

最近电视剧《女心理师》正在热播,该剧通过一个个故事展现不同人群遇到的心理问题。在第一集中,心理援助中心热线接到一名女学生的电话,对方说自己正在天台想要自杀,千钧一发之际,通过对电话中环境的辨别,女主角判断出了女生所在的位置,警方及时赶到,阻止了一场悲剧。而在南京市心理危机干预中心,类似的事也曾发生过。

现代快报+记者 蔡梦莹 王益

# 凭通话背景音“定位” 找到要轻生的女孩

《女心理师》里的听声辨位,南京心理危机干预专家也曾用过

## 案例

### 通话背景音成关键线索,定位欲轻生女孩位置

听声辨位,看起来神乎其技,并且不止在一部电视剧中出现过,那现实的心理救援中也有吗?

今年62岁的张纯是南京市心理危机干预中心主任,今年夏天的一个晚上,他接到一个热线电话,对方是个年轻女孩。女孩问他,人为什么要活着,活着有什么意义。张纯问她发生了什么事情,以至于产生这样的想法。女孩只是说,什么事情也没有发生,只是感到人生没有价值和意义。当时,是晚上10点多。

这样简单的一句话,让张纯判断,这个女孩有轻生的倾向。“正常情况下,对方会告诉我这段时间情绪不好,可能是学业有压力,可能是被领导批评了,在讲述中会有一条清晰的逻辑线,而想自杀的人,他(她)的语言会非常空洞,不愿意讲,因为他(她)的故事已经给自己讲了一万遍了。”

除了语言空洞,张纯还发现,电话中有很大的风声。晚上10点多,不在家中,这更加让他确定女孩有轻生的可能。“你现在在哪个位置?”“我就

在自己家。”面对张纯的询问,女孩明显不愿意说。面对这样的情况,他接着问女孩,以前有没有过轻生的念头,女孩告诉他,自己曾经割过腕、吃过药,也投过水。张纯继而询问女孩怎么站那么高,女孩吃了一惊,问他怎么知道的,“我说,是手机的背景音,有很大的风声,你老老实实告诉我,你在哪里。她说,她站在很高很高的地方。”这个回答进一步证实了张纯的猜想。

在之后的对话中,张纯循循善诱,得知女孩正在紫金山上,本身患有抑郁症,性格比较敏感,又在社会上遇到了一些歧视,找不到工作。那天,女孩和父母发生了冲突,双方都说了气话。女孩说活着没有意思,父母气头上说她不工作啃老……女孩就独自跑出家,想要自杀。

张纯发现,已经无法通过热线干预女孩自杀,随即拨打了110,告知警方女孩所在的大概位置。但紫金山面积太大了,第一轮搜救没有找到她,需要更加具体的位置。但张纯再打电话过去,已经无法接通了,女孩在此前的通话中还

透露已经吃了药。所幸,警方进一步搜寻,在一处石头缝隙中找到了她。

张纯告诉现代快报记者,在过去十几年的工作中,他接到过数不清的电话,寥寥数语,他就能判断出对方是否有轻生的倾向。通常情况下有轻生倾向的,一类是如前述案例这样,语言空洞的,另一类则是讲述的故事细节丰富,历历在目。几年前,中心接到过一名女士的来电,对方说自己在校期间曾有过一段甜蜜的恋爱,但遭到父母的反对,毕业回家后在父母的安排下与另一名男士结了婚。但结婚当晚就闹了矛盾,想要分手,父母不同意。后来父母松了口,她却发现自己已经怀孕了。深夜12点的这个来电,她从自己的恋爱,一直讲到了女儿18岁的生日,她告诉女儿自己马上就要走了,要到很远的地方去,不回来了。她讲了几个小时,却云淡风轻地好像在讲别人的故事。“按照我们的工作准则,每14秒就要回应一下,‘嗯’一声或者其他的,但工作人员已经哽咽得说不出话来。她自己却反而好像没有情绪了。”

## 门槛

### 超强的心理抗击打能力 是从业者必备

南京市心理危机干预中心成立于2003年,最多的时候,一年会接到3200多通电话。在张纯的印象中,过去,拨打热线的以成年人为主,80%以上为女性,现在,青少年的比例逐渐增加。“最近几年,我每年要接1600~1800通电话,平均一天四五五个电话。”张纯说。

在张纯看来,从事心理危机干预工作有几项最基本的门槛:心理抗击打能力、职业操守、业务能力、生活积淀。首先要具备的就是心理抗击打能力。做这一行,自身心理不能出问题,这是工作的底线。张纯说:“也有心理学专业的研究生过来做志愿者,入职前需要经过非常严苛的培训,但即便如此,接热线每天听到这些内容,人还是会难受,坚持3个月都很难。”

从业近20年,张纯已经对整个流程非常熟悉:“几句话一问,基本就知道什么性质的问题。我们的工作范围就是自杀前的预防、过程的管控、善后处置中的危机干预谈话部分,其他更多的工作仍然需要医院或专业心理咨询机构去做。”

## 专业

### 看似简单的问题背后都有严密的逻辑

“您好,请问有什么需要帮助的吗?这里是南京市心理危机干预中心。这位女士,请讲。”张纯向记者模拟了一下开场白,“接电话,我们有一系列的标准化程序。铃响三声,必须拿起电话。第一句是问候,第二句是寒暄,第三句就是介绍工作单位……”

与指定时间、指定地点的心理咨询不同,张纯接的电话那头是更为紧急的情况。“术业有专攻,我们做的是危机干预,所以第一步就是评估自杀风险。”张纯介绍,中心内的工位上放着电脑。当电话接入,电脑屏幕上会显示一些信息,包括对方是否拨打过热线,曾在什么时候拨打过,以及提示需要问对方的问题。

每个问题背后都是专业人士一步步的判断。“比如,有没有自杀既往史。如果有,采取了什么样的方式,最后又是怎么被救下来的。”张纯介绍,电话这头的专家就要判断,他(她)过往采用的是非致命手段还是致命手段。如果是非致命手段,那么接下来的问题就是要和当事人确认,被救的时候医生怎么说的,不排除是抑郁症的可能性。如果确认了是抑郁症患者,接下来的方向就是障碍咨询。对于工作了近20年的张纯来说,这些看似简单的问题背后都有严密的逻辑。

有了之前的判断基础,接下来要做的就是干扰自杀行为,在谈话中钝化他(她)的自杀意念。如果对

方意念坚定,最后是生命保全程序,那就是打110,寻求警方的帮助。

张纯说:“如果需要的话,我们会去现场。作为心理危机干预专家,我们愿意为拯救生命做出我们的努力。”等到了现场,就是原地待命的状态,不得擅自介入,听从现场民警的指挥。如果现场的情况需要心理专家去谈一谈,那就尽力发挥专业能力。

