

恐慌很正常，当疫情结束，才是心理问题高发期

原创 于蒙 等 GQ报道

报道 REPORT

恐慌很正常，当疫情结束， 才是心理问题高发期

采访、撰文/于蒙、刘敏、张炜铖、戴敏洁
编辑/刘敏、于蒙

GQ|RE
PORT

疫情必然会在可见的时间里消散，生活终将回到正轨，免费援助的心理咨询师们也会回到自己的岗位上。参加过汶川地震援助、深圳光明新区滑坡等突发灾害救援的隋双戈知道，当各种支持、援助慢慢地撤回，应激状态消除，一些真正的问题才会渐渐显现。

.....

大哭的电话

大年初三，武汉的一位护士在心理援助热线里大哭。头一天，在她的科室，3位患者因新型冠状病毒去世，殡仪馆迟迟没有派人来接，遗体在隔离病房里停放了一整夜。第二天上班，她又戴上口罩，钻进隔离服，把自己封锁在这套塑料衣服里。太闷了，还有十来个小时的工作，隔离服外是隔离病房，那几具遗体还没有拉走，病房外已经有6位同事被感染。

一路坚持到了中午，护士的情绪突然崩溃了，科室主任想起了心理援助，赶紧让她去求援。

接线员很快把嚎啕的电话转给了卢林，武汉人卢林曾是三甲医院的神经科主任，在英国访学四年，现在一名心理咨询师和督导师。她正在为咨询师做督导，告诉护士：我一个半小时后再打过去。

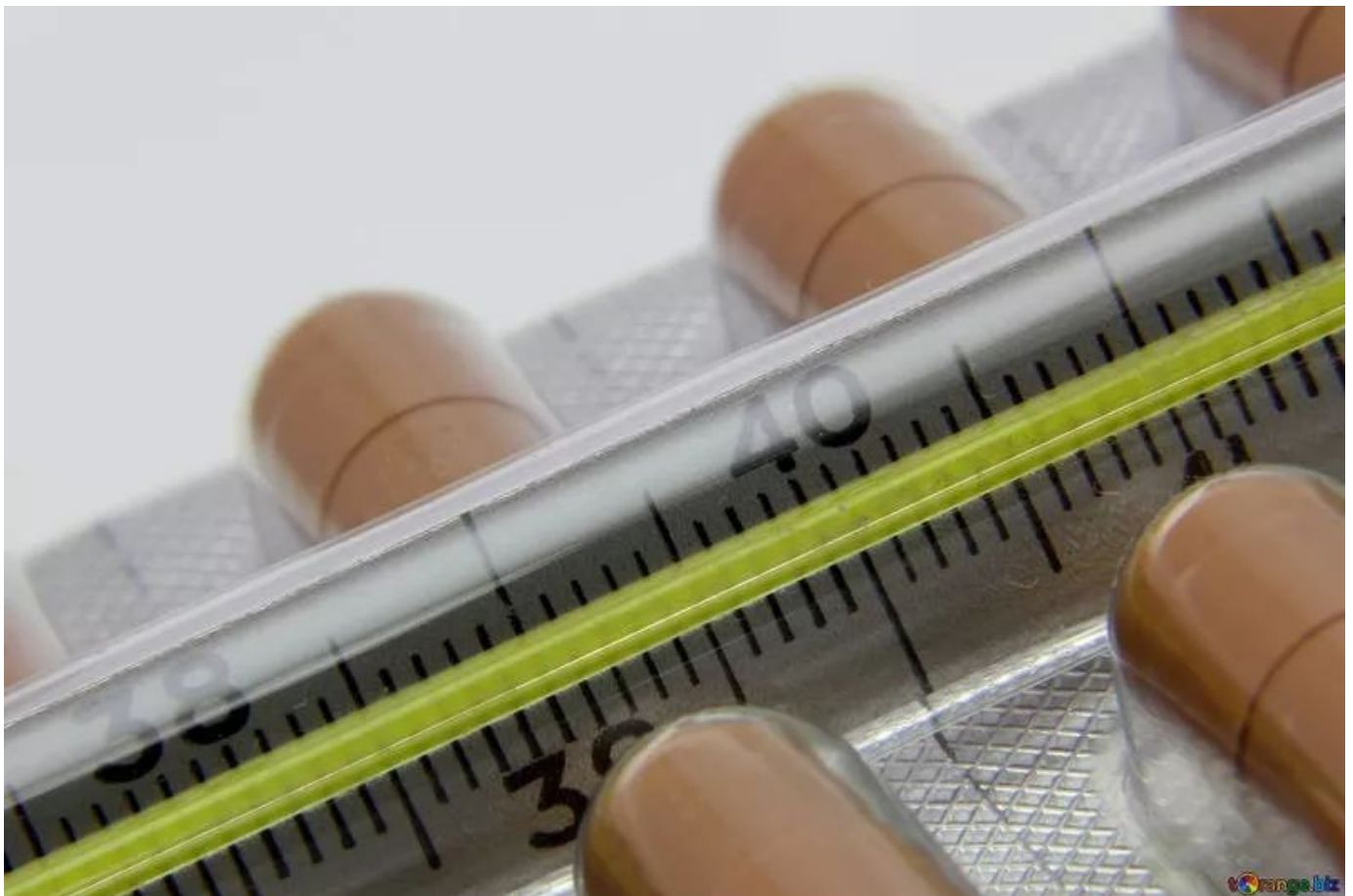
从大年初一（1月25日）开始，国内多个心理援助项目陆续上线，蓝天联盟心理援助热线、简单心理平台、“武汉社工”公众号等，公布招募信息后，有近两千名志愿者报名。这些组织大多筛选出300-400名志愿者，轮流值班，用电话、公众号、微信群等途径，做免费的心理援助。另有几十名资深咨询师，同时担任督导师，为一线志愿者提供心理支持。

两位正在疫区隔离的疑似病例打来电话，他们都没有哭，只是语速飞快，说个不停。电话那头的情绪憋了很久，急需倾泻的出口。

一位求助者从武汉回老家，已经自我隔离了10天，他叫的外卖当天被拦在小区外，他又饿又崩溃，只能打咨询热线求援。

一个新生儿母亲在微信群求助，她和三个月大的宝宝一起隔离，母乳喂养。她有些低烧，喉咙干痛，怕万一自己染病，传染给宝宝。她想把母乳换成喂奶粉，但是买不到。自从封城开始，宝宝一直哭闹，一直睡不好。

疫情突然爆发，人们处在急性应激状态，感到压力、崩溃、做噩梦等，甚至有的人会出现攻击行为。北京大学心理学博士李松蔚认为这是正常的，“急性应激障碍推荐的治疗就是不治疗”，要做的是心理教育，告诉人们，大部分人都会有这样的反应。



“打热线电话像贴创可贴一样”，简单心理CEO简里里说，现在的心理援助是陪伴、倾听、科普，帮助稳定化。让来电的人可以表达和倾诉自己内在混乱的情绪，提供一些必要的信息。提供情绪和信息上的支持。

对于那位新生儿妈妈，广州咨询师陈跃跃（化名）没法提供医学建议，她安抚对方的情绪，别害怕，别担心，焦虑也是会发烧的，不一定真的是疫情。宝宝是很敏感的小东西，大人情绪稳住了，宝宝也能安稳。可以去找社区社工等帮忙，看看能不能买到婴儿奶粉。

一个半小时后，卢林又一次接通了隔离病房的护士。护士的情绪已经恢复，电话里，她语气稳定。

卢林问，遗体运走了吗？护士说，运走了。

卢林问，北京和上海还有解放军的医疗队都来武汉了，都在支援你们。

他们没来！护士情绪又激动了起来：他们去了一线15个医院，还没到我们二线医院。

卢林赶紧又问：那你们科室人手够不够？

护士答，“全院都在支持我们”——她又找到了心理支援。

挂电话之前，卢林告诉护士，他们会把医院院长加到捐赠防护服、口罩的群——这也是一种心理援助，让她知道，大家都在帮他们想办法。

2

谁能做心理援助

在微信群里，陈跃跃发现，一些心理援助很快显现出无序，并不是每个志愿者都有做危机干预的能力。

有人在微信群里说自己低烧多少度，担心是感染了。有志愿者回复一条语音：“谁告诉你你感染了，你有什么证据说你感染了？”陈跃跃听完这条非常气愤：有些求助者可能还是青少年，被这样一吼，指不定会有心理创伤。

一位咨询师说，来，我们可以做一个正念疗法。随后转发了一连串链接，再就没了下文。很难讲有几个人真的点开了链接，屏幕上的大串术语让人望而生畏，咨询师哪怕自己语音发一个引导词，都会好许多。

“奥司他韦”、“莲花清瘟”有些志愿者在群里语音念药物名称都磕磕巴巴，听得人更加焦虑。很多社工、咨询师进群，更像是新人来练手的。

各种各样的人都进了群。有基督教士在传教，有人在教写符纸烧掉混着水喝，还有人在教跳灾舞，能把灾难跳过去。被管理者踢出群后，他们在工作组里抱怨：我刚刚没有做什么啊，我是真的觉得这个方法有效的。

多位咨询师担心2008年汶川地震时“防火防盗防心理咨询师”的情况重演。李松蔚参加过汶川地震的灾后援助，他讲起，2008年5月、6月的时候，许多咨询师到灾区“蹭热点”，告诉灾区的人“你们有这个（心理援助）需要但你们不知道”，然后硬把人们带出来跳舞、做心理游戏，拿着大喇叭演讲。大家很反感，这些人不解决现实问题，做个秀拍个照，然后就走了。

需要说明的是，这一次大规模援助跟汶川地震有一定不同。“我们的工作是有意义的，这跟汶川地震那种，咨询师主动跑到现场的情况不一样。这一次是被动介入，是打电话的人自己在寻求帮助”简单心理平台咨询师牛悦告诉GQ报道，在上线前，她接受了平台的统一培训，老师告诉他们，“把求助者的遭遇言语化，找人倾诉，非常重要。”

12年后，中国的心理咨询行业已远远比当年规范，但又有了新的问题——

陈跃跃想起来，在入群前，她只是简单填了一个表格，写下经历和资质就报名成功了。她觉得群里或许有人拿了心理咨询师证，但没有实际经验，也有人拿的是十几年前的证。拿证太容易了，她常在朋友圈看到考证广告，上三天课，参加一个开卷考试，就可以发个证。



北京大学心理与认知科学学院陈仲庚临床心理中心主任钟杰副教授（中国心理学会临床心理学注册工作委员会副主任委员）提出现阶段心理援助工作中最大的困难是有“质量”的专业人员不足。现在持有心理咨询师证书的人超过一百万，但“大部分只能算是心理学爱好者”。

他在一篇文章中说，要成为一名合格的心理咨询师，需要接受包括职业伦理在内超过30门课程约1000课时的专业课程学习，在督导下与求助者一对一面询的时间不少于250小时，还要至少接受过资深同行的心理治疗（或被分析）不少于120小时。满足这样要求的咨询师全国大约只有几千人。

热线开通第二天，卢林遇到了咨询师过分“卷入”的案例。卷入指心理咨询师过于同情求助者，或者过于把自己的经历带入咨询过程。热线的一通电话限时50分钟，这位咨询师和求助者竟然一直谈了好几个小时。

卢林有些生气，危机干预最重要的规则是节制、中立：“你把别人挖那么深……他跟你怎么收口？咨询师问了很多对方的信息，允许对方讲太多”。

卢林觉得这个行为太不专业了，请这位志愿者退出了支援项目。

3

恐慌是一种正常反应

心理咨询师尚登飞一度也陷入过恐慌。他是武汉人，上个月刚去过两次金银潭医院，他陪家属看病，没有做任何防护措施。

这个月，尚登飞赫然发现金银潭医院变成了新型肺炎的定点收治医院，他一度也觉得自己胸闷，怀疑已经被感染。

恐慌恐惧是人的基本情绪，是自我防御的基本反应。心理咨询师董毓慧经历过2003年的非典一线救治，她发现很多普通人面对疫情，最开始是观望，进而一旦自己有任何不适，都会往症状里套，而心理性的应激反应会导致生理性的应激反应。

这次做心理援助，董毓慧反复跟自我怀疑的求助者强调，目前确诊的症状有几条：一、持续性地发烧；二、持续性地咳嗽；三、白细胞低于6000、甚至4000以下；四、要结合肺部CT诊断，有条索玻璃状阴影显示，还要结合水泻症状。把这些症状告诉自我怀疑的来访者，让他们自己去排除，会让他们稍微好受一点，减少他们的心理压力。

一线的医护显然压力更大，最近一周，尚登飞因支气管炎又一次去医院看急诊，接诊护士穿着防护服，护目镜上全是水珠，神情疲惫。给病人抽血时，护士扎了好多次也抽不出血，病人抱怨，发生了口角，血最终也没抽成。

诊室内外，所有人都在讨论疫情。尚登飞主动和护士聊天，护士说，“你看我浑身都湿透了”，又说，“武汉已经失控了，武汉已经有10%以上的人得了这个病。”数据或许来自谣传，但他能够从中感到护士的恐惧和失望。

恐慌也会传染，武汉封城之后，恐慌的心理急速蔓延，在腊月二十九，尚登飞去超市采购年货，发现所有人都在抢购。一对年轻的夫妻甚至往购物车里堆了十几箱方便面。而在一些咨询群里，

一个人表达自己看不到病的焦虑，很快会引得众多群友的焦虑纷纷爆发。



心理援助在此时就是必要的，钟杰告诉我们，任何人在经历应激事件时，超过20分钟，皮质醇（一种激素）就会分泌，标志着人会启动长期应对。事件持续越长，损害是越大的（免疫力下降、情绪波动增加）。疫情持续越长，更多的易感人群会有各种各样的身心健康问题。

钟杰提起德国慕尼黑在六七十年代进行的一项研究，研究证明，相对于没接受过心理治疗的人，接受过心理治疗的人，消耗的医疗资源更少、劳动力损失指标（旷课矿工等）更小、对社会的贡献更大。在那之后，德国社保系统为每一位德国人支付每年200-300个小时的心理治疗费用。

心理援助介入的时间并没有一定之规，一些参与免费援助的咨询师认为，眼下就是最好的时机：中断不良的焦虑，才能更稳定地生活。

几天前，李松蔚应湖北卫视邀请录制一段视频，帮助处在恐慌中的人。在和编导的讨论措辞时，他提出一些不同意见，认为号召不要恐慌就是在强化恐慌。心理学中有“白熊效应”：如果要求人们不要想白熊，人们却一定会想到白熊。

“有的人总觉得不能放松，形势这么紧张，所有人都应该紧张一点。但紧张是为了让人采取必要的行动。”李松蔚在视频中说：“如果能做的行动已经做了，就不要再给自己增加烦恼。做点开心的事，没问题。剩下的交给时间，交给科学，交给自然规律。”

4

当潮水退去后

大年三十，陈跃跃接到闺蜜的电话。闺蜜的丈夫是名医生，在当晚奔赴武汉支援医疗一线。

闺蜜躲在机场厕所里，哭着给她打电话。闺蜜担心丈夫感染，就算没死留下后遗症怎么办，家里两个孩子都小，自己能不能把两个孩子带好？

陈跃跃听着她的哭诉，一抬头，电视里正在播春节联欢晚会，河南展厅里黄河边上的花全是由人组成的，她心想，“说好的要隔离，要远离人群的呢，现在这一堆人不是很危险吗？”

“那一刻我就绷不住了”，陈跃跃安慰完闺蜜，挂掉电话，坐在电视前大哭了起来。疫情越来越严重，此刻一家人滞留上海，回不到熟悉的城市。一旁的母亲和外婆也哭起来，陈跃跃心里知道，此时的大哭是好事，她就放任大家一起哭。

三个人一起哭了半小时，外婆突然说了一句：你不是做心理咨询的吗？你看看有没有事情可以帮忙。她很快报名做志愿者。她有过2015年尼泊尔震后援助经历，做灾后支援让她感到安定。

这次肺炎疫情中，许多媒体记者也和咨询师一样，从休假状态火速转移到工作状态，联系采访对象，对接需求，或者在网上不断转发最新的报道。应激干预专家隋双戈在采访中说，这是一种自我效能感，发现自己还很有用，能帮助到别人，本身就是降低焦虑、处理创伤的方式。

隋双戈、卢林等资深心理咨询师，他们还有一项任务，是预备处理一线咨询师的心理危机。咨询师黄玉飞在接了三个电话后，主动下线，她感到心情沉重，需要回到日常生活中。简单心理平台在心理援助项目培训时告诉志愿者，不建议一天接超过5个电话，不建议连续两天上线。

更多的咨询师还没遇到这种问题，1月28日，牛悦有4-5个小时都在热线上，但只接到了两个咨询，其中一个还跟疫情没有任何关系。跟充足的咨询师储备相比，求助者的数量不成比例。

在蓝天联盟心理援助热线已有的求助中，卢林粗略统计，医护人员来电不超过5%。她联系医生朋友，提出要进驻医院帮他们做心理援助。朋友们都拒绝了，一则没有时间，二则他们担心咨询师志愿者被感染。

1月27日，映心堂咨询师于玲娜组织了第一次网络团体心理支持活动。她在豆瓣、微信公众号、微信朋友圈等网络平台上发布援助信息，招募了50位咨询师志愿者，陆续有四五十人加入了求助的微信群。

下午2点，活动开始，视频会议室打开，于玲娜发现，真正通过群里的链接点过来的人，只有个位数。一些头像进来不久没说话就走了，还有几个一直保持沉默，没有任何一位求助者打开摄像头。

两个小时结束，于玲娜帮助了两位求助者，但显然，大部分求助者仍然在观望中。

在不出声的求助者背后，还有一个看不见的庞大问题。无论蓝天联盟心理援助热线、简单心理平台、“武汉社工”公众号，所有的援助信息都是在网络发布，信息的接受者显而易见——他们是有心理学认知的，受过教育的、熟练使用社交网络的群体。

但就像“湖北不只有武汉”一样，在城市之外的更广袤地区，于玲娜提醒我们，还有大量的特殊群体——贫困人口、残疾人、独居老人、独居儿童，他们的日常生活一定是相当艰难的。“如果在大城市，也许还有人会看到他们，关心他们。如果在农村里，周围都是熟人，也能得到一定帮助。但如果这些人在不上不下的小县城呢？”

疫情必然会在可见的时间里消散，生活终将回到正轨，免费援助的心理咨询师们也会回到自己的岗位上。参加过汶川地震援助、深圳光明新区滑坡等突发灾害救援的隋双戈知道，当各种支持、援助慢慢地撤回，应激状态消除，一些其他问题才会渐渐显现。例如对疫情的不断回想，对人群密集的地方恐惧等等。

“那可能才是心理问题的真正高峰期。”隋双戈说。

在此，我们希望正在经历疫情的人们，能够积极关注自身可能出现的心理问题，并及时进行自我调节或寻求专业帮助，以健康的身心状态面对未来的生活，与此同时，也希望心理咨询机构能够关注疫区民众的后续心理状况。

今日推送次条，对面对疫情压力时的心理问题，提供了具体的应对建议，详细内容，请移步次条查看。

GQ报道正在征集疫情防控的相关采访信息，如果您身处疫区、受到疫情影响，或是了解对疫情防控有促进作用的各类信息，欢迎随时与我们联系！

无论您是医护人员、患者及家属、疑似患者、物资供应方、运输方、志愿者、疫区服务业人员、了解疫情知识的专业人士……我们随时准备听到您的声音！

您可以在本文评论区、公众号后台留言，或发送邮件至gqreport@163.com 留下您的联系方式和您能够提供的信息摘要，我们会第一时间与您取得联系。

让我们一起努力，共渡难关！

彩蛋时刻

在公众号后台回复彩蛋，送你一个彩蛋

采访、撰文：于蒙、刘敏、张炜铨、戴敏洁
编辑：刘敏、于蒙
运营编辑：肖呱呱

★ 为GQ报道点亮星标 ★



延伸阅读 READ MORE



记录人物的浮沉 和时代价值的变迁

「GQ报道」，全面、真实、深入、准确的
非虚构故事，每周为您送上。



识别图中二维码关注

给我好看！

