

(上接 05 版)

沟通完毕,刘珈宇紧急开展了三方面工作:

第一,在全国召集有经验的心理志愿者成立心理援助专家组,因参加过援助武汉的心理志愿者的经历,很快召集了 41 名心理专家,随时准备开展心理危机的干预。

第二,入驻自由港社区居民群,动态观察居民们的状态及心理反应,与此同时,组织心理学专业大学生作为心理援助专家的助理,协助心理专家维护居民群,做到发现问题及时反馈,快速反应。

第三,通过个人社会关系连线石家庄首例新冠患者的接诊医生、石家庄第三医院范玮沟通,了解一线患者及医护人员的心理反应,以便于专家志愿者有针对性地开展心理援助工作。

在掌握了基本信息之后,“我们开展的工作采取的方法都是线上,通过分层次、分类别的方式建立微信群,比如建立社区居民群,将居民统一放在一个群,因为居民遇到的情况大抵相同;建立志愿者心理守护群,用来帮助志愿者开展志愿活动时,家里需要援助的情况,例如孩子需要辅导功课、老人需要陪伴聊天等情况;建立医护人员心理援助群,用来援助一线医护人员;建立基层干部群,用来帮助社区的书记、办事处主任在执行不同任务时产生的心理反应。”分门别类建立完援助群后,刘珈宇会为不同对象的群体专门录制“导语”音频。

针对突然封城居民产生的焦虑、恐惧等情绪,刘珈宇为他们录制了“防疫金钟罩安全冥想”、“送给大家的一剂心灵良药”等音频,通过心灵的催眠,让居民的心安静下来;针对医护人员,刘珈宇给他们录制了减压放松的导语,能够让他们在休息时通过听音频让自己放松下来。

在疫情防控过程中,心理志愿者面临的困难是很难前往一线,很多时候,刘珈宇只能靠自己的专业共情能力去感知一线发生的情况,并思考能给予怎样的心理援助。

在刘珈宇看来,最难的还是受助人对心理志愿者的不了解,在他们的认知层面,并不了解心理援助究竟能为他们带来什么积极作用,很多人还停留在“有病才会接受心理援助的认知层面上”。

令刘珈宇感到欣慰的是,通过援助部分求助者迅速脱离了心理危机。小贾(化名)是石家庄某医学院的学生,因放假从石家庄回家被当地拉到某地隔离,他不知道自己被隔离的地方在哪儿,也没法跟家人见面,住宿条件非常艰苦,更不知道自己将被隔离多久。小贾心理感觉被关在“牢笼”,一度处于焦虑、紧张、完全不能休息的状态。

当刘珈宇接到小贾的援助电话后,第一时间与小贾共情,“我完全理解并体会你现的状态和情绪反应,如果是我遇到这个情况可能也会跟你一样不知所



凌晨 12 点接到通知为居民配送蔬菜包



工作了一天的志愿者摊在地上休息

措。”刘珈宇说。

“同时,我会线上陪伴您,在接下来的时间里你准备怎么度过,我还能为你做些什么让你好受些?”

“我不知道!”小贾回答道。

但从声音里刘珈宇能明显感受到小贾的情绪开始渐渐平稳,当了解到求助者除了突然隔离带来的恐慌焦虑不知如何熬过封闭时间后,刘珈宇给出了自己的建议。

“如果你不知道,我提一点建议,作为医学生,是否愿意加入到我们志愿者的行列,利用你所学医学知识和我们一起为其他需要帮助的人服务?我需要录制导语,关于医学方面的小知识你可以帮我整理,比如关于肺脏、心脏、肾脏的解剖位置和预防疾病的一些方法,有没有快速有效又能让居民接受的保健小方法等,作为医学专业的学生可以为大家服务做贡献的同时,也可以让你接下来的时间有价值和意义!如果你愿意,我将你拉进我们的志愿者群。”刘珈宇说。

刘珈宇的这个建议毋庸置疑迅速为小贾打开了一扇窗,小贾迅速恢复平静并准备开展工作体现自己的价值。

据刘珈宇介绍,截至目前,在石家庄疫情防控过程中,石家庄安心小屋共计服务 3000 余人,包括医护人员、居民、心理志愿

者、基层干部等,与此同时,还通过与石家庄市疾控中心热线专员连接,针对居民打来的电话来分析自己应该开展哪些有效的援助工作。

经历此次疫情,刘珈宇最大的感触是面对重大公共事件时,社工与心理志愿者应该形成一个联合组织,建立长效机制。心社联动的工作实体“安心小屋”在疫后的工作任重而道远,因为社工能够第一时间前往一线跟居民进行连接,但是遇到突发性的心理问题需要干预时,作为专业的心理咨询师能够迅速共情并快速采取有效的干预方法解决问题。

“发挥各自的特长,联合作战,将安心小屋的八大系统发挥作用,效果一定会更好。”刘珈宇最后强调道。



2021 年 1 月 12 日,通化市发现无症状感染者 5 例,疫情很快蔓延了整个东昌区。

作为通化市东昌区爱心志愿者协会会长,李亚南没有半点犹豫,当晚迅速在志愿者群里呼吁并招募志愿者。

“明天我们要招募志愿者参与疫情防控工作,能参加的请扫码报名。”招募的消息发出后,直至深夜,群消息都没有停过,天亮了,140 多个防疫志愿者报名并成立了专门的微信群,时刻准

备投身战“疫”。

这一夜李亚南都没有合眼,积极报名的志愿者们让她深感肩上的责任重大,“我必须首先要保障家人们的安全。”

于是李亚南临时做了个决定,从协会为数不多的经费中拨付资金为志愿者购买疫情保险,“60 多元每个人,虽然保障不算高,但至少是个保障。”

“后来,通化市团市委了解了这个情况后,与保险公司联合,开展了免费领取疫情保险的活动。”李亚南补充道。

1 月 13 日一早,李亚南带志愿者团队来到龙水社区,为隔离的山水佳苑小区运送生活物资,给居民入户送菜、倒垃圾、坚守小区卡口、协助医护人员入户做核酸检测等工作。

随着疫情形势不断严峻,全国各地的基金会不断对通化市开展援助,还为李亚南及团队配备了消杀枪,就这样,全市的消杀工作任务也落到了李亚南和团队的头上。

1 月 15 日,刚忙完一天准备吃饭的李亚南接到通知,要求协助医护人员做第一轮全员核酸检测,并在每个居民楼下搭帐篷,于是李亚南迅速吃完饭后开始组织志愿者团队前往社区搭建,那一天从晚上 8 点一直搭建至凌晨 6 点,李亚南和她的团队一夜没合眼,早上 7 点继续组织开展核酸检测工作。

过年前,政府给老百姓配备了一些蔬菜和生活物资,这些物资每天基本都是晚上 11 点左右到,等卸完菜再送到居民家里,李亚南每天最早可以回家的时间已经是凌晨三四点。“因为东北的室外温度低,送来的蔬菜怕冻,所以无论多晚我们都会第一时间将菜送到居民手里。”

“疫情期间我的睡眠时间每天平均是 2 到 3 小时,那段时间经常是开车等红灯时就睡着了,等到变成绿灯也不知道,就被后面使劲摁喇叭的声音惊醒。”李亚南说。

但这些都还没让李亚南感觉到辛苦,她说团队中比她辛苦的还有很多。

最让她印象深刻的是她们协会的副会长,每天工作服务的地方离家较远,因为不会开车他每天都是骑自行车往返。“早上 6 点出门,晚上不定时下班,有时候忙到凌晨一两点。东北的室外温度很低,经常看到他来上班时头发和眉毛都结冰了。后来大家实在看不下去了,会开车的志愿者就每天开车接送他。”

即便每天忙碌,即便每天平均睡眠不足 3 小时,也没让李亚南觉得苦,唯一令她觉得难的是管理志愿者。

“协会共有志愿者 300 多人,但我面临的却是全通化市千余名志愿者,需要负责协调统筹安排这些志愿者的工作。对于本协会的志愿者我了解每个人的情况,但协会外的志愿者我并不了解。”李亚南的担忧是志愿者的目的性,因为有些志愿者是想通过志愿者的身份取得出入证,方便进出。

在李亚南看来,如果志愿者队伍的素质参差不齐,很容易呈现志愿者的不专业,比如在社区开展工作,很多志愿者无从下手,不知道该干什么,空有一腔热情。

为此,李亚南向市政府提议,将通化市所有的志愿者团队统一管理,实施网格化管理。“志愿者就近服务,家住在哪个社区哪个街道,就近服务该社区和街道。”

自疫情防控开展以来,通化市东昌区爱心志愿者协会共计组织千余名志愿者在 21 个社区开展为封闭小区送物资、消杀、卡点站岗、协助核酸检测等防疫志愿服务活动,累计人次 3254 次。



刘珈宇为医护人员开展心理援助工作