



守牢抗疫成果 有序复工复产

# 新冠肺炎疫情来袭 心理援助热线打到爆

## 即使全员值守,来电多时广州市心理援助热线接通率也只有约40%

**新快报讯** 近日,广州医科大学附属脑科医院心理热线部门主任、国家二级心理咨询师魏华林接受新快报记者专访,讲述新冠肺炎疫情期间,拨通心理援助热线的人们故事。

广州市心理援助热线(下称“热线”)开通于2007年。该热线在此次疫情期间,也开通了针对新冠肺炎的专门坐席24小时服务。

近几个月以来,面对新冠肺炎疫情的发生、工作生活方式的改变等突然的变化,不少人感到情绪不佳。1月26日,国家卫生健康委下发《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》,提出“将心理危机干预纳入疫情防控整体部署,以减轻疫情所致的心理伤害、促进社会稳定为前提,根据疫情防控工作的推进情况,及时调整心理危机干预工作重点”。特殊时期,心理援助热线成了人们倾诉的窗口。

魏华林介绍,热线目前来电量排名全国第二,开通以来其中大约有30%左右的来电是广州市内的,30%左右是广州市外、广东省内的,还有40%左右是来自于广东省以外的国内其他省份。在此次疫情期间,该热线也开通了针对新冠肺炎的专门坐席24小时服务。

“来电量最多的那段时间,我们就算全员24小时值守,热线接通率也只有40%左右。”魏华林说,当时每天想打进来的电话非常多,虽然热线工作人员24小时3班倒,但也不是每个人都能被接听到。魏华林表示,新冠肺炎疫情暴发以来,热线日均来电量达到三四百例,日均接听来电量达到了150例左右,2月份最多一天接了216个来电,其中与新冠肺炎相关的就达到了91例。后来,热线在院内招募了一批志愿者,接通率上升到了60%左右。



■广州市心理援助热线工作人员正在接听电话。

通讯员供图

## 案例1

### 新冠肺炎确诊患者

#### 担心婆婆和孩子感染

#### 建议 情绪合理化,得新冠肺炎并不是你的错

“我真的好担心我婆婆因为我而感染,她最近也出现了胸部不适。”今年2月,李女士被确诊新冠肺炎入住广州市第八人民医院之后,陷入了担忧之中。而她担心的并不是自己治不好,而是婆婆最近也出现了胸部不适,她害怕因为自己的原因让婆婆也感染了。

最让她忧心的是,婆婆还在照顾着自己年幼的孩子,如果婆婆感染了,孩子也感染了,那怎么办?有了这点担忧的苗头之后,李女士总是忍不住刷手机上和新冠肺炎症状相关的信息,越想越觉得可怕,于是整个人的精神状态很差,甚至会睡不着。

对于李女士的情况,魏华林说热线会建议她,如果她的婆婆出现了一些不舒服的症状,可以寻求医生的帮助,去正规的医院就诊。若没有新冠肺炎之类的问题,她的疑虑是可以打消的。

魏华林表示,在接到的关于新冠肺炎确诊者的来电中,他们最担心的一般是“家人因自己感染”,而并不是“自己治不好”。他们大部分都会有一个内疚心理,自己确诊那段时间刚好赶上春节,亲朋好友因为跟他们接触了而导致增加了感染的风险,还需要居家隔离观察,所以他们内心是很自责的。

对于这种自责的心理,热线会帮助他们认识到,得新冠肺炎并不是他们的错,他们自己本来也是受害者。他们因为某些原因不幸被感染了,而在这种情况下,能够积极地去寻求治疗,本身也是一件值得赞许的事情。“我们要将病人的一些情绪反应尽可能合理化,并不是他做错了什么,而且出现这样的一些心理反应是很常见的,其他人如果遇到同样的问题,也有可能出现。”魏华林说,热线也会教这些病人一些具体的方法,比如说感到特别焦虑的时候可以做一些放松训练,包括想象一些能够引起你舒服愉悦的画面,以及学习用腹部进行呼吸。

## 案例2

### 新冠肺炎病例密接者 心理和生活上双重不适应

#### 建议 不要过度担心被感染的可能,避免查找过多负面信息

今年2月3日,“广东疾控”微信公众号发布消息,称最新接报的数名新型冠状病毒感染者,曾乘坐从广州南沙出发及返回、编号WD05200119的“星梦邮轮-世界梦号”邮轮。

李先生(化名)及其家人就是这趟邮轮上的游客。返穗后,按照相关要求,他与家人一起在酒店进行了集中隔离。2月的一天,李先生打来热线电话求助。这趟和家人的旅途,成员中有老人也有小孩,他尤其担心,抵抗力较弱的他们,刚好接触了新冠肺炎病例,万一感染了怎么办?

除了心理上担心被感染,李先生和他的家人也对酒店的集中隔离生活产生了不适应。虽然与普通人居家隔离一样都是隔离,但毕竟是在自己完全陌生的环境里,特别是家中适应能力比较差的老人和小孩,他们原本的生活方式被改变了。

对于担心自己和家人被确认为新冠肺炎感染的密接者,魏华林表示,热线会建议他们不要过度担心被感染的可能,“灾难化的意思是指往最坏的地方想,比如想着我要是感染了,我又跟家人接触,有可能我的家人也感染了,那全家都感染了怎么办?我的生活就没有希望了,陷入这种类型的逻辑就是灾难化。”

魏华林说,一定要避免他们无休止地朝最糟糕的方向做不断的设想。热线会开导他们,目前他们还没有出现新冠肺炎相类似的状况,所以得病的概率是比较低的,就算出现一些症状,也不一定就是新冠肺炎。

此外,热线还会建议这些被集中隔离的密接者,要恢复正常作息,以及尽可能地合理安排自己的生活。不要过度地去关注新冠肺炎方面的信息,适当地从官方、正规的渠道关注就可以了。同时也要避免查找过多负面信息,比如查阅了太多的新冠肺炎相关症状等,进而产生对自身的联想。

## 案例3

### 居家隔离者 曾经历 SARS 隔离,新冠肺炎隔离令记忆重启

#### 建议 对健康担忧也有积极意义,回归亲子、亲密关系等问题的本质

2003年SARS时期,刘煜(化名)还是一个学生,因为当时从外地归校,他被隔离观察了。“感觉同学们当时都有点排挤我,我感到很委屈。”刘煜说,SARS期间他因为被隔离遭受了一些不理解,当时的负面情绪也没有被排解。这次新冠肺炎的居家隔离,让他又回想起了2003年不好的记忆。

“在面对重大疾病且对其不是特别了解的时候,当时同学一定程度上是出于对自身安全的保护而疏远他,并不一定是针对他的。”魏华林说,热线对刘煜的开导,从帮他正视SARS期间的记忆开始。同时,热线坦诚地告诉刘煜,疫情可能有

时候是一个放大镜,它会放大亲子关系中原本就存在的一些问题。热线会通过一些具体的事例跟他详细地探讨,鼓励他主动与父母沟通,回归到关系的本质。

魏华林说,疫情期间热线也会接到咨询很多亲子、夫妻、情侣等问题的电话,特别是关系本来就有一些问题的,原来大家可能各自避开空间,暂时相安无事,现在因为疫情不能出门,天天都要四目相对,所以矛盾就有可能爆发了。

“在这种情况下很多时候就容易放大对方的言语或曲解对方,甚至觉得对方是故意针对自己,这时我们就要站在一个第三方的角度去

帮助他去澄清客观的事实。”魏华林说,对于关系中确实存在的问题,热线也会鼓励他们从具体的方面去缓和彼此的关系,比如从自己做起释放改变的善意,比如双方一起寻求心理咨询方面的帮助等。

此外,热线也接到一些普通人打来的电话,表示自己对于疫情十分担忧,“不属于重点疫区,但甚至不敢出门买菜,出门买菜都要穿防护服戴护目镜。”热线接到这类电话之后,会开导来电者,他们对于自己健康的担忧也是有积极意义的,有了担忧才会去更加重视个人的防护,但要调整自己的担忧在一个合理的范围之内。