



老人有啥烦心事 都可来说一说

“银龄守护”公益热线启用一个多月复盘

公益热线
96999500

本报记者
李一能

10月11日，上海首条专门为老年人提供心理咨询服务的公益热线启用。这个由上海市民政局老龄处筹备推出的公益项目，旨在为全市老年人构建一道专业化、零距离、全天候的心理安全屏障。昨天，“银龄守护”96999500公益热线首次复盘，回顾启用42天来的运行情况。

上海哪些老人最需要心理咨询服务？老人咨询最多的问题有哪些？是否有紧急情况得到了有效干预？银发群体心理关爱事业将走向何处？通过盘点，一幅上海老年人群的“心理素描”得以展现，一个个生动的案例更是凸显了设立这条热线的意义：即便是最微弱的心声，也应当被倾听、回应。

哪些人会拨打热线

“热线启动至今，有效来电一共是569通，背后就有569个故事，其中许多细节值得研究。”热线负责人告诉记者，来电者中298名为男性，占53.42%，260名为女性，占比46.58%，这一结果出人意料。

“在我接触过的几乎所有热线电话中，女性来电比例都高于男性，但在上海老年心理咨询热线中，情况却是倒过来的。”经过分析，大家觉得是不是有这样一种可能：女性老人有着较多疏解压力的渠道，比如出去跳跳广场舞，和老姐妹聊聊天，负面情绪比较容易得到消解。相比之下，很多男性老人比较内敛，平时难以找到宣泄情绪的渠道。同时，由于自尊心使然，他们也不太习惯向身边人倾诉。于是，这条注重保护来电者隐私的公益心理热线，就成了一个“树洞”，让他们可以毫无顾忌地向那头的陌生人倾诉自己的烦恼和痛苦。

例如有一位老人来电，说自己患有中风，此前稀里糊涂在亲属提供的一份文件上签下名字，之后发现自己莫名其妙地背上了亲属的债务纠纷。双重打击让他几乎崩溃，走投无路之下找到了这条咨询热线。在电话中，心理咨询师一边耐心倾听，一边劝他不必一直硬扛，最终这位老人在电话中哭了4次，但情绪也因此被稳稳接住，积压已久的苦闷、压力得以释放。“在很多情况下，我们都无法为他们彻底解决引发情绪的问题，但可以帮他们舒缓压力，引导他们用更好的心态去看问题。”

数据显示，热线来电者的年龄集中在60—85岁，占82%，符合热线定位特征。其中，年龄最大的来电者为105岁，她的女儿也已经80多岁了。当天，这对高龄母女一起来电咨询，因为她们都很为养老忧心，希望能找到较好的养老方案。女儿表示自己也已经是一个高龄老人了，以后很难再照顾妈妈，对此母女俩都很焦虑。当班心理咨询师了解情况后，首先设法缓解母女俩的焦虑情绪，接着与她们细细讨论养老方案，建议申请长护险缓解照护压力，并向街道相关部门咨询针对高龄老人的相关政策如何落地。最后表示，如果还是不放心的，遇到情绪上有问题，随时可以再次来电咨询。

给热线来电的年轻人，大多是替父母咨询，也有的是想了解、寻求与年迈父母更好的相处之道。“很多人都不知道父母为何会突然变得脾气古怪，有时候和小孩子一样蛮不讲理，照护他们同样也需要一定的心理支持。”负责人告诉记者，在咨询师分析老人心理状况、指出问题的根源后，许多子女都有一种恍然大悟的感觉，从而理解老人内心真正的需求。

哪些痛能得到治愈

据热线负责人介绍，在来电诉求中，上海老人的情绪与心境障碍问题最突出，约占52%。其次是人际关系与家庭问题，有近30%。值得注意的是，公布数据中有15起危机干预案例，属于较为紧

心理咨询师在接听热线来电



急的情况，即来电者在咨询时出现了厌世、轻生、伤害自己或他人的表述，这是属于要重点关注的。

在一次电话咨询中，一位60多岁的女士向咨询师讲述了自己的经历。丈夫早年去世后，她一直和女儿相依为命，去年，女儿也不幸因意外身故，之后她一直沉浸在悲伤之中，怎么也走不出来。现在的她，几乎足不出户，脑海中时时刻刻被负面情绪所占据，感觉生无可恋。“因为她情绪很不稳定，我和她聊了两个多小时，最后她终于说出了自己的需求。”接听来电的心理咨询师嘉婕告诉记者，其实这位失去女儿的母亲最害怕的还是孤独，希望街道能派人去看看她。这一诉求很快得到回应，热线通过民政部门联系街道，工作人员很快上门探望，安抚她的情绪，防止意外发生。线上咨询，线下联动，这正是“银龄守护”公益热线的特点之一。

虽然这是一条心理咨询公益热线，但来电老人的求助要求五花八门，有时也会涉及其他领域，比如政策法律之类的咨询。绝大多数情况下，心理咨询师会在力所能及的范围内帮助来电者解决问题。只要尽力而为，不论结果如何，基本都能得到来电者认可。“他们也知道，很多事情不是我们能解决的，但只是希望被倾听、共情和认真对待。”热线负责人说。

心理咨询师李芹翠接到一个电话，有位老人向她讲述了一件难以启齿的往事：多年前住医院时，他在恍惚中感觉自己受到了不法伤害，但因证据不足，此事成了“悬案”。老人因此落下心病，久久不能释怀。听完事情的前因后果，李芹翠明白这事现在要继续追责可能性不大，她能够做的，就是告诉老人这条热线永远有人愿意倾听，不论什么时候他都可以打来，哪怕只是聊一聊，倾诉一下。“很难想象，多年的积怨能对一个人造成这么大的伤害，而我们的作用，就是给他一个通道，疗愈内心的伤痛。”

哪些人在守护心灵

每天两位、轮流值守“银龄守护”公益热线的志愿者团队，来自上海市崇德应用心理科学研究院。他们中有不少人是“业内大咖”，例如二级心理咨询师、上海12355心理咨询督导、危机干预专家组组长宋娅茹博士。今年70岁的宋博士至今仍活跃在一线，为上海老人免费提供心理咨询服务。她告诉记者，正因为自己也到了这个年纪，所以更能与老年人共情，理解他们的难处，站在他们的角度思考问题。“年轻人有很多办法可以获取心理咨询服务，但老年人很少，他们的信息渠道相对闭塞，所以这样的热线服务非常重要。”

二级心理咨询师、三级律师、上海市心理学会老年专委会副主委燕晓凤表示，虽然自己的人生阅历没有前辈这么丰富，但老师们的专业素养与志愿精神时时刻刻鼓舞着她，作为年轻人，她希望能为老年人多做些事情，“帮助现在的他们，就

是帮助未来的自己”。

心理咨询师每天接触负面情绪，即便训练有素，有时也难免受到影响，甚至会陷入求助者情绪中无法自拔，因此需要督导人员协助应对。二级心理咨询师、国际认证培训师、市妇联心妍驿站特聘咨询师梅兰正是“银龄守护”公益热线的督导。她告诉记者，心理咨询师首先需要自己充满能量，才能去引导他人，“要努力成为百姓心中的一盏灯”。

在热线工作室，记者看到，感性温柔的托举背后，是专业冷静的操作流程。每一通来电的细节都会被记录在案，作为研判、跟进或是总结的依据。专业负责的态度，获得了来电者的认可和称赞，目前热线保持着“零投诉”的纪录。

杨阿姨因楼上频繁高空抛物，向相关单位投诉却遭冷语对待，情绪崩溃来电倾诉。接线员了解情况后，帮她梳理出“安装摄像头取证+联系居委会协调”的解决方案。阿姨挂断前反复说：“非常谢谢你们这条热线，刚才哭完心里舒服多了，我已经把电话存下来了，以后有委屈还找你们说。”

张先生的老伴沉迷中医养生课，身体不舒服光买“神药”不就医，导致夫妻矛盾激化，老先生甚至被气得想轻生。接线员帮他分析老伴内心“想掌控家庭主权”的心理，建议他减少控制、多理解陪伴。张先生表示：“跟你们说说心里好过多了，也知道了该怎么跟老伴沟通，谢谢你们，不然我真要憋坏了。”

哪些难还需要面对

经过第一阶段试运行，“银龄守护”公益热线目前正逐步升级，特别是要针对问题做一些改进。

项目负责人告诉记者，热线经初期宣传达到最高38通的日来电量，现在有所回落。究其原因，可能是部分老年求助者误解热线“可提供包罗万象的服务”，实际拨打后发现与预期不符，不再使用。同时，老年人信息渠道有局限性，还需要项目持续推广宣传。

当老年群体面临的心理社会议题正日益复杂多元，早已超越传统认知中的“空巢”“孤独”等范畴，呈现多层次、新型化特征。具体问题包括数字鸿沟带来的焦虑感与自我价值感弱化；退休后社会角色转变带来的再社会化挑战与意义感缺失；因协助子女抚养第三代而产生的家庭关系压力与身心负担；伴随重大生活事件（如丧偶、搬迁等）出现的丧失与适应障碍，需要更专业、更多元的心理疏导方式介入。

资源短板也是目前热线面临的一大难题，作为心理咨询服务热线，势必在民生、法律领域的资源链接提供帮助方面力量有限。容易出现资源对接“碎片化”，缺乏统一衔接渠道。“如果今后能够链接更多资源，既能提供情绪价值，也能帮助老人迅速对接能解决实际问题的相关方，从而双管齐下，就更好了。”

养老院里的老人在聊天解闷
本报记者张龙摄

