

用人性、制度、理念破解网络成瘾戒治管理难题

杨永信, 吴绍兰, 魏秋香, 赵松涛

(山东省临沂市精神卫生中心网络成瘾戒治中心, 山东临沂 276005)

[摘要] 网络成瘾已成为日益突出的心理、家庭和社会三大问题, 如何有效戒治网瘾更成为医学界研究的一个新课题。要想让同期接受住院治疗的数百位患者与家人顺利完成治疗疗程, 首先面临的的就是如何管理。通过三年多的不懈探索, 我中心成功破解网戒管理难题: 以人性为基础, 以制度作框架, 用理念贯穿全过程。

[关键词] 网络成瘾; 人性; 制度; 理念; 管理

[中图分类号] B843

[文献标识码] B

[文章编号] 1673-7210(2009)05(c)-118-02

随着网络信息技术的发展, 互联网因其信息资源丰富而具有快捷便利的传播方式给人们的工作、学习和生活带来深远而广泛的影响, 由此而带来的青少年网络成瘾已成为日益突出的心理、家庭和社会三大问题, 更成为医学界研究的一个新课题^[1]。2007年中国青少年网瘾数据报告显示, 在全部被调查的30岁以下青少年网民中, 网瘾人数为9.72%, 24岁及其以下的青少年具有网络成瘾综合征及严重网络成瘾倾向的人数高达1 000万人^[2]。

我中心收治的网络成瘾患者来自全国各地, 有各种家庭背景和不同的年龄段, 网瘾形成的原因和表现方式各不相同^[3], 同一时间, 180多位网络成瘾患者(简称盟友^[2,4])和近200位陪护家长在一起, 要想顺利完成治疗疗程, 首先面临的问题就是如何管理。在国内外都没有经验借鉴的情况下, 我中心成功破解网戒管理难题: 以人性为基础, 以制度作框架, 用理念贯穿全过程。

1 以科学的理念为指针

用理念贯穿全过程, 就是针对网瘾戒治工作本身的特点以及盟友、家长的多样性, 我中心始终如一地用明确的理念, 来引领日常工作的方方面面。3年来, 在“相信、配合、坚持”的理念指导下, 要求家长在送孩子入院时就做到相信, 住院过程中做到配合, 全过程做到坚持、坚持、再坚持, 正是这一理念的深入人心, 使家长们从不理解到理解, 到积极投入到一切有利于改变自己、改变孩子的治疗模式中来, 直至成功。

用激情加速改变, 用信念打造完美。充满激情是做任何事情的必要条件, 改变渴望激情的注入, 而坚定信念是一种需要, 它是激励人们去打造完美的强大内在力量。这一全程理念将信念与改变有机结合, 将改变与行动紧紧相扣, “激情工作, 我爱我家”成为全体医护人员工作的方向标, “激情改变, 追求完美”引领着全体盟友和家长, 时时、事事对加速改变充满激情, 人人、处处对成为精品抱有坚定的信念。

“一个都不能放弃”的理念得到大家的高度认同, 网戒中心有一支由家委会成员组成的行动小组, 负责对离院后再偏盟友家庭的支持。只要再偏盟友的家长永不放弃, 行动小组不分白昼, 接到求助电话, 他们立即行动, 动员和说服再偏孩子的家长永不放弃, 并配合家长把再偏孩子带回网戒中心, 因此所产生的交通费用全部由院方承担, 对特困家庭给予全

程免费治疗。

以科学的理念作为工作的指南, 我们深刻地认识到制度与人性不可失之偏颇, 必须做到在制度中体现人性化, 在人性化中不失原则, 坚持刚柔相济, 操控有衡, 在实践中不断地总结和提高, 让制度与人性达到高度的和谐与统一。

2 用人性化管理消融自私与抵触

人的共性是“利己”和“不愿被约束”, 在严格的制度面前, 人们会产生逃避、抵触心理或行为, 无形中给管理带来了难度, 当我们在执行制度的过程中融入了人性化的元素, 并让“奉献、和谐、博爱”、“我为人人, 人人为我”等人性的理念深入人心后, 情况便大为改观, “相亲相爱一家人”的大氛围迅速形成, 由逃避制度、抵触制度到高度的自律自控和主动参与管理成为一种时尚, “用奉献促成感动, 用感动催生博爱, 用博爱营造氛围, 用氛围滋生改变, 用改变打造精品”, 成了网戒中心的“成功宝典”。另外, 执行制度的“软着陆”和“渐进式”也是体现人性化的另一种形式, 如对新来的患者和家人在不了解制度或不适应制度的情况下, 给他们适当的适应和过度, 或对某些情况下的“小违规”给予从“提醒”到“象征性承担责任”、“部分承担责任”再到“按制度承担责任”、“加倍承担责任”的“进阶式”兑现制度方式。

3 以规范化的制度作保障

规范的制度是管理的框架。出于管理的实际需要, 我们建立了网戒中心主任领导下的以医疗组、护理组、家委会、同盟班会为构成的组织框架体系, 让家长和孩子自己管理自己^[4-5], 并据此完善了各类规章制度20余项。科学管理, 分层管理, 分工合作, 责任到人, 让每一个领导人做到“理顺工作关系, 摆正自身位置, 全面提升挖潜, 倡导创意工作, 敬业奉献促感动, 率先垂范带全盘”。提出“全员思品、全员安全、全员责任、全员管理、全员心理”的思路, 注重心理沟通和思品工作的效能, 良好地协调了新老盟友、不同年龄、不同层次的盟友及家长间错综复杂的关系, 大家一致认为“不是制度约束了我, 而是自我放纵的心理突破制度”, “今天接受制度的约束, 是为了明天获得更大的自由”。这些制度和理念强化了中心的科学、规范管理, 维护和营造了良好的氛围, 促进了孩子的改变, 使网瘾戒治的每一个环节达到最佳的效果。

4 营造氛围提升治疗和管理成效

为了顺利实现对孩子的全过程治疗,我们努力获得家长的信任和全方位配合,并充分调动孩子的主观能动意识,着眼于亲情重建、心态培养、认知纠偏、性格重塑、品德教育、家境优化,通过建立独特的家庭长效机制,以实现“重塑自我,打造完美”。因此,网戒中心坚持营造医疗、护理、家长和孩子四位一体的和谐大氛围。提倡“相互感动,相互带动,相互影响”,“感动”是打开孩子和家长自私心结的“灵魂性元素”,注重让家长和孩子一起改变,用爱心营造氛围,用氛围影响孩子,让孩子在引导和自悟中打开心结。

在网戒中心的软硬件建设上,网戒中心全体家长及医务人员,不等不靠,每人奉献一点爱心,绿色环境概念、鲜花、掌声、笑声、温馨、和谐充盈于每个角落。

一个孩子就是一个家庭,网戒中心最多时同期容纳180余个网瘾孩子,连同家长就是400余人,而我们正是利用同盟家委和同盟班委两个组织,以“以点带面,点面结合”的点评方式解决了医患比例严重失调的矛盾,以“以老带新、新老传承”的方式解决了新盟友和新家长难以适应、难以管理的问题,让氛围始终处于一种稳定和不断提升的状态。

5 “五位一体”全方位打造“精品孩子”和“精品家庭”

在网戒中心,心理医生的点评课是重头戏,是其灵魂性的环节。在其日程安排中,每周都会有“角色体验”、“人生感悟”、“回归自然”、“拓展训练”和“返院分享”等活动,每月都会安排相应的盟友集体过生日,都会利用重大节日如“五一节”、“国庆节”、“母亲节”、“父亲节”、“感恩节”、“春节”等推出重大活动。在这中间,网戒中心十分注重把“传统文化、家庭教育、现代教育、现代心理、精神卫生”五个方面的内容有机融合在一起,用专业技能、氛围影响、感动感悟来化解盟友心中的结。

在网戒中心,成功戒瘾不是目的,打造精品才是目标,所谓“精品”就是:不仅仅是让孩子告别网瘾,更重要的是让孩子找回亲情,找回人性,重塑自我,打造完美;让孩子富有爱心,富有责任心,富有同情心;让孩子积极、乐观、上进,有着良好的对不良诱惑的抵御能力,对是非对错的辨识能力和良好的自我情绪控制能力。打造精品孩子,打造精品家庭,就是使走出网戒中心的孩子成为社会的精英,让家庭成为和谐幸福的典范。

围绕打造“精品孩子”和“精品家庭”的长期目标,3年来,网戒中心治疗的着眼点完成了从孩子到家长,从个体到家庭,从家庭到社会,从局部到整体的过渡;治疗的效果力求变大私为大爱,变懒惰为勤奋,变灰暗为阳光,变放纵为自律;氛围的营造已经不满足于中心内部的“小氛围”,而是扩展为院内、院外、圈内、圈外的大氛围,通过“网戒和谐行”来加强与离院盟友和家长的长期联系,固化和提高盟友离院后的改变效果,促进了社会的安宁与和谐。

6 科学管理是制胜之本

在网戒中心,科学管理无处不在。如就医护人员而言,一方面,在生活、学习、职称等多方面去理解和关心他们,为他

们排忧解难,在工作安排上也给每一个人自主选择的空间,按照个人的特长和兴趣,真正做到量材使用,人尽其才;另一方面,严格制度规范、强化程序操作、注重量化考核,拉开分配差距,体现多劳多得,调动每一个人的工作积极性。

在网戒中心,我们努力培养医护人员“爱岗敬业,无私奉献”、“激情工作,我爱我家”的意识,只要在这里上班,就没有休息日、节假日,没有八小时等概念,一切服从患者利益的“弹性值班”制度已经成为中心特色。正是如此,创造了5个医生最多时负责180余个病例,20个医护人员管理180余个家庭,总量近400个人的大科室的记录。

网戒中心还创建患者出院评价体系和医护人员服务质量评价体系。住院盟友评价体系能够有效保障“把一个精品孩子带回家”,医护人员服务质量评价体系确保服务质量的持续改进。

网戒中心通过家长孩子面对面、家长家委面对面、家长医生面对面、家长护理面对面、医疗护理面对面,促进了方方面面的良好沟通和理解,实现了立体交叉式的全方位最佳管理状态,“科学发展观”在这里得到了最好的体现。

让家长当考官和陪练,及时反馈点评或管理环节中存在的有待改进的方面(被称为逆向点评),成就了每一个心理点评师,使每一堂点评课都能真实、生动、感人,并具有极强的说服力、感染力和震撼力。将自评、互评、点评相结合,把原则与道理融入到一个个主题与点评之中,让大家从中识别真、善、美和假、恶、丑,达到心理治疗和行为规范的目的。另外,对共性问题“一网打尽”,对个案问题重点点评,以点带面,点面结合,逐步实现令全体盟友和家长反思、纠偏和蜕变的目的。

7 社会责任任重道远

我们针对网瘾戒治的系统性、长期性、复杂性、差异性和艰巨性,坚持全过程“主流引导,共识养成,模式理解”,用科学的理念、人性化的方法和规范化制度,成功破解网戒管理的难题,并逐渐形成了一整套由70多个治疗环节组成的网络成瘾戒治模式。随着全社会对网瘾这一现象的日益重视,更多的家庭将会在孩子出现问题后及时就医。我们会以社会需要为己任,在建立长效机制、提升一次成功率和精品率、建设网戒学校一体化和远程心理大课堂、加强专家团队建设、打造网戒科技精品工程、打造“精品孩子、精品家庭”等方面,全方位推进工作。

[参考文献]

- [1] 张作记,冯学泉,戚厚兴.网络成瘾研究的热点、盲点及相关问题[J].中国行为医学科学,2008,17(6):481.
- [2] 杨永信,吴绍兰,魏秋香.戒治网瘾重塑性格的初步探索[J].中国医药导报,2008,5(21):119.
- [3] 杨永信,吴绍兰,郑振宝,等.网络成瘾患者发病危险因素的 Logistic 多元逐步回归分析[J].中国行为医学科学,2007,16(1):72.
- [4] 杨永信.让孩子告别网瘾[M].北京:人民军医出版社,2007:198-199.
- [5] 杨永信,吴绍兰,刘召英.网络成瘾综合戒治的经验体会[J].中国行为医学科学,2008,17(6):512.

(收稿日期:2009-03-12)