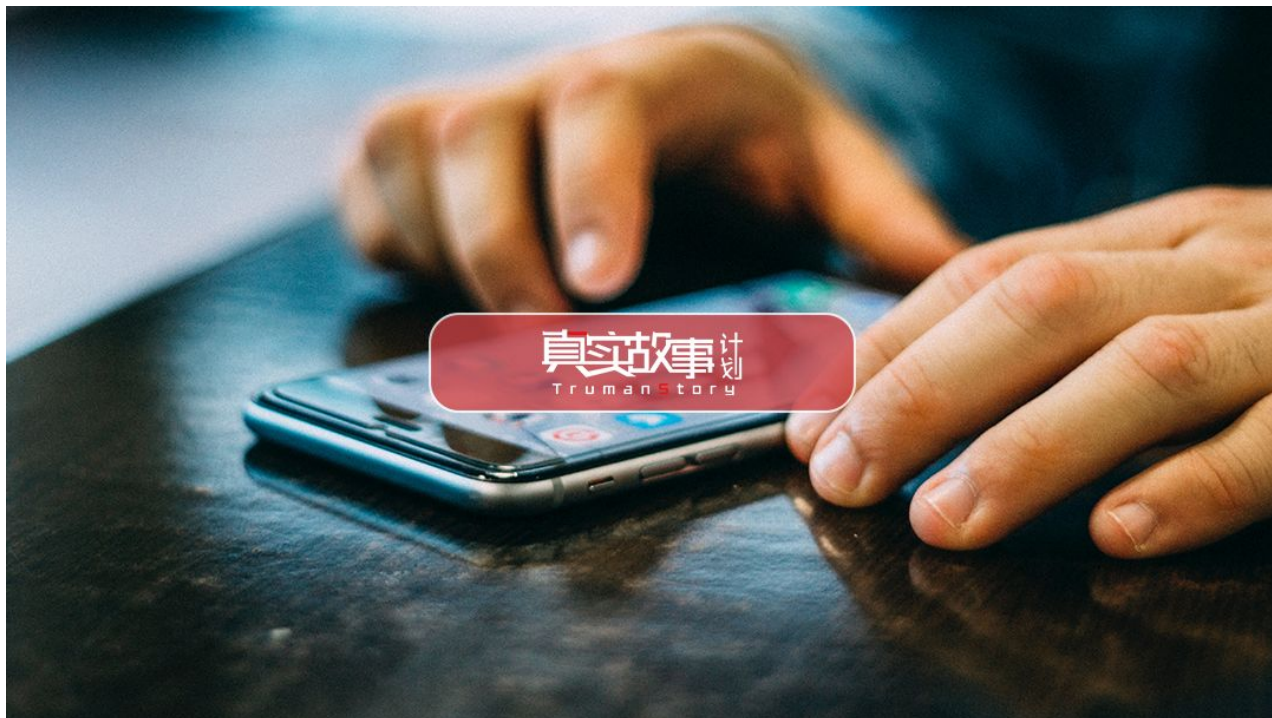


深夜，武汉姑娘在电话里哭了

mp.weixin.qq.com/s/3ZcSMkuvnuaXtv2dDdZjEA

Original 张晓 真实故事计划 Yesterday



抵御疫情，普通人能做些什么？家住山东的张晓注册了线上志愿者，通过电话，帮助疑似感染患者疏导恐惧和焦虑。她听见武汉人的深夜哭泣，也感受到危急关头人的温度。

故事时间：2020年

故事地点：武汉、山东



1月23日晚上，我和老公在家涮羊肉。大年二十九，电视里喜气洋洋的过年景象快要溢出屏幕。老公问我明天想吃什么馅儿的饺子，我脱口而出：韭菜肉！老公笑着说，早准备好了。

这时，电话铃声响了。来电的是一个朋友，封城前，他匆忙赶回黄冈，上午我们通过电话。他语气急促，有些慌乱，让我帮帮他。电视里传出欢声笑语，我和老公打声招呼，去了阳台。

“怎么回事？别慌，你慢慢说。”

他告诉我，有一位山东同事叫琳琳，和我年纪相仿，曾经帮过他好多次。刚才他在群里听到琳琳嚎啕大哭，情绪失控，很担心，想让我给琳琳打电话，开导开导她。

大学毕业后，我在山东一所小学做心理教师，负责学校师生的心理健康。学校设置了心理咨询室，一旦学生出现心理问题，由我进行辅导和跟踪记录。偶尔也有老师过来，和我聊聊，往特制玩偶上打几拳宣泄情绪。

朋友说，知道我是心理老师，看看能不能安抚一下。我大概问了琳琳的情况，朋友告诉我，她身边没有感染的，就是在武汉太害怕。我要了琳琳的联系方式，让他别担心。

那天晚上刮起大风，街上没多少人，汽车倒是很多。年三十前一晚，人们拼尽全力回家，只为吃上一口热腾腾的团圆饭。我拨通琳琳的号码，等了很久，正打算挂断，一个柔弱的声音传来：“你好，找谁？”

我赶紧简单自我介绍，强调了一下我们是老乡，想要同她聊一聊，看看有没有什么可以帮忙的。琳琳没有立刻回复。我告诉她，或许有缘，我们住得不远，可以帮她去看看父母。一阵沉默后，她爆发式地开口了。

“我害怕，特别怕，救救我，我还年轻！”接下来是一阵嚎啕大哭。我知道她心里有一根线，突然扯断了。

琳琳害怕给家人添麻烦，选择留在黄冈，但是没做好一个撑下去的心理准备。我先对她表示肯定，接着说，既然为家人迈出第一步，那要坚持下去，你在这边父母肯定会担心，倘若没照顾好自己，父母知道了，岂不是前功尽弃。

琳琳的哭声越来越小，我长吐一口气。她只是需要有人安抚情绪，告诉她，没关系。

琳琳告诉我，她是老来得女，父母年事已高，很多心里话不敢对父母说，身边也没什么朋友，只能憋在肚子里，事情多了，容易崩溃。幸亏我联系她，不然很可能作出什么冒失的举动。





两天后，我加入线上志愿者组织，为身在武汉以及湖北其他地市的人们提供心理辅导。我清楚，疫情犹如一场风暴，医生、护士处在风暴眼里，前线的一举一动，牵动着所有人的神经。社交网络上弥漫不安的情绪，到处是焦虑、疫病、抑郁、恐惧，这些情绪蔓延的速度不亚于病毒，如果没有正确的疏导与干预，会形成大范围的心理恐慌。

1月25日凌晨，我找到一个招募志愿者的线上组织，填写报名申请。申请表中有这样一个问题：“为什么想加入？”前面是基本信息，到了这条，我犹豫了。为武汉出一分力。这是我第一时间能想到的言辞。

过了半小时，我被拉入一个微信群，群里有两百多人。有人加我好友，自我介绍叫苗苗，是一个小组长，问我是否愿意跟着她的小组。

苗苗把我拉入另一个小群，群里有10个人。她发给我几份文件，让我熟悉志愿者流程，准备下一步。当时已经过了凌晨一点。

第二天清晨，我打开文件，一边看一边做笔记。

在这之前，我只知道咳嗽发烧是新冠肺炎的症状，不知道还有等级划分。文件中详细说明了轻症、重症患者的标准，血氧含量测法、呼吸频率，还有些医疗资源对接渠道。

另外，文件中还有患者心理情况分析，包括患者的心理特点、心理护理对策和咨询热线。独自在家隔离的患者，孤独感会放大恐慌，除了切实帮助，最重要的是关怀。

线上志愿者接待的，是在家自行隔离的病患，由一线医生和湖北当地志愿者筛选出。负责人将患者资料分配到群，群主再分配给我们。拿到资料后，每个线上志愿者通过电话和患者，或者家属沟通。

了解患者的情况后，我们依照病情轻重为他们选择对应的医生，进行线上会诊。情况严重，就联系当地志愿者，解决吸氧机和对应药品问题，随后对每个患者做后续跟踪、回访、填写记录表。

苗苗告诉我，和患者沟通之前，一定要再三确认自己的状态，达不到一百分就不要给患者打电话，你做过心理老师，我相信你。

我深呼吸两下，说，我准备好了。

“您好，我是新冠行动线上医生团队的志愿者，您可以叫我晓晓，我们收到了您的表格，询问一下您现在的情况，您怎么称呼？”

电话那头环境嘈杂，我重复了一次，依旧无回应，我以为她没听到，清了清嗓子，准备再大声说一次，这时，沙哑的声音传入耳中，“你好……我是李璇，刚量了，发烧38度，咳嗽，胃口不好。”

“身边有没有确诊或者疑似病人？”

这次她回复很快：“我老特儿和老俩（爸爸妈妈）都确诊拉医院去了，我自前天开始发烧。”

1月29日上午，我添加李璇的微信，发送确认书，收到签字后，把她拉进咨询群，告诉她，在群里找医生咨询如何用药，她发了个感谢的表情。在当天联系的八个患者中，李璇的情况不算严重。我起身倒了杯水，两手揉了揉太阳穴。

下午五点，我在填跟踪表，微信响了，是李璇。她在语音里大嚷：“你们的医生不负责，想害死我！别想！老特儿和老俩都确诊了，我就是肺炎，我自个儿知道，你们医生说我是感冒，鬼款！”

做线上志愿者最初那几天，我对隔离人群并不了解。尽管有做心理老师的经验，但毕竟情况相距甚远。患者说什么，我就信什么，谈话往往会随着他们的思路走，一个不留神就被带跑偏。后来医生和专业的心理医师为我们做了一次培训。他们说，有些患者的情况其实并不严重，由于心里恐慌，希望尽早就医，在电话中往往夸大自己的病情；另一种是作为密切接触者，一旦自身出现类似症状，就悲观、害怕到极致。李璇就属于后者。

我先联系了医生，核实李璇的情况。根据医生的线上诊断，她不是新冠肺炎的症状。我深呼吸两下，给她拨出电话。电话接通了，对面是一阵夹杂着咳嗽声，疾风暴雨似地痛骂。我也不还嘴，顺着她的话说，尽力安慰她，让她平复心情。半小时后，她不再大声吼叫，听声音判断，没力气了，我告诉她先喝杯水，坐下来，深吸一口气，她照做了。

“感觉怎样？你要不躺会儿？刚才你用了不少力气，先缓缓。”

接下来一阵咳嗽声。我说：“咱们微信聊，你打字，别说话了。不然咳嗽会更严重。”

挂掉电话。让李璇讲讲父母和她的故事，一阵沉默后，她娓娓道来。

李璇是河北人，和父母一起住在武汉，今年刚满二十四，一直以来，她都依靠着父母，从小到大一直在父母身边。12月，她听同事提及肺炎，但消息没得到证实。1月20日，河北朋友打来电话，让她和父母回老家过年。李璇笑着拒绝了，安慰朋友一切只是谣言，武汉人连口罩都没戴，走亲访友、聚会逛街，丝毫没受影响。

直到除夕前一天，早上九点，李璇被急促的敲门声唤醒，她揉着眼睛，极其不情愿地开门。母亲进屋，满脸焦急：“璇璇，你看新闻，封城了！”

母亲的话给李璇泼了一盆凉水，她瞬间清醒，抓过手机。武汉封城了，公交、地铁、轮渡、长途客运暂停营运，机场、火车离汉通道也关闭了。

她坐在沙发上，目光呆滞，手机滑落也未发觉。母亲刚想去喊她，被一阵咳嗽声打断，李璇回过神来，直奔父亲屋里。那天下午，父亲咳嗽，发高烧到39度，呼吸也出现困难，她让母亲留在家，自己带着父亲去了医院，通过肺部CT，看到肺部已有白斑，没有试剂盒，无法确诊，只有等着。三天后，父亲确诊，1月27日，住进医院。

和我通话前一小时，她母亲也被送进了医院。

在她二十四年的人生中，从没有经历过现在的困境。以往出了事情，父母总能挡在她前面。如今失去保护伞，她一下子慌了。我对她表示理解，又说了些鼓励、安慰的话。

其实这些话只是佐料，更重要的是，一通发泄，电话对面的人没有放弃和她的交流。心态平复后，李璇和我建立起有效沟通，最终抵达信任。往后我再打电话，她不再说自己是肺炎了，每天按照医嘱，坚持量体温，按时吃药，还请教我学习做菜。

2月4日，李璇终于退烧了。



图 | 张晓教李璇做的菜

4

2月2日，我第一次给乐乐打电话，没等做完介绍，这个14岁，刚上初一的女孩就打断了我，声音急促，夹杂着哭声：“我妈妈很严重，需要去医院，社区说没有车辆，再等下去我妈妈会死，求求你，帮帮我！”

这时距离我加入线上志愿者团队已经一星期了，电话打出了无数个，我已经能够熟练地根据对方说话的口吻、语速、呼吸，大概判断出病情的轻重。但是像乐乐这样的，我还是第一次遇到。

我安抚她不要着急，需要先和社区联系一下。挂了电话，我迅速找出社区电话表，找到号码拨过去，电话一直提示正在通话中，我一急躁，抬脚踢到了墙，疼得直咬牙。

直到第四次打电话，终于拨通了。我和社区人员说明情况，对方告诉我，车辆很紧张，只能等了。

我在群里发了乐乐的情况，寻求大家的帮助。苗苗让我拨打发热热线，我赶紧打了过去，被告

知没有办法。我叹一口气，再次拨通了乐乐的电话，乐乐接通了：“姐姐，有什么办法吗？我妈妈刚才差点儿喘不过气。”

面对乐乐的期待，我有些不忍心，不知道该说什么。乐乐很聪明，大概觉察到了什么，“哇”地一声大哭起来，我不停地鼓励她，但无济于事，她完全沉浸在悲痛中，听不见我说什么。

我突然想起在学校，开导一个六年级女生的事。那时，她也是痛哭流涕，无视我的存在。我知道，此刻说什么也无济于事，于是打开电脑，找到一首舒缓的音乐，调至最大声，对准听筒。上大学的时候老师讲过，恰当的音乐可以缓解情绪紧张，转移注意力，甚至产生共鸣。放在乐乐这里，只能说试一下。结果奏效了，音乐响起，乐乐的哭声竟然真的渐渐小了。

“你听我说，别太担心，社区的车去送别的病人了，你身边的叔叔阿姨也有很多需要去医院，送完他们就会来接你妈妈的，别哭了，你妈妈听了会很难过的，别害怕，我一直在。”

乐乐小声啜泣，还不忘感谢我。

三个小时后，乐乐打来电话，妈妈已被送去医院。家里空荡荡的，好像整个世界抛弃了她。我说：“像你这么大的时候，我什么也不会做，胆子小，你比我勇敢太多了，我相信，父母住院的日子里，你会表现更棒。”

这话引起了乐乐的好奇，她问：“真的吗？姐姐你胆子真的很小？”

我给乐乐讲起了初一时的糗事。寒冷的冬天，我母亲去串门，迟迟未归，我学着电视剧的样子，去大门口等母亲，可是，我低估了自己的胆量。我家到大门口，足有十几分钟的路，那时候，小区没有路灯，漆黑的夜里，我瑟瑟发抖，草丛里不时传来丝丝声响，我抱紧胳膊，快速往前走，草丛里的声响越来越大，我尖叫起来，吓出眼泪，一只猫蹦出来，叫了一声跑开了。乐乐告诉我，她拿过很多奖状，什么也不怕的时候，做得反而更好。

我让乐乐按时量体温，勤消毒，作为密切接触者，怕她也被传染。接着，我联系了社区志愿者，说明了乐乐的情况，志愿者说会定期去看看。我把这事讲给乐乐，她却不开心。

“你不再给我打电话了吗？我多希望有个跟你一样的姐姐。”

她的声音听起来有些沙哑，我的心像被一只手揪着，说不出的难受。

“姐姐不会丢下你的，现在姐姐还要联系其他需要帮助的人，忙完就联系你，好吗？”

乐乐这个答复很满意，她再三强调，一定要打给她。

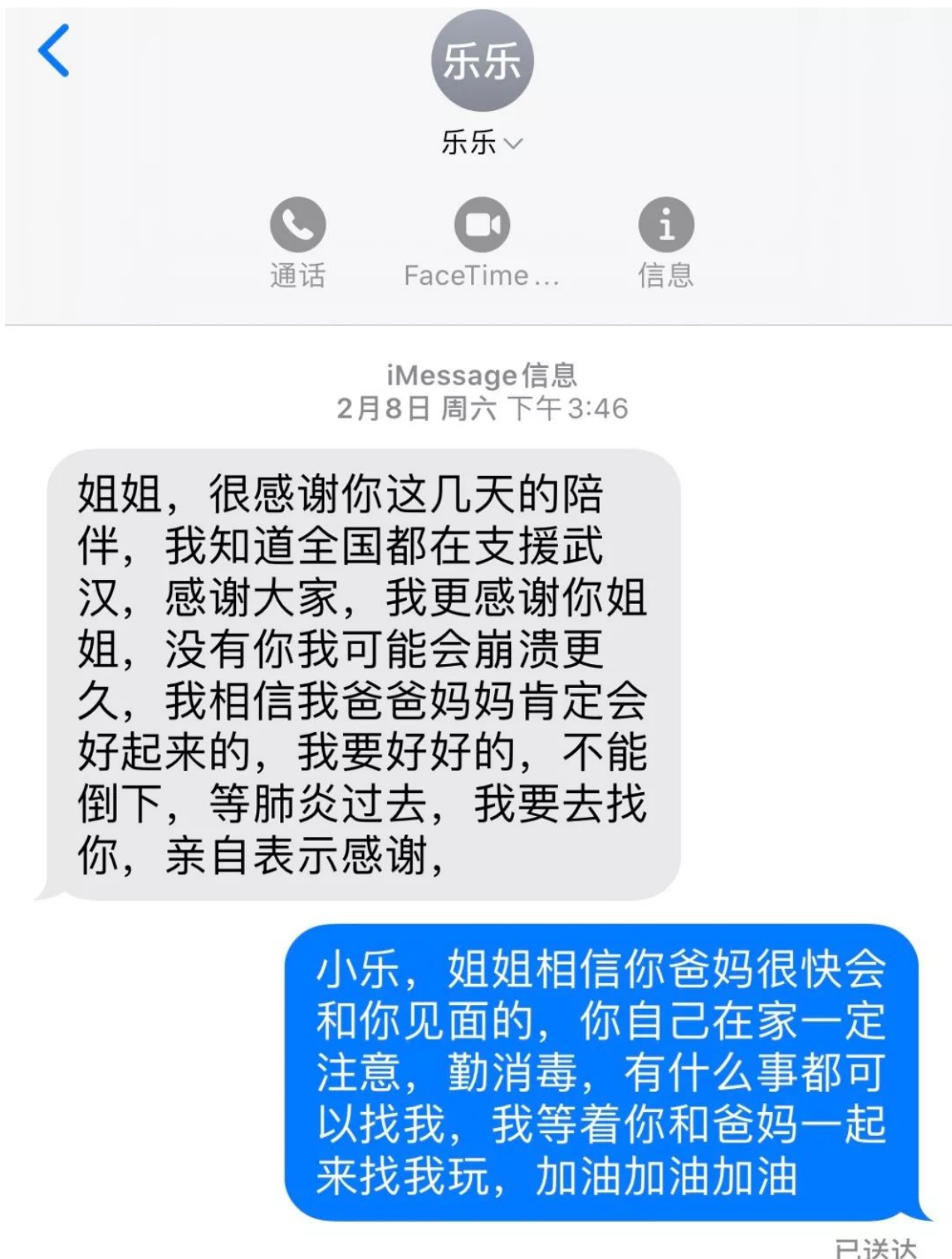


图 | 乐乐的感谢短信

连续20天，我拨通了湖北的311个电话号码，其中大多数位于武汉，每一位疑似患者，至少要打两个电话，多的甚至七八个，在他们身后，是311个风暴中的家。

我发现自己真的关心起了这些素未谋面的人。他们每天吃没吃东西，体温如何，有没有按时吃药，就算没有一张张空白的记录表，我也必须知道。我了解他们的身体状况、知道他们的兴趣爱好，喜欢吃什么、爱看什么剧，再也无法像陌生人一样看待他们。

后来，我每天都会和乐乐通电话，有时打的晚了，她会主动发信息给我。她说，等疫情结束一

定要见我。

- END -

撰文 | 张晓

编辑 | 李一伦



长按二维码关注

真实故事计划
Truman Story

用 真 实 打 动 世 界

[Read more](#)

Scan with WeChat to
follow the Official Account

