

不同时期电话心理咨询内容的比较分析

程 航*, 季建林, 翁史旻

(上海市精神卫生中心, 上海 200030)

【摘要】 目的: 分析不同时期上海心理健康热线电话资料, 探讨电话心理咨询变化的特点。方法: 对 1995 年 1~6 月和 1999 年 1~6 月上海心理健康热线资料共计 2 305 人次进行统计分析。结果: 近期有关精神疾病问题的咨询占居首位(36.1%), 情绪问题仍然呈快速上升趋势(31.5%)。结论: 上海心理健康热线电话咨询内容的变化与社会发展现状相符合, 也和其本身的性质有关。

【关键词】 热线电话; 心理咨询

中图分类号: R395.5

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2000)03-0150-03

Mental Health Hotline Services in Shanghai between 1995 and 1999

CHENG Hang, JI Jian-lin, WEN Shi-min

Shanghai Mental Health Center, Shanghai 200030, China

【Abstract】 **Objective** To examine recent change of hotline counselling services in Shanghai. **Method:** 1000 callers in 1995 and 1305 callers in 1999 were compared with respect to their personal backgrounds, presenting problems and intervention methods, etc. **Results:** While psychiatric disorders constituted the major proportion of cases for hotline counselling (36.1% in 1999), emotional problems showed a fast growing trend from 20.3% in 1995 to 31.5% in 1999. **Conclusion:** The change in the major problems presented for hotline counselling in Shanghai has been in keeping with the characteristics of social development, as well as the nature of hotline services.

【Key word】 Hotline; Mental health; Counselling

热线电话心理咨询作为精神卫生保健和心理咨询服务的一种形式在全国各地开展已十余载。随着时间的推移、社会各方面因素的变化, 咨询对象及内容也应有一定变化。既往研究多为横向调查, 纵向研究较少^[1-9]。本研究就近四年两个时段上海心理健康热线心理咨询的变化和特点进行分析比较, 以期初步了解这一变化规律。

1 资料来源

1995 年 1~6 月和 1999 年 1~6 月间上海心理健康热线电话咨询记录 2 369 人次。记录项目包括求询者年龄、性别、婚姻、文化程度、职业、求询问题、咨询技术、通话时间、求询满意度等 15 项, 剔除资料不全者 64 例, 实得有效咨询记录共计 2 305 人次。其中咨

询问题分为工作、学习、人际关系、恋爱、婚姻、情绪、精神病、代询等 15 类。对求询者不同问题采用多因素归类。例如, 一个因失恋而痛不欲生的女青年咨询, 则将问题归为恋爱与情绪问题两类。求询满意度是指求询者在咨询结束之后, 用百分制为咨询效果进行粗评。

2 结 果

2.1 一般性资料

1995 年 1~6 月咨询记录 1 000 人次。其中男性 452 人次, 女性 548 人次。咨询问题数 1 184 个。年龄 12~66 岁, 平均 28.79±9.3 岁。未婚 611 人次, 已婚 376 人次, 离异及其他 13 人次。文化程度: 小学及以下 13 人次, 初中 159 人次, 高中/中专 498 人次, 大专 94 人次, 本科及以上 236 人次。职业: 学生 178 人次, 工人 316 人次, 职员 230 人次, 技

* 新疆精神卫生中心(830002)

术人员 124 人次, 下岗/无业 41 人次, 其他 111 人次。平均通话时间 18.12 ± 11.55 分钟。对咨询满意度评分 63.12 ± 17.64 分。

1999 年 1~6 月咨询记录 1 305 人次。其中男性 538 人次, 女性 767 人次(与 1995 年相比 $P>0.05$)。咨询问题数 1 853 个。年龄 6~72 岁, 平均 30.88 ± 9.96 岁。未婚 674 人次, 已婚 605 人次(与 1995 年相比 $P<0.01$), 离异及其他 26 人次。文化程度: 小学及以下 17 人次, 初中 218 人次, 高中/中专 553 人次, 大专 194 人次, 本科及以上 323 人次。职业: 学生 168 人次, 工人 299 人次, 职员 421 人次, 技术人员 180 人次, 下岗/无业 95 人次, 其他 142 人次。平均通话时间 19.31 ± 10.53 分钟。咨询满意度评分 70.83 ± 12.75 分(与 1995 年相比 $P<0.05$)。

2.2 常见咨询问题

4 年间, 上海心理健康热线常见咨询问题比例发生较大变化(附表)。1995 年求询问题排列前五位的是情绪问题、恋爱问题、精神病问题、人际关系问题和有关性问题; 而 1999 年精神病问题上升至首位, 情绪问题愈加突出, 人际关系问题明显下降。见表 1。

附表 不同时期常见咨询问题的比较(人次, %)

	1999 年	1995 年	χ^2 值
精神疾病	471(36.1)	122(12.2)	125.69*
情绪问题	411(31.5)	203(20.3)	36.30*
恋爱问题	181(13.9)	166(16.6)	3.30
人际关系	89(6.8)	126(12.6)	22.36*
性问题	79(6.1)	79(7.9)	3.02

注: * $P<0.001$

2.3 常用咨询技术

1995 年 1~6 月为解释指导(29.5%), 预约门诊(16.0%), 应付能力指导(11.4%), 社交指导(7.1%), 一般性解释(6.7%), 其它还有疏泄、认知矫正等方法。而 1999 年 1~6 月为一般性解释(33.7%), 解释指导(27.7%), 应付能力指导(23.2%), 支持(15.8%), 疏泄(15.6%), 药物指导(12.9%), 预约门诊(14.1%)等。两者比较

有明显差异($\chi^2 = 11.82, df = 5, P < 0.05$)。若以求询者满意度评分大于或等于 70 分为有效咨询例数, 则常见咨询问题即时有效率 1999 年为精神病 67.1%, 情绪 72.3%, 恋爱 73.5%, 人际关系 76.9%, 性问题 46.8%, 而 1995 年则分别是 50%, 50.8%, 54.2%, 64.3%, 40.5%。

3 讨 论

在以往上海心理健康热线电话常见咨询问题的统计资料中, 已发现有关精神疾病方面的问题呈明显上升趋势^[3-7]。而在对 1999 年 1~6 月 1 305 人次电话咨询统计分析后, 发现该类问题已升至首位。出现这种情况的原因可能有以下两个方面, 一是随着社会的发展, 人们对此类问题的认识水平和态度有较大变化, 求治心理迫切。本文资料显示一名 6 岁和 8 岁儿童自己咨询儿童多动症问题, 说明重视精神心理健康已成为人们广为关注的话题。二是由于社会各界开展多项咨询服务电话(如一些大专院校面向学生开设的电话热线), 使得一些与社会心理有关的问题分流, 造成背靠上海精神卫生中心的心理健康热线精神疾病咨询比例突出。

研究资料还反映出情绪问题依然呈快速上升势头。如果考虑尚有一定数量的此类问题被其他咨询电话分流的因素, 则这一比例还将有所提高。应该讲, 出现紧张、烦闷、抑郁等负性情绪的群体人数增加, 既和人们重视精神生活质量的态度有关, 也和社会节奏的加快、工作、学习、生活压力进一步加大, 人们的应激能力极限受到挑战有关。由于电话咨询不能直接面对咨客, 以及电话咨询方式过于简单, 所以仅凭此资料对此类问题进一步探讨还有相当的局限性。

随着时间的推移, 电话咨询内容的改变, 电话咨询技术也在相应地发生变化。总体来讲, 针对每一例电话咨询, 一般均采用综合干预技术。1999 年较 4 年前更多地使用解释指导、药物指导、支持、疏泄等方法。对不同

咨询问题,则有所侧重。对于精神病,一般性解释和药物指导比重较大;对于情绪问题,疏泄、支持等咨询技术则常被采用。

电话心理咨询服务质量一直是人们普遍关心的问题,也是如何评价、改进电话心理咨询工作的难点^[2-4]。虽然本资料采用的方法仍有失严谨,但从两个较大样本的粗略统计来看,随着电话心理咨询的普及,以及咨询技术的熟练运用,其服务质量也有相当程度的提高。

比较不同时期上海心理健康热线资料,发现本热线有进入专业化的趋势。当然,对一些问题的深层探讨尚需综合其他电话咨询资料。如何改进咨询技术、提高服务质量是一个亟待解决的问题。总之,电话咨询问题的演绎,部分反映了社会变化的后果。努力办好咨询热线服务,是时代、是社区服务对电话心理咨询的期望和要求。

参 考 文 献

- 1 张伯源. 电话心理咨询—“希望热线”百日服务总结. 中国心理卫生杂志, 1990, 4: 178
- 2 陈仲舜. 心理救援电话概况—附 250 例企图自杀者分析. 临床精神医学杂志, 1993, 3: 93
- 3 倪家鹤. 深圳市电话心理咨询 2 年分析. 中国临床心理学杂志, 1993, 1: 61
- 4 崔新佳, 张明岛. 热线电话心理咨询. 上海精神医学, 1991, 新 3: 44—45
- 5 季建林. 电话心理咨询的应用及评估. 中国心理卫生杂志, 1995, 9: 4
- 6 季建林. 上海心理健康热线电话心理咨询应用评估. 临床精神医学杂志, 1995, 5: 270
- 7 翁史旻. 心理健康热线分析. 上海精神医学, 1997, 新 9(3): 153—155
- 8 Homblow AR, Sloane HR. Evaluating the effectiveness of a telephone counseling service. Brit J Psychiatry, 1980, 137: 377
- 9 Ji Jianlin. Mental health delivery system in Shanghai China. Psychiatry Bull, 1993, 17: 44

(收稿日期: 2000—01—18 日)

(上接 146 页)

参 考 文 献

- 1 Harter S. The Self—perception Profile for Children (manual). Denver CO: University of Denver, 1985
- 2 Robinson—Awana P, Kehle TJ, Jenson WR. But What About Smart Girls? Adolescent Self—esteem and Sex Perceptions as a Function of Academic Achievement. Journal of Educational Psychology, 1986, 78(3): 179—183
- 3 Campbell JD, Lavalley FL. Who Am I? the Role of Self—confusion in Understanding the Behavior of People with Low Self—esteem. in Baumeister RF. Self—esteem—the Puzzle of Low Self—regard. New York: Plenum Press, 1993
- 4 黄希庭, 杨 雄. 青少年学生自我价值感量表的

编制. 心理科学, 1998, 4: 289—292

- 5 Harter S. Developmental Perspective on the Self System. in Mussen P. Handbook of Child Development. New York: John Wiley & Sons, 1993. 275—385
- 6 Watkins D, Qi Dong. Assessing the Self—esteem of Chinese School Children. Educational Psychology, 1994, 4(1): 129—137
- 7 Singer JL. The Human Personality. San Diego: Harcourt Brace Jovanovic, 1984. 266—267
- 8 魏运华. 学校因素对少年儿童自尊发展影响的研究. 心理发展与教育, 1998, 2: 12—16
- 9 魏运华. 少年儿童的自尊发展与人格建构. 社会心理科学, 1998, 1: 8—14

(收稿日期: 1999—12—21)

(上接 149 页)

Company, 1995, 544—593

- 4 Jerry Suls. The relocated self. Contemporary Psychology, 1993, 38(2): 133
- 5 彼得罗夫斯基, 雅罗舍夫斯基. 心理学辞典. 北京: 北京东方出版社, 1997. 527
- 6 苏林雁, 万国斌, 杨志伟, 等. Piers—Harris 儿童自

我意识量表在湖南的修订. 中国临床心理学杂志, 1994, 2(1): 14—18

- 7 宋剑辉, 郭德俊, 张景浩, 等. 青少年自我概念的特点及培养. 心理科学, 1998, 21(3): 277—278

(收稿日期: 2000—01—10)