

“我老是在想象,有那么一群小孩子在一大块麦田里做游戏。几千几万个小孩子,附近没有一个人——没有一个大人,我是说——除了我。我呢,就站在那混浊的悬崖边。我的职务是在那儿守望,要是有哪个孩子往悬崖边奔来,我就把他捉住——我是说孩子们都在狂奔,也不知道自己是在往哪儿跑,我得从什么地方出来,把他们捉住。我整天就干这样的事。我只想当个麦田里的守望者。——《麦田里的守望者》”

记者探访中国首条生命危机干预24小时热线“400-161-9995” 死神敲门时的“生命守望者”



“400-161-9995”,这是中国首条生命危机干预24小时热线“希望24”的电话号码。去年11月份,安徽“希望24”开线,刘丽(化名)就是38名志愿者中的其中一员,这个志愿者团队中,有各行各业人员,有大学教授,企事业单位人员,专业心理咨询师,也有公安民警。他们是专业心理工作者,把自己比作“守望者”,守候在电话这头,应对随时可能在深夜打来的求助电话,咨询内容从情感、求职受挫、人际关系困扰、生活困顿、胸中苦厄无处倾诉,甚至是自杀。



线下干预 才有机会“治未病”

大量的数据及案例,证实自杀干预的防线需要不断前移,而且尽可能在现实中发现自杀者的心理和精神问题,并尽早进行面对面的干预。

“线下干预”成为思考的重点。

安徽“希望24”的负责人张先生最近正在忙着招募志愿者,再过一段时间,会有一个心理剧出现在基层学校及社区的舞台上。

“取名叫‘小丸子剧团’,这将是一部志愿者表演的心理剧,形式不像讲座那样呆板,内容会更活泼,寓教于乐。”张先生说,切入点小,受众面广,才更容易引起认同。

张先生说,通过公益剧团演出、全国公益讲座的方式,融入到基层社区及学校。

5月9日,安徽省心理危机干预委员会成立,期间,一些公安干警将成为专业危机干预团队培训对象。“公安部门是直接处置第一现场的当事人,通过危机干预培训,让他们也有机会掌握基本的干预方法。”

目前,心理危机干预热线面临的困扰是,如何让更多的人知道热线的存在。

据悉,我省设有两个坐席同时接听电话,如果两部电话都占线,电话将自动转接到其他省份的“希望24”热线,跨省接听,争取不让一个电话漏掉。

“从目前掌握的资料来看,平均一个月能接听到五六百个电话,但以外省居多,本地不太多。”张先生分析,除了宣传推广力度原因外,还是有很多人不了解热线,不愿意袒露真实想法。

其实,负责接听电话的志愿者必须具备国家二级、三级心理咨询师资质,经过统一培训后才可上岗。“如果其受训资历、背景不合格,就会影响热线咨询的效果。”

38名志愿者和24小时热线

河南信阳,距离合肥有近6个小时的车程。在当地一家医院上班的刘丽,根据排班日期表,平均每个月都要自费往返合肥一趟,不是旅游,也不是探亲,只是为了接听电话。她是安徽“希望24”38名志愿者之一。

这个电话有点特殊,特别是接听的那一刻,对方或泣不成声,或是歇斯底里地抱怨,或是倾诉,甚至是长时间的沉默,再逼出几个字眼:“我想自杀”。

“很有可能一坐就是一整天,楼下就是商业区,但不敢望一眼,生怕漏接了一个电话。”刘丽说。

这个电话在北京、上海很“火爆”,通常都会在夜里响起,虽然“落户”合肥也有半年时间了,接听量却有点不温不火。

“是不是我们本土的幸福值比较高呢?”情况并没有想象那么乐观,今年3月中旬,合肥庐江路一宿舍楼,一名女子杀害6个月的孩子后,割颈自杀身亡,经调查,女子患有严重的产后抑郁症;4月22日上午10时许,合肥东二环莱茵河畔花园小区北门某单元楼,一名出生仅有40天的女婴被患有抑郁症的母亲从17楼扔下,不幸当场身亡;5月7日凌晨,1名34岁中年女子,因患有抑郁症,深夜驾车出门四处乱撞,最后来到医院顶楼跳楼身亡。

要立即判断电话风险等级

“工作压力大,家庭负担重,回家没人倾诉,整夜睡不好,怎么办?”“在单位被领导批评了,这不是我的错,为什么要骂我?我很失落。”“我有抑郁症,我想得到家人的关心。”“我觉得被这个世界抛弃了,大家好像都跟我断了联系。”

隔三岔五,电话都会响起,来电主要涉及的问题有夫妻感情,亲子关系,失恋、失眠,职场压力,学习压力等等,接听热线的志愿者则会根据内容,立即判断并划分风险等级。

志愿者接听一个电话平均时间要三四十分钟,多的有1个多小时。

“说话也是一门艺术,就看你如何去劝说。”安徽“希望24”的负责人张先生说。

他举了一个例子,19岁少年曾鹏宇曾微博直播自杀的经过,吸引了很多人围观。有网友劝慰、报警,有网友嘲笑、不屑。小曾在生命的最后时刻说不想死,但已无力回天。

“我们受过专业培训,对于求助者的倾诉,有一套应急的预案。”张先生称,最重要的目的是达到与求助者的“共情”。

要让求助者感觉有人跟他站在一起

“我们不会指责哪一方,会愿意听你的倾诉,再根据实际情况,带着你一起去分析,带着问题去解决问题。”只有这样,才让求助者觉得“有人跟他(她)站在一起”。

话锋一转,“改变求助者的认识”,释放压力,缓解顾虑。

还是那句老话,当局者迷。这也是一种“说话”的技巧,当求助者释然时,就会告诉自己,“这根本不算什么事”。

“危机来临时,应该有人来挽救他们的生命。”2012年,发起人林昆

辉在上海建起了中国第一条进行生命危机干预的“希望24”热线。

安徽“希望24”运作半年来,也曾有轻生者打来电话,“从萌生自杀念头到实施自杀过程中,会有很多求生的机会,如果求助者在最后一刻还能想起去倾诉,就表明他想活下去。”在志愿者看来,这也透露了一个信号,“就看有没有人愿意拉一把。”

“没有一个自杀者的心理不是矛盾的,他们在自杀前需要得到提醒。”志愿者在与生与死的边缘做一名“守护者”,就一定要想办法规避轻生的念头。

从不主动挂电话,20分钟内会电话回访

“我们就是让求助者离死亡更远,离现实更近。”张先生说,通常想要轻生的求助者,都会在半夜来电,出现情绪失常,甚至直接表明要自杀。

“第七级就是最高等级,说明到了非常危险的地步,有可能会随时自杀轻生。”张先生说,当务之急就是劝导化解,降低等级。

在那一刻,志愿者都知道,求助者已陷入一种与外界断了联系的状态,“非常容易想不开。”

如果电话那头的人出言关心,感情细腻,了解明白你的苦衷,一步一步把求助人的情绪“往回拉”,危险等级就不断降低。

“重度抑郁症患者的自杀率特别高。”张先生坦言,也有一些抑郁症患者会拨打热线求助,一般都是情绪起伏波动大,希望有人去倾诉。

“大家都知道苦的滋味不好受,但如果注意力被转移,把苦说出来,是不是一种更好的发泄方式呢?”志愿者也认为,及时疏导和有效干预,可以让很多徘徊在死亡边缘的人,不会走向冷漠的“网络直播”自杀,也不会向一群陌生人或是根本帮不上忙的朋友,去诉说和表达死亡。

转换环境有助于摆脱痛苦,恢复心理平衡。

挂断高危来电后,志愿者会在10~20分钟内,再进行电话回访,

“更多是关心的问候,看看求助者情绪是否好转了。”

从不主动提前挂断电话,让对方知道,有人在牵挂着。

心理疏导被称为“温柔的精神按摩”,通过心理医生的劝导、启发、安慰和教育,能使当事人的认识、情感、意志、态度、行为等发生良性变化。

但“话疗”陪同只是短时间打消自杀的方法,只要念头在,随时都可能变成自杀行动,所以不能讳疾忌医,要积极安排治疗。

