

■ 一线社工

互动中体现平等与真诚

——“24 小时戒毒咨询热线”接线员高慧琦

□陶硕

在上海市“24 小时戒毒咨询热线”项目团队中，有这样一位接线员。她声音柔美，待人温和，使来电者感到无比亲切；她经验丰富，坚持不辍，从事热线工作十余年。她就是上海市自强社会服务总社杨浦工作站社工高慧琦。

高慧琦从 2006 年开始接触热线服务，从事上海市青少年公共救助平台（“1235 救助平台”）的接线工作一直持续至今，积累了丰富的经验，在“24 小时戒毒咨询热线”创设时便参与到项目中来，担任接线员。

声音与话语：个人优势的独特体现

“我可以保证，只要是我听过的电话，如果再让我接到，就能第一时间判断出这个人。”在做接线员之前，高慧琦曾在部队从事通讯工作，在通讯上接受过严格的专业训练。这份特殊的经历使她在每次接到同一个来电时，总能够快速辨别出对方的身份、叫出对方的名字，这让来电者感到亲切，仿佛受到了特殊关注，也省去了重新陈述问题的时间。

高慧琦认为，作为一名接线

员的基本要求，一是口齿要清晰，二是态度要柔和。女性接线员声音要柔美，男性要有磁性，这样对方就会产生一种好奇。因为看不见，所以很想听。除此之外，接线员还要具备良好的情绪调控能力。“我们一定不能被一些骚扰电话激惹，要根据项目工作和咨询服务的具体要求一步步走，不能乱了方寸。”

在和来电者的互动过程中，高慧琦强调：聆听是重要的工作

手段，但更重要的是保持互动。她认为，在热线接听的时候，由于彼此看不见对方，只能通过一根线来沟通，如果一味的听，就难以分辨对方到底处于什么样的状态，这时就要不厌其烦地、不间断地问，通过问来激发来电者陈述，在此过程中捕捉和判断更多信息。“如果能够一来一回、一问一答，而且中间有穿插、有互动，那么大家时刻都能保持非常融洽。”

评估与整合：专业方法的具体实践

戒毒热线的来电者有多种身份，也会提出不同的问题。高慧琦认为，最基本的回应方式就是应对需求。在此基础上，要判断对方是哪一类人。对于正在执行社区戒毒社区康复的人，要提示他具体的操守保持，和所在区域的工作人员保持良好的工作关系，及时反馈自己的状态。对于戒断以后的人员，要戒断成果的保持上给到提示，同时提供一些政策咨询。对于家属，要提醒他们辅助、监督的义务，以及如何就地取材，寻找所在区域的专业人士。

很多来电者都面临着如何能够戒除毒瘾的困惑，其中不乏正在复吸的人员。高慧琦觉得，接线员从吸毒症状、复吸原因、毒品来源、复吸手段、身边朋辈等多角度判断其复吸的根源，应对这些状态给到相应的支持。如果来自不良朋辈的交往，那么就要在他们建立了戒毒的信心和未来的目标的基础上，提醒对方拒绝这些朋辈的交往。

如果正在复吸，那么就要通过一些方法进行指导，比如应该休息还是通过正确的手段去散发毒性。如果确实无法坚持，可以

通过自首的举动获得帮助。

“我不认为人所帮教是一种惩罚，而是一种帮助的手段和方法。因为他们在社会面已经不能靠自己的能力来戒毒了，那么就要借助专业的人员和专业的场所。”高慧琦说。

作为禁毒团队的社工，资源整合是必然的要求。“当你接通热线的时候，你是所有资源的整合。”高慧琦表示，由于热线服务中问题的未知性，需要接线员具备灵活性，基本掌握资源整合类的元素，及时提供相应的服务以应对咨询者的需求。

■ 戒毒新生

从“瘾君子”到禁毒志愿者

□沈俊

前不久，在崇明区长兴镇举行的一次禁毒宣传活动中，一对 50 多岁的志愿者中年夫妇不时向路过的行人发放禁毒宣传资料，谁也不会想到，他们之前曾是毒瘾颇深的吸毒者，有着多年的吸毒史。

“我们很感激长兴镇政府和禁毒办，感激这里热心的社工，在他们的帮助下我们的人生又走向正途，从吸毒者转变为禁毒志愿者，给自己找回生命的意义。”活动现场孟某和丈夫张某向记者说出自己的心声。

孟某和丈夫张某是再婚夫妻。两人结婚后一起做起了生意，经过夫妻俩的共同努力，生意越做越大，朋友圈也越来越广。本以为好日子就要来了，结果因交友不慎，两人不慎染上毒瘾，最终不但生意破产了，夫妻俩也都被警方送去了强戒所。

出了强戒所后孟某和张某决定在孟某户籍所在地长兴镇某村生活。却面临“无家可归、无田可种”的困境。一筹莫展之际孟某想到了平时一直联系他们的长兴镇禁毒社工，请社工为她出出主意、想想办法。

禁毒社工了解情况后，第一时间向禁毒办、镇政府等部门反映了情况，同时还为孟某申请了低保，来缓解其当前没有工作的现实困难，而对于孟某反映的房屋和土地问题，社工也积极帮助她收集证据，还多次陪同孟某前往村委会、信访部门，在镇政府一次次协调下，孟某的难题一一得到了解决。

在这段时间里禁毒社工为了孟某夫妇的事情，跑前跑后，忙得不可开交，这让他们夫妇深受感动。孟某渐渐地对于禁毒社工敞开了心扉，她告诉社工因为吸毒，唯一的女儿也和自己疏远了，现在女儿生了外孙，也从来不让自己去探望，现在特别后悔当初因为听信朋友的谗言，才走上了这条不归路。禁毒社工劝慰孟某，吸毒并不是一条不归路，只要有信心有毅力，一定可以拥抱新的生活。

为修复孟某和女儿破碎的亲情，禁毒社工多次和其女儿电话联系，告知其母亲孟某的生活状态和思想转变，当好他们之间的“连心桥”，从最开始的拒接电话到后来默默地听完电话，再到后来，其女儿还会主动问起孟某的近况。

慢慢地，孟某脸上的笑容也逐渐多起来了，有时候还会向禁毒社工“炫耀”可爱的外孙。孟某和女儿的亲情终于回来了。

现在，孟某夫妇都已经康复戒断，他们还会主动承担一些禁毒志愿活动的工作。“长兴镇政府和禁毒办的工作人员对我和丈夫的人生产生了很大的帮助。现在，身边亲人及社会也开始逐渐接纳、信任我们，让我们对人生充满希望，我俩如今都成为了禁毒志愿者，希望通过我们自己的言传身教，告诫大家毒品的危害，让大家远离毒品。”孟某如是说。

■ 禁毒动态

奉贤区奉浦街道禁毒办 拍摄禁毒微电影《姐妹》

□记者 徐荔

本报讯 日前，奉贤区奉浦街道拍摄了禁毒微电影《姐妹》，希望通过电影艺术独特方式，增强全民禁毒意识，使禁毒意识更加深入人心。

微电影《姐妹》根据发生在禁毒志愿者身边的真实故事改编。故事的主人公王晓丽是一位患有智力障碍的女性吸毒对象，她的丈夫因吸毒被公安机关强制戒毒两年，家中仅剩王晓丽一人。丈夫在入强戒所之前，将妻子托付给了禁毒社工白洁。白洁对晓丽严格教育感化，使晓丽从刚开始的排斥、厌烦对方，到最后视其为亲姐，其中情节既悬念扣心，又真情感人。

奉浦街道禁毒办策划、改编、拍摄、制作微电影，是一次创新禁毒宣传理念、拓展教育思路的有效尝试。据了解，该办正谋划《姐妹 2》的剧本创作，决心创作更多的作品，向全民推崇“健康人生、绿色无毒”的禁毒理念。

第七届上海市科普讲解大赛 静安区初赛落幕

□记者 徐荔

本报讯 12 月 16 日，由静安区科协主办、市禁毒科普教育馆承办的第七届上海市科普讲解大赛静安区初赛在上海市青少年活动中心四楼成功举办，本次比赛以“爱科学秀科普今天我讲解”为主题，为各参赛选手搭建了一个学习交流、切磋技艺的平台。

参赛选手中不仅有科普场馆的专职讲解员，还有医护人员和科研人员等爱好科普讲解的科普达人们。选手们通过对大蓝閃蝶的翅膀是如何光影变幻的？在生活中应该如何保护颈椎？雪龙号科考船的原理是什么等一连串疑问的剖析，以 4 分钟的讲解展示，辅助多媒体、道具，在舞台上展现科普讲解风采，向大众传授前沿的科普知识。

市禁毒科普教育馆有三名员工参加了选拔赛和初赛，她们台风自然，讲解亲切，选题贴切，内容详实，和现场观众分享了《芬太尼，爱你还是恨你？》《毛发知多少》《基因的魔法世界》等主题，最终以优异的成绩入围市级复赛。

据介绍，上海市科普讲解大赛复赛将于明年 2 月举行。

杨浦：禁毒宣传进高校 消除新型毒品认知误区

□记者 徐荔 通讯员 柴佳俊



本报讯 近日，杨浦区五角场街道、殷行街道分别走进复旦大学、上海财经大学和上海城建职业学院，开展以“抵制毒品，参与禁毒”为主题的禁毒宣传活动。

禁毒工作者和志愿者针对新型毒品和吸毒人群的新趋势，通过悬挂宣传横幅、摆放宣传展板等多种形式传播禁毒知识，向师生们宣传禁毒法律法规，全面介绍毒品危害，尤其是新型毒品的危害，消除吸食新型毒品“不违法”“不上瘾”“不伤身体”等认知误区。同时，倡导在校学生积极加入禁毒志愿者队伍。