



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来的生活困境。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,“比如受人力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



▲ 张宇皓

▼ 姚泽凡

本版均据受访者供图