

一条守护抗疫一线医护人员的热线

cn.nytimes.com/china/20200225/china-coronavirus-hotline

ISABELLA KWAI 2020年2月25
日

2020年2月25日



“我们最重要的就是提供空间和倾听，”谈到中国医务工作者的危机热线“用心抗疫”时，崔尔静说。她正在自己居住的西雅图做志愿者。

一位护士拨打了这个24小时热线电话，说自己一直头疼。一位医生说，虽然他一直努力把病人从疫情中拯救出来，但仍觉得自己受民众排斥。一位打电话的人说她想自杀。

“用心抗疫”是为在中国冠状病毒疫情第一线工作的极度劳累、压力过大的医护人员设立的一条危机热线，它的志愿者们聆听着这一切。

“我们的原则是为他们提供情感方面的帮助，”28岁的热线志愿者、现居西雅图的心理医师崔尔静（音）说。“我们最重要的就是提供空间和倾听，并且对他们的话表示同情。”

许多心理健康专家都在努力解决疫情带来的情感负担，崔尔静也是其中之一。疫情让医护人员遭受了极大的考验，也让世界各地的普通人感到不安。仅在中国，大学、地方政府和心理健康组织就设立了数百条热线，帮助人们应对这一问题。

但中国缺乏高质量的精神卫生服务——根据世界卫生组织的数据，每10万人仅有2.2名精神科医生，约为美国的五分之一。崔尔静在中国广州长大，她并不是“用心抗疫”中唯一一个来自北美的志愿者。

美的心理医师。

“我认为这肯定说明中国缺乏训练有素的精神科医生和心理健康专家，”崔尔静说。她还说，中国的许多热线并没有为志愿者提供危机干预培训。

1月下旬，中国武汉一家医院的医生朱波（音）和北京的心理学教授曹辉（音）开始关注医务人员心理健康，之后“用心抗疫”成立了。该组织目前约有300名志愿者，包括心理医师、技术人员和参与公众宣传的人士。

拨打号码可以让使用者随时联系心理医师。该服务还有由微信平台支持的消息功能。在拥有数百名参与者的聊天小组中，心理医师分享录音，包括冥想、讲故事和舒缓的音乐，比如贝多芬的《月光奏鸣曲》。

每天大约有15到20个电话打进来，其中大约40%是医务工作者。电话大多数都很短，起初来得更频繁，通常来自对病毒感到焦虑的人。

现在，几周后，心理医师开始更多地听到医生和护士谈论压力、疲惫和徒劳无功的感觉。

长时间的工作、与家人的分隔以及医疗用品的短缺都对他们造成了影响。甚至穿上防护装备（包括紧绷的口罩和全身防护服）也开始成了负担。医务人员说，病人有时会对他们大发脾气，还有人会避开他们，可能是担心他们携带病毒。

“我们注意到他们在心理上越来越疲惫，”崔尔静说。“他们做了那么多工作，但又感受不到尊重。”

崔尔静接听电话时，会让打电话的人表达自己的想法。如果对方愿意的话，她可以提出具体的建议。

但是这些谈话并不能代替治疗过程，她说。医生、护士和他们的家人可能要到很久以后才能完全处理这些经历造成的影响，其中可能包括创伤后应激障碍。

心理医生每接听一次电话都会提交一份报告。定期的视频会议让他们有机会与同事交流。

相关报道

对于在美国生活了十多年的崔尔静来说，这份工作是一种安慰。当疫情开始暴发时，她立刻有帮忙的冲动，当她在微信上看到精神健康专家的呼吁时，她正在考虑捐赠口罩。

在一些特别痛苦的时刻，比如试图就冠状病毒疫情发出警示的李文亮医生去世时，志愿者们聚集在网上互相支持。

“如果我不在这个组里，我很难独自应付，”崔尔静说。“我觉得这是我应该做的。”