



病痛挑战基金会
ILLNESS CHALLENGE
FOUNDATION



ICF

TOOLKITS

接听病友热线
工具包

www.chinaicf.org

版本编号：接听病友热线20200923版

接听病友热线

接听病友热线是病友组织最基本的工作。随着技术的发展，病友热线再也不局限于接听电话，也包含微信、QQ等即时的文字和语音通讯，在这个工具包里，我们将电话、微信、QQ等所有与在线接待病友、回答病友问题的的工作，统称为接听病友热线。很多病友组织每天需要回复大量的病友咨询，而由普通病友担任的群管理也承担了极大部分接听病友热线的责任。我们将在这个工具包中，提供以下几方面的参考信息：

- 不同工具和方式的比较
- 一般流程
- 注意事项
- 培训你的工作人员和志愿者

不同工具和方式的比较

是微信还是QQ？

如果是在十年前，大多数病友倾向于用QQ，而非微信。所以大多数病友组织会选择建立QQ群。而现在，大多数病友却选择用微信，所以病友组织也会倾向于建立微信群。但是却也有更多病友组织感到越来越多青少年病友倾向于用QQ沟通。所以，选择微信、QQ、或是电话，可能与病友的年龄、对智能手机和手机应用的了解程度等相关。所以，建议全面准备：至少一个电话、一个微信号、一个QQ号，并且为微信号和QQ号起一个工作名称。

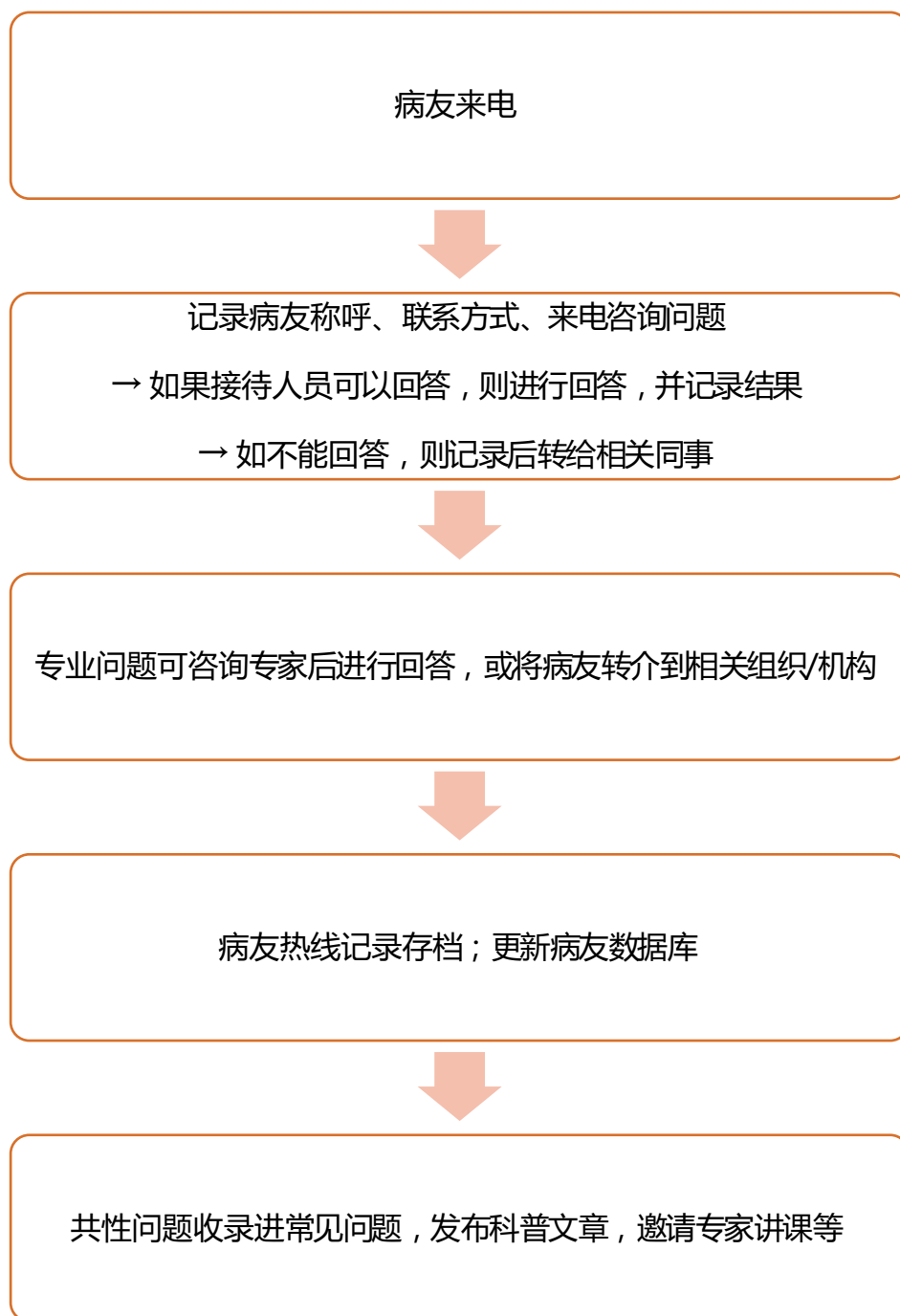
是语音还是文字？

如果面对听力障碍的病友，或者发送的信息是需要病友仔细阅读和留存的，文字是非常好的方式。但是，如果是大段的文字，病友在阅读时可能会有困难或遗漏，同时，文字无法表达语言的感情，所以，当需要同时回应病友的问题和情绪时，语音回复是更好的方式。

电话总是最有效的沟通方式

对于大多数病友来说，电话是最能及时找到组织的方式，所以病友组织应尽量提供电话热线并保持畅通。电话沟通也可以听到病友声音、更全面的了解病友的需求、并提供适当的支持。电话过后，别忘了让病友添加工作微信号或QQ号。

一般流程



注意事项

准备一份基本话术和常见问题

- 基本话术和常见问题中包括但不限于：关于疾病知识、治疗、用药、遗传、康复、辅具、婚育、教育、就业等方面的常见问题，以及接听热线的基本礼仪；
- 关于组织工作和项目的常见问题；
- 常见的医疗骗局。

关于专业问题

- 所有与医学专业相关的问题应谨慎作答，病友组织提供的答案可以是基于案例的，比如明确的告诉病友：“这是病友遇到的情况，不一定适合你，你应该去咨询专业医生或康复师。”

关于情绪耗竭

- 接听热线是一件非常需要耐心、同理心和责任心的工作。病友来电通常并不是那么令人“愉快”。病友知道电话线那头的人可能是少数有可能帮助到他们的人，是少数有可能真正理解他们的处境的人。他们通常带着需要帮助的问题、需要倾听的故事而打来电话；而对于病友组织来说，在其他众多繁忙的工作中，接听热线是一个日常、无法计划、无形的压力，接听热线的工作人员可能会遇到ta和组织没有办法解决的问题、令人难过的病友故事、令人气愤的医疗诈骗、无法清晰明确的表达自己的病友、不在组织服务范围的疾病、错误号码等等。所以接听热线的工作人员的情绪耗竭问题也是不容忽视的，病友组织应该认识到这是一个正常存在的问题，工作人员在接听热线的工作中出现问题时，也许并不是工作能力不足，而是出现了情绪耗竭。工作人员可以定期开会，沟通热线接听中遇到的问题，相互疏导支持；或者邀请有经验的病友组织或者专业人士进行分享和疏导；或者安排轮值，让工作人员有机会得到休息。

总结、总结、总结

- 病友在电话、微信群、QQ群中经常提问的问题、激烈讨论的话题、分享的故事，一定要及时总结，这些都反映了病友关心的问题，是病友组织后续提供支持的基础。

培训你的工作人员和志愿者

基本礼仪

此部分内容改编自瓷娃娃罕见病关爱中心的工作文件，感谢瓷娃娃中心的支持。

（一）接打电话

1. 做好打电话前的准备：打电话时我们要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象，由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”的心态去应对。
2. 要考虑好通话的大致内容，怕打电话时遗漏，请在电话机旁准备笔和纸，记下主要内容以备忘。
3. 电话拨通后，应先说“您好”，问对方：“您是XX单位的XX吗？”得到明确答复后，再自报家门：“我是Xx关爱中心的志愿者/工作人员**”
4. 最好在别人方便的时候打电话给他，而不仅仅是你方便的时候。要考虑到他人是否方便与你在电话中长时间交谈。（举例：“您好，打扰了，想和您了解一下某某情况，占用您10分钟左右的时间可以吗”）
5. 要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声“再见”，再挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。
6. 无论什么原因，电话中断，首先打电话的人应该再拨。
7. 如对方帮你去找人听电话，此时，打电话的人应拿住话筒，不能放下话筒干别的事。
8. 告知“XX不在”时，不可“喀嚓”就挂断，而应说“谢谢，我过会儿再打”或“如方便，麻烦您转告”或“请告诉他回来后给我们回个电话，我们单位的电话号码是……”
9. 电话拨错了，应向对方表示歉意，“对不起，我打错了”，切不可无礼的挂断电话。
10. 如要求对方对你的电话有所记录，应有耐心，别催问：“好了吗？”、“怎么这么慢！”
11. 打电话时，要口对话筒，说话声音不要太大也不要太小，说话要富于节奏，表达要清楚，简明扼要，吐字清晰，切忌说话矫揉造作，嗲声嗲气。
12. 通话完毕，应友善地感谢对方：“谢谢您在百忙中接听我的电话”，或者“和您通话感到很高兴，谢谢您，再见”。
13. 给单位打电话时，应避免刚上班或快下班时间。居家打电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡的时间不宜。
14. 通话应简单明了，对重要内容（如姓名、联系方式等）可以扼要地向对方再叙述一遍，以求确认。

（二）转接电话

1. 如对方不是找你，那么你应该礼貌的请对方“稍候”或告知对方正确的电话（举例：“请稍候，帮您转接过去”或“您可以打XX，那边的同事可以更好的解答您的问题，如果您联络不到ta，可以再打现在这个电话。”）
2. 如找不到听电话的人，你可以自动的提供一些帮助，（举例：同事有事出去了，有什么事，需要我帮您转告吗？）

（三）特别提醒

1. 出于保护同事个人隐私，避免不必要的麻烦，请在接打病友电话，给病友提供服务时，务必不要把个人电话和同事电话告知对方，只能告知对方办公电话。（遇到询问电话的情况，请来电话的人留下联络方式和姓名，稍后让同事自行联络）
2. 不占用公司电话谈个人私事，更不允许在工作时间用电话与亲朋好友聊天。私人电话最好在家里打，工作电话在单位打。
3. 很多病友组织的骨干是兼职或志愿者，在工作和生活中接打病友电话是常态，解决这个问题方法可能是：

- （1）明确告知病友可以接打电话的时间，如“请您晚上7点以后再打过来。”
- （2）随时做好病友来电的记录。

（四）回访电话

1. 您好！我是XX关爱中心的工作人员/志愿者，请问您是XX先生/女士吗？
2. 您（的孩子XX）参加了我们主办的XX活动/项目，我想针对这次（Xx活动/项目）做个回访。请问您现在方便接电话吗？
 - A. 方便 → 好的，耽搁您几分钟时间！
 - B. 不方便 → 好的，那请问什么时候最适合打给您呢？（记下时间）谢谢您，祝您愉快！再见！
3. 根据当时回访要点进行回访。
4. 回访完毕要说“感谢您的！祝您愉快！”
5. 再见！

五) 常见问题

1. 电话结束的时候多说一句关心的话语，比如他们在外面，会说“在外要多注意安全哦”“工作愉快”之类的

2. 尽量索要病友或家属的线上联系方式，QQ微信邮箱等。

3. 说话听不懂，各种方言

(1) 你要继续接下去

勉强可以听懂，可以礼貌性的让家长重复几遍，可以让家长看看旁边是否有普通话好一些的代接一下

(2) 接不了的，可以让同事帮忙代接一下，如果同事可以听懂，或者是当地的

4. 如果不是新病友，仔细聆听病友的需求，做出正确的判断。回答态度亲切，声音清晰明确，及时做好记录。

5. 病友、家属或合作伙伴来电，首先应了解对方来电的目的，如自己能解决，就自行解决，如自己无法处理，首先告诉来电者，“请您稍等，我帮您查询一下相关信息”，然后通过关键词查询话术目录，查找相关记录，如果无法查到，或者询问其他工作人员也没有答案。应认真记录下来来电人的姓名，联系方式，具体情况，让能解决之人回电。回复：“你好我这边已将您说的情况记录下来，到时相关工作人员会直接跟您联系。请稍等。”

6. 暂时无法给予明确答复

您好，由于病友人数较多，审核与办理进度需要一定时间，目前还无法给您一个肯定的回答，我记录一下您的联系方式，有消息的话我们通知您，好吗？

7. 病友对中心服务或管理提出建议或批评时

先生/女士，感谢您打来电话，将您的想法告诉我们，这对我们很重要，我会将您的想法(或者您的建议)记录下来，及时的反馈给相关部门。感谢您对XX关爱中心的支持。

8. 微信和QQ等线上沟通礼仪

加好友后应马上给病友打招呼介绍：“我是XX关爱中心的XX”；不要问“在吗？”，直接说明联络的目的：“XX您好，我是XX关爱中心的XX，我想.....，可以吗？”；在需要发送打断语音之前先说明：“这个问题我需要用语音来说，您可以方便的时候听”；谨慎使用表情包；转发文章时加上一段说明文字，可以向病友简要介绍文章主旨，或说明需要病友做什么；回复时不可让病友等太久，如果临时有事无法继续回复，需要像病友说明：“不好意思，我们马上有一个会，一小时后再继续回复您。”

基本知识

准备一份关于疾病和组织的信息包，要求志愿者或工作人员在开始接听病友热线的工作前必须阅读且了解。

倾听和提问技巧

1. 在对方长时间说话时尽量不打断，用“嗯”、“好的”、“了解”、“我听到了”等词语表达自己正在倾听。若必须要打断时，可以直接说“不好意思，我必须要打断您一下，谢谢您和我分享这么多。”
2. 用自己的语言重复病友刚才说的话，然后与其确认“是这样吗？”
3. 一些建议与不建议的说法：

避免这样说	可以这样说
“你说的这些我都懂” “你这样想是不对的” “你不应该这样想” “你这样做的话，你的父母孩子怎么办？” “我觉得你应该” “你为什么（不）……？”	“你说的我听到了” “谢谢你和我分享这些” “我有一些类似的经验，不知道你想不想听” “我想如果你这样做的话，你的父母孩子可能也会很难过的” “你愿不愿意试试……” “是什么让你认为/觉得/做这样的事情？”

4. 非暴力沟通：请参考阅读《非暴力沟通》，作者：[美]马歇尔·卢森堡，译者：阮胤华，出版社：华夏出版社

著作权声明

本声明项下的作品（包括但不限于：讲演材料、文稿、音视频资料、文件、资料）的著作权，除另有说明外，属于北京病痛挑战基金会或作品作者所有。未经许可，严禁以任何形式、在任何介质和/或以任何方式复制、存储、散发、传播、改编和/或演绎。如需使用本声明项下的作品，请与本基金会联系，取得使用作品的许可且应遵守以下规则：

- （1）作品仅可用于公益目的或内部学习、研究目的；
- （2）转发、转载时请与本基金会取得联系，并注明“转发（转载）自：北京病痛挑战公益基金会”；
- （3）如果需要对作品进行改编、演绎的，改编和/或演绎后的衍生作品的内容应取得原著作权人的同意；
- （4）本基金会及作品作者不对作品内容的适用性做出任何保证。

联系方式：

邮箱：bttz@chinaicf.org

电话：4000408772

微信：挑战君（icf8772）

联系我们 / Contact us

网站: www.chinaicf.org

微信公众号: 病痛挑战基金会

新浪微博: @病痛挑战基金会

电话: 4000408772

邮箱: bttz@chinaicf.org

地址: 北京市朝阳区北京电影学院文创园(平房园区)星影空间3-115

Website: www.chinaicf.org

Official WeChat Account: 病痛挑战基金会

Official Sina Weibo: @病痛挑战基金会

Telephone: 4000408772

Email: bttz@chinaicf.org

Address: room 3-115, Star Space Building 3,
Pingfang Park, Beijing Film Academy Cultural Industry and
Creative Garden, Chaoyang District, Beijing



扫码关注病痛挑战基金会
了解罕见病领域最新动态



扫码关注“生而不凡影像汇”
感受罕见生命的精彩故事



扫码成为月捐伙伴
共同支持罕见病群体