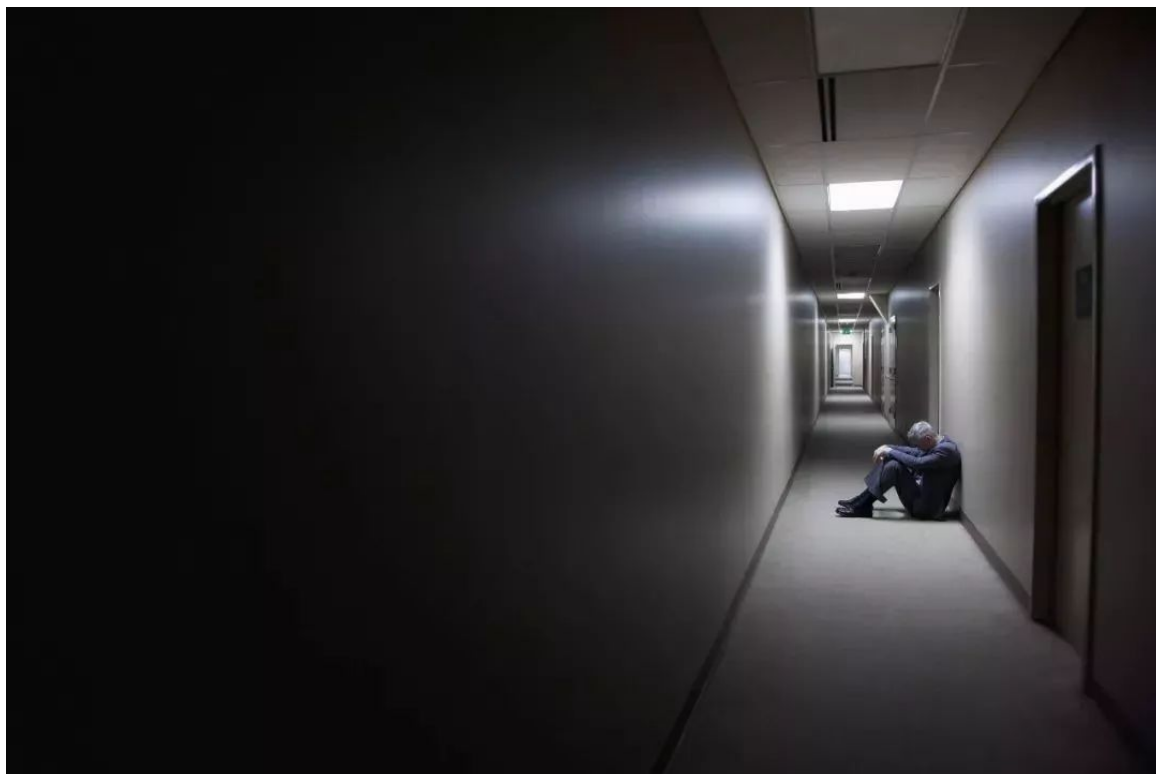


# 「在疫区，中年人没有地方可以哭」 | 武汉心理咨询师的510通电话

每人作者 人物



北大精神卫生研究所曾在2004年做过一项调查，发现SARS痊愈出院的病人3个月内抑郁状态和焦虑状态的检出率分别是16.4%和10.1%。严重传染性疾病与一系列精神疾病存在联系，根据国内外的研究，重大灾难后精神障碍的发生率为10%到20%，常见的症状包括：创伤后应激反应、抑郁反应、焦虑反应、躯体化反应等。

和SARS相似，新型冠状病毒肺炎同样具有事发突然、传染性强、缺乏特效治疗药物等特点。强迫性的隔离、封闭的生存环境、高度刺激的信息更新给不同人群带来不同程度的心理损伤，它可能侵入的对象包括医护人员、病患及其家属，以及健康的普通人。

疫情发生以后，各个省市陆续设立了自己的心理援助热线。武汉宣布封城当天，湖北心理咨询师协会会长肖劲松教授找到心理咨询师杜洛君，第一时间开设了湖北心理热线（15342296955）。她成为了湖北心协热线首批心理咨询师之一。

杜洛君从事心理培训多年，在2013年取得心理咨询师证，2014年的时候，她被确诊为乳腺癌，开始用心理学来辅助自己的治疗和康复。在同济医学院附属协和医院肿瘤中心，积累了大量肿瘤心理危机干预、医护人员心理健康辅导的案例和经验。

从1月23日至2月5日，湖北心理热线的团队接到了510通求助电话，累计提供心理危机干预1000次以上。其中95%是非医护人员发来的求助。有人每隔半小时就测量一次体温，有人因为「疑冠」将自己封闭在房间内……新冠带来的伤害，不仅在生理层面上发生作用，同时也在心上埋下了一颗雷。

疫情发生后，杜洛君每天需要工作到凌晨，身体时常陷入深度疲惫的状态，但她始终用温柔、平缓的语气回答问题。她听到过不同的哭声和苦难，有时候也会跟着电话那头的人频频流泪，慢慢安抚对方，轻轻揉开他们心上的褶皱。

2月7日接受采访的最后，她哽咽了，「我们能做的事情太少了，我真的希望能够通过我一个小小的声音，去召唤所有人能够做些改变，更加去珍惜那一点点健康，一点点自由。」

以下是杜洛君的讲述。

# 1

李文亮医生去世了，这个事情是一个点，通过这个点可以看到我们整体的痛。

从疫情开始到2月5日，我们的热线一共接到了510通电话。

医护人员的电话打进来，最常表现的状态就是对于疫情的倦怠和无力，还有对于他们自身所处状况的焦虑和恐惧。

我接过一个呼吸科医生的电话，打来电话那天她已经连续上了9个小时的班，每天都在高强度工作，晚上得吃安定片才能睡着。

她每天要面对很多发热病人，有的病人，她需要将耳朵贴近他们的嘴边，飞沫很难防范。护目镜雾气很重，没办法写病历，只好摘掉。这些工作中的细节都让她非常焦虑。

医生们可能出现的一些心理问题，比如抑郁、人际关系敏感，现在都只能做预期的评估，是根据过往的经验做的预警。很早的时候，我们就对接到武汉市各大医院的护理部。比较大的医院已经成立了自己的心理热线，他们也有内部的心理支持体系，我们遇到的一线医护人员的情况，目前大部分是相对稳定的。

实际上，我们接待的医护人员比例不到5%，他们根本没时间打电话。相比其他人群，他们的心理状态会比较滞后一些，可能到疫情差不多快结束的时候，他们可能才有精力去顾自己的心理状态。

那个时候介入其实也不会迟。所有的个体都会有底线和管理的(方式)，都有心理上自我修复的机制，不一定都要借助外界的力量，自己就可以完成。

我认为大部分的医护人员会安然度过这个疫情，这个只是他们职业生涯当中的一件事情。一些医护人员给我们打电话，说他们害怕，甚至受不了，但是这些话是瞬间的语言，所有人都会有的，

它是一个表达，不代表他们的态度。他们哭完了，倾诉完了以后，第二天又很有毅力地上班了，我们不能根据他当下的情况断章取义地判断他整体的状态。

这是作为一个医护人员的职业素养，我们不能轻视他们的自我修复能力，不要总刻意地找他们崩溃的瞬间，其实这些瞬间是很少的。更多时候，他们会要求自己如常地、比以往更坚强地去做他们的工作，我们应该给他们敬意。



武汉大学中南医院医生饶歆单脚受伤仍拐杖上岗 图源武汉大学中南医院微信公众号

## 2

最开始，求助的人90%是女性，女性沟通的能力强一些，也比男性更善于求助，男性可能更会隐藏自己，尤其不太善于表达自己脆弱的部分。现在这个数据在变化，男性也慢慢地多起来，接近7比3的比例，关注的点也越来越趋同，都是生死存亡的问题，并没有明显的分界。

有一个年轻人打电话进来，情绪状态非常低落，他的丈母娘和老婆都已经进了医院，自己也确诊了轻度的感染。

不同于日常的心理咨询，我们现在属于危机干预。干预是分级的，一级是在线干预，在10分钟左右可以完成，这个过程当中咨询师会判断对方的状态，在线做评估，如果确认10分钟是不够的，我们会有进一步的支持。二级就是根据他的状况，会转到后台，让心理咨询师再回拨过去。还存在三级的情况，当他的问题和状态需要持续跟踪，我们会联动社区做更实际的帮助。

对这个年轻人，我们的心理咨询师给他在线做了一级干预之后，他的状态稳定了下来，已经能够一个人在家里看电视了。我们继续联动，把这个消息发到媒体和社区，社区向我们做了确认，得知这个情况属实，马上安排了人和车，为这个轻度感染的病人安排到了医院的床位。

除了医生、患者之外，感染者的家属也是这场疫情中的易感人群。他们是一直陪伴着患者的，因为这场疫情去世的人的家属，他们会比较严重一些。

有一天早晨，一个女士打电话来，说她父母都病重，在两家不同的医院住，她需要每天两头跑，给爸爸买好早饭，还要跑去另一家医院陪妈妈。她很害怕哪一次回来，爸爸就不在了。她是独生女，现在也请不到护工，压力和恐慌让她在电话里嚎啕大哭。

我让她先吃点饭，调整好自己的心态。她平静下来后，我再把她转给了另一个咨询师，进行三级的持续跟踪。

我们有时候会和电话那头的咨询者一起流泪，那是一种同情和同理，是咨询师对他的一种感知。在这个状态下，咨询师是跟她同频的，心理咨询师有双重身份，我流的是她的眼泪。

我们一级干预有20多个心理咨询师，二级干预有202个人。我们要求做一级接听的咨询老师，咨询时长要有200个小时以上，年龄在40岁左右，需要有丰富的经验。咨询师们是轮值的制度，目前还没到忙不过来的程度。人手是足够的，甚至是不饱和，我们希望有更多的人可以找到我们。

接到的电话里，武汉和湖北省其他县市的占2/3，还有1/3来自全国。前两天，有一个江苏的咨询者打电话过来说，我就占用一秒钟，我来谢谢你们，我现在已经好多了。最北的有黑龙江，最南的有海南岛，我们都接到过电话。打完了以后，他们会说，抱歉，我们占用了你们湖北的资源，谢谢你们给我们支持。这很让人感动。



西南医科大学附属医院对援鄂医疗队进行远程视频心理辅导 图源健康西南微信公众号

### 3

目前形势下，一个很重要的心理趋向，「疑冠」（怀疑自己得了新冠）的人变多了。有的人怀疑自己生病，会把自己隔离起来。当他处在单独的一个空间里面，孤单、恐惧和焦虑会到达高峰，这一类人打电话进来，我是非常感动的，这是基于爱和责任做出的选择，宁愿自己去承担这个后果，也不愿意去影响到家人。

还有一个关于爱和责任的故事。我们接待过最小的咨询者才12岁。电话一接起来的时候，就听到旁边一个斥责声。他妈妈在旁边说，叫你不要打，你非要打。小孩子冲他妈妈喊，妈妈，我是帮你打的。妈妈没有吭声。他转过来对我说，我妈妈太焦虑了。我说好，你需要我们给你什么支持，他想了想跟我讲，给我派个专家吧。

孩子就是想帮妈妈。他后来开了免提，全家人围在一起聊天，情绪得到了缓解。他妈妈的情况比较严重，也是比较常见的焦虑，我们都会存在。这时候要调整好自己的心态，多做一些其他事情，对疫情时间长度做好心理预期。有的人会不断地强迫性地刷新闻，可以把它理解为自己的责任感和对重大事件的关注，但不要因为刷新闻影响自身的情绪，要控制那个度。

现在来求助的年龄层是中间高两头尖，30岁到50岁的人群占2/3。



中间年龄层的求助者要承担的东西会更多一些。他们是家庭收入的主要来源，这个时候收支平衡被打破，肯定会有一定的压力。但是现在的需求已经到了最底层，生命本身的压力才是第一位的，人人都已经被这场疫情推回到了最原始的点。

中年人通常会表达他的责任和疫情的矛盾，他其实隐隐地知道自己的付出，他们没有地方可以哭，他觉得自己在家人面前，不可以表露真实的恐惧和内在。很多人熬到最后一刻才打电话过来，我们的老师告诉他，其实你可以哭的。这个时候，他才会在电话那头嚎啕大哭。

我们会有聆听和回应，等他情绪定下来以后，再给他专业的支持，对当前情况做一些分析，最后给予鼓励和肯定，强调他的责任感。感受到这份信念的鼓舞，会支持他更久一点。这是整个工作的一个过程。聆听、回应、澄清，是我们干预的前三个步骤，在这之后还有评估和判断。



图源视觉中国

澄清指的是澄清他们出现的情况是情绪状态还是生理状态。人在情绪激动状态中的讲述基本上没有什么顺序和逻辑，我们需要为他解释出现的原因。

有一个人告诉我们，他每天反复量很多次的体温，每半小时量一次，都在36、37度左右，我问他，你看你多次测量的体温，目前都控制在37度以下，对吗？这些是正常的。听到这些确认，他才会回过神来。

大家普遍希望得到帮助的就是关于睡眠的改善。睡不着这种情况，首先要确认，睡不着的原因是心理还是生理的原因，是自身疾病还是疫情的原因，再对应地给予支持。

几天前，我们收到了一个老人的电话，说他总是睡不着。咨询师在线教他做了一个渐进式肌肉放松，第二天他又打了热线来说，你昨天给我讲了（肌肉放松）所以我睡得特别好，你再帮我讲一讲，让我可以再睡着。

他是武汉一个60多岁的老人家，跟老伴两个人住在家里，刚刚做过心脏的手术，本身不能出门走动，又因为疫情被封闭了十几天，所以这一个月他都没有下过楼，焦虑到了极致，6天没办法睡觉了。

我们确认之后，把渐进式肌肉放松的语音发给了他。收到之后，他说，太感谢了，可能对于你们来说是很小的一件事情，但对于我来说太重要了。这个有点超出我们的工作范畴了，我们一般会建议他自己去下载。可是老人家告诉我们，他不会上网，我们就一步步教他。

除了量体温、睡不着，很多在家的人还会食欲不好。我打电话问过武汉当地的亲戚，他们都改成一天吃两顿，这是很普遍存在的状况。其实这是好的现象，大家都在适应变化，身体和生活的节奏都在适应目前隔离的状态。当身体没有那么多的运动和消耗，食物自然就要减少，不必把它想得太严重。

最近几天，健康的求助者少了一些。本身就有精神类疾病，比如患有抑郁和焦虑症的人，他们开始频繁地求助了。有些患者以前吃过药好了，可是身体会记得这些感受和创伤，当与疫情相关的重大事情发生的时候，这些基础疾病会被重新牵连出来，被激活。他们也成为了易感人群，应该得到关注。

目前为止，我们平台还没有接到过自杀这样的高危案子，但是我们接到过别的平台的求助。

朋友圈里有人给我转来一个女孩的留言，说她焦虑到有自杀的想法。我们致电过去，女孩说，还好了，没事了。当时她可能跟家人在一起，所以很快挂断了这个电话。那种自杀的极端情绪是一时起来的。她接到电话之后，为什么说够了，因为她知道自己的状态，得到了陌生人的关注，她得到这份关心就满足了。



心理援助的一句话，也许是10分钟，可能会改变一个人和一家人的命运。还会有一些热线覆盖不到的人群，这需要媒体和政府扩大宣传和援助的力度，让有心理需求的人及时地得到支持。但不要太依赖于心理援助，其他一些渠道也是可以去做到这些的。回家的路有千万条。

在心理援助这方面，一定要实事求是，切莫夸大了这个热线的作用，我经常跟我们的同伴说，其实我们做不了什么，我们只能做一点点的事情。跟我们能做的事情比起来，更重要的是我们不能做什么，要知道自己的有限。知道这一点，那就不会感觉到无力。

## 4

6号晚上得知了李文亮医生的情况，我们编发了一个图文，关键词就是活下来，因为针对感染的人群来讲，活下来已经是一个奢求了。

跟以往的危机干预相比，这次疫情发生得很急，所有事情发展的速度都太快了。同时它范围很广，波及的社会性效应更深。

援助的困难其实不在心理工作者身上，如果说针对疫情本身的预警来得及时，事件本身可以有一个很好的支持和发展变化的话，大部分人都能很快调整自己的心情，不用心理工作者做太多的事情，需要援助的人群会缩到很小。

一些高危案例，比如对医生、武汉人产生怨恨，不仅仅是心理上出现的问题。这个事情的前端不是心理，而是事情本身，还要回到最前端的事件。对于个体来讲，冲突、绝望和矛盾，从以前的远端到了他的眼前，平衡被打破了。

我们接到过类似的电话。解决这种怨恨，很难。能做的事情只是安抚、理解、同情。心理援助只能起到安抚的作用，稳定个体阶段性的心理变化，但是效果不会持续很久，我们无法预知平衡哪一次又再次被打破。

这种个体不能耐受的痛苦，不可以通过另外一个生命的启发，或者说是由心理的咨访关系推动他放下。这需要更大的力量，这背后藏着更宏大的社会问题。

其实对于不同的人群，我们最终的走向都是，接受。

所有人都必须慢慢接受这件事情的发生，都去面对它给每一个个体、每个家庭乃至社会带来的影响。对于一些年轻人来讲，他在这个瞬间理解什么是自由、什么是健康、什么是亲情。去寻找这个事件对他们每一个人产生的影响和意义所在。我们都会痛，但面对这么多生命的痛，我们能做出一点什么来改善。

（第一次）你给我打电话的时候，我在超市做采购。去超市之前，我和我妹妹一起给我父母送了一些东西。我们把东西放在门口，他们拿进去，我们就下楼了，没有聊太多。到超市去购物的时候，看到身边所有人的状态，我心中突然觉得很悲凉。那一刻，我站在那里流泪。

我看到他们捂得很严实，全副武装，在做各种各样能想得到的防护。比如把鞋套套在鞋子上，有的人穿上吃火锅的一次性围裙，所有去超市采购生活物资的人，都在拿自己可以拿得动的东西，往家里搬，年轻人也好，中老年人也好，因为不能开车，完全凭人力在路上拼命地搬运。

当时我觉得好心酸，怎么突然变成这样了，所有的生活全部改变了。小区的大门被用铁丝网封锁起来，只有一个门进出门量体温，做登记。你甚至很感恩小区旁边的卖菜的小店能开，但你买东西还是要靠呼喊的，你要冲他喊你要什么菜，他再递过来给你。



因确诊3例患者，湖北一小区封锁，居民隔铁门买菜 图源梨视频

跟以前的变化太大了。街上每个人看到对面有人来就绕开走了，不想和对方走在同一片空气当中。会心痛，心会很疼。我同时也很清楚，其实我们所有人都在付一个代价。

李文亮医生的去世体现了一种群体性的失望。调和群体情绪状态，不是任何个人的力量可以做到的，要有一个声音出来，恢复平衡，对他予以公正和公平的对待。

我希望6日这天能作为起点，能够有一个相对公平公允的声音来面对生命，来面对所有处在疫情当中的民众。那么也许从这一天开始，我们整个社会的心理状态会往好的方向走，它有可能成为一个拐点。

今天（2月7日）我跟所有伙伴说，我们不接受采访，要静默一天。为现实中这么多条生命，李医生只是其中的一个代表。（哽咽）

最近武汉一直是阴的天，城市安定得像没有人，只有偶尔传来的鸟叫。但今天不适合出太阳，只适合漫天大雪。

---

没看够？

长按二维码关注《人物》微信公号

更多精彩的故事在等着你



文章已于修改