387

390

391

由动白行车

电动自行车

# "三级平台"筑起抗疫心理防线

## 缓解居民负面情绪,将疫情造成的心理创伤降至最低

□法治报记者 陈颖婷

"孙医生,不好啦,我们街道居家医学观察的杨某某在家里吵着闹着要出门,把丈夫、儿子、女儿都打了,我们上门去看看吧,评估一下看后续怎么处理!" 放下社区精神卫生防治医生的电话,长宁区精神卫生中心的孙医生在向医院报告后,立即赶到了居委会。在那里,社区联合随访小队的队员已经在等着他了,这 支队伍由街道居委精防干事、民警、社区卫生中心精防工作人员和区精神卫生中心的精神科医生组成。

长宁区是全国社会心理服务体系建设先行先试城区,在面对这次突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情中,针对民众在疫情中会表现出的负面情绪,区卫健委会 同区委政法委发挥社会心理服务体系建设作用,积极组织指导区域各社会心理服务专业团队,依托区、街镇、居民区三级网络平台,利用线上线下渠道,向广大 居民群众宣传科学知识,传授心理技巧,回应各方关切,有效促进疫情医疗防控各项工作措施高效落地。

#### 心理防控与医疗防控同部署

2月2日深夜23点09分,一位女士给心 理咨询志愿者打来了电话, 诉说自己的宝宝刚 2岁半,已经一周没有出门,宝宝的情绪爆发 了, 闹着一定要出去玩: 家里老人在看了各种 消息之后, 觉得自己目前戴的口罩起不到防护 作用,而在她家附近已经发现了确诊病例,这 些都触及到了老人心理防线的底线; 自己的爱 人因为工作关系要值班,经常不在家;她一个 人要应付家里老人喊、小孩闹, 觉得很无力。 她在电话里哭着对"心能员" (持证心理咨询 "我不是个称职妈妈,也不是个挑重 师)说, 担的女儿。"

除去生活中的种种烦忧之外,在工作上她 也烦恼多多。领导体恤她上班路途远, 家里孩 子小, 让她不要去单位, 可她一想到自己的同 事都为了抗击疫情在一线奋斗,而她虽然在家 坚守工作岗位, 但仍为自己没有去单位上班而 产生了罪恶感, 甚至觉得自己像一个逃兵。

咨询师在耐心倾听她的讲述后, 先是肯定 了她在抗疫过程中做的种种努力,对她的状态 和感受表示理解。对她当下的情绪爆发点 和她一起分析,找到应对的方向。最后,咨 询师对她说,别把所有问题都由自己扛。家 人本来就是相互支持、彼此抱团取暖,也正 是因为如此,家人才是家人。把"自责"变 成"感恩",把"我不是个称职妈妈,也不是个挑重担的女儿"变成"我感谢拥有这样可爱 的孩子,感激拥有能体谅我、帮助我的父母"。

自责是一种自我消耗, 而感恩则会让彼此更 有力量。听完咨询师的讲述后,来电者说她 从来没有以这样的角度去考虑问题,非常感 谢对她的帮助,感觉自己心情好多了。

新型冠状病毒感染的肺炎疫情, 打乱了 人们原有的生活节奏,和病毒一样在人群中 蔓延的还有许多负面情绪。

为此,长宁区委政法委发挥社会心理服 务体系建设作用,积极组织指导区域各社 会心理服务专业团队,依托区、街镇、居 民区三级网络平台,利用线上线下渠道, 向广大居民群众宣传科学知识, 传授心理 技巧, 回应各方关切, 在做好医疗防控的 同时做好心理防控,为疫情医疗防控提供 全方位的心理支持,确保在疫情防控期间 民众心情稳定,将疫情造成的心理创伤程 度降到最低,有效促进疫情医疗防控各项 工作措施高效落地。

为促进全区疫情心理防控工作有序开展, 心理防控工作专班建立工作微信群,及时进 行信息分享、工作交流、专家指导,并转发 国家卫健委公布的《新型冠状病毒感染的肺 炎疫情紧急心理危机干预指导原则》、国家心 理援助热线项目办下发的《心理援助热线新 型冠状病毒肺炎疫情心理干预手册》、20余篇 国内外相关专家文章,还统一了新型冠状病 毒肺炎知识25问答案,进一步明确心理防控 工作服务流程和指导原则。

### 线上与线下渠道同展开

疫情期间, 未成年人 等特殊人群的心理问题也 备受关注。长宁区未成年 人心理健康辅导中心的心 理健康服务热线在疫情时 期,依然坚持咨询师在家 值班 24 小时服务。据统 计,辅导中心每日安排 30-40 名咨询师提供线上 咨询。2020年1月18日 至 2020 年 3 月 2 日,中 心共为辖区学生、家长、 教师提供了疫情期间的心 理咨询服务 79 人次。其 中因疫情引起的心理咨询 达到 26 人次, 预约面询 为3人, 下作咨询、打错

电话或测试电话为 50 人 次。总来电时长为 605 分钟。

疫情期间主要遇到的咨询问题分别为:疫 情焦虑情绪、疫情抑郁情绪、亲子关系问题、 行为问题、学业问题、同伴交往问题和师生问

有一名孩子正在读小学的家长来电,疫情 期间,父母和孩子皆在家休息。有一次孩子吃 了过多的食物引起胃部不适, 感到呼吸不顺 畅。之后就开始害怕自己得了新冠肺炎。因为 疫情原因父母不敢也无法带孩子去医院检查, 于是孩子害怕得病的担忧就一直存在着。

从父母的描述中,心理咨询师感受到了孩 子强烈的担心和焦虑,于是帮助父母和孩子采



用呼吸放松的方法。这些天来,每当孩子焦 虑,父母就会用这个方法,取得了一定效果。 但孩子的焦虑依然存在, 比如每天洗手的频率 过多,体温一有变化就会紧张,害怕沾染家人 的唾液等。甚至有一次,因为家人下楼一会, 孩子出现了惊恐的症状。

对此,心理咨询师认为,孩子存在错误的 认知,并建议父母找一些关于如何做好疫情期 间卫生防护的信息,跟孩子一起看,给孩子做 一个自我保护的正确引导,消除之前孩子自己 建立的错误认知,同时每天早晚让孩子各做一 次呼吸放松法。经过一段时间的调整, 孩子终 于放下了思想包袱。



长宁区利用线上线下渠道,向广大居民群众宣传科学知识,传授心理技巧

#### 专业与社区队伍同发力

心理问题的解决离不开专业的团队。 上海梦晓心理辅导支持中心在这场阻击新 冠病毒的疫情中发挥其团队在心理学方面 的专业优势,帮助民众在注重身体防护的 同时,适当采取有效措施调适心态,减轻 负面情绪带来的负担,打赢抗击疫情战斗 中的"心理病毒"。疫情期间, 梦晓心理 团队根据不断变化的需要,特别配备了为 一线医生、社区干部、消防战士和居家孩 子、老人等不同需求的专业支持小组,制 定疏导话术预案,安排调度24小时值班 人员。专业的敏感度和对美好生活、家园 的热爱,让1100多位"心能员"帮助了 许多有需要的人

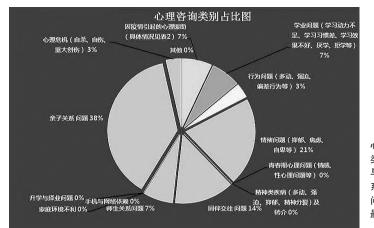
1月31日大年初七深夜,中心接到 一位高三男生的电话,原来放假已半个 多月,他的假期作业才刚完成过半,而且 虽然假期会因疫情而延长, 可老师又在网 上布置了新的作业,他觉得自己在家管不 住自己,容易分心,动作又慢,担心作业 来不及做, 更不要说对学习内容进行系统 化的复习了。他对现状感到很焦虑,反倒 是家里人对他没有什么要求, 让他放轻松 点,但这又在无形中给了他新的压力,让 他的无力感越来越强烈,很痛苦,也对几 个月后就将到来的高考感到迷茫和无助。

'心能员" (持证心理咨询师) 在耐 心了解了他的情况以后,帮他一起分析了 他现阶段的压力来源,并且教给了他一套 简单易行的时间管理办法,让他将现有的 学习任务进行划分,从而集中精力逐个攻 破,这样既可以在过程中养成新的可以坚持 的学习习惯, 也能够在一步步扎实推进的过 程中,获得信心和动力。

经过疏导,来电男生的情绪好了很多, 他说,他一定会用学到的新方法投入到接下 来的学习和作业中, 好好利用疫情期间这段 可以自己安排的时间,查漏补缺,制定个性 化的复习计划。他还和心理咨询师约定,等 高考成绩出来后也一定会来电告知。

据了解,长宁区精神卫生中心面向多个 重点人群强化专业干预。针对精神病人社区 肇事肇祸防控工作,依托三级精防网络,联 合街镇一派出所一居委,和社区卫生服务中 心组成社区联合随访小队,上门指导患者服 药,确保社区稳定。针对集中医学隔离点防 控工作,区精神卫生中心专业人员与集中医 学隔离点医务人员合作,通过电话、微信等 方式,为集中观察人员提供"危机干预+ 一对一咨询指导"多维干预。

与此同时,上海梦晓心理辅导支持中 上海市白玉兰开心家园家庭服务社、上 海徐汇区刘博士心理咨询阳光工作室、上 海心灵伙伴览育信息技术有限公司、上海 华阳社区归去桃花源心理辅导中心、上海 弘语教育信息咨询有限公司、上海北辰软 件股份有限公司、上海长宁区周家桥街道 优乐意公益发展中心8家社会心理服务团 队,建立了由 200 余名专业心理咨询师组 成的队伍,与长宁10个街镇、185个居委 会建立联系机制,为社区提供24小时全天



心理咨询 类别中. 与亲子关 系相关的 问题占比

488

489

电动自行车 张益成 人力三轮车 394 轻便二轮摩托车 395 苗敏泉 电动自行车 电动自行车 许柯 397 398 电动白行车

张黎华

胡禁生

电动自行车 399 包顺成 施寨红 401 电动自行车 402 干小方 人力三轮车 403 赵锦程 电动自行车 电动自行车 朱飞艳 405

申.动自行车 406 庄均衡 白行车 电动自行车 刘传玉 电动自行车 409 徐明亮 白行车 自行车 410 早彩革 电动自行车 潘小凯

413 由动白行车 414 梁灵康 电动自行车 电动自行车 416 电动自行车 417 张守刚 人力三轮车 电动自行车 418 韩玉宝 电动自行车 电动自行车 420 421 曲和亚 人力三轮车

电动自行车

人力三轮车 高利华 424 电动自行车 425 李明明 电动自行车 电动自行车 426 昔云讲 428 电动自行车

429

431

432

433

435

436

437

439

440

441

443

444

446

447

448

450

451

452

460

462

463

电动自行车 电动自行车 电动自行车 杜衍发 电动自行车 电动自行车 干铁锁 电动自行车

残疾人专用车 **工住住** 电动白行车 电动自行车 干解国 电动自行车 张建国 电动自行车

电动自行车 干秀琴 电动自行车 康健 电动自行车 电动自行车 王佳川

电动白行车 电动自行车 电动自行车 电动自行车 高维维 电动自行车 电动自行车 黄华清

电动自行车 454 电动自行车 455 曹伊达 轻便二轮摩托车 电动自行车 456 干海斌 458 电动自行车 459 连和成 电动自行车

电动自行车 黄海涛 电动白行车 电动自行车 宙泽民 谢四挪 由动白行车 编1-2-3

465 466 467 编1-3-4 电动自行车 编1-3-13 469 电动自行车 470 电动自行车 编1-14-1 电动自行车 编1-17-4 编1-22-4

471 473 电动自行车 474 编1-25-3 电动白行车 电动自行车 475 编2-7-1 电动自行车 477

478 编2-16-1 电动自行车 编2-22-2 480 电动自行车 编2-24-1 481 由动白行车 482 编3-10-1 电动自行车 电动自行车

编3-10-4 484 编3-11-5 485 编3-17-5 电动自行车 电动自行车 486 编3-17-8 编3-18-7

编3-21-5

490 编3-25-1 电动自行车

电动自行车

电动白行车