



刘道伟作(新华社发)

专家千里驰援 心理热线不断——

面对疫情，心理救助不缺席

本报记者 姜忠奇 乔彩

“心情对康复非常重要，那天视频咨询我看你非常焦虑。”
“我真的没想到这个病引出了这么多状况。这两天非常想家。”
“想家是很正常的，我们每个人在这里被隔离的时候都会想的。”

……

这是新闻纪录片《重症》中的一幕。厦门支援湖北医疗队心理专家丁丽君正在为新冠肺炎重症患者进行心理疏导。在这次疫情中，无论是患者及其家属，还是一线医务

人员和隔离群众，乃至全体人民，都在不同程度上承受着心理冲击。如不及时疏导和调适，有可能演变成心理健康问题。

3月18日，国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制印发《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》。各地应在工作方案的指导下，实时研判各类人群心理的阶段性变化，因时因势调整社会心理服务的工作着力点和应对举措，维护公众心理健康，促进社会和谐稳定。

千里驰援 “心理小分队”出征武汉！

“我每天晚上躺在床上睡不着觉，又想到睡眠不好可能会降低身体免疫力，结果越担心越睡不着……”

在湖北武汉，广东支援湖北医疗队队员、深圳康宁医院心理治疗门诊副主任医师冯征，收到一条来自医护人员心理求助消息。

作为一名“心灵治疗师”，如何给这名共同奋战在一线的战友吃下“定心丸”？

第一时间，冯征想到科普睡眠知识，帮助他打消内心忧虑。但又转念思忖：与其直接干预，不如步步引导，让他自己找到问题症结所在，治疗效果会更好。

于是，冯征调整策略。一方面循循善诱，让他敞开心扉，一步步帮助梳理并找到可能影响睡眠的因素；另一方面，结合具体情况，提出心理调整建议……

“昨天晚上我睡了特别踏实的一觉！”第二天，这名医护人员格外高兴地说道。

“医护人员不单是心理援助的对象，更是我们的战友！在心理治疗时，要多一些耐心、多一些倾听，相信他们自己的力量。”冯征在接受本报采访时指出。

在这场特殊的斗争中，人们既要和病毒作战，也要同“心魔”较量。面对疾病带来的负面情绪、担心感染的心理压力，一些人出现了失眠、抑郁等心理问题，急需专业人员疏导、治疗。

哪里是战场，哪里便有战士。2月24日，包括冯征在内的5名深圳康宁医院精神科医生，组成深圳首支“心理小分队”。这支小队千里驰援，便是专门去救“心”的。

抵达武汉，没有“热身”时间，5人径直奔赴对接的新冠肺炎收治定点医院——武汉优抚医院。在那里，他们不仅为来自各地的医疗队队员进行心理疏导，而且参与新冠肺炎患者精神状况的会诊工作。除此之外，还为当地民众、志愿者等提供力所能及的心理辅导服务。

在这条“心理”战线上，有不少困难需要化解。人们常讲“心病最难医”，关键一点在于，“心门”不是想敲开就能敲开的。在武汉，一些医护人员存在失眠、焦虑等心理问题，但大家往往宁愿憋在心里，也不愿主动寻求心理治疗。

冯征看在眼里，急在心里。如何才能既保证心理治疗的“自愿原则”，同时又把工作做得更主动些？

她和同事们琢磨了不少办法。比如，在微信群里发布和心理治疗有关的信息，主动和大家联系了解情况，推荐策划制作的“安心音频书”，发放面向医务人员的“安心手册”……

除此之外，冯征“因地制宜”，不断调试心理治疗的方式方法。比如，习惯了面对面咨询，为适应微信等心理治疗途径，她调整表达方式，挖掘文字、语音交流的优势；长期从事个体治疗，但在特殊时期个体治疗效率不高，她又和同事尝试制定“团体舞动治疗流程”……

在湖北，还有不少千里驰援的“心理小分队”。他们以“心”抗疫，共同守护人们的心灵家园。

——江苏支援湖北医疗队为不同群体“量体裁衣”，在实践中摸索出“陪伴式”“加油站式”等不同心理疏导方法。

——四川支援湖北医疗队的心理治疗师开展团体心理干预治疗，帮助团队战友解决失眠难题。

——湖北之声与北京大学第六医院联合制作“方舱广播”，以润物无声的语言传递温暖和力量，被誉为疫情中最美的声音。

……

3月22日，深圳康宁医院“心理小分队”凯旋。经过一个月的驰援抗疫，他们的心已与江城紧密相连。

热线不断 “心理热线24小时为您守候！”

“这条服务了24年的心理热线，今起24小时为您守候！”

2月5日，湖北省武汉市精神卫生中心官方微信公众号发布消息：为更好帮助广大市民缓解心理危机，武汉市精神卫



2月12日，在江苏无锡，心理咨询师录制疫情期间心态调整指南。

朱吉鹏摄(人民视觉)



2月12日，四川省遂宁市新冠肺炎心理援助热线办公室4名工作人员正在为市民免费做心理咨询。

钟敏摄(人民视觉)

生中心(武汉市心理医院)“心语”心理热线(027-85844666)的工作时间调整为全天24小时不间断接听。

“从1月24日到3月24日，心理热线接听量接近8000条。”武汉市精神卫生中心医生孙治告诉记者。

接听电话的，除了医院工作人员，还有来自全国各地的心理志愿者。

疫情期间，“心语”心理热线的接听量陡然增加，必须紧急面向全国招募志愿者。没想到，短短3天，就收到了逾600封报名邮件。“经过层层筛选，我们选拔出200名左右的志愿者。”武汉市精神卫生中心心理热线工作人员张家秀说。

与以往不同，在热线来电者中，健康人群超过了心理精神病患。据张家秀介绍，需要心理咨询的除了精神疾病患者外，还有因疫情出现应激状态的健康人群，以

及一线的医护人员及其家属等等。

张家秀说了一个形象的比喻：“心理问题好比手上的创伤，如果不及时缝合的话，创伤始终会隐隐作痛，甚至有化脓感染的风险。”心理医生和志愿者们要做的，就是及时帮助人们缝合这道伤口。

政府主导之外，社会上还有很多专业的心理咨询机构志愿加入到心理援助的工作中来。

“朱教授，我年前刚去过武汉，现在很担心自己感染上新冠肺炎！”浙江一名餐饮从业人员拨通了“壹点灵”心理求助热线。

“突如其来的疫情让这名求助者倍感焦虑。他不仅对自己的身体状况疑神疑鬼，而且为了增强免疫力，拼命地多喝水，最后把自己的胃都喝坏了。”“壹点灵”心理求助平台的朱浩亮教授告诉记者。

面对咨询者的心理求助，朱浩亮教授一方面详细地了解他的个人情况，另一方面引导他科学认识新冠肺炎的症状，并同自身情况进行对照。进而，通过心理治疗化解他的心理压力和焦虑情绪。“前后疏导了3次，最终让他真正打开了心结。”朱浩亮教授说。

随着疫情变化，“壹点灵”心理咨询平台面向的主要对象也从早期的国内公众、一线人员转变为海外华侨、留学生等。

打开壹点灵“抗击疫情全球公益心理援助”平台，记者看到，上面分别开设了“医护、公职人员”“确诊/疑似患者”“留学生及其父母”以及“海外华人/华侨”4个分区。数据显示，截至3月30日，该平台已累计援助41791人，服务时长达13371小时。

越来越多的机构依托互联网平台，加入到心理援助的队伍中，成为抚慰人们心灵的温暖港湾。

知乎APP设置“心理援助”“大家，不怕”等板块，开办“送你一副心理口罩”网络圆桌，帮助网友缓解焦虑情绪。

智联招聘在智享盒子小程序上线《返岗复工后的心态调适》《复工后员工心理与情绪疏导》等系列课程，邀请心理专家授课，助力保障复工复产环境中的心理健康。

华东师范大学、北京师范大学等教育机构发挥高校心理学优势，开通心理支持热线和网络平台服务。

朱浩亮教授指出，在这次心理援助工作中，社会公众对于心理服务的接受度更高，整体反馈也特别好。

持久作战 “我们的工作才刚刚开始！”

三月的武汉，芳草萋萋，春幡袅袅。

但当地许多心理医生无暇采摘春光，也顾不得从紧张忙碌中喘口气，便又紧锣密鼓地投入到今后心理援助的规划工作当中。

“国内疫情逐渐缓解，但我们的工作才刚刚开始！”孙治说道。

随着社会生活步入正轨，疫情早期“潮水般”的心理应激反应逐渐过去，但一些新的心理问题将会浮出水面。

孙治举例说，一线医护人员在抗疫攻坚阶段无暇顾及内心感受，回归平静后，经历过的事情会再次在脑海浮现，心理会受到更大的冲击；一些病亡患者的家属，由于疫情期间正常哀伤过程受到阻断，也可能留下严重的心理创伤。

数据显示，汶川大地震6个月后，青少年创伤后应激障碍发生率9.7%左右；非典疫情发生两年后，有10%左右的患者出现了创伤后应激障碍；2003年非典造成的社会经济损失中，医疗直接支出只占整体的一小部分，很大一部分经济损失都与疫情影响社会心理导致的连锁反应有关。

有专家指出，随着疫情发展，心理治疗工作要特别注意“一少一多”的特征：虽咨询量会越来越来少，但相关人员复杂的心理问题会越来越多。

为社会“疗伤”，不能急于一时，而要未雨绸缪、放眼长远。在武汉，孙治和他的同事们已经行动起来。据介绍，他们正在研究和讨论为期三年的心理监测规划，重点跟踪一线医护人员、丧亲家属、寡居或独居者等六类人群的心理状况，并制定相应的心理救援预案。

心理援助不能只是“一头热”，必须实现多方联动。孙治指出，他们正在和社区等有关单位进行合作，建立包括心理咨询、心理治疗等不同分级的联动服务体系。同时，宣传工作也被纳入未来的规划当中。“让公众对心理援助有更清晰的概念，能够主动寻求心理援助，并根据实际情况找到适合自己的心理援助‘归口’。”孙治说。

疫情期间，公众心理援助需求迅速增加，很多平台招募了大量志愿者。今后，将疫情相关的心理治疗工作坚持下去，同样离不开相关从业人员的支持。

一次，张家秀询问当地志愿者：“疫情结束以后，你们还愿意继续来做心理咨询热线的志愿者服务工作吗？”“我们愿意！”志愿者们响亮地回答。

在听完记者介绍武汉今后的心理援助规划后，冯征医生也说道：“如果武汉或者其他地区还需要心理工作者支持的话，我愿再度驰援！”

加强心理疏导需多点着力

张一琪

对于治疗疾病，恢复身体健康有着极大的助益。因此，在治病救人中，一定要注重对患者的心理安抚，帮助患者树立信心，早日恢复身体健康。

要注重对医护人员的心理疏导。在疫情防控中，医护人员首当其冲。全国各地的医护人员勇敢“逆行”，冲在抗击新冠肺炎疫情的一线。厚厚的防护服，长时间的水米不进，随时可能到来的抢救，医护人

员承受着巨大的生理和心理压力。患者的离世也会打击医护人员的心理承受能力。虽然医护人员是治病救人的白衣天使，但是天使也要休息，也应该得到必要的心理疏导，帮助他们排出负面情绪。精神饱满地投入到工作中，才能救治更多病人。

要注重对城市居民的心理疏导。尤其是武汉。1月23日，武汉暂时关闭离汉通道，原本热闹的城市瞬间安静下来，居

民足不出户，一直隔离在家。这是防控疫情的需要，也是武汉人民的牺牲。但是，隔离在家，并不意味着万事大吉。疫情本身就成了城市居民的惶恐，又隔离在家，各种各样的心理问题就会出现。有的人会担心自己是否感染，自己吓自己；有的人会情绪焦躁，与家人发生冲突……凡此种种，都需要进行心理疏导。武汉解封在即，这座英雄的城市将逐渐恢复往日的

繁荣，这其中更加需要对居民做好心理疏导，帮助他们走出心理创伤，积极生活。

可以看到，全社会已经注意到这些负面的心理情绪，相关部门、医疗队等也在加强这方面的工作，配备专业的人员帮助患者、医护人员和城市居民进行心理疏导。

新视角