



疫情之下守护心理健康

24小时热线“不打烊”的坚守

当你觉得心绪难平或有困扰时,不妨及时寻求专业的心理帮助,如心理热线、网络心理咨询等,助你渡过难关。抗疫期间,杨浦区精神卫生中心有一支团队24小时坚守在上海市心理援助热线上。记者采访了三位“心灵倾听者”,口述实录当志愿者的故事。

青年报首席记者 范彦萍

口述人:陈伏

杨浦区精神卫生中心,疾控精卫分中心常务副主任,精神科副主任医师



疫情期间,我这里接到的都是一些复杂的个案,既有涉及医学相关的,还有儿童青少年的案例。封控在家上网课的时候,一些亲子冲突也凸显出来。家长埋怨孩子上网课不认真,怒吼孩子,亲子关系陷入恶性循环,甚至还有的小朋友发生了过激行为。

原以为打电话来求助的应该以家长居多,没想到反倒是小朋友很有意识,他们想方设法找到我们的热线电话,希望获得心理支持。在接到这样的热线时,我会为孩子们当一回父母训斥语的“翻译”,即一些看似互相伤害的话语背后,可能存在对彼此的关心。

随着封控时间越来越长,工作压力、邻里矛盾、对未来

的担心等一些问题浮现出来。记得有一位求助者和我分享了一件事,自己在封闭期间好不容易囤的物资不见了,以为被人偷走了,他非常愤怒,和别人发生了冲突,直到后来查看监控才真相大白,原来和自己猜的不一样,团购物资是被风吹走了,自己也因此很懊悔,不应该一时冲动恶语伤人。疫情封闭期间,原本疏远的社区居民变得更紧密了,有互帮互助,也有矛盾摩擦。因此,当遇到一些让我们情绪上头的事情时,我们要让自己静一静,想一想。

口述人:胡嘉

杨浦区精神卫生中心,疾控精卫分中心综合办主任;中级心理治疗师



我是从4月1日开始值守热线的。记得4月初的时候,我接到一通电话,电话那头的

女生一上来表达出强烈的负面情绪。我有些警觉,猜测对方可能属于高危状态。这位女生一直在哭泣,没有任何言语,隔着电话线我听她哭了整整20多分钟。

在后续聊天中我逐渐得知,她并不是真的想不开。只是刚工作不久的她被封控的时间有点长,没有准备足够的物资,觉得难以招架突如其来生活困境。我一边安慰她,一边和她共同商量可能的解决方法,渐渐地她豁然开朗,自己想到了身边的很多资源。

作为热线志愿者,我们能做的是给求助者们一道光,让他们看到前方的希望;抑或给予他们至暗时刻的陪伴,熬过这段黑暗的时光,靠着自己的努力走出黑暗的隧道。

也许热线并不能解决实际的困境,但它的存在是有意义的。对于求助者来说,他们的困扰被人倾听,获得了心理上的支持。有人说,心理援助热线像是一个容器,让一些求助者无法和亲友、同事诉说的负面情绪能得到宣泄和接纳。有时候他们会自问自答,聊着聊着自己找到不一样的方法,努力寻找着新的思路。很多求助者都会说,“好吧,我也知道你解决不了,但还是谢谢你听我诉说。”这让我有点感动。至少来电让他感受到了平静,他感受到有人愿意理解他。

我值夜班的时候,最晚来电在凌晨4点多,最早的清晨6点,整个过程可能也只能小憩了一会儿。虽然累,但心是满足的。心理热线,正是人们在困扰中的一线“声”机。

口述人:邹坤良

心理援助热线接线员,管理员



从3月份至今,我们30人的团队总共接了900多个电话,这是平时半年都达不到的接线量。如果说疫情前求助的类型主要以情感困扰、家庭矛盾、工作升学压力等为主的话,疫情暴发后则大多和疫情相关。有些心理压力与疫情封控在家有关。

比如有一天中午,一名年轻妈妈打来电话,表示自己和丈夫、孩子居家隔离,丈夫和她均需居家工作,但几乎所有带孩子的事都要她来承担。孩子

特别顽皮,时常哭闹,她无法集中注意力,十分沮丧。

我带她一起做了呼吸放松训练,和她一起讨论当下的处境和情绪困扰,根据她面临的困扰共同制定可行的策略。比如可以听听音乐,锻炼身体,保持良好的作息;把自己的压力主动和丈夫沟通,建议一起分担家务;和好姐妹、家人倾诉等。我建议她关注当下,接纳自我、接纳现实,包括眼下的不良情绪和无法立即改变的现实,不要急于和痛苦划清界限,学会与痛苦和平相处。

很多人打电话过来希望立即获得改变。但改变绝非今天挂完电话,明天就改变了,这是个漫长的螺旋上升的过程。我会鼓励来电者设立一个小目标。比如给家里人做一些家务,下次想要发脾气的时候尽量忍住,交流方式更加温和一点。也会鼓励他们到下个星期观察发生在自己身上的变化,如果还是觉得需要支持,可以一段时间后继续拨打热线咨询。

【链接】

杨浦区心理援助热线
 服务时间:7×24小时
 联系方式:021-61230673

上海市心理援助热线
 服务时间:7×24小时
 联系方式:962525

90后“店小二”创新模式 为复工复产按下快进键

青年报记者 陈泳均

本报讯“我们复工了,等疫情结束后,我一定要当面谢谢你!”“本来以为项目肯定推进不了了,没想到产业用地出让已经进入公示阶段。”一条条企业感谢的短信,背后是松江经开区青年党团员“店小二”通过周到专业的服务,为助力企业复工复产,推进项目进展付出的努力。90后张宇皓和姚泽凡就是其中两位,他们希望用自己的青春力量,助力企业复工复产。

有温度的“店小二”助力复工复产

即便周末,联系采访时,松江经开区90后“店小二”张宇皓仍在忙碌地审核企业复工复产的资料。半小时前,张宇皓刚结束一家企业资料的审核。一个月前,他从驻点参加防疫工作“返场”回归,助力辖区内企业复工复产。

截至目前,复工资料审批作为企业复工的首要一环,牵一发而动全身,摆在张宇皓和同事肩上的责任和重担可想而知。

“收集企业递交的材料,其中包括疫情防控方案和应急处理方案,需要确保企业可以闭环生产,并且协调出应对阳性的应急方案。根据市里指示,正在循序渐进、分批次进行企业复工,目前受理速度稳步提升,一天大概要审核50到60家的企业资料。”

张宇皓和同事加班加点地审批材料,并耐心聆听企业的需求。他们随时准备接听企业的电话,有事必应,有情况及时沟通。真心暖心的服务,不仅体现了工作的专业性,更展现了服务的温度,不少企业纷纷表示等疫情后,一定要当面感谢。

在常态化疫情防控下,这群“店小二”也要兼顾人性化、个性化的复工方案。比如部分涉及化工等企业,考虑到长期闭环驻扎对于员工身体影响,张宇皓和同事通过申请,经领导多方协调和讨论,目前已经有复宏汉霖和豪威两家企业获得两点一线的

通行。

在区相关部门和松江经开区“店小二”的协调下,从能源化工、生物医药、半导体制造等重点产业,到规上企业,再到中小型企业,松江企业正在逐步迈向复工复产之路。虽然全市仍面临着物流的整体挑战,但种种信号显示,企业生产秩序正在恢复,经济正在逐渐复苏。

创新“跑腿”模式推进企业项目

如果说张宇皓和同事负责审核复工资料,关乎着企业当前复工的迫切需求;那么90

后“店小二”姚泽凡和同事连日来的项目推进,则与企业的项目动工以及长期发展战略紧密相关。一旦挂牌到施工的周期变长,导致项目总体周期变长,那么必然会大幅度影响企业中长期投资回报率。

因疫情搁浅的产业用地出让,“店小二”如何起到润滑剂和催化剂的作用,助力复工复产?将心比心的服务态度和敢于破局的创新机制是两大关键。

相比线下面对面的传统模式,线上流程更需要姚泽凡和同事们主动和区级、市级部门进行沟通协调,起到润滑剂的作用。姚泽凡说,“比如受让人为上海扬盛印务有限公司、上海永泰免疫生物制品有限公司的两块工业用地挂牌项目。其实,疫情之前,这两家企业即将挂牌,但受3月中下旬疫情影响项目搁浅。于是,我们主动联系松江区经委等部门,协商容缺后补机制,并和企业及时沟通进展情况,动

态协调解决问题。区规划资源局和市级层面沟通,在兼顾复工和风控的同时,采取部分材料简化。我们‘店小二’先整理提交挂牌的资料,随后与区规划资源局工作人员一起协助市局专业调查队伍对地块现状进行录像、拍照和卫星图确认,形成净地调查报告,随后进行挂牌。”经过姚泽凡和同事与企业耐心的沟通,连日的挑灯夜战,在相关市、区级部门的推进下,目前扬盛印务和永泰生物的产业用地出让已经顺利挂牌,正式进入20天公示期的阶段。

松江经开区“店小二”的服务,从某种角度,也折射出长三角G60科创走廊的高质量发展。“为企业提供服务,就像是打造一个品牌,既需要将心比心的服务意识,也需要具备融会贯通的专业本领。我们在做好疫情防控的基础上,通过远程沟通和指导的方式,推进线上项目进展。很多工作常常是非常细微和繁杂的,但是想着能为复工复产出一份青春力量,我觉得很有成就感。”姚泽凡说道。



▲ 张宇皓

▼ 姚泽凡

本版均据受访者供图