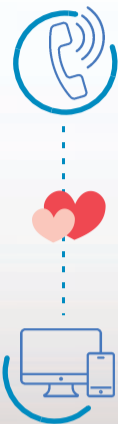




一次次铃声响起、一次次心理疏导……心理热线筑“抗疫之坝” 电话线那端，一直都有人守着你



上海有一条电话热线，因新冠肺炎疫情而被打爆。一个多月来，越来越多的人终于鼓起勇气，把不敢、不想对家人朋友说的话悄悄讲给电话那头的陌生人听。这条热线，是上海市心理援助热线；电话那头，是善于聆听的志愿者。

一次次铃声响起、一次次心理疏导……抗疫攻坚战中，这条热线悄悄为我们筑起一道遮风挡雨的心理堤坝。

► 志愿者正在接电话



▲ 12320 热线为市民提供心理咨询服务

请求“您别挂电话”

晚上9时多，一位来自疫区的女士打来电话，语气紧张，“刚把家里几个房间都用酒精消毒了一遍，头很晕，还担心酒精会不会着火！”她哭了起来。

“听得出来，你现在很紧张。”志愿者知道，对方此时需要理解支持。“请按我的要求做……”大约过了2分钟，志愿者听到回答：“我好点了，但是求您别挂电话，我一个人生活，觉得自己要崩溃了，能不能多陪我一会儿？”

之后，两人在电话里聊了15分钟。挂电话前，女士小心翼翼问：“明天我还能打这个电话吗？”志愿者说：“当然可以，电话这一端，一直会有人等着你。”

看似“矫情”，但这样的对话每天都有。上海市精神卫生中心党委书记谢斌说，一月下旬，上海市心理援助热线启动，提供24小时不间断线上咨询服务。信息发布后，每天都有大量电话涌入，来电者中有因疫情无法前去看门诊的“老朋友”，也有因焦虑、恐慌而希望寻求帮助的“新朋友”。于是，上海利用网络通信技术迅速给热线“扩容”，形成上海市心理援助热线021-12320(转5)和021-55369173专线双线并行，最忙时每天可接听电话近百个。

筑起“心灵防火墙”

021-12320(转5)和原先17条区精卫中心热线由70多位经专业培训、有经验的志愿者一起参与，提供线上问答咨询，让患者减少线下就诊次数，为他们留下一条便捷的求助途径。谢斌说，中心后来又整合资源，开通021-55369173专线，接入区级精神卫生中心平台，38位医生和心理咨询师24小时轮流值班，为来电者提供心理疏导。心理咨询所需时间相对较长，目前这条热线还不算太“拥挤”，即使多人同时拨打也不会遇到占线。

新开设专线还留有一个端口，面向疫情重点地区的一线医务人员。“这些医务人员不太可能来医院接受线下服务，那我们可以电话里为他们舒缓压力。”谢斌说。

非常时期，恐慌是正常的，重要的是怎样与恐慌“和解”。相对心理咨询，很多人更需要的是有人倾听。中心精神科副主任医师乔颖说：“除了老病人，也有许多市民因焦虑打来电话。有人倾听，可以让他们的负面情绪得以释放。”

学会“与恐慌和解”

志愿者宝家怡曾接到来电者咨询失眠问题。通过近半小时沟通，了解到来电者生活状态：手机不离身，所有关注的信息都与疫情有关。“信息过量加剧了她对疾病的恐惧。”而其深层次的焦虑实际上来自对家庭、对父母的担忧。“父母对新冠病毒好像不甚在意，让他们戴口罩也不以为意，趁我不注意甚至还会去外面溜达。”话语间流露出对父母的埋怨和担忧。

宝家怡说，疫情来临，年轻人的反应速度比老年人快很多，很多人不仅要顾自己还要顾家人，一不小心就容易忧心忡忡。“你已经做得很好了。”宝家怡鼓励她，有压力是正常的，不过可以尝试找回自己对生活的掌控感——从放下手机、捡起平日因工作繁忙而不得不放弃的小爱好开始。

这样的故事还有很多，热线志愿者对每个来电都有记录。宝家怡说，这不是普通的电话热线，这是一条帮助人找回信心和温暖的“希望之线”。打进热线的人或许正处在崩溃边缘，志愿者可伸出手，帮助他们跳出迷茫的漩涡。

有少数咨询者会反复打电话进来，他们是志愿者重点关注人群。“这些人多次来电，可心理问题仍未缓解，我们会请他们到心理咨询中心作线下诊疗。”谢斌说。谢斌告诉记者，为增强大家心理“免疫力”，目前全国已开通400多条免费心理援助热线。 本报记者 左妍

本来蛮乖的小囡 现在为啥“作天作地”

九亭三小建议家长：学着做孩子
情绪宣泄“垃圾桶”

离开学还有段时日，闷得蛮久的孩子难免心烦躁，开始各种“作天作地”。今天，松江区九亭第三小学给家长发出建议书，希望家长坦然面对孩子们的各种“作”，理解和接纳他们的负面情绪。

“孩子们从春节到现在一直待在家里，不能出去玩，也不能上课，出现焦虑、恐慌、恼怒等不良情绪，是人面对应激事件时的正常心理反应，这是机体在自我保护。”九亭三小校长戚凤说，孩子的天性是“宅”不住的，喜动爱玩是好事，但现在特殊时期，他们不得不被闷在家里。有些孩子在家里闷久了，就会变得“作得不得了”，横也不好竖也不好，坐也不是立也不是，情绪也反复无常。对此，家长不必过于紧张和敏感，更不要动辄责骂，弄得一家人关系“僵特”。

九亭三小德育教导陆未来说，这几天，许多班主任都在忙着“灭火”。他们通过电话或在线家访，着实听到不少家长抱怨自家孩子在家“不听话”的表现。不让出门，有的孩子就会情绪特别低落；原本计划好的寒假游玩活动取消了，开学时间又没有着落，孩子会成天唠叨个没完；还有，天天跟家长闷在一个狭小空间里，家长会不停数落孩子，嫌孩子这个做得不对、那个做得不好。孩子也觉得，在家里始终被

家长盯着，自己一点自由也没有。于是，班主任一方面要安抚孩子，一方面又要为家长提供科学的家庭教育之策。

“本来蛮乖的小囡，现在为啥变得来‘作天作地’？”家长将自己的困惑告诉老师，希望得到搞定这些“神兽”的“攻略”。为此，九亭三小给家长提出多项亲子建议。首先，家长要积极进行自我调适，不要向孩子传递负面情绪。其次，要善于理解和接纳孩子的焦虑情绪和躁动行为，及时正面地疏导，可引导孩子运用简单的“腹式呼吸法”“肌肉放松法”等改善情绪，也可以通过运动、音乐、阅读来帮助孩子减压，保持积极心态。此外，家长还应多给孩子一些独处的空间。因为大人小孩在家共处时间增加，亲子矛盾和冲突会增加，家长要尊重孩子独立、独处需求，多一些商量和鼓励，少一些管制和唠叨。万一与孩子发生争吵，家长可先按下“暂停键”，等到双方情绪稳定后再作理性沟通。

戚凤校长给家长们忠告：在这个特殊时期，我们要甘愿做孩子负面情绪宣泄的“垃圾桶”。不能总是“家长本位”，动不动就指责孩子“你又要作了”“你怎么那么不听话”，要俯下身来陪伴孩子，培养孩子的抗挫折能力。

首席记者 王蔚

前线“巴林特”小组 为医疗队队员铸“心灵铠甲”

肺炎患者和家属进行心理康复。”刘军说。

每天，队里的医护人员都可以扫描二维码填写“心情小测试”，结果会反馈到程文红手机端。“这个简易调查可以帮助我们判断当前医护人员的整体心理健康水平，还能筛选出最具代表性的问题，以便制定针对性的心理干预方案。”程文红告诉记者，“我们会根据队员们最关注的话题，开设线上‘聊吧’，分享经验、纾解压力，提出专业的意见。对于那些特别具有代表性的问题，我们会启动‘巴林特小组’模式作心理干预。”

2月23日是医疗队正式接收患者第一天。当天上午，就有患者被陆续送入他们队接管的雷神山医院C1、C3病区。晚上在驻地，

一场“巴林特小组”讨论会正在进行。十余名队员身着便服，围着几个小圆桌畅所欲言。讨论的主题是“恐惧”。他们的队伍中，有不少“90后”从未有过类似经验，面对此次疫情，他们心中难免忐忑。会不会被感染？会不会发生医患矛盾？自己的工作经验足以应对这样的重任吗？远在上海孤无助的家人该怎么办？

讨论会上，程文红鼓励大家说出自己最大的担忧和顾虑，并邀请当天近距离收治患者的队员说出自己的感受。“其实接触以后，会觉得这部分患者和平时没太大区别，不必戴‘有色眼镜’。”原本有点担心的队员慢慢放松了心情。

因队员们工作繁忙，无暇频繁参与线下讨论，医疗队更多采用线上“聊吧”进行心理疏导。2月22日晚，队里开出第一次线上“聊吧”，主题是“如何睡个好觉”，共有17位队员参加讨论。一位90后护士在“聊吧”说自己入睡困难，试了网上各种“疗法”效果甚微，另一位医生马上介绍自己经验向她“传授法宝”。“大家这两天都在忙着划分污染区、半污染区和清洁区。有压力时就会情绪紧张，难以入睡，如何减压？得在压力、放松之间设一个缓冲区。”程文红用大家最能理解的比喻给出建议，“所以睡觉前可以有点‘仪式’，相当于一工作下来，从压力区经过缓冲区，进入舒适区，从而更好地保证我们的休息。”

“疫情防控进入关键期，心理援助作为医疗救助中的一环，发挥着心理疏导、平复情绪的重要作用。”程文红告诉记者，“心理专家能运用专业技能提供有针对性的帮助。” 本报记者 左妍 通讯员 胡杨

“今天平均医护心情指数是7.86，比昨天高0.48，看起来大家心情有所好转。”24日晚，市一医院支援武汉雷神山156人医疗队队员之一、医学心理科主任程文红教授正通过手机端查看当天的“医护心情指数”，不时在纸上记录几笔。这份“医护心情指数”来自程文红为队员们设计的“简易医护心情指数监测问卷”。

市一医院这批建制支援武汉的医疗队，有“医学心理科主任全程随队”。据领队（市一医院副院长）刘军介绍，在疫情防控中，医护人员面对种种极端情况，可能出现心理疲劳乃至焦虑、抑郁等情绪反应，需要心理干预及时介入。因此，抵达武汉的第一天，医疗队随队医学心理科主任程文红就初步拟定并启动了患者和医护的“心理维护方案”。

“我们希望以专业的心理干预体系，为前线参与抗疫的医护人员铸造一套坚实的‘心灵铠甲’。当然，我们也会积极帮助新冠