

■ 工作中的王翠玲。



香港文匯報訊(實習記者 田一涵 北京報道)盛夏的北京豔陽高照，古老而現代的京城更顯得熱氣騰騰，生機勃勃。但是，被陽光普照的人們一定不會想到，在陽光照耀不到的某個角落或是午夜後某個冰冷的住所，絕望正在無情地吞噬着一個個不再留戀塵世的靈魂，幾乎每天都有人企圖以非自然的方式結束自己的生命。

王翠玲是北京市自殺干預熱線的主任，她的工作是站在生與死的分界線，將有自殺傾向的人們拉回到陽光下，使他們鼓起勇氣繼續生活下去。

一語救回失婚割脈女子

一個冬日的凌晨，一名年輕女性撥通了王翠玲的值班電話：「他居然背着我和別的女人好上了，我死給他看！」來電女性的聲音嘶啞，透着淒涼和絕望，彷彿從另外一個世界傳來。

電話這端的王翠玲意識到，這名女性此刻很可能正以某種方式結束自己的生命，她的心頓時就像被一隻手緊緊地揪住。「聽起來你很憤怒，到底發生了什麼事，具體地說說，好嗎？我非常願意聽，也願意幫助你。」王翠玲冷靜地說。

對方沉默，沒有回應。王翠玲的心情異常沉重，感到胸口似乎被壓上一個鉛餅。她屏住呼吸，心裏默想：鎮定，鎮定，我一定能救得了她。「你剛才說的要自殺，只是想想，還是計劃行動？」王翠玲鎮定地發問。

「我已經割腕了。」那名女性的回答氣若游絲。這句話刺激了王翠玲的每一根神經，她抑制不住地嘆道：「你已經割腕了？！傷口深不深，現在還流血嗎？你先將傷口包紮一下……緊張之中，她將一連串的問題拋給了來電者。沒等來電者回答，她又繼續說道：「如果，真的死了，家人怎麼辦？」

「是啊！我最對不起的就是他們……」電話那一頭一陣哽咽，接下來泣不成聲……

這位女性就這樣獲救了，電話旁的王翠玲如釋重負。在接受採訪時，王翠玲在分析自殺者心態時這樣說：「很多時候，他們其實並不想死，要知道，死，其實也需要很大的勇氣，他們選擇自殺，只是找不到解決問題的更好方式。」

找出問題所在 解開亂倫心結

另一個電話來自外省，來電者與自己的姐姐亂倫已有兩年。「我不能再這樣了，這段關係讓我感到羞恥，我不想活了。」電話的那頭的青年男子如是說，「我曾經試圖過終止關係，我避開不見她，但我控制不了自己的慾望，我感覺自己禽獸不如。」

王翠玲還是第一次遇到這種情況，經過科學評估，對方被納入高危自殺群體，也就是說，這個飽受折磨的青年很可能因無法處理這段關係而選擇輕生以得到解脫。

王翠玲沉思片刻開始發問：「你有沒有想過，你可以和家庭以外的女性發展成為正常的戀愛關係？」

「我想過，但我姐姐總纏着我，另外，就算我結婚，妻子如果知道我的這段歷史，也不會寬恕我的。」對方坦誠地回答。

此語一出，王翠玲暗暗高興，她找到了困擾這個年輕人問題的癥結：姐姐的糾纏和對未來婚姻的擔憂。

「你可以開誠布公地和家人談談，說出你的困惑，再難開口也要開口。家人是你最親的人，一定會理解和幫助你的。」王翠玲建議這位年輕人從家人那裡得到幫助。

「他們大多掙扎在生與死的分界線上，有時只要你提供一種比死亡更好的解決方法，他們就會放棄自殺，嘗試另外的解決途徑。」王翠玲如是說。

近十年的接線員生涯中，王翠玲經歷了無數個案例。就是通過一根細細的電話線，她陪同這些人走過生命的低谷，穿越生死的輪迴，用希望的火種點燃了一個個黯淡的生命火炬。



生死 隔空 傳遞 正能 挽回 於 一線

也曾救人失敗 一度自責自棄

當被問及從事自殺干預熱線接線員後所遇到的挫折和困難時，王翠玲衝記者苦澀地一笑，沉默片刻後，她打開塵封多年的記憶，道出一段往事。那還是2003年，是王翠玲從事接線員工作的第二個年頭，她接聽了一名中年女性的來電。「她當時說她老公外遇，要和她離婚，她是一個很看重家庭的人，家庭如果破碎了，她就不想活了。」王翠玲回憶道：「我當時運用所學的專業知識和談話技巧穩定住了她的情緒，向她索要了丈夫的聯繫方式，打算將來電者目前的自殺風險和她丈夫說清楚，希望丈夫現在先關注來電者的安全問題，離婚的事情可以先往後放一放。」

眼見生命逝去 心理壓力爆棚

一切都按照程序進行完畢，王翠玲滿心歡喜地認為她又一次成功解救了一個人。誰料當天撥通她丈夫電話後，得知她已經自殺了。「當時的感覺就像是眼前有一個要跳崖自殺的人，你跑上前去想救他，當你的手剛剛觸及到他時，他就在你的面前跳下去，摔得粉身碎骨。」當王翠玲得知那名女性已經自殺時，自責、悲傷、內疚、恐懼、孤獨一時如聲勢浩大的潮水般將她吞沒。那是她職業生涯中一次重大的打擊。「出事之後，你想退出這個行當嗎？」記者問道。王翠玲沉思片刻說：「事發之後我有一個階段懼怕接聽電話，每次接聽電話的緊張程度是你想像不到的，因為如果談話無效，對方放下電話就可能實施自殺，這讓我感到責任太大。」王翠玲在說這番話時，眼神深邃，語氣誠懇。這位嬌小柔弱的女性堅強地渡過了那段艱難時期：「每個接線員都可能會遇到這個問題，如果因為這些就怯懦，就退出這個行業，那麼這個行業誰來做？誰來挽救那些有自殺傾向的人們呢？」支持王翠玲走過那段艱難的唯一信念是，她要救人，將更多的在死亡線上掙扎的人拉回來。

亦師亦友 後繼有人

如今王翠玲已不太接觸熱線實務，而是晉陞為一名督導，擔負起培養年輕接線員的責任。在她描述培養後進的感悟時，有這樣一段表述引起了記者的注意：「教授的精髓在於理解，不僅要教會年輕人理解來電者的情緒，而且要理解年輕接線員的情緒。」一日，新來的接線員小王來到王翠玲的辦公室中，情緒異常激動，宣稱自己遇到了一個疑難案例，「勸說來電者之後，我的情緒無法恢復常態，以至於不能繼續工作，我需要您的幫助。」

勾起不快回憶 萌生自殺念頭

據小王介紹，來電者是一位剛喪失父親的中年女性，有抑鬱病史。她自幼生活在一個重男輕女的家庭中，為家庭付出很多。但在父親過世後，兄弟們經常指責她作為家中老大，在父親患病期間對其照顧不周，並在需要果斷做出決定時猶豫不決。喪失父親的悲痛和被人埋怨的委屈，使她的抑鬱症發作，萌生了自殺的念頭。在王翠玲看來，這是一起普通的案例，既沒有正在實施自殺，當事人的身世也不算曲折離奇。王翠玲對小王道出了自己的疑問：「這則案例很普通，在眾多案例中沒有特別之處啊！」

原來小王也出生在一個重男輕女的家庭中，父母對她的哥哥和弟弟關愛有加，對她卻並不重視。小王無奈地說道：「小時候的事都過去了，也就算了，但是在我結婚之後，哥哥需要錢就向我開口借，之後又不還。婚前我總是借給他，但我現在成家了，如果我總是這樣給，我丈夫會怎麼想呢？」

「共情過度」作祟 理解同渡難關

王翠玲耐心聽完小王的訴說之後，分析出了小王產生負面情緒的原因，「這種情況叫做共情過度，即來電者的身世觸動接線員的心理易感點，調動其過去不好的回憶，從而產生出不良情緒。」王翠玲說，「在常人看來，剛才的案例是極為普通的，但考慮到小王的身世，這個案例對她而言就是及不尋常的。」面對這些年輕人，王翠玲既是老師，又是朋友，她欣慰地對記者說：「看到她們日益變得成熟，我很高興，總覺得自己的事業後繼有人。另外，看到她們充滿活力，讓我總想到年輕時的自己，和她們在一起，我覺得自己似乎又回到了二十多歲，充滿理想和活力。」

長期面對負面情緒 救人者亦需「自救」



王翠玲一對一督導年輕接線員。

「做自殺干預熱線接線員，有時要自覺舒緩自己的情緒，來電者不僅有自殺傾向的群體，而是什麼人都有。」王翠玲回憶道，有一次她接聽一名年輕女性的電話，此女性家境貧寒，卻十分愛慕虛榮，為了享用高檔產品不斷找人借錢，直到債台高築無法償還時，竟想出了傍大款去還債。據王翠玲介紹，她遭到了周圍人的反對。於是她打來電話，要求接線員必須予以支持和理解。「因為你們的工作就是支持和理解人的，所以你們必須支持理解我的做法！」對方態度強硬，語氣蠻橫。

遇不講理之人 專業克制憤怒

「遇到這種人，有時真的很無奈，作為專業的諮詢人員，我必須禮貌地對待他們，但放下電話之後，我會感到憤怒和委屈。」作為自殺干預熱線的接線員，每日都要吸收來電者大量的負面情緒，舒緩情緒成為每個人日常必做的功課。據王翠玲介紹，她們如果在工作中發現自己的情緒不能自控，可以馬上找其他同事傾訴，及時排遣消極情緒。在工作之餘，自殺干預熱線中心的同事們會自己組織上演一些話劇，或是觀看一些令人放鬆的電影，保持良好的精神狀態，去面對常人想像不到的沉重壓力。

戲台上寶玉挨打的經典唱腔在北京回龍觀醫院自殺干預熱線中心辦公室裡變了味兒，沒有濃墨重彩的臉譜和綾羅綢緞的行頭，劇情中嚴肅的氛圍也一掃而光。穿着便衣的王翠玲飾演寶政，傳統劇目中的戒尺變成了抓撓，一句：「你這不聽話的孩子，氣死你爹了！」惹得大家笑作一團。