

疫情背后,是一场没有硝烟的心理战!

■ 本报记者 隋福毅

心羽(化名)是一名个体经营户,每日面对着来来往往的顾客。就在前些天,外地的朋友来拜访心羽,并在她的家中住了一段时间。此后,心羽和女儿相继出现腹泻和头疼等症状。这一下子让心羽慌了神。她担心自己感染上了新冠肺炎,并传染了自己的女儿,更担心其他家人因此受到连累。

纠结数日,心羽通过阿里健康平台“应对新冠肺炎心理健康援助行动”项目联系到国家开放大学社会工作学院心理咨询师、社会工作师姜老师,并表述了自己的一系列担心,例如,她和她女儿是否得病?如果现在去医院会不会被传染?确诊之后是否无法治愈?

随后,姜老师针对这些问题为心羽列了一个问题清单:1.是否在湖北工作或生活?2.是否接触过已确诊感染的人?3.你们现在被确诊了吗?4.这个病治愈率为0%吗?面对姜老师的回问,心羽给出的答案都是“否”。

“其实,她主要是焦虑。”姜老师谈道,“我通过问题清单的方式是为了帮她进行认知重构。最后,她实际上是从自己的回答中走了出来,而不是从我的说教。”

姜老师告诉《公益时报》记者:“从目前来看,普通公众在相关知识获取方面存在着偏差,因为他们并没有医学背景,看到新冠病毒的信息时通常只关注到症状,很容易对号入座。”

在新型冠状病毒感染的肺炎疫情下,不少人都会出现类似于心羽的焦虑症状,尤其在疫区更是人心惶惶。

为做好防控疫情的社会心理健康服务工作,国家卫生健康委于2月2日印发《关于设立应对疫情心理健康援助热线的通知》,要求全国各地需应对疫情开设专门的心理健康援助热线,结合本地公众需要提供24小时心理服务。一时间,全国各地政府纷纷响应,展开了疫情防控的心理阻击战,疫情时期的社会心理问题得到重视。

此外,全国众多高校、企业及社会组织也行动起来,开通了面向疫区乃至全国的疫情心理健康援助服务。阿里健康平台的“应对新冠肺炎心理健康援助行动”便是其中之一。

“应对新冠肺炎心理健康援助行动”

2月1日零时起,支付宝公益基金会、阿里健康联合中国心理学会、中科院心理所、北京大学心理与认知科学学院、北京师范大学心理学部、中国社会工作联合会、北京桥爱慈善基金会等国内权威心理机构正式上线“应对新冠肺炎心理健康援助行动”,面向社会提供一对一的心理援助服务。其中,湖北省是优

防控新型冠状病毒肺炎疫情
全国心理援助热线查询

心理援助热线查询

31个省区市心理援助热线

300余条心理援助热线电话

24小时心理援助服务

高校心理援助热线即将接入

中国政府网 x 健康中国

先服务地区。

据了解,该项目主要定位于四类人群:第一类是疫区一线的医务人员及家属;第二类是患者及患者家属;第三类是隔离区居民;第四类是隔离区之外的公众。全国公众可登录支付宝搜索“心理援助”词条进入抗击疫情心理援助平台,在线咨询心理健康志愿服务人员。目前,已有来自全国近400位心理学和心理援助实践领域的专业人士提供在线服务。

面对突如其来的新冠肺炎疫情,北京桥爱慈善基金会(以下简称“桥爱基金会”)秘书长叶子表示:“当有重大自然灾害或其他重大公共应急事件发生时,心理健康援助与心理危机干预服务都是抗灾救灾的重要组成部分之一。一个稳定、平和、积极的全民战‘疫’心态,对于有效抗击新冠肺炎疫情,稳步落实各类防疫策略都是至关重要的。可以说,面向全国公众提供普惠性的心理健康援助服务迫在眉睫。”

为更好地为公众提供心理咨询服务,本项目各发起方共享专家及培训资源,每日为此次心理健康援助行动的咨询师们提

供包括心理危机干预技术、大疫当前全民心理建设等多主题培训。除此之外,项目发起方已经建立督导机制,定期对心理咨询师的服务进行督导。

据介绍,未来在疫情得到全面控制后,该行动还将为湖北等地疫区的重点医院、重点隔离社区的居民提供为期一年的心理重建服务,帮助他们逐步塑造良性心态。

心理恐慌,该怎么办?

此次新冠肺炎疫情波及范围广泛,截至2月6日24时,31个省(自治区、直辖市)和新疆生产建设兵团累计报告确诊病例31161例,累计治愈出院1540例,累计死亡病例636例。

国家开放大学社会工作学院姜老师认为,疫情当头,公众出现焦虑恐慌的情绪是正常情况,这主要是因为对疾病的未知而失去了自我控制感。这个时候需要民众做自己感兴趣的事儿或者必要的事情去恢复自我控制感并逐步激发正能量。不过,姜老师也表示,若出现明显症状,还是需要在做好个人防护的前提下及时就医。

南京市玄武区社会工作服务中心理事长哈曼为公众战胜心理恐慌给出了几条实用“攻略”:掌握可靠的信息渠道,不要轻信非官方信息渠道;严格遵守相关疫情的卫生习惯与政府倡导的行为准则;转移焦点,倡导重拾自己的兴趣爱好;可通过视频、音频的方式进行好友联络,互相排解。

桥爱基金会是一家以心理健康服务为特色的公益基金会。从专业角度,秘书长叶子向记者分析了疫情前后心理健康援助行动可分为三个阶段:第一阶段是立即反应阶段,也即疫情初起阶段,广大公众还处于恐慌、否认和不相信的阶段;第二阶段是完全反应阶段,也即疫情快速发展阶段,公众普遍感到激动、焦虑、痛苦、慌乱、愤怒等负面情绪阶段;第三阶段是消除阶段,也即消除此次疫情带给公众的不良情绪影响和心理阴影。

可以说,受此次疫情影响,公众心理的完全恢复是一场“马拉松”式的征程,即使在疫情结束之后,不良情绪仍有可能左右公众的日常生活。

姜老师表示:“疫情结束后,可能有人经常会回忆起疫情的画面或经过,也可能会害怕前往人群密集的地方。总之,不同群体体会出现不同问题,但疫情后同样需要我们关注。”

哈曼则认为,疫情结束后可能会存在两种极端,一种沉浸于疫情的悲伤痛苦,不能自拔;另一种是宣泄放纵自己的情绪。前者,需要心理咨询师和社工师的介入,并进行必要的心理干预,特别是危机干预。同时,借助社会支持网络,协助服务对象回归正常生活。后者,可能需要我们的媒体进行配合。在疫情结束前便倡导健康的生活方式,指导公众进行正确的情绪管理。

众志成城,打赢“心理战”

此次新冠肺炎疫情一发生,一线医务人员、确诊病患、处在隔离区的疑似患者以及他们的家属们均承受着巨大的心理压力。与此同时,每天不断上涨的各类数据和“肆虐”着的谣言无不冲击着国人的神经,紧扣着公众的心弦。一时间,恐慌、焦虑、害怕、郁闷、无奈等不良情绪迅速滋生,各类因心理问题而导致的非理性言论及事件已频频发生。

不良情绪离我们每个人都很近,介于此背景,打赢这场没有硝烟的“心理战”需要众志成城与“全民皆兵”,需要相关的社会组织积极行动起来提供相应支持。

桥爱基金会秘书长叶子表示:“我们常说,社会组织要参与社会治理。而此次疫情涉及民生的方方面面。习总书记在疫情防

控会议中指出,疫情防控要坚持全国一盘棋,疫情防控不只是医药卫生问题,而是全方位的工作。社会组织和社会力量正在立足自身资源优势,针对此次疫情提供多样化服务,这恰恰是国内社会组织和社会力量日趋成熟与完善的表现。”

国家开放大学社会工作学院副院长徐健针对此次疫情社会组织可选择的发力点表达了自己的看法。“我认为,除了物资捐赠,社会组织可以配合政府做舆论消息的联动。当前网络充斥的各类消息鱼龙混杂,公众情绪很容易被引领到消极层面。而许多社会组织立足于基层,服务于社区,与公众的距离相对接近,更方便进行正确信息的普及传播,平复公众的不良情绪。”

“其次,疫情暴发之后,在国家的积极倡导下,各部委及部分企业开放了众多供公众获取的社会资源,社会组织可以寻找合适的方式帮助目前公开的社会资源‘落地’,例如,主动对接,筛选整合,定点推荐等。”

“最后,社会组织可以参与社会调研,了解每个社区和不同群体的真正需求,也可统计当前所在辖区的公共医疗资源情况。总而言之,社会组织大可利用自己接近公众的特性连通资源,将应对疫情的措施、公众需求与社会情绪结合起来提供联动服务。”徐健强调。

链接

关于设立应对疫情心理健康援助热线的通知

2月2日,国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制发出通知,要求省级或者地市级卫生健康行政部门要切实负起责任,统一组织协调当地心理热线,组建热线技术专家组,提供技术支持。要尽快评估卫生健康、教育、民政等部门、学会、协会等社会组织已开通的心理热线的服务能力,依托有条件的热线设立专席,开通疫情应对心理援助专线。每条热线至少开通2个坐席,结合本地公众需求提供24小时免费心理服务。地方政府应当对热线主办机构给予适当经费补助。

各地要通过电视、官方网站等多种媒体及时向社会公布心理热线电话号码,让群众广泛了解。有条件的地方应向电信部门申请开通热线电话短号码,方便群众记忆和拨打。

各地卫生健康行政部门要指导、协调热线主办机构尽快组建、充实热线工作团队,鼓励有心理咨询和心理危机干预经验的精神卫生、心理学专业人员、符合条件的社会心理服务志愿者,共同参与热线服务。