮手”帮忙监测来电情况。我们在热线中心见到了这个神秘的帮手,就是湖州市数字大脑青少年心理健康驾驶舱。在这个大屏上,实时显示热线中心、咨询中

心和诊疗中心接待人数等数据。这个“聪明大脑”拥有监测预警、应急处置、指数分析等功能,遇到突发情况时候可迅速部署,推动干预帮扶提质增效。

我们观察到,在驾驶舱的心理帮扶板块,一段段绿色能量条引人注目。“这是驾驶舱运用数字孪生技术设置的动态显示帮扶进展情况,便于智能预警、及早介入。”旁边的工作人员介绍说。初中生玲玲(化名)就是这种“私人订制”的受益者。2021年8月,市、县青少年心理健康护航行动专班得知她家庭困难且无人看管后,立即联系当地妇联、慈善总会等单位给予经济补助,还安排专人及时给予心理关爱和持续心理帮扶。



小朋友在诊疗中心接受沙盘治疗。“南太湖心航”诊疗中心供图

## 夜班22时 持续倾听鼓励

22时,我们已经有了丝丝睡意,志愿者陆亚琴的夜班才刚刚开始,“这是一天中最难的一个班次,来的热线往往情况较为危急,不可能因为夜深就放松了。”陆亚琴说。

果然,电话不停响起。有问学习的,有问与父母关系的,还有父母来电求助孩子教育问题的。过了零点,热线开始慢慢变得安静下来。陆亚琴揉了揉眉心,松了口气,“今晚来电人的情绪都比较平和,只要耐心沟通就能达到有效帮助。”她拉出陪护椅准备在隔间里小憩一会儿。放好小枕头和小毯子,陆亚琴特意把接线耳麦挂在陪护椅的杆子上,“躺下刚好是耳朵的位置,铃声一响就能听到。”陆亚琴开玩笑说,“听多了铃声,有时候总感觉耳边都响着铃。”

夜班还在继续,值夜班最多的吴佳元跟我们分享了一些惊心动魄的时刻。

一个雨夜,电话响起。“我又被刺激到了!现在心情糟透了!”话筒里,雨声夹杂着哭声。“你一定遇到了束手无策的事,能跟我说说吗?”吴佳元语气亲和。一番共情交流后,来电者的画面逐渐清晰:中学生,情绪消极,家庭不和。根据这些特征,吴佳元开展针对性劝解,最终,来电者情绪平稳下来。

来电者情绪起伏越大,接线员越要冷静沉着。秘诀就是共情,设身处地安慰,给他们以希望。

一天下来,我们发现,接线过程中接线员说的其实并不多,他们大多数时候都在倾听、鼓励。“很多孩子打电话就是想倾诉,而不是听我们讲大道理。”陆亚琴指着纸上写的四个字“多听少说”,这是她接听时的习惯,在纸上写下来也是提醒自己要多听听孩子的声音。

这一天,一道道带着温度的电波,穿越大街小巷、田间地头,架起孩子、家长与心理服务人员之间的连心桥。在这里,有时治愈、常常帮助、总是安慰,不是一句空话。



徐子渊



徐坊



# 浙江有礼

## 浙风十礼

倡导六种时代新风

爱国爱乡 科学理性 书香礼仪 唯实惟先 开放大气 重诺守信

践行十种礼节礼行

敬有礼 拥党护根脉 爱国爱家乡	学有礼 全民学礼仪 知书又达理	信有礼 重信守承诺 立身又立业	亲有礼 传承好家风 相亲又相爱	行有礼 言谈有礼貌 出行讲秩序
帮有礼 随手做志愿 邻里相守望	仪有礼 节庆崇简约 办酒不铺张	网有礼 上网要节制 传播正能量	餐有礼 用餐要光盘 聚餐用公筷	乐有礼 文明伴游乐 有序观赛演

浙江有礼,从我做起!

浙江日报 浙江新闻

公益广告

浙江省文明办宣