青年报 2017年7月18日 星期二
责任编辑 梁超业 美术编辑 谭丽娜

“希望热线为您24小时服务，学生热线请按1，抑郁热线请按2，防自杀热线请按3。”近日，成立多年的公益组织“希望热线”开通了新的抗抑郁专线。青年报记者调查发现，在互联网时代下，公益热线作为一种传统的援助方式，并没有就此衰落。能持续运转且具有稳定需求的公益热线具有以下特点：精耕细分领域，使用具备专业资质的人员负责接线，而且具有一套较为完整的服务体系。

本版撰文 青年报见习记者 陆安怡

“服务对象需要的是支持和陪伴”
公益热线：第一时间抚慰心灵 答疑解惑

在互联网时代下，公益热线作为一种传统的援助方式，仍有大量需求，热线员也尽心尽责地为每一位咨询者排忧解难。 本版摄影 青年报记者 常鑫

新线开通

公众对电话咨询的服务形式存在需求

近日，上海希望热线心理健康服务中心在网络直播平台上举行了新闻发布会，正式开通24小时公益抑郁热线，开通即日起，抑郁症患者和亲友或疑似抑郁症的亚健康人群，可以随时拨打“希望24热线”的郁金香专线4001619995-2。

希望郁金香总部办公室负责人洪涓表示，“郁金香”是国内抑郁自助组织的代名词，虽然这些组织营造了关爱抑郁症患者的社会氛围，但患者及其亲友在社会关爱和意愿治疗之间，还有许多困难和痛苦需要得到理解和解决。譬如，患者和家属如何接受得病事实，消除病耻感；如何解决服药之苦，对待一天天无尽的焦虑和绝望……这些都需要专业知识的宣讲和普及，惠及更多抑郁症患者及其家庭。

上海希望热线心理健康服务中心学术总监、心理专家林昆辉表示，抑郁症是一种可以治愈的常见疾病，每个人都有可能患上抑郁症。“我们希望通过专业帮助，协助病人接受症状治疗，协助家属照顾病人，开展抑郁症患者及家庭的康复治疗，从而帮助这部分人群找回春天。”

除了抑郁热线之外，“希望24热线”还提供学生热线和防自杀热线。在防自杀的危机干预过程中，工作人员发现有些服务对象的抑郁情况在轻度到中度之间，更适合接受抗抑郁服务，此次开通抗抑郁专线，也是为了进一步细分咨询领域，让服务更具有针对性，更高效。

据悉，上海希望热线心理健康服务中心成立于2011年，并于2012年底，开通了上海市第一条24小时危机干预热线——希望24热线。该机构由中国台湾的心理学家林昆辉发起，他最早在中国台湾从事危机干预工作，当时他注意到当地有24小时服务的天使热线，而上海却没有一条全天开放的危机干预热线，但是有这样需求的人群往往在夜晚更加难以排遣心中的郁结，迫切需要疏导和抚慰，于是他在上海创办了“希望24热线”。

目前，“希望24热线”已经发展成为了全国性的服务热线，在各地共有22个中心，18个接听室，2000余名接线志愿者。

第一时间

为服务对象舒缓情绪 普及戒毒知识

无独有偶，上海市自强社会服务总社运营的“自强戒毒咨询热线”(400870626)也是一条24小时服务的公益热线。该热线最早成立于2005年，并在2014年9月开通24小时服务。据上海市自强社会服务总社业务干事傅鹂鸣介绍，提供全天服务的关键在于，夜晚是吸毒人员或戒毒人员复吸的高风险时间，他们可能会由于情绪问题、诱发环境问题、渴求感等，纠结于是否再次吸食，而如果这时能有人陪着他们聊聊天，也许就会帮助他们打消复吸的念头。

此外，虽然上海已经开展了十多年禁毒社工服务，但在非工作时间，对于特别紧急的个案，社工往往来不及第一时间处理。那么热线就可以打破时间和空间的限制，为服务对象提供随时随地的服务。傅鹂鸣说，如今，热线的服务对象几乎遍及全国各地。

据介绍，社工体系即使能够覆盖登记在册的戒毒人员，社会上仍然存在着一些隐性吸毒人员，他们很少参与街道居委的活动，缺少专业社工的帮助，而更愿意通过热线这样无需直接接触的形式咨询。

目前，“自强戒毒咨询热线”工作团队共有20人，其中14人负责接听，其余负责记录和分析，“他们是拥有5年以上工作经验的一线禁毒社工，这是一支精英团队。”傅鹂鸣告诉记者，热线每天主要由两位社工值班，作为接线的第一和第二顺位，“其实也有社工担任第三顺位，但通常很少会有电话转到第三顺位。”热线绑定了总社固话，再转接到当天负责接听的社工手机上，每个社工每周会轮一天作为第一顺位，负责24小时值班。

“值班这天，我不会安排其他事情，即使有无法推脱的要事，也会提前和排在第二顺位的社工说明，自己在某个时间段，无法及时接电话，请对方提前准备。”负责接听热线的社工王国庆告诉记者，“值班当晚，因为记挂着要接听热线，自己并不会睡得很沉，一有声音就能马上醒过来。”

而且晚上拨打电话的人员较多，因为有些吸戒毒人员白天需要工作或照顾家庭，比较容易在夜晚产生吸毒的念头，或是因为一些负面情绪难以入眠。他表示，自己接听热线电话时，不仅会为服务对象普及戒毒服务知识，还会抚慰对方情绪，进行沟通和疏导，与其讨论接下来该如何生活等。

术业专攻

接线员持证上岗 定期参与业务培训

同样专注于专业细分领域的公益热线还有上海青艾健康促进中心的热线电话(4006910694)，它开通于2011年，共有5条专线，其中包括一号线“艾滋病咨询与预约”，提供艾滋病相关问题的咨询和检测预约；二号线“感染者咨询”，针对艾滋病携带者健康、用药、心理等问题咨询；三号线“心理关怀”，为艾滋病携带者或受艾滋病相关问题困惑以及性少数人群提供心理咨询服务，协助他们走出心理困境，增强自我接纳能力，更好地融入社会等等。

上海青艾健康促进中心副总干事邵卉介绍说，目前，中心共有五名工作人员负责接听热线，除了三号线绑定了中心固话，其余四条专线分别绑定了四名工作人员的手机，由他们负责接听。青艾热线的条线分工明确，来电者可以根据自己的不同需求选择，由相应的工作人员解答疑惑，给予专业指导，帮助受到艾滋病和相关疾病影响的人群。

青年报记者注意到，这三条公益热线的共同点在于，负责接线的人员都具备专业资质，持有心理咨询师证书或社工证，而且机构还会为他们培训服务技能，提升热线的服务质量。

为了完善服务效果，上海市自强社会服务总社安排了社工负责整理来电内容，分析服务对象需求和自身可以改进的地方。“我们每个月都会开个案讨论会，交流接听情况，探讨如何更好地回应需求。”傅鹂鸣告诉记者。

她坦言，社工在接线时，对于服务对象在戒毒过程中的感受等自己没有切身经历过的问题，可能存在主观臆测的情况。对此，团队会组织案例探讨，邀请一线社工及同伴辅导员出谋划策，分析社工辅导时做得较好和不足的地方。傅鹂鸣举例说，有名社工从同伴辅导员处了解到戒毒过程中的感受和注意事项后，当他再次接听一位戒毒者来电时，因为比较能理解他的感受和状态，陪着他通宵聊了5个多小时，和他一起度过了最难捱的时刻，他当天也没有再吸食毒品，“很多时候，服务对象需要的是支持和陪伴。”

邵卉表示，青艾设立了督导机制，为接线的工作人员配备了社工专业的督导老师，给予工作人员案例支持，并为他们解答有关热线工作的困惑，“否则员工常常接到带有负面情绪的来电，不利于他们的工作和生活。”

“热线会为志愿者团队开展线上线下的培训讲座。”“希望24热线”项目相关负责人告诉记者，“课程具有非常强的专业性，根据不同服务群体设置了相对应的内容。”

配套服务

不只是电话 提供后续配套服务

虽然互联网发展很快，但是网络提供的信息多为碎片化的，并不全面，如果服务群体根据网络信息自我判断，很可能会产生误解，而电话沟通更为及时，也更具互动性和针对性。

上海青艾健康促进中心还开通了QQ咨询服务，并一直沿用至今，现在每天仍有五六个人留言，也有人会在公众号留言，由工作人员统一回复。对此，邵卉认为，热线的特点是能够进行第一时间交流，而网络不具有这样的优势，“网络渠道基本只能进行非常简单的咨询。”

“通过网络查询，人们只能获取单向度的信息，而电话的双向交流能够澄清许多认知错误。”“希望24热线”项目相关负责人表示，“有些人可能会对照网上的信息，自我诊断为抑郁症患者，这对他们会产生很大的影响。即使是专业的心理咨询师在热线中也仅仅是提供辅导，只有线下就医才能够得到明确的诊断。”

热线上的沟通往往比较浅层，线下服务更为深入。邵卉表示，对于30分钟无法解决的心理援助，建议服务对象进行线下心理咨询。对于具有特色或持续服务的案例，机构会进行个案记录以及后续回访，此外，通过热线转接到线下的疾病检测和心理咨询服务，工作人员也会继续与他们沟通交流，并用问卷和表格的方式记录下来。

热线不只是一通电话，还能为有需要的服务对象对接更多后续服务，譬如，在戒毒热线中，“自强”可以根据服务对象的需求，提供一站式资源链接服务，并通过线下服务的方式，协助求助者获得相关资源，如戒毒门诊信息的告知；艾滋病就医、美沙酮门诊转介、尿检等医疗资源；以及对接法律援助和心理咨询等。

尴尬现状

顺利运营需要资金和人力支持

为了保证纯公益性，“希望24热线”只为服务对象提供电话咨询服务，而不接触个案，也不会为服务对象推介线下服务。“热线不允许志愿者在电话中推荐任何收费项目，因为一边公益、一边收费，很难说为了收费而公益，还是为了公益而收费。”“希望24热线”项目相关负责人表示。

据了解，上海希望热线心理健康服务中心的人事行政与全国性软硬件费用，一概由创办人林昆辉捐赠，各地分中心费用则由各地执行长捐赠。而且志愿者需要自负开销，机构并不提供薪水报酬。

此外，“希望24热线”的志愿者招募比较困难，譬如一期300人的志愿者培训，最终只能留下60至70名志愿者，“大多数人是来‘蹭课’的，仅仅为了参加培训，而不在于志愿服务。”而且志愿者的流失率也不低，“希望24热线”开通五年以来，最终坚持下来的志愿者只有7人，能够长期服务的志愿者就更少了。

“希望24热线”项目相关负责人表示，她已经连续担任了5年的接线志愿者，“如果因为一通电话能够帮助到有需要的人，甚至是救人一命，那就是功德无量。”她认为，“服务过程中，不是我们在帮助别人，而是案主在用生命滋养我们，他们将生死交到我们手里，诉说生活中最难堪的经历，展示自己最虚弱的一面，那我们不应该在电话中显现出高高在上的姿态，而要和案主一起承担，帮助其疏解痛苦。”

虽然“青艾”和“自强”的热线都由机构内的社工负责接听，没有志愿者招募方面的困扰，但“青艾”仍然面临着人力和技术手段上的困难。邵卉说，因为400热线的规定，此前，三号线绑定了中心的固话，工作人员在下班时间接听不到，无法做到及时回复。其他专线则绑定了工作人员的手机，但因为没有其他人员换班，那就意味着接线的工作人员在休息时间也要接待服务对象。

未来发展

专业有效 为更多人服务

据了解，24小时“自强戒毒咨询热线”开通以来，来电次数从月均10次上升至月均30次。在高风险案例中，反复来电者占比58.8%。傅鹂鸣介绍说，目前热线项目受到禁毒办禁毒基金的支持，作为政府采购项目，“希望未来能继续获得资金支持，让项目得以持续运作。”

而且，随着越来越多的人拨打“自强戒毒咨询热线”，市自强总社希望能够链接其他城市的资源，那么在外省市戒毒人员来电时，可以为他们转接到当地的社工服务，让他们获得更多家门口的资源。同时，继续提升机构的社工能力。

同样，青艾也预计将提高工作人员能力列入工作计划。邵卉表示，青艾考虑将督导机制由原来的每一年到半年开展一次改变为定期的案例分析，而且缩短间隔周期。“热线咨询能够为服务对象提供辅助服务和预处理”，希望青艾热线能够回归到它原有的状态，让更多心理咨询师接听热线，用更专业的手法帮助服务人群，同时，培训一些专业的咨询志愿者参与到热线接听的工作中来。

2014到2016年之间，青艾热线年均接受咨询1400多次，其中接听次数最多的是艾滋病相关的咨询与预约，占来电的60%。“其中一些人对于艾滋病的认识不够准确，对这一疾病比较恐惧”，邵卉认为，感染艾滋病并不可怕，可怕的是大众对艾滋病患者的异样眼光，希望艾滋病的干预和宣传能够更大众化。“青艾希望能够把宣传带入学校，普及预防知识，让更多人从小就具备预防艾滋的意识。”

谈及未来，“希望24热线”项目相关负责人则表示，希望中心能继续进行学术研究和志愿者培训，大家一起努力，让“希望24热线”成为全球华人服务的24小时生命热线。

■专家观点

办好公益热线的关键在于服务质量

上海师范大学慈善与志愿服务研究中心主任张祖平教授表示，公益热线具有方便灵活、即时服务、克服交通困难、突破工作时间限制、保护隐私等特点。

他认为，办好公益热线的关键在于服务质量，尤其是抑郁热线，要求接线工作人员具有较强的专业技能和热情服务能力。

同时，热线电话的服务方式也存在缺点，譬如不能看到服务对象表情的变化，服务会具有被动性等。他表示，为了达到解决服务对象问题的目的，公益热线可以与线下公益服务结合起来，同时提高热线工作人员的服务能力，积极宣传服务效果，增加社会对公益热线的认识和支持。