

# 热线心理援助人员的自我情绪 管理与关照

华中师范大学

江光荣

## 目录

- 一. 引言：助己才能更好助人
- 二. 热线心理援助者面临的挑战和困难
- 三. 面对挑战和困难的建议
- 四. 助人者情绪管理和自我关照

## 一、引言：助己才能更好助人

疫情当前，人人想出一份力！

百万心理援助大军，浩浩荡荡上前线！

此次疫情心理援助人数肯定超过 5.12 地震心理援助的规模！

注册工作委员会收集就有 114 家（限注册系统成员，截止 2 月 5 日），以华中师范大学为例，开始招募志愿心理助人者约一星期，目前有 400 多名助人者加入了心理援助队伍当中。

但是，我们在热血沸腾上前线时，可能未想到，或者低估了这项工作的挑战。作为“个体的人”的助人者。我们不是机器人，不是纯技术的反应体，我们是有血有肉，有自己的需要、兴趣、价值观的个人。我们是拿自己这个“人”在跟受助者互动。

- **助人工作不仅仅是“工作”，还会有个人的情感的卷入。**

有人说，听热线只是一种“共情”就好了，这是不对的，只有“有关怀和尊重的共情”，才能让当事人真正感到“你听到了我”。而对当事人的关切和尊重，是需要一份个人的“投入”的。

- **此次心理热线援助，从大的情景规定性来说，有两个特点。**

其一，更大百分比的求助者不是因为心理功能缺陷（例如脆弱、人格偏差）而出现心理困扰，而是因为现实的困难（丧失、生命安全受威胁、缺少必需的物质性帮助）求助。严格地说，许多人更需要的不是心理援助，而是实际帮助。这使得他们的遭遇和痛苦更有感染力，同时也更难实际地帮到他们。

其二，许多热线助人者都身在疫情当中，和求助者同样受着疫情的影响。尤其是跟我一样，身处湖北、人在武汉的助人者，我们的朋友、亲人、同事可能就是亲身遭遇感染、隔离的人，我们自己也多日困在家中，不能出门。这使得此次心理援助的热线志愿者们，不但会遇到心理援助工作本身的压力，又会因为同在疫情当中、承受着同样疫情的压力，所以更容易“认同”求助者的痛苦，更容易产生个人情感卷入。也因此更容易出现替代性创伤或二次创伤。

- **替代性创伤概念**

它是一种创伤，不同于亲身遭遇的创伤，它是由于目睹或者听闻他人的情感性创伤遭遇，经由共情或类似途径，而产生的反应性情感创伤。由于替代性创伤，我们可能——产生跟当事人同样的情绪情感，例如同样的悲伤、痛苦、愤怒、绝望跟当事人同样的认知受限，心理灵活性受损对当事人产生不恰当的责任感、保护欲。又因为我们不能有效地帮到当事人，而——内疚、自责、愤怒、责人。

在这样的现状下，如何成为更有胜任力的心理助人者？这就需要在“助人”和“自我关照”之间找到一个平衡。

## **第二部分 热线心理援助者面临的挑战和困难**

我在昨天对本地两个比较正规、比较有规模的热线志愿者做了一个小调查，这两个热线主要由全国（其中湖北和武汉地区占比较大）高校咨询师组成，两个热线共有 100 多位咨询师对调查有回应。收集到热线咨询师归纳的主要挑战和困难：

- 1. 经验不足，胜任力不够。**

举例：

- 知识储备不够，助人者不具备相应的专业知识和疫情知识。
- 对热线电话咨询缺乏专门训练；相关知识和实操技能不足。
- 缺少突发危机事件心理援助的专业培训，危机干预专业能力不足。
- 害怕接到丧亲的电话，不知在那么短的时间里，如何做合适？
- 对来电者提出的实际需要和问题感到手中无措，既无法提供能帮到他的信息或途径，又说不出“你的问题不是心理方面的问题，抱歉我没法帮到您”。

- 2. 求助问题超出自己应对能力。**

举例：

- 当现实问题确实很严重，比如家人临危始终无法入院，而我们有没办法帮助解决现实问题，心理疏导显得很无力
- 求助者强烈的情绪压力，曾接到一位来话者，主诉焦虑，来话前十来分钟，讲话断断续续、能特别清晰听到粗重的呼吸喘气声音；
- 现实问题，如生病得不到救治，无法被收治入院
- 隔着电话，只能通过声音去确认当事人的状态，自己也只能通过语言（非言语受限）来表达关注。来电者的很多现实问题，比如没有床位，无人照料，生活用品短缺等。
- 来电者反映家人已确诊但住不进医院，接线员能想到的资源来电者均已试过，感到无助，愧疚。

### 3. 助人者有与求助者同样的紧张焦虑。

举例：

- 自己就在疫区，本身受疫情的干扰比较大，不希望看太多类似消息了，需要生活掌控感，但是杂而多的培训信息、通知将自己的注意力全部转到对疫情上，失去了日常生活的规划
- 对待疫情自己不够乐观；自己对于疫情有焦虑感
- 假期每日时间安排不能尽心，孩子还没有上班，四个大人看着孩子，意见不统一导致孩子完全放飞不听指挥；
- 面对此次疫情，作为一名心理助人者自身不能完全放松下来，始终有点绷着神经。

### 4. 想要帮助更多而带来的无助感。

举例：

- 渴望帮助来话者即刻缓解情绪、解决问题，为此而着急
- 希望自己可以做的更多，但实际上很无力
- 助人者的全能感？对热线帮助的过度预期？
- 担心自己帮不了别人
- 解决不了求助者的问题

还有一些热线常见的困难，例如：

- 一次咨询的限制；
- 如果当事人有自杀危险，无法取得实际上保护当事人安全的资源；

调查发现，大部分热线志愿者面临的情绪压力：

- 紧张、担心、焦虑、无力感、内疚、同情等

### 第三部分：面对以上挑战和困难，一些建议

- **要有两个信念**
  - 相信自己的专业能力，哪怕是新手，我一定能做些有帮助的事。
  - 相信求助者有潜在的力量！当事人的倾诉很容易让我们忘记了他们是跟我们一样的人，下意识地以为他们无比脆弱。其实他们大多数人都是有力量的，他们的挣扎，甚至他们的求助，都是他们内在力量的表现。
- **要有两方面的专业的认识：**
  - 一是求助者需要什么？二是作为助人者的我们能做些什么？
  - 求助者需要什么：
    - 从当前接电情况看，来电者的问题有两个层面，
    - 一个是现实层面的困难，比如关于疾病防护、治疗的问题；
    - 二是由现实困难引发的紧张、焦虑、恐惧、无助等情绪问题。
    - 这两个问题是分不开的。
    - 因此当事人需要两种东西：
      - 1) 实际的信息、指导、建议
      - 2) 心理、情感支持：宣泄、抚慰、鼓励
- **提供讯息：**
  - 确认来电者已经获得的关于防护和治疗的知识（这部分知识已经很多了，求助者需要的是帮助 ta “确认” 这些知识）及实际问题求助的途径；
  - 对助人者的要求：具备关于肺炎防护和治疗的基本知识，了解医学求助

的途径（由热线组织机构负责收集，提供给助人者）等。助人者在接热线之前要先了解这些信息。

- 不能脱离求助者的现实困难来看情绪问题。一些当事人的负面情绪如焦虑、恐慌是非病理性的，是面对真实困境的应激反应。防护、求医方面看似是与心理援助无关的信息，但这些信息能有效缓解求助者当前的应激反应，降低焦虑和恐慌程度，比单纯针对情绪进行工作对求助者更有帮助。
  - 不要对自己太刻意强调这是心理热线，如有需要和可能，完全可以提供实际信息帮助，至少可以跟当事人一起确认他可能已经知道的知识和信息。
  - 如果遇到确实是助人者无法提供有效讯息的问题，建议是真诚表达。比如我们在调查中看到有助人者提到的一个情况，求助者找不到求助途径，助人者提供的所有途径求助者都试过，都无效。这时怎么办？一个建议是真诚表达自己也不知道哪里能求助，对求助者因此带来的焦虑、恐惧、无助做共情反应，然后提议跟当事人一起探讨可以做什么……。
- **给予倾听：**
    - 让求助者有机会表达和梳理各种想法与感受。这是比初步稳定化技术更有力的处理，因为这种认知和情绪整合的加工，非常有助于当事人找回控制感。
    - 这是我们助人者最擅长的事情。主要是共情倾听，以及对当事人负面情绪的接纳（“你感到极度内疚，你没能把他救回来。你还很愤怒……”）。你听出来，体谅地表达给他听到，就是你对他情绪的接纳。这会促使他自己对情绪的接纳。
    - 同时协助求助者寻找积极的资源，采取一些有效的行动，灌注信心和希望。比如求助者被隔离，很担心自己被感染，为此感到很焦虑。助人者可以做的是：倾听、理解求助者的焦虑，通过减少看疫情新闻的时间，寻找其他可以做的事情等，把注意力关注到当下的事情来减轻焦虑。
    - 多数时候，热线助人者的角色是支持者和陪伴者，要相信支持和陪伴是

有帮助的。

- 不要“问题取向”，要“资源取向”
  - 如果开启一个无法结束的谈话，一味地追下去、挖下去，许多求助者的“问题”都可能找到更深层一些的根源。但是，当前并不是一个好的时机去提醒他们。
  - 因此，我们需要把注意力放在求助者自身的优势和积极资源上。比如，一个求助者称非常害怕自己和家人被感染，总是不断提醒家人小心防护，家人嫌她很唠叨很烦，引发求助者更大的心理压力。助人者可以帮助求助者看到当前的家庭矛盾是与疫情形势是有关系的，看到矛盾背后是对家人的爱与关心，这样就帮助求助者看到问题背后的积极面，从而减轻焦虑感。
  - 另外，要承认心理援助工作的局限性。我们无法帮助所有人解决他们的现实困难，也就无法彻底解决由此带来的所有负面情绪。尽管如此，他们的焦虑得以被倾听被理解被接纳，对他们依然是有帮助的。
- **助人者应具备的专业知识还有：**
    - 知道一次性的咨询如何进行。  
建议：聚焦于当前求助问题，不对问题进行深入和延展，不做心理咨询，侧重于理解求助者当前遇到的困难、困难情境下的想法和情绪感受、面对困难情境可以采取的行动。
    - 知道面对危机案例如何处理。  
建议：热线组织机构应该有专门应对危机的工作方案和流程，包括转介办法  
助人者对于如何给予帮助有了更多了解之后，情绪压力相应就会减少。

## 第四部分：热线援助者的自我情绪管理和自我关照

- **助人者的自我情绪管理：**
  - 我们自身的示范是极其重要的
  - 如果我们过度焦虑，求助者也会被感染；如果我们保持冷静、平和，求助者也会感到有力量。积极的互相感染能让双方受益。
  - 如果我们在疫情当中也感到很焦虑和恐慌，无法自我调节，那么我们的焦虑会透过各种渠道传递给求助者。
  - 积极主动的自我关照，而不是消极被动的自我关照，这是助人者胜任力的一个重要部分。
- **首先也是最重要的一点：对自己保持觉察。**
  - 真诚面对自己的内心的情绪、各种反应。
  - 问自己面对疫情的心理状态。尝试着用你对求助者提供帮助的方法来缓解自己的焦虑。如果你不能帮助自己，那么可能也很难帮助求助者。
  - 如果自己有无无法排解的情绪压力，优先照顾自己，放松自己。
  - 每次值班结束后，体会一下自己的心情，如果扰动较大，试着处理它。
- **评估自己的胜任力，能够真诚而勇敢地说“不”。**
  - 觉察自己的状态，不必因为“助人使命”而过于忙碌，也不必因为“专业身份”而死顶硬扛。当自己状态不佳时不参与助人工作，正是一种专业胜任的表现。
- **知道自己的限制，做我们能做的和能做好的**
  - 不要对自己的助人效果期待太高，接纳助人工作和助人者的有限性。
  - 大部分时候，我们无法“话到病除”，而只能为求助者送上一份尊重、关心和陪伴，帮助他们看到自身的优势和掩盖在表面“问题”之下的积极人格、能力、愿望等。
  - 如果发现自己在工作中心理压力太大，说明我们自己迷失方向了。比如

被求助者的问题控制、忘记他们最需要什么、忘记我们最能提供怎样的心理支持等。有意识地提醒自己：我是做心理援助工作的，支持求助者以增加他们自助的动力、信心以及自我效能感是最有效的。这样，也会减少我们自己的挫败感。

一些自我关照的建议，先说一点认识：

- 自我关照不是一种软弱的信号或指标，而是心理专业人员在其生涯中正常、持续的行为。
- 自我关照也不是缺乏专业使命感，相反它是助人专业中合伦理的职业要求。
- **保持规律的生活作息**
  - 除了做好科学合理的自我防护，每天保证充足的营养摄入、睡眠与休息非常重要。
  - 鼓励你每天抽时间进行冥想、正念或其他身心放松练习，必要时与家人、同事或朋友共同建立并互相监督“作息时间表”。
  - 此外，每天保证适量运动大有好处。你可以使用某些手机 APP(比如 KEEP) 制定一个适合自己的日常身体锻炼计划并有效实施。
- **在规范的专业组织内工作**
  - 心理援助是一项专业性强、消耗身心的工作。建议你在一个规范的专业组织内开展工作。个人独立工作并不可取。
  - 一个规范的专业组织通常具有科学合理的工作机制和管理制度，工作人员可以获得重要的同辈支持、督导支持以及有效的应急工作机制。
- **合理安排工作时间**
  - 身心健康是有效工作的保障。相关的工作很多，包括一线接线工作、各类辅助性工作(组织、管理、协调等)、撰写科普文章等。你需要合理安排所有的工作。

- 请记住：绝不超负荷工作，绝不当四处奔忙的“救火队员”。
  - 今日事今日毕，工作很重要，生活也很重要。厘清你的愿心与情结、精力与面子，一定要限制自己的每天工作时间。
  - 此外，一天之中有意识地抽时间离开工作非常重要，这时候你可以与工作之外的任何人或物同在，比如你自己、家人、朋友、音乐、歌曲、宠物、花草等。
- 
- **要有信心**
    - 事情一定会好起来的。党和国家非常重视，已经采取了很多措施。疫情在不久一定会过去。
    - 相信这一点，是对你自己和求助者最好的赋能。
- 
- **及时寻找同行或督导的帮助**
    - 热线组织机构最好提供相应的督导帮助。
    - 注册系统提供了强大的督导支持。例如，注册系统湖北督导点和湖北东方明见心理健康研究中心组织了一个包括海内外 80 余名督导师的督导团队，也可以给大家提供督导帮助。

（本文参考了美国堪萨斯大学段昌明教授的相同主题报告；感谢华中师范大学于丽霞老师、吴才智老师、任志洪老师协助）