

# 4658 例电话心理咨询的特征分析

俞立农, 秦志红, 周春晓

[关键词] 心理卫生; 咨询; 电话

中图分类号: R395.6 文献标志码: B 文章编号: 1672-271X(2010)01-0065-01

我们于 2004 年 9 月始开展了心理咨询电话热线服务, 收到了良好的效果。现对 4658 例电话咨询进行初步分析, 报告如下。

## 1 资料与方法

**1.1 资料来源** 2004 年 9 月 28 日至 2009 年 4 月 30 日接听的全部有效电话例数。

**1.2 统计方法** 资料输入计算机, 在 Excel 2000 下建立数据库进行资料描述。采用 SPSS 10.0 软件对相关资料进行统计分析。

## 2 结果

**2.1 一般资料分析** 接到有效电话 4658 例次。其中男性求助者为 2020 例次, 占 43.4%; 女性 2638 例次, 占 56.6%。年龄分布为 15 岁以下 1.2%, 16~25 岁 42.4%, 26~35 岁 36.6%, 36~50 岁 18.9%, 51 岁以上 0.9%。职业分布为工人 6.1%, 农民/民工 4.6%, 学生 14.6%, 职员/干部 32.0%, 经商 7.3%, 教师 3.4%, 医生 1.8%, 无业 5.7%, 其他 24.5%。求助问题分布前 5 类依次为情感(21.40%)、婚姻家庭(18.1%)、神经症(15.7%)、人际关系(11.0%)、子女教育(6.0%)。

**2.2 不同性别与求助问题的构成比较** 就前 5 类求助问题不同性别构成进行比较, 除神经症男性求助者多于女性外, 其余均为女性多于男性, 其差异均有统计学意义( $P < 0.01$ )。

**2.3 不同年龄阶段与求助问题的构成比较** 不同年龄阶段人群所占的求助例次不同, 其中主要分布于 26~50 岁, 其差异有统计学意义( $P < 0.01$ )。

**2.4 不同职业与求助问题的构成比较** 不同职业人群所占求助例次不同, 其差异有统计学意义( $P <$

0.01)。其中干部/职员所占比例最高, 占有电话的近 1/3。

## 3 讨论

对电话咨询前 5 类问题进行分析。情感问题居第一位, 与陈华、李江雪等<sup>[1-2]</sup>的研究一致。而其中 98% 存在于 16~35 岁年龄组中, 这是电话心理咨询的一个重要人群。婚姻家庭问题位居第二, 以青年组和中年组为多, 占 89.7%, 说明随着社会的发展, 多元文化的存在, 家庭婚姻问题已成为一个重要的社会问题, 与张小远等<sup>[3]</sup>报道情况相符。神经症居第三位, 有一部分求助者出现对电话的依赖, 反复咨询使该问题的数量增加, 虽经督导处理仍然未能根本解决。人际关系问题在青年组中占了 90.8%, 与文献报道一致。子女教育在中年组占了 67.2%, 反映当今社会的竞争与压力, 对两代人都产生了不同程度的影响。

本组资料表明, 电话咨询的优点是方便、安全、隐蔽, 个人身份不暴露, 成为解决心理问题的一个便捷途径。在不增加信访的情况下, 为政府部门掌握和了解民生及心理需求提供了较好的渠道, 也再次证实了电话心理咨询的社会效益及推广前景<sup>[1-2]</sup>。

## 【参考文献】

- [1] 陈华, 朱晓彤, 季建林, 等. 上海电话心理咨询常见问题 10 年分析[J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 18(5): 318-320.
- [2] 李江雪, 林丹, 项锦晶, 等. 2809 例来访者的咨询记录分析[J]. 中国健康心理学杂志, 2006, 14(3): 342-344.
- [3] 张小远, 严金海, 解亚宁, 等. 广州市心理咨询热线 3143 例求助者特征及求助问题分析[J]. 健康心理学杂志, 2003, 11(5): 333-344.

(收稿日期: 2009-11-02)

(本文编辑: 潘雪飞)

作者单位: 315040 浙江宁波, 解放军 113 医院