

” 人年五十者，精力将衰，大法当二十日一次施泄。——《泰定养生主论》

揭秘我省首条专业心理健康咨询热线0551-63666903

# 18年 几十万人通过它解开心结

□朱世玲 胡田田 记者 李皖婷

我国每年约有25万人死于自杀，自杀未遂的人数约为200万。自杀已经成为我国人群第五大死因，是15岁到34岁的青壮年人群的首位死因。

“来电人拿起话筒的那一刹那，就意味着他即将与死亡脱节。”安徽省精神卫生中心副院长王克永告诉市场星报、安徽财经网记者说，“如果这时候，能有一名心理医生给予他正确的心理治疗和心理安慰，来电人就可能第一时间离死亡更远，离现实更近，一个生命就会得救。”

1997年，我省首条专业心理健康咨询热线0551-63666903在安徽省精神卫生中心开通，每晚6点半至9点半，这条热线倾听着来电人的苦闷、抑郁、狂躁和绝望，并对他们进行心理疏导。然而在王克永看来，每天3个小时的热线咨询时间远远不够。

## 被别人当做“没事找事”是怎样一种感受？

“所有人都说我是‘没事找事’，我也不想这样，但是我不知道自己到底怎么了。”咨询热线时常接到这样的电话，来电者的困境不被人理解，还常常被亲友、同事误解为“没病装病”，但他们所感到的痛苦却是真真实实的。

### A. 老人觉得孤独，感觉浑身都痛

61岁的胡大妈早年丧夫，养育了4个儿女，儿女们都陆续长大成人组建家庭。不知从什么时候开始，胡大妈先觉得心慌、胸闷，后来又添了胃痛，慢慢地觉得浑身都痛，最后甚至已经站不起来了。

儿女带她去内科专家那里看，专家一通查没查出所以然，后来子女拨通这条心理健康咨询热线，胡大妈才和心理医生袒露心结：原来是因为儿女都离开她后，她备感孤独，开心不起来，又不愿与人沟通，便开始有了上述各种各样的不舒服。

无独有偶。老张最近总是觉得胸闷、胸痛、心慌，特别容易疲劳，睡眠质量又不好。但是心电图、24小时动态心电图、冠状动脉造影等检查都完全正常。后来他打热线进行咨询，才了解到他也是患了抑郁症。

原来老张就一个儿子，开车跑运输。有一次儿子在出车中发生了一起小的车祸后，从此他就总是担心儿子会出事，但儿子又没有别的职业可干，因此他也不好和儿子说别干了，整日担心、紧张、心慌，慢慢地便有了类似心脏病的症状。

### B. 提笔忘字，她凌晨打电话骚扰儿女

王婆婆最近跟“字”较上了劲。在电视里、广播中听到一句话或是某个名字，她一定要在脑海中把这些字写出来；要是记不起其中的字，她就会想尽办法，查字典、打电话，一定要把这些字想起来为止。

儿女们便跟着王婆婆遭了殃。哪怕是凌晨一两点，他们也会经常接到母亲的电话，询问某个字怎么写或是某个电视台主持人叫什么名字。“她说不弄清楚就睡不着觉，可是这样我们就都睡不着了。”儿女拨打咨询热线后才知道，母亲是患上了强迫症，而并不是他们之前认为的“老糊涂”。

吴先生是咨询热线的常客。他第一次打热线时，说自己每晚睡前要花5分钟来检查煤气、水龙头、大门关好没有。慢慢地，这个时间变成10分钟、20分钟……如今，他每晚要花至少半小时来检查这些。

“我一定要打电话和你们说说，家里人都说我有毛病。”吴先生并不认为自己有病，但他需要一个倾诉的出口，咨询热线就是这个出口。终于，医生说服他来门诊看看自己的强迫症；而在这之前，他始终认为精神科门诊是“疯子才去的地方”。

## 一个电话，一根稻草，一条命

“我觉得日子过得没意思，不想活了……”王克永已经不记得有多少人在听筒那头说过这样的话。

陈凡(化名)还在念大学时，曾在论坛上匿名发表一篇自己有同性恋倾向的文章，不料被同学对号入座。陈凡无法接受这样的隐私被识破，他觉得不能再面对同学和老师，决定以死来逃避。当他准备割腕的那一刻，脑际闪过之前看到的心理咨询热线的电话号码，内心深处的求生欲望促使他拨通了电话。

“我还记得在电话里，医生首先劝我把刀放下，又问了我的状态及事发原因，还跟我一起想办法，如何面对老师和同学的疑问。”在半个多小时的通话中，陈凡打消了自杀的念头，“其实现在想想，如果当时没打这个电话，可能我的命就没了”。

热线还曾接到过一个电话，电话那头的女孩始终哭而不语，只是说了一句“想死”。医生先是问她旁边有没有家人，当得知没有后，便轻声安抚她的情绪，引导她倾诉。女孩足足说了一个小时，末了告诉医生：“从来没有人听我讲这么多话。我现在心情好多了，我不死了，我要过正常的生活。”

王克永说，每个人本性中都有强烈的求生欲望。人在生死挣扎时，但凡有一棵稻草，还是想去抓。“没有人是不想要命的，自杀的人只是想要摆脱痛苦。如果能为那些心理陷入危机的人，提供一个呼救的平台，很可能事情的结果就不一样了。”

## 18年以来几十万人次求助过它

1997年4月16日，这个日子在王克永心里犹如自己孩子的生日。18年前，热线0551-63666903在他手里开通，每天3个小时，帮助那些陷入心理困境的人走出泥潭。

“因为这是全省第一条专业心理健康咨询热线嘛，很热的，最多的时候一晚上能有20个咨询电话，少的时候也有7、8个。算下来，这些年来咨询的人有几十万人次。”王克永说。

这些咨询电话的来电人很容易被归类。20%是抑郁症、焦虑症、强迫症、社交恐惧症、创伤后应激障碍等心理疾病的患者，20%咨询在工作、学业、成长过程中遇到的心理问题，17%咨询家庭关系，15%咨询人际关系，7%是咨询躯体疾病，剩下的则是咨询其他林林总总的心理问题。

电话里，很多人情绪激动，号啕大哭，这是一种情绪宣泄的表现。王克永说，大多数情况下，电话干预可以起到一定效果。“一般如果是普通的情感障碍，比如夫妻吵架、升学压力，通过电话医生就可以很好地进行心理安抚；但是心理疾病比如抑郁症严重的患者，效果则不太好，因为这已经发展为一种疾病，需要药物治疗，仅靠语言沟通较为困难。”

## 呼吁建立24小时心理危机干预热线

“热线其实是给来电者一个情绪宣泄的渠道，拿起电话，他们就能获得情感支持和帮助。”这是王克永的“初心”。但18年后，这条路显然需要走得更宽。

“这些年来，接听热线的医生都是医院里的‘志愿者’，他们利用下班时间提供电话咨询。可随着心理问题发生率提高，仅靠每天3个小时的心理咨询，远不能解决问题。万一自杀者在深夜想要打电话却没有人接听怎么办？”王克永表示，心理危机干预热线想得到更好发展，必须依托政府的介入和帮扶做坚实后盾。

他告诉记者，国外的心理危机干预热线主办方比较多元，民间组织、教会和政府都有自己的热线，但只要是危机干预热线，就一定少不了政府的高度参与。

“东京的危机干预热线就是由东京政府开设的，每家每户的电话黄页里，都能找到该热线的号码。”王克永介绍说，在日本，热线与公安机关、救援队之间有一套反应及时的联动机制。热线督导师一旦发现蓄意自杀倾向的高危来电，接线员会立即根据电话号码确定来电者所在方位，并立即与当地公安机关取得联系，由救援队员直接进入来电者家中进行现场干预和救援。

“平时我们只要接到‘要自杀’的高危来电，医生挂断电话后也会一直惦记着对方的情况，热线也会对其进行回访。但回访只停留在电话形式，来电者如果不接电话，热线也无能为力。”

王克永呼吁由政府牵头，建立一条24小时的心理危机干预热线，“这样可以挽救更多人的生命，也保护更多的家庭不至于支离破碎。”

