

# 倾听、关爱 电话里不间断的陪伴

——记北京市残疾人心理热线12385的故事

□本报记者 李一然 文/摄



“您好，这里是北京市残疾人心理热线，我的工号是xxx,请问有什么可以帮助您的？为了节省您的话费，您是否同意我把电话回拨过去？”

2016年2月22日上午，记者走进位于中山公园内的北京市残疾人心理热线工作室。在一间略显拥挤的房间内，12385热线的服务宗旨——“倾听、关爱，一份永不间断的承诺”鲜红的大字，牢牢地贴在洁白的墙上以及咨询师的工作位上。通过对北京社会生活心理卫生咨询服务中心（以下简称服务中心）主任李晓童及当日值守热线的心理咨询师的采访，记者听到了一些鲜为人知的故事。

12385热线，是北京市残疾人联合会政府购买的服务项目，是由服务中心承办。服务对象包括全市各类别的残疾人、残疾人亲属及亲友、残疾人工作者和残疾人就业领域相关人员。40余名接热线的咨询师均具有心理学或精神医学本科学历或残疾人心理卫生工作经历，都是具有国家二级心理咨询师职业资格的志愿者。“尽管12385热线2015年10月28日正式开通至今时间不长，但已接到上千个残疾朋友打来的电话，热线已成为抚慰残疾朋友的良师益友。”李晓童说。

## 一场成功的生命营救

2015年12月一天中午11时，咨询师贾海潮接到一个咨询电话，可贾海潮说了几遍“您好，请问有什么可以帮助您吗？”电话里却只传来一位女士不断的哭声。

贾海潮意识到情况严重。经过他温和、婉转的疏导，渐渐稳定了对方的情绪，并取得了她的信任。从对方断断续续的叙述中，贾海潮了解到，这位女士还不到30岁，因患多种疾病致残，感觉生活无望，正在实施药物自杀。她拨打12385热线，就是想在离开这个世界前，倾诉一下自己的不幸，让心理咨询师成为她在世上的最后一个倾听者。“请您马上按动病床边的紧急呼叫仪，把电话交给同病房的病友。”贾海潮多次恳求，却都被拒绝了。但他凭借机智、巧妙的询问，最终知道了这位女士的姓名、所住医院及病房。

贾海潮迅速将紧急情况，告诉了同在一处办公的服务中心危机干预小组的张晶华、刘一娜，立即开始联系这位女士所在医院、科室的生命营救行动。在这一过程中，女士的电话四次中断，贾海潮、危机干预小组不断呼叫、回拨，最终这位女士又接听了电话，但她告诉贾海潮，她在已注射了一次药物并拒绝进食进水的情况下，再次注射了药物，“量是多少不清楚，反正我都打进去了。我现在感觉心慌、心跳特别快、皮肤红斑难受、不想说话了……”女士的声音越来越小，最后不再回应。

就在这时，危机干预小组终于在电话中找到了这位女士所在病房的医生，并告知他们这位残疾人已注射药物自杀的情况。直到医生说“放心吧，病人交给我们了，谢谢老师。”咨询师们悬着的心才放下。“贾老师、张老



师、刘老师，赶快吃饭吧。”热线工作室外有人在招呼。贾老师看了下表，这才发现，从接听这位女士电话到现在，已经过去了两个多小时。

事发后第三天，仍放心不下的危机干预小组拨通了这位女士的手机。电话中，已转危为安的女士说，当时自己一时糊涂差点酿成大祸，再三感谢12385热线各位老师的救命之恩。

## 打开一位残疾母亲的心结

60多岁的志愿者刘士华退休前是名医生，后考取了国家二级心理咨询师资格，目前每周来一天接听12385热线。刘士华也曾接到过有轻生念头的残疾人打来的电话。为此刘士华说，这部分人目前只是有抑郁情结，但若无心理咨询师干预，就会导致抑郁症，再往下发展，有时真的去自杀。

一次，一位肢体残疾的老太太来电话告诉刘士华，她现在特别烦，不想活了。刘士华了解到，老人中年丧夫，好不容易把儿子拉扯大了，儿子工作一段时间后，因压力大辞职在家。老人看着儿子不开心，自己心里难受。感觉是自己拖累了儿子。刘士华问老人：“用人单位招人时，是考察应聘

者的能力，还是考察应聘者家长的能力？”“考察应聘者的能力。”“所以呀，您的身体状况如何，与儿子辞职不辞职无关，怎么能说您拖累了儿子呢？”“噢。”当得知老人还能用洗衣机给儿子洗衣服，能给儿子做饭，儿子也非常孝顺后，刘士华说，“要是您不在了，儿子肯定受不了。”“这么说我还不能死。”“当然不能。您不但没拖累儿子，还在托福儿子，您要帮助儿子度过暂时的困难。”经过半个多小时的细心开导，刘士华终于打开了这位母亲的心结。

## 让残疾人消除“给人添麻烦”的心理障碍

社会志愿者、职业心理咨询师杨颖，在12385热线是个年轻人。工作闲暇之余，喜欢游泳、跳舞、释放自己。

采访中杨颖坦言，每次在12385热线工作一天，回到家第一件事就是躺在床上闭目养神，不想说话。至于值守一天热线的劳动报酬，杨颖说，不及她做商业心理咨询20分钟的收入。但她热爱公益事业，深知残疾人朋友更需要专业心理咨询师进行心理抚慰。

一次一位肢体残疾的老先生，在热线中向杨颖讲述了他害怕出门的心理困境。老先生说，他有辆残疾车，可一想到要出门，他手心就出汗，就焦虑。“万一中途残疾车出现故障我怎么办？万一打求助电话手机没电了我怎么办？万一……？”凭经验，杨颖认定老先生之前肯定遇到过类似情况，于是问：“老先生，您以前有过类似的事吗？”“有过，几年前我出门残疾车出现故障，我打电话给朋友求助，结果等了三个小时。”“最终问题解决了吗？”“解决了。”“那为什么您还怕出门呢？”“我感觉自己是个无能的人，我为了不麻烦别人，索性就不出门了。”“您在以前身体健康时，帮助过向您求助的人吗？”“帮助过。”“您当时认为帮助别人是一种麻烦吗？”“没认为是麻烦。”“那为什么现在您请人帮忙，认为是给人添麻烦呢？”接着杨颖鼓励老人，要勇敢出门，要站在阳光下，要让人们知道你们的需求是什么。

老人放下电话前，再三对杨颖表示感谢。对此杨颖对记者说，“如果让打电话的咨询者感觉今天遇到我就高兴，没遇到我就不高兴，那就是我工作不到位。所以每逢对方感谢我，我都告诉对方，要感谢党，感谢政府，感谢残联对残疾朋友的关爱和帮助。”

## 让受助者痛快哭一场也是一种帮助

在12385热线，每位心理咨询师都深知，陪伴、倾听，对拨打热线的每一位残疾人朋友来说，都是最大的安慰。

一天，一位盲人母亲在电话中对心理咨询师说，她的女婿爱吃豆芽菜，只喜欢吃杆儿，不爱吃豆芽菜上的豆和根须，于是她用了三个小时，把一盘豆芽菜上的豆和根须，一个一个摘了下来。女儿回家后，妈妈把这事告诉了女儿。可女儿说，“您干这个（指摘三个小时豆芽）干什么呀。”老人觉得委屈，哭着向咨询师叙说。咨询师不能说女儿不对，那样只会火上浇油，只能轻声细语引导老人，倾听、陪伴，让老人把心中的委屈、苦闷说出来、哭出来，心里就会放松许多。

12385热线管理规定，每次咨询时间在30分钟之内，以便让更多的残疾人朋友享受到这项服务。所以每次咨询将近30分钟时，咨询师会告知“您还有5分钟的咨询时间”，不过不会主动挂断电话，甚至在对方口出秽言时，也不会这样做。