

## 河北省2 853例心理援助热线求助者的人口学特征及来电需求分析

李兴艳 李静 齐国娥 李占敏 李健 崔利军

071000 保定,河北省第六人民医院患者回访中心(李兴艳、李健),功能科(李静),医保办(齐国娥),门诊(崔利军);071000 保定,河北省荣军医院康复科(李占敏)

通信作者:李兴艳, Email:lixingyan517@163.com

DOI: 10.3969/j.issn.1009-6574.2019.07.009

**【摘要】目的** 从河北省心理援助热线求助者来电的数据和内容两个方面总结和分析其人口学特征和来电需求。**方法** 选取2015年3月至2017年3月河北省(市区及22个县)及周边省市心理援助热线求助者为研究对象,对2 853名心理援助热线求助者从性别、年龄、职业、学历和婚姻状况对不同的咨询问题进行分析。**结果** (1)人口学特征:在性别方面,男性来电人数[1 514名(53.07%)]高于女性[1 339名(46.93%)];在年龄分布方面,30~39岁[858名(30.07%)]年龄段的人群来电数多于其他年龄段人群;不同职业的人群中现职人员来电数最高[1 069名(37.47%)];不同学历的人群中本科及以上学历者来电数最多[1 242名(43.53%)];不同婚姻状况的中已婚人群的来电数最多[1 365名(47.84%)];(2)不同人口学特征人群来电需求的分布:不同年龄、职业、婚姻和学历的来电需求分布差异均有统计学意义( $P < 0.05$ ),不同性别人群的来电需求分布差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。20岁以下年龄段的来电者主要咨询人际关系问题,工作、学习、经济问题的咨询主要集中在20~29岁年龄段的人群,年龄段在30~39岁、40~49岁和50岁及以上的来电者主要咨询家庭问题;现职和农民来电者主要咨询情绪问题,学生、临时工和失业人群来电者主要咨询工作学习经济问题,病退人群主要咨询家庭问题;小学及初中学历人群主要咨询家庭问题,高中、本科以上学历人群主要咨询工作、学习、经济问题;未婚、离婚及其他婚姻状态的人群主要咨询工作、学习、经济问题,而已婚者主要咨询家庭问题。**结论** 不同来电者的来电需求与年龄、职业、学历和婚姻状态有关,但咨询的问题主要集中在家庭问题和工作、学习、经济方面,提示在今后的热线咨询中,咨询员应具备这两方面的专业知识,为来电者提供更有效的帮助。

**【关键词】** 心理援助热线; 求助者; 人口学特征; 来电需求

**Analysis on demographic characteristics and call demands of 2 853 cases of psychological assistance hotline help-seekers in Hebei province** Li Xingyan, Li Jing, Qi Guoe, Li Zhanmin, Li Jian, Cui Lijun  
Patient Follow-up Center, the Sixth People's Hospital of Hebei Province, Baoding 071000, China (Li XY, Li J);  
Department of Function, the Sixth People's Hospital of Hebei Province, Baoding 071000, China (Li J); Medical  
Insurance Office, the Sixth People's Hospital of Hebei Province, Baoding 071000, China (Qi GE); Outpatient  
Department, the Sixth People's Hospital of Hebei Province, Baoding 071000, China (Cui LJ); Department of  
Rehabilitation, Hebei Province Veterans Hospital, Baoding 071000, China (Li ZM)

Corresponding author: Li Xingyan, Email:lixingyan517@163.com

**【Abstract】Objectives** To summarize and analyze the demographic characteristics and call demands of psychological assistance hotline callers in Hebei province from two aspects: data and content. **Methods** A total of 2 853 cases of psychological assistance hotline callers were selected as the research subjects from Hebei province (the urban area and 22 counties) and its surrounding provinces and cities from March 2015 to March 2017. The different counseling problems were analyzed based on gender, age, occupation, educational background and marital status using SPSS 17.0 software. **Results** (1) Demographic characteristics. In terms of gender, the number of calls from men [1 514(53.07%)] is higher than that from women [1 339(46.93%)]; In terms of age distribution, the number of calls from individuals 30-39 years old [858(30.07%)] is higher than that from other age groups; the number of calls from current employees among different employment statuses is the highest [1 069(37.47%)]; the number of calls from people with bachelor's degree or above was the highest among people with different educational backgrounds [1 242(43.53%)]; the number of calls from

married people among people with different marital statuses was the highest [136(47.84%)]. (2) Distribution of caller demands in different demographic characteristics. The distribution of caller demands in different age, occupation, marriage and education showed statistical difference ( $P < 0.05$ ), while the distribution of caller demand in different gender groups showed no statistical difference ( $P > 0.05$ ). Callers under the age of 20 are mainly consulting on interpersonal relationship problems. Consulting on work-study-economic problems mainly focuses on people aged 20-29. Callers aged 30-39, 40-49 and over 50 mainly consult family problems. Current employees and peasant callers mainly consult emotional problems; students and temporary workers and unemployed people mainly consult work-study-economic problems; those who have retired due to illness mainly consult family problems; people with primary and junior middle school education mainly consult family problems; those with high school or bachelor's degree mainly consult work-study-economic problems; those with unmarried, divorced or other marital statuses mainly consult work-study-economic problems, while married people mainly consult family problems. **Conclusions** Different callers' demands are related to age, occupation, education and marital status, but the problems of counseling mainly focus on family problems and work-study-economy. It is suggested that counselors should have professional knowledge of these two aspects in future hotline counseling, in order to provide more effective help for callers.

**【Key words】** Psychological assistance hotline; Help-seekers; Demographic characteristics; Call demands

随着我国经济社会的发展和人们的生活节奏的加快,社会竞争也越来越激烈,人们的心理负担日益加重,成为严重的公共卫生问题。热线咨询是一种行之有效,而且相对方便和经济的心理健康教育、咨询和干预的途径,主要功能是缓解情绪压力和改善负面情绪<sup>[1]</sup>,在处理心理应激和预防心理问题等方面发挥着积极作用,是提供心理保健的重要方式<sup>[2]</sup>。有研究证明热线咨询具有简便、实用、迅速和有效等特点,而且电话咨询全年无休,也为人们提供了更多的便利<sup>[2-3]</sup>,而且在电话咨询时,接线员与咨询者不需要面对面交流,可以很好地保护咨询者的隐私<sup>[4]</sup>,同时电话咨询可以提供比较专业的心理疏导、情绪舒缓和咨询师的共情<sup>[2,5]</sup>。鉴于以上优点,河北省精神卫生中心于2015年3月按照卫生部办公厅《关于进一步规范心理援助热线管理工作的通知》,开通了河北省第一条心理危机干预热线。热线全年无休,工作时间为8:00—17:30。本文对河北省2015年3月至2017年3月心理援助热线求助者的来电数据和内容两个方面进行总结和分析,探讨不同人群来电需求的差异性以及不同职业、学历、婚姻状况、性别和年龄的人群来电需求等分布情况,希望为来电求助者提供更好的干预措施。

### 一、对象与方法

1. 研究对象:对2015年3月至2017年3月两年期间来自河北省(市区及22个县)及周边省市的2 853名热线求助者进行分析,其中男性求助者1 514名(53.07%),女性求助者1 339名(46.93%);主述对象已婚者1 365名(47.84%),未婚者749名(26.25%),离婚者477名(9.7%);求助者得知心理

援助热线方式排名前3位分别是:新媒体834名(29.23%)、传统媒体790名(27.69%)和医务人员告知400名(14.02%)。

2. 工具:采用北京市回龙观北京心理危机研究和干预中心的电脑操作系统,收集来电者一般人口学特征信息(性别、年龄、职业、学历)和婚姻咨询问题类型(家庭问题、人际关系、工作、学习、经济、情绪问题、负性事件、需要信息、和骚扰性问题)。热线咨询员均是有专业资质的专职接线员或者志愿者,并且定期接受培训。

3. 统计学方法:采用SPSS 17.0对数据进行分析,对于人口学资料中的连续变量性别划分为二分变量:男或女;年龄划分为五分变量:20岁以下、20~29岁、30~39岁、40~49岁、50岁及以上;职业划分为六分变量:现职、学生、临时工、失业、病退、农民;学历划分为三分变量:小学及初中、高中、本科及以上学历;婚姻状况划分为四分变量:未婚、已婚、离婚、其他。用频次分析法对来电者的一般资料进行分类,以频数( $n$ )或百分比(%)的形式表示,采用 $\chi^2$ 检验比较不同来电者的差异性,比较不同性别、年龄、职业、学历以及婚姻状况人群的来电需求分布, $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

### 二、结果

1. 人口学特征:见表1。2 853例来电者中,在性别方面,男性来电人数高于女性;在年龄分布方面,30~39岁年龄段的人群来电数多于其他年龄段人群;不同职业的人群中现职人员来电数最高;不同学历的人群中本科及以上学历者来电数最多;不同婚姻状况的中已婚人群的来电数最多。

表1 285名来电人群的人口学特征

项目	人数	百分比(%)
性别		
男	1 514	53.07
女	1 339	46.93
年龄(岁)		
< 20	303	10.60
20 ~ 29	748	26.11
30 ~ 39	858	30.07
40 ~ 49	493	17.28
≥ 50	451	15.81
职业		
现职	1 069	37.47
学生	346	12.13
临时工	334	11.71
失业	419	14.69
病退	272	9.63
农民	438	15.35
学历		
小学及初中	953	33.40
高中	652	23.06
本科及以上学历	1 242	43.53
婚姻		
未婚	749	26.25
已婚	1 365	47.84
离婚	277	9.7
其他	462	16.19

2. 人口学特征人群来电需求的差异性: 见表2。不同年龄、职业、婚姻和学历的来电需求分布差异均有统计学意义( $P < 0.05$ ), 不同性别人群的来电需求分布差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。20岁以下年龄段的来电者主要咨询人际关系问题, 工作、学习、经济问题的咨询主要集中在20~29岁年龄段的人群, 年龄段在30~39岁、40~49岁和50岁及以上的来电者主要咨询家庭问题; 现职和农民来电者主要咨询情绪问题, 学生、临时工和失业人群来电者主要咨询工作、学习、经济问题, 病退人群主要咨询家庭问题; 小学及初中学历人群主要咨询家庭问题, 高中、本科及以上学历人群主要咨询工作、学习、经济问题; 未婚、离婚及其他婚姻状态的人群主要咨询工作、学习、经济问题, 而已婚者主要咨询家庭问题。

#### 讨论 (一) 来电人群的人口学特征分布

1. 不同性别来电人群的分布: 本研究发现, 男性来电人数高于女性, 这与以往的一些研究结果不同<sup>[3-5]</sup>, 分析原因这可能与男女性格特点有关, 在社会文化与历史背景的双重影响下, 社会赋予男性和女性的责任与义务不同, 多数男性承担着养育整个家庭的责任, 这就需要男性比女性更加沉稳, 主要

表现在生活和工作上遇到的困难时不愿找人倾诉, 更需要向心理援助热线接线员倾诉自己在生活和工作上的困扰和压力, 而且随着援助热线的普及和大众对心理问题的关注, 男性也更倾向于选择求助于心理援助热线<sup>[6-7]</sup>。

2. 不同年龄来电人群的分布: 不同年龄的来电人群中, 30~39岁年龄段来电咨询量较大, 这可能是因为在这30~39岁这一阶段个体已经进入社会和家庭生活, 会遇到各种各样的问题, 例如生活问题、婚恋问题、教育问题、工作问题和经济问题等, 所以承受的心理压力就会加大, 心理需求也会随之不断增加, 可能就会需要专业的心理咨询来帮助舒缓自己的情绪和解决问题<sup>[8-10]</sup>。

3. 不同职业来电人群的分布: 不同职业来电人群中现职人群来电需求量较大, 这是因为随着工作年限的增加和高强度的工作, 个体的压力也随之增加, 这也与已有的研究结果一致<sup>[11-12]</sup>。

4. 不同学历来电人群的分布: 本科及其以上学历来电者来电总量最多, 占43.53%, 提示了高学历来电者来电需求量较大, 这可能与高学历个体获取信息的途径较便利, 而且该部分人群也能够很好地认识自己的心理问题, 面对心理压力或心理问题能够积极且及时寻求帮助等因素相关, 这与刘潇潇<sup>[13]</sup>和白波等<sup>[14]</sup>报道的情况基本一致, 提示应该重点关注高学历人群的心理健康状况。

5. 不同婚姻状态来电人群分布: 不同婚姻状况的中已婚人群的来电数最多, 离异者较少, 这可能是因为婚姻状况属于个人隐私问题, 不排除部分来电者隐瞒和回避的行为, 而且在本次研究者有462例(16.19%)未来电者不愿意告知婚姻状态。

#### (二) 不同人口学特征人群来电需求分布

1. 不同年龄人群来电需求: 本研究发现, 20岁以下年龄段的来电者主要咨询人际关系问题, 青少年正处于青春期, 身心发展不协调, 内心出现的冲突和矛盾可能较多, 良好的人际关系对于个体适应社会具有重要作用<sup>[15]</sup>, 人际关系的能力对于青少年心理健康具有一定的促进作用, 提高其社会适应性; 工作、学习、经济问题的咨询主要集中在20~29岁年龄段的人群, 年龄段在30~39岁、40~49岁和50岁及以上的来电者主要咨询家庭问题, 出现以上结果与不同年龄阶段的人生目标密切相关, 18~25岁处于“埃里克森八阶段”的成年早期, 人生目标是“成家立业”, 取得事业上的成功, 为其社会化找到更多地依靠和支持, 而25~65岁处于“埃里克森八阶段”的漫长的成年期, 个体主要的任务是教育子女和陪

表2 不同人口学特征人群来电需求的差异性(例, %)

项目	家庭问题	人际关系	工作、学习、经济	情绪问题	负性事件	需要信息	性问题	骚扰	$\chi^2$ 值	P值
性别										
男	497(32.83)	357(23.58)	602(39.76)	488(32.23)	60(3.96)	207(13.67)	168(11.10)	126(8.32)	6.900 <sup>a</sup>	0.44
女	555(41.45)	401(29.95)	458(34.20)	411(30.69)	84(6.27)	98(7.32)	77(5.75)	73(5.45)		
年龄(岁)										
< 20	91(30.03)	145(47.85)	140(46.20)	96(31.68)	41(13.53)	50(16.50)	41(13.53)	49(16.17)	84.320	< 0.05
20 ~ 29	101(13.50)	181(24.20)	319(42.65)	241(32.22)	33(4.41)	62(8.29)	115(15.37)	85(11.36)		
30 ~ 39	414(48.25)	150(17.48)	380(44.29)	245(28.55)	22(2.56)	56(6.53)	60(6.99)	25(2.91)		
40 ~ 49	219(44.21)	195(39.55)	151(30.63)	161(32.66)	18(3.65)	69(14.00)	18(3.65)	13(2.64)		
≥ 50	227(50.33)	87(19.29)	172(38.14)	156(34.59)	30(6.65)	67(14.86)	31(6.87)	27(5.99)		
职业										
现职	344(32.81)	236(22.08)	233(21.80)	397(37.14)	40(3.74)	159(14.87)	119(11.13)	13(1.22)	175.379	< 0.05
学生	137(39.60)	167(48.72)	298(86.13)	65(18.79)	17(4.91)	8(2.31)	43(12.43)	60(47.34)		
临时工	168(50.30)	156(46.71)	205(61.36)	143(42.81)	22(6.59)	30(8.98)	35(10.48)	65(19.46)		
失业	135(32.22)	154(36.75)	181(43.20)	64(15.27)	20(7.35)	23(5.49)	22(5.25)	38(9.07)		
病退	131(48.16)	22(8.09)	72(26.42)	69(25.37)	20(7.35)	9(3.31)	15(5.51)	20(7.35)		
农民	137(31.28)	23(5.25)	73(16.67)	161(36.76)	25(5.71)	76(17.35)	31(7.08)	3(0.68)		
学历										
小学及初中	334(35.05)	233(24.45)	173(18.15)	303(31.79)	54(5.67)	162(17.00)	43(4.51)	90(9.44)	35.317 <sup>a</sup>	< 0.01
高中	270(41.14)	219(33.59)	436(66.78)	191(29.29)	39(5.98)	45(6.90)	89(13.65)	30(4.60)		
本科及以上	448(36.07)	306(24.64)	553(44.52)	405(32.61)	51(4.11)	98(7.89)	133(10.71)	79(6.36)		
婚姻										
未婚	213(28.44)	302(40.32)	316(42.16)	164(21.90)	35(4.67)	89(11.88)	93(12.42)	28(3.74)	73.892 <sup>a</sup>	< 0.05
已婚	499(36.56)	175(12.82)	328(24.03)	562(41.17)	57(4.18)	125(9.16)	114(8.35)	99(7.25)		
离婚	166(59.93)	143(51.62)	261(94.22)	86(31.05)	26(9.39)	61(22.02)	29(10.47)	15(5.42)		
其他	174(37.66)	138(29.98)	257(55.63)	87(18.83)	26(5.63)	30(6.49)	29(6.28)	92(19.91)		

注：<sup>a</sup>连续性校正

伴父母, 人生目标是回归家庭, 这个时期在一起工作和分担家务的人对其影响最大, 尤其是子女和配偶, 所以处于这一阶段的来电者会有更多的咨询家庭问题<sup>[16-17]</sup>。

2. 不同职业人群来电需求分布: 现职和农民来电者主要咨询情绪问题, 现职和农民来电者情绪问题的产生主要是与不断加快的社会经济的发展和社会竞争以及越来越大的工作压力有关。个体在职业生涯中需要为之奋斗, 在此期间可能会遇到各种各样的问题, 承受的心理压力就会加大, 如果自我调适不当就引起各种各样的情绪问题, 如焦虑、抑郁、紧张、敏感、多疑等。刘培琪等<sup>[18]</sup>通过对290名农民工进行问卷调查发现, 不同情绪智力对农民工自己和他人的情绪问题了解程度不同, 而情绪问题是对农民工这一特殊群体起决定性影响作用的关键因素之一, 可能也与近几十年来民工潮造成了农民的心理冲突有关。现职人员工作时间、工作负担、工作经验、应对能力、适应能力等都是造成现职工作人员产生情绪问题的原因<sup>[19-21]</sup>, 而且长期不良情绪

的累积最终可能会导致严重的甚至是不可逆的心理疾病, 影响身心健康。学生、临时工和失业人群来电者主要咨询工作、学习、经济问题, 陈真真等<sup>[22]</sup>研究发现学生来电者对学习问题的关注总体上呈同步增加的趋势, 与本研究结果一致; 临时工和失业人群出现工作、学习、经济等问题主要是与其社会支持水平低、自尊水平和消极的应对方式相关, 而且临时工人群和失业人群主要因为工作和经济问题导致对于生活的不确定、竞争的压力也是这类人群来电的原因<sup>[23]</sup>; 病退人群主要咨询家庭问题, 与正常退休人员相比, 病退人群的社会功能和生活质量较低, 同时也影响了人际交往能力, 家庭是病退人群长期生活的场所, 家庭支持是社会支持的主要来源<sup>[24]</sup>, 长期的患病情况会导致家庭经济紧张, 亲人的支持也会随着患者疾病的发展而减少, 造成家庭关系紧张, 患者情感上的伤害, 这些都是导致病退人群咨询家庭问题的原因。

3. 不同学历人群来电需求分布: 小学及初中学历人群主要咨询家庭问题, 这说明青少年除了学业

问题,家庭问题也日益呈现,在不同程度上提示了不良的亲子沟通和互动模式,改善家庭关系,促进亲子间的有效沟通对于促进青少年心理健康十分必要,同时,也要关注家长的情绪和需要,形成良好的家庭氛围<sup>[22]</sup>。高中、本科以上学历人群主要咨询工作、学习、经济问题,高中及本科以上学历的来电者因为刚从高中升入大学或者是步入社会,在生理和心理上都会面临一个适应期和空档期,对新环境中出现的各种各样的问题需要时间适应,容易过分担忧<sup>[14]</sup>,对于本科以上学历人群,往往有更强的事业心,在工作中有更高的目标和期望,所以工作压力也相对更大,付出得更多,所以极易出现相关的工作、学习、经济问题。

4. 不同婚姻状态人群来电需求分布:未婚、离婚及其他婚姻状态的人群主要咨询工作、学习、经济问题,不同的婚姻状态在不同程度上影响着人们的生理和心理健康,处于未婚、离婚和其他婚姻状态的人群主要面对的是工作方面的问题。已婚者主要咨询家庭问题,婚姻家庭生活是人类最基本的社会生活形式,男性可能因为工作影响家庭,而女性也可能因为家庭而影响工作,工作压力和疲倦使其对家庭的照顾和关注不足。研究显示,已婚人群的婚姻质量和心理健康水平有密切关系<sup>[25]</sup>,工作中的负面情绪可能会被带进家庭,尤其是家庭生活与工作产生巨大冲突时,可出现较多的家庭问题和矛盾,因此已婚人群常常咨询家庭问题。

### (三)不足与建议

随着社会的发展,因心理调试不适等情况导致的心理卫生问题时有发生。为应对经济社会转型中出现的各种心理调试不适,向群众提供便利的心理健康教育、心理咨询和心理危机干预服务,减少因心理问题产生的各种不良影响。心理援助热线作为一种行之有效,且相对方便实用的心理咨询途径,在处理心理应激和预防心理疾病等方面发挥着积极作用<sup>[1]</sup>。本研究通过对河北省心理援助热线求助者的来电数据和内容两个方面进行总结和分析,希望心理援助热线从以下5点进行改进:(1)参考国内心理援助热线标准化管理流程建设、热线服务质量随访评估以及国际心理咨询服务协会(IACS)中相关标准和建议,建议建立规范化和系统化的热线咨询的电脑操作系统,标准化和科学化监控、评估和管理咨询员的服务质量和干预效果,系统地开展心理援助热线相关领域的科研、教育和培训<sup>[4, 26-27]</sup>。(2)在年龄段的划分方面,如果能够根据“埃里克森八阶段”发展理论进行划分,可以更好地了解来电者的

心理特征,提供更好地、更专业的帮助。(3)河北省心理援助热线配备有专业的心理咨询师,但是每个咨询师擅长的领域不同,如果能够在技术上帮助来电者选择适合自己的电话咨询师,可以帮助他们更好地解决心理问题,同时也能帮助求助者与咨询师建立更好的咨询关系。(4)今后需注重咨询师的培训与督导,以期咨询师在接到不同的来电者咨询的时候能够抓住关键问题,更好的帮助来电者。(5)要加大宣传力度,让更多的人面对问题能够积极主动地寻求咨询师的帮助。

综上所述,不同来电者的来电需求与年龄、职业、学历和婚姻状态有关,但咨询的问题主要集中在家庭问题和工作、学习、经济方面,提示在今后的热线咨询中,咨询员应具备这两方面的专业知识,为来电者提供更有效的帮助。

**利益冲突** 文章所有作者共同认可文章无相关利益冲突

**作者贡献声明** 论文撰写为李兴艳,试验设计为李静、齐国娥,数据收集为李占敏、李健、崔利军,数据分析为李兴艳、李静

### 参 考 文 献

- [1] 王翠玲,赵丽婷,范宏振,等.北京市心理援助热线有精神障碍诊断史求助者的特征[J].中国心理卫生杂志,2015,29(9):672-677. DOI: 10.3969/j.issn.1000-6729.2015.09.007.  
Wang CL, Zhao LT, Fan HZ, et al. Characteristics of Beijing Psychological Crisis Hotline callers with the diagnosis of mental disorders [J]. Chinese Mental Health Journal, 2015, 29(9): 672-677.
- [2] 马顺玲,何婧.天津市心理援助热线接线员的管理[J].继续医学教育,2016,30(8):81-82. DOI: 10.3969/j.issn.1004-6763.2016.08.046.
- [3] 翁史旻,季建林,陆峥.心理健康热线分析[J].上海精神医学,1997,9(3):153-155. DOI: 10.3969/j.issn.1007-3795.2004.06.039.
- [4] 王翠玲,王绍礼,李献云,等.心理援助热线标准化管理流程建设初探——北京市心理援助热线电脑操作系统介绍[J].中国心理卫生杂志,2012,26(5):337-339. DOI: 10.3969/j.issn.1000-6729.2012.05.004.  
Wang CL, Wang SL, Li XY, et al. Preliminary exploration on development standardized management of psychological crisis hotline: Introduction of the computer-based operating system of the Beijing Psychological Crisis Hotline [J]. Chinese Mental Health Journal, 2012, 26(5): 337-339.
- [5] 王翠玲,赵秀芹,Marlys Bueber.一年制心理危机干预热线咨询员培训过程[J].中国健康心理学杂志,2010,18(1):114-117. DOI: 10.13342/j.cnki.cjhp.2010.01.004.  
Wang CL, Zhao XQ, Bueber M. A Year-Long Accreditation Course for Professional Crisis Hotline Operators [J]. China Journal of Health Psychology, 2010, 18(1): 114-117.
- [6] 陈健,吴佩宁.113例心理援助热线咨询资料分析与思考[J].中国健康心理学杂志,2011,19(1):126-128. DOI: 10.3760/cma.j.issn.1008-1372.2006.10.028.  
Chen J, Wu PN. Analysis on 113 Psychological Aid Hotline Telephones [J]. China Journal of Health Psychology, 2011, 19(1): 126-128.

- [7] 刘发荣, 吴素英, 廖震华, 等. 厦门心理援助热线重复来电求助者的特征[J]. 中国神经精神疾病杂志, 2017, 43(8): 475-479. DOI: 10.3969/j.issn.1002-0152.2017.08.006.  
Liu FR, Wu SY, Liao ZH, et al. The characteristics of frequent callers of Xiamen psychological aids hotline[J]. Chinese Journal of Nervous and Mental Diseases, 2017, 43(8): 475-479.
- [8] 张宝霞, 张佩佩, 马顺玲. 天津市心理援助热线3612例次咨询问题分析[J]. 医学信息, 2015, 28(48): 43. DOI: 10.3969/j.issn.1006-1959.2015.48.052.  
Zhang BX, Zhang PP, Ma SL. Analysis of 3612 Records of Tianjin Mental Health Hotline[J]. Medical Information, 2015, 28(48): 43.
- [9] 吴素英, 温程, 廖震华. 心理危机干预热线来电者的特征及咨询内容[J]. 中国心理卫生杂志, 2012, 26(4): 278-282. DOI: 10.3969/j.issn.1000-6729.2012.04.008.  
Wu SY, Wen C, Liao ZH. Characteristics of incoming calls information and main consulting issues in psychological crisis intervention hotline[J]. Chinese Mental Health Journal, 2012, 26(4): 278-282.
- [10] 马晓佳, 王立钢. 某精神专科医院心理门诊1903例咨询者情况分析[J]. 中国健康教育, 2014, 30(11): 1020-1022. DOI: 10.16168/j.cnki.issn.1002-9982.2014.11.016.  
Ma XJ, Wang LG. Analysis of the mental hospital out-patient psychological consultation in 1903 cases[J]. Chinese Journal of Health Education, 2014, 30(11): 1020-1022.
- [11] 张建人, 阳子光, 凌辉. 中小学教师工作压力、工作满意度与职业倦怠的关系[J]. 中国临床心理学杂志, 2014, 22(5): 920-922. DOI: 10.16128/j.cnki.1005-3611.2014.05.085.  
Zhang JR, Yang ZG, Ling H. Work Stress, Job Satisfaction and Job Burnout in Primary and Middle Schools Teachers[J]. Chinese Journal of Clinical Psychology, 2014, 22(5): 920-922.
- [12] 徐明津, 黄霞妮, 冯志远, 等. 应对方式在核企业员工工作压力与心理健康关系中的中介效应[J]. 环境与职业医学, 2016, 33(2): 134-138. DOI: 10.13213/j.cnki.jeom.2016.15278.  
Xu MJ, Huang XN, Feng ZY, et al. Mediating Role of Coping Style in Relationship between Work Stress and Mental Health of Nuclear Enterprise Employees[J]. Journal of Environmental & Occupational Medicine, 2016, 33(2): 134-138.
- [13] 刘潇潇. 新升本科院校不同学历学生心理健康的比较研究——以甘肃医学院为例[J]. 当代教育实践与教学研究, 2018(6): 212-213. DOI: 10.16534/j.cnki.cn13-9000/g.2018.1000.
- [14] 白波, 王艳芳, 吴妮娜. 北京市某功能社区科技工作者心理健康状况调查[J]. 中国社会医学杂志, 2014, 31(6): 413-416. DOI: 10.3969/j.issn.1673-5625.2014.06.015.  
Bai B, Wang YF, Wu NN. Investigation on Mental Health of Scientific and Technical Workers in Beijing City[J]. Chinese Journal of Social Medicine, 2014, 31(6): 413-416.
- [15] 李艺敏, 李永鑫. 青少年人际关系能力对社交自卑感和心理健康的影响: 社会适应性的作用[J]. 心理科学, 2015, 38(1): 109-115. DOI: 10.16719/j.cnki.1671-6981.2015.01.012.  
Li YM, Li YX. Adolescents' Interpersonal Competence, Social Inferiority and Mental Health: The Mediating Role of Social Adaptiveness[J]. Journal of Psychological Science, 2015, 38(1): 109-115.
- [16] 林崇德. 发展心理学[M]. 杭州: 浙江教育出版社, 2004.
- [17] 张晓玲, 韦油亮. 埃里克森的人格品质形成理论探析[J]. 长江丛刊, 2017, 5(15): 112.
- [18] 刘培琪, 丁森林, 赵卫红. 组织公平对新生代农民工离职倾向的影响——工作嵌入和情绪智力的作用[J]. 山西经济管理学院学报, 2016, 24(4): 5-9. DOI: 10.3969/j.issn.1008-9101.2016.04.002.
- [19] 王建青, 曹煜红. 重载机车乘务员焦虑抑郁情绪调查[J]. 职业与健康, 2016, 32(1): 21-23. DOI: 10.13329/j.cnki.zyyjk.2016.0053.  
Wang JQ, Cao YH. Investigation on anxiety and depression of heavy-duty locomotive trainmen[J]. Occupation and Health, 2016, 32(1): 21-23.
- [20] 冯焱森, 沈军, 徐然. 失能失智老人护理员负性情绪来源及缓解方式的质性研究[J]. 解放军护理杂志, 2018, 35(1): 34-38. DOI: 10.3969/j.issn.1008-9993.2018.01.007.  
Feng YS, Shen J, Xu R. Sources and Mitigation of Negative Emotion of Caregivers of Elders with Disabilities or Dementia: A Qualitative Study[J]. Nursing Journal of Chinese People's Liberation Army, 2018, 35(1): 34-38.
- [21] 薛欣杰, 廖湘交, 孙洪波, 等. 精神科医护人员职业倦怠、社会支持及抑郁情绪调查[J]. 四川医学, 2015, 36(12): 1688-1691. DOI: 10.16252/j.cnki.issn1004-0501-2015.12.023.  
Xue XJ, Liao XJ, Sun HB. The Survey of Psychiatric Medical Staff' Burnout, Social Support and Depression[J]. Sichuan Medical Journal, 2015, 36(12): 1688-1691.
- [22] 陈真真, 杨雪梅. 中小学生学习心理援助热线来电者的特征及咨询内容[J]. 中国心理卫生杂志, 2016, 30(12): 933-935. DOI: 10.3969/j.issn.1000-6729.2016.12.010.
- [23] 廖震华, 王文强, 丁丽君, 等. 厦门市不同人群心境障碍、焦虑障碍和物质使用障碍现况调查[J]. 中国职业医学, 2014, 41(1): 46-51. DOI: 10.11763/j.issn.2095-2619.2014.01.009.  
Liao ZH, Wang WQ, Ding LJ, et al. Cross-sectional study on mood disorders, anxiety disorders and substance use disorders among different occupational populations in Xiamen city[J]. China Occupational Medicine, 2014, 41(1): 46-51.
- [24] 刘开创, 刘祖松, 曾德志. 精神分裂症与高血压病患者社会支持的比较[J]. 实用预防医学, 2016, 23(5): 573-575. DOI: 10.3969/j.issn.1006-3110.2016.05.019.
- [25] 郑喆, 陈诗咏, 杨作斌. 探讨城乡中年夫妻的婚姻质量与其心理健康水平的相关性[J]. 中国性科学, 2018, 27(4): 136-140. DOI: 10.3969/j.issn.1672-1993.2018.04.043.  
Zheng Z, Chen SY, Yang ZB. Relationship between marital quality and mental health of middle-aged couples in urban and rural areas[J]. Chinese Journal of Human Sexuality, 2018, 27(4): 136-140.
- [26] 李毅, 杨文圣, 杰弗里·普林斯. IACS 鉴定标准及应用对中国高校心理咨询中心建设的启示——以加州大学伯克利分校心理咨询中心为例[J]. 清华大学教育研究, 2015, 36(2): 74-79, 111. DOI: 10.14138/j.1001-4519.2015.02.007406.  
Li Y, Yang WS, Prince J. Implications of IACS accreditation and its application to counseling services at Chinese universities: A case study of UC Berkeley[J]. Tsinghua Journal of Education, 2015, 36(2): 74-79, 111.
- [27] 王翠玲. 北京市心理援助热线咨询员服务质量随访评估问卷的建立[A]. 中华医学会、中华医学会精神医学分会. 中华医学会第十三次全国精神医学学术会议论文汇编[C]. 2015: 2.

(收稿日期: 2019-06-05)

(本文编辑: 戚红丹)