

# 諮詢師傾聽焦慮憂愁 細心評估助解鬱結 築牢「心」防線 守護戰疫醫患

新冠疫情之下，面對病毒害怕被感染的慌亂、被困在家無法出門的鬱結……這些負面情緒讓身處抗疫一線的醫患，甚至非疫區的民眾承受着巨大心理壓力。面對這些問題，一群心理諮詢師走到一線提供輔導，傾聽醫患們訴說自己的焦慮憂愁，用專業知識細心疏導他們的負面情緒、勸勉他們化一時執念。這批守護天使築牢了防疫心理防線，為戰疫取勝攻下必不可少的一環。

大公報記者 丁春麗



▲穿戴防護用具巡查完病患後，心理諮詢師劉鸞的臉上布滿壓痕 受訪者供圖

每天上午，穿上笨重悶熱的防護服，劉鸞要檢查8個樓層的患者；下午還要給一線醫護做心理保健。作為湖北宜昌優撫醫院的高級心理治療師，劉鸞是此次疫情中第一批走到一線的心理諮詢師。

## 「你的話像冷水澆醒我」

「大年初二早上（1月26日），突然接到防疫一線開展心理援助的緊急任務，要求半小時後就出發。」劉鸞回家匆匆收拾了行李，就趕到了當地定點醫院——宜昌市第三人民醫院。一名患者連續一周情緒極不穩定，經常吵鬧着要「自殺」，到醫院做了簡單防護後，劉鸞就被帶到患者的病床前。

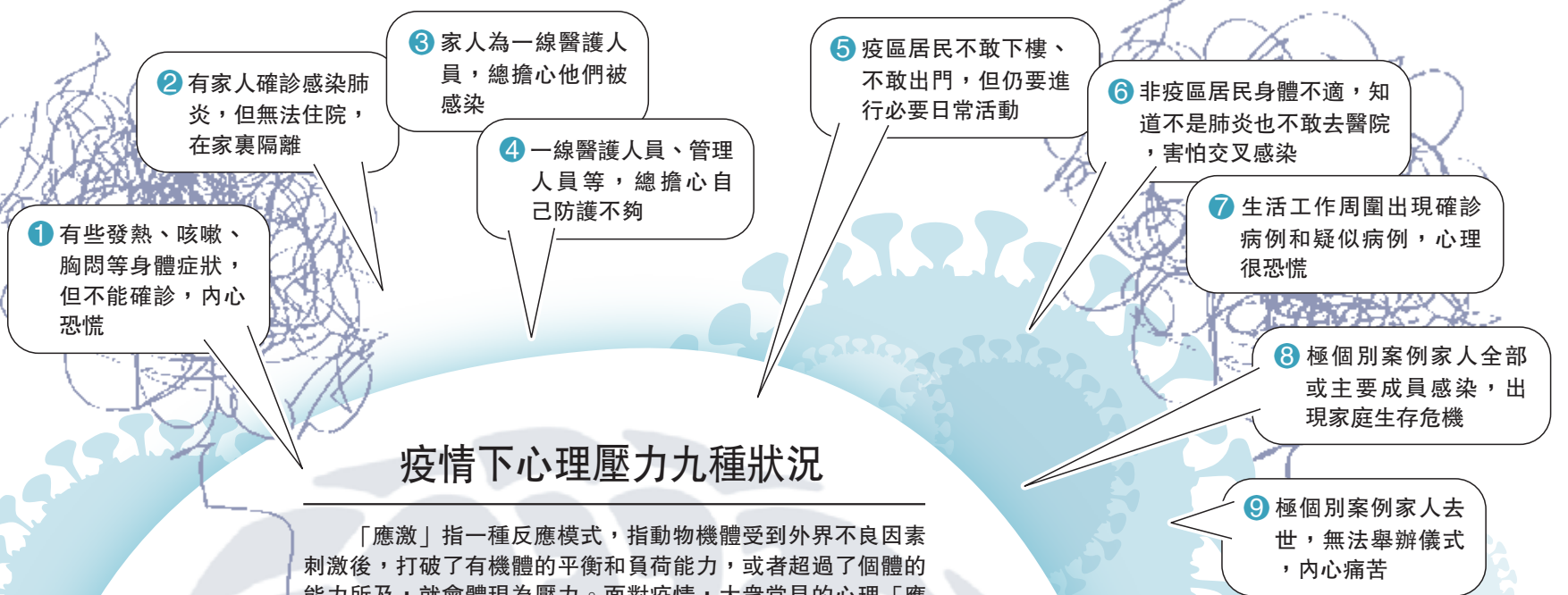
憔悴不堪、情緒焦躁恐慌，面對這樣的患者，劉鸞鎮靜地通過患者陳述做出進一步評估。「如果你這樣不吃不睡不配合治療，身體垮了有了特效藥也沒有用！」這樣的應急治療，劉鸞沒按常理出牌：把患者「放棄」的思路堵住後，又鼓勵她提高自身免疫力，自己救自己。這樣的治療立竿見影，患者安靜下來配合治療。「你的話就像一盆冷水澆醒了我！」第二天查房時，患者如是說。

剛開始，病房裏瀰漫着恐慌、焦慮，但只要劉鸞來了，經過一番心理干預，患者情緒就能較快穩定。「穩定一名患者的情緒，從而穩定一個病房；穩定住了一名患者，就穩定住了一個家庭。」劉鸞的心理干預效果讓醫護和患者佩服不已，她成了大家的「定心丸」。

## 深夜接聽一線醫護求助來電

除了患者，抗疫一線的醫護體力心力也早已透支。劉鸞告訴記者，這些患者眼裏的英雄，忙起來根本顧不上自己的心理健康，她常在半夜接到他們的求助電話：有的默默流淚，有的嚎啕大哭……在劉鸞面前，他們更像是一群心理脆弱的孩子。面對「戰友」，劉鸞就像一個溫暖的「容器」，在默默傾聽、耐心包容的同時，把理解與心疼轉化成干預疏導，教他們如何放鬆、如何化解，給予他們力量和支持。

短短16天，157位醫護人員接受了劉鸞的心理干預。她坦言，隨着防疫政策及物資越來越向一線傾斜，一線醫護人員的工作與心理狀態也越來越穩定。一名被感染的醫護人員曾經問劉鸞：「患者身後有我們，我們身後有誰？」劉鸞告訴記者，支撐她的是近三十年的專業能力、職業精神，還有情懷。作為一名專業的心理諮詢師，她不想給自己的職業生涯留下遺憾。



## 疫情下心理壓力九種狀況

「應激」指一種反應模式，指動物機體受到外界不良因素刺激後，打破了有機體的平衡和負荷能力，或者超過了個體的能力所及，就會體現為壓力。面對疫情，大眾常見的心理「應激」問題可概括為九大類「不知道怎麼辦」

資料來源：中科院網站

## 全民疫後心理重建 長路漫漫

「現在疫情基本得到控制，心理問題顯現，諮詢的人比原來多了。」負責接聽湖北陽明心理研究院熱線電話的陳心告訴記者。

湖北陽明心理研究院位於武漢，處於疫情中心。疫情發生後，該院院長馬恩祥一路堅守在武漢，見證了武漢市民的心理歷程。他告訴記者，「我最擔心的心理問題不是在疫情期間，更擔心在疫情之後發生次生災害。」馬恩祥表示，按照心理應急理論，重大應急事件之後，一定大量的、潛在的、高發的心理障礙患者，疫情帶來的影響也將持續數月甚至數年。

為此，馬恩祥建議政府在疫後主動加強心理防控，用心理診療模式進行干預。他認為非常有必要通過社區、學校、企業等單位載體做全民的心理、健康教育。

劉鸞也認為疫後心理重建將是一個大難題。「以武漢為例，很多市民經歷了恐慌、焦慮、無助、悲傷、憤怒、委屈。他們承受的不只是事件的經歷，還有被嫌棄、排斥、羞辱、敵對的體驗。疫後必須要給他們一個正確的宣洩的渠道，一個包容的時間。」劉鸞坦言，一線的臨床心理危機干預雖立竿見影，但也只是類似緊急消毒處理包紮傷口，後續人們可能還會承受負面情緒的折磨。心理康復是一個長期的過程，如果不予重視，甚至會逐漸變成一些軀體化慢性化疾病，有一些複雜創傷症狀。



▲湖北陽明心理研究院院長馬恩祥在疫情期間見證了武漢市民的心理變化歷程 受訪者供圖

## 四方法應對「心病」

### 學習知識

- 通過權威機構或渠道掌握科學防疫知識和「應激」與心理健康知識

### 積極自救

- 通過網絡學習「應激」與心理健康自助方法與技巧，開展自我調適

### 尋求幫助

- 可撥打心理援助熱線和通過網絡心理諮詢，尋求專業幫助

### 及時就醫

- 嚴重的心理健康問題則需要及時就醫

資料來源：中科院網站

## 青島諮詢機構三天組建千人團隊

湖北一位50多歲的王女士，感冒咳嗽未好恰逢疫情爆發，她便懷疑自己染病，胸悶、失眠、焦慮，對生活失去了信心。她的家人撥通了青島瑞陽心語開通的「心理抗疫」公益服務熱線。接到求助，心理諮詢師李佳通過催眠引導，平服王女士的焦慮情緒。後經小組分析、專家督導，十幾次電話後，王女士終於走出陰霾，她特意打電話向李佳表示感謝。

諮詢師分成6個梯隊，每天60-100人值班，24小時接聽熱線。相關報告顯示，該機構心理諮詢熱線和APP心理幫扶在線已累計服務4000人次。



▲青島瑞陽心語的一位心理諮詢師正在接聽公益熱線 受訪者供圖

「從大年三十開始，我們成立了全國最大的線上線下心理危機干預隊伍，目前熱線值班諮詢師已經發展到1100多人。」瑞陽心語常務副總周毅坦言，是第一次做如此大規模的嘗試。1月25日接到武漢心理機構招募心理志願者的求助，瑞陽心語大年初一就招募了360名諮詢師，「瑞陽心語—武漢心援群」也同時成立，向武漢的朋友群開展心理支持。

1月26-29日，三天三夜，瑞陽心語緊急開設了「心理抗疫」公益服務熱線。1100多名心理諮詢

## 心理熱線不「熱」 病恥感作祟

### 專家解讀

2月18日，湖北省社會心理學會公布了20家機構和31位專家的公益心理援助熱線電話。湖北陽明心理研究院排在20家機構的第一位，但馬恩祥告訴記者，熱線電話一直並不太「熱」。

馬恩祥解釋，中華文化中心問題被看作隱私、且病恥感嚴重，熱線求助多是為別人求助。此次疫情中，心理諮詢被提升為心理公共衛生服務，但目前尚未普及。他認為，如果將來把心理諮詢納入到公共衛生服務或基本醫療衛生服務，大眾會更容易接受心理服務，來訪者也會越來越多。

「有需求的民眾很多，但真正撥打熱線求助的人不多。」瑞陽心語總監、國家二級心理諮詢師陳國民博士也向記者談到這個問題。他表示，此次疫情也像汶川地震、玉樹地震等重大事件一樣，心理學教學、科研機構及社會心理服務機構

表現出了極大的熱情和責任心，也進行了大量的服務工作。出現這種問題，陳國民認為，民眾不是沒有心理壓力、不是沒有情緒問題，而是不知道這些可以通過科學的自我調節和專業的心理諮詢解決。他建議加大心理科普和心理熱線的宣傳力度，使民眾樹立科學的心理健康意識，遇到心理問題主動求助。

### 倡建長效援助跟進機制

陳國民還告訴記者，根據以往經驗，疫情結束後雖然會有一定數量的人需要幫助，但估計會有人求助無門，且心理援助服務「不夠持續」的問題也比較難辦。他建議，以武漢逝者家屬、一線醫護人員兩個重點人群為突破口，探索建立心理援助長效機制，以熱線諮詢和當面心理諮詢為手段，持續跟蹤、服務1-3年。