

湖北一线心理咨询师：恐慌让他每半小时测一次体温 | 深度对话

原创 北青深一度 北青深一度

记者/郭慧敏

编辑/石爱华 宋建华



心理医师在接听咨询电话

截至2月5日上午，全国新型冠状病毒肺炎确诊人数已达23696例，死亡491例，治愈859例。

1月23日，武汉关闭离汉通道后，一条24小时心理咨询热线开通。杜洛君当天接到湖北心理咨询师协会会长电话邀请，成为首批提供咨询服务的心理医师之一。

热线开通以来，有510人主动寻求心理干预，其中一些缺少医疗资源的人打来电话，希望得到就医帮助，一些出现轻微症状的人变得敏感多疑：门把手，电梯按键，地铁车厢，好像到处都有“敌人”，有人打一个喷嚏就立刻陷入“我是不是感染了”的担忧中，有人每半个小时就要测量一次体温……

深一度对话湖北一线心理咨询师杜洛君，他对人们如何调节情绪给出建议。

“恐慌是会传染的，恐慌本身更容易打倒人”，杜洛君说，疫情期间，出现紧张、焦虑、害怕是正常的表现，有力的社会保障可以减少不安情绪，“你也可以尝试举起右手，化掌为刀，用力往下砍，暗示

自己负面情绪到此结束。”

热线实行两级心理干预

深一度：心理咨询项目是如何开展的？是哪些人在提供心理服务？

杜洛君：就像疫情一样，从零开始。我们向协会和社会同时发出召集令，收到了来全国各地以及海外共900多位心理医生的响应，目前，项目由202名经过严格筛选的心理咨询师组成。

我们对报名者进行了审核，入选心理咨询师必须持证上岗，年龄在40岁以上，有200小时以上面对面咨询经验，咨询完成后，咨询师需要撰写心理干预报告。

每晚，我们都会请专业医生，针对新型冠状病毒的医疗常识和政策进行培训。

深一度：心理干预具体流程是怎样的？

杜洛君：我们的热线实行两级工作制，首先要对来电的咨询对象进行一级干预，由资深的心理咨询师在前端做接线员，进行五至十分钟的情绪疏导，如果咨询师发现对方不止有情绪问题，还可能存在累积的心理问题，那么就由分发组对来电进行分发和转接，这就进入了二级干预的流程，由另一位咨询师对其进行半小时左右的疏导，或者时间会更长。



心理医师记录咨询者情况，一些没有武汉接触史、无症状的人也出现焦虑情绪

每半个小时测一次体温

深一度：来咨询的，是哪类人群？

杜洛君：来咨询的人分两大类。一是寻求就医帮助的人，他们常会说：“打不通其他电话只能打你们这个。”碰到这种情况我们一般会转接110、120或者来电所在区域的相关负责机构，通过热线帮他们实现和政府的对接。

另一类是心理上有困惑的人，他们身体上通常会有一点症状，比如感冒、发烧或者咳嗽。这时候他们会比以往更紧张，来电话就是想知道自己到底是不是纯粹的心理问题，我们称之为“求证”，一旦确认自己只是心理作用，就会接着寻求方法改善，我们称之为“求法”。

深一度：能举个例子吗？

杜洛君：之前有个人打来电话，说他经常量体温，每隔半小时或者一小时就要量一次，精神高度紧张。

我们判断这种恐慌是因为他用单一的体温指标，来覆盖自己的判断。他会不断问：“我体温37.5度，是不是感染了新冠病毒？”我当时给他普及了一些心理健康知识，告诉他所有人在这个情况下，都会出现类似的过度紧张和焦虑，需要冷静，不要用单一的指标来吓自己。

深一度：来电人群的地域分布是怎样的？

杜洛君：我们有三分之一的电话来自湖北之外的地方。他们当地还没有心理咨询热线，他们中的很多人没有过武汉接触史，就是纯粹的恐慌，他们的紧张反映了社会普遍存在的心理状态。

曾经有一个妈妈打电话过来，她看到新闻里一个九个月的孩子感染新型冠状病毒，她很害怕，担心自己三个月的孩子也会被感染。我们把这种想法叫做不良的心理暗示，这样的想法引起了更深的恐慌。

有人的恐慌来自于实质性的事情，有人的恐慌就如同那位妈妈，来自于恐慌本身，这更容易打倒人。

深一度：有疑似或确诊患者过来咨询吗？

杜洛君：曾经有一个确诊肺炎的男士打电话过来，他程度比较轻，刚确诊就把自己隔离在乡下的房子里，因为药品和物资都不多，所以打过来倾诉焦虑和担心。

其实他隔离条件很好，有自己独立的房子，在打这个通电话之前，这些客观优势是被他忽略的。他每天看新闻都会觉得自己好可怜，担心自己病情越来越重，会像每天统计的那些数字一样成为死掉的那

个，这就是内在的恐惧本身。

在陪伴和聆听之后我梳理他的思路，向他提出问题：在现有的条件下你能做些什么让自己平复下来，他思考了一会儿后说了句“我知道了”。

深一度：有一线医护人员过来咨询吗？

杜洛君：比较少，他们的专业素养不允许他们在这个时候过多顾及自己内心的感觉。也有很多医院第一时间建立了自己的心理干预和救援热线，我们在线支持好几家医院，他们处理不了的，需要二级干预的都会转到我们这里来。

深一度：大家对于疫情的恐惧，是不是也间接说明目前的防控存在一些问题，没能给大家足够的安全感？

杜洛君：这个不能直接划等号。恐惧情绪肯定来自于现实事件，大家的恐慌一部分来自于当前疫情，还有一部分是个体本身的经历引起的，不能一概而论。

心理救援是疫情防控的补充。站在我个人的角度，当然希望政府在医疗等方面救助力度更大一些，对于大多数市民而言，在防控的同时，如果能够保证大家生产和生活的基本需要，人的心里状态自然会平和下来。

当然，从心理学的角度来说，最好是有一个心理预期，就是告诉大家大概要多久，而且心理预期要适度，不能过短，也不能过长，过短如果达不到会有落差和焦虑，如果过长就会从现在开始又开始焦虑。



恐慌本身更容易打倒人

深一度：面对疫情，哪些心理应激反应是正常的，哪些是不正常的？

杜洛君：紧张，害怕，焦虑都是正常的，而一旦产生自杀倾向或者社会攻击性就属于异常了。就目前所做工作来谈，求助电话基本都在正常范围内的。

深一度：恐慌情绪也会传染吗？

杜洛君：会，这就是群体性和社会性特点，即使不用语言表达，通过感觉也完全是可以传递恐慌的。如果处在恐慌的环境下，需要自我有一个严格的保护机制，包括卫生防护各个方面，也要在内心坚定：至少到目前为止我是健康的。

深一度：一旦陷入焦虑，普通人应如何调整心态？

杜洛君：首先是“少”，即少看手机，少看负面新闻。因为负面新闻会累积负面感受，这样的感受会给人造成困惑，到一定程度就会影响身体；其次是“多”，可以在现有条件下，在家看书听音乐、打打太极、练练瑜伽，或是进行一些棋牌类活动，以往生活中忽略掉的美好、爱好，都可以在这个时候找回。

深一度：有没有实用的小方法可以缓解情绪？

杜洛君：首先推荐腹式呼吸法，除此之外还有一个心理阻断的小技术。当人处在一个极端情绪下，情绪会像一条狗，人会被牵着走，这时是需要喊停的。你可以拿出右手，化掌为刀，用力往下“砍”，同时嘴里喊停，把负面的想法停在这里。

深一度：防疫一线的医护人员应怎样调整情绪？

杜洛君：医护人员首先要接受，从大的层面到小的层面，大的疫情就在那里，同时你的岗位职责也在那里，接受之后就是面对与解决，扩大到整个疫情来说，我们现在的状态就是在解决，解决以后这一切都会过去的，这叫做放下。然后要做的是转身，才能进入到一个新的周期。这是心理学常说的人生循环，碰到任何事情都是这样。

同时医护人员是需要理解和肯定的，在这个没有硝烟的战争里他们是最伟大也是最艰难的，我在热线里也不能做什么，但是要代表所有的市民和家属向他们表示敬意。因为除了职业身份，他们就是一个普通人。

深一度：有的心理咨询师会因为无法为患者提供实质性帮助而感到无力，对此你怎么看？

杜洛君：我们既然是心理咨询师，就做好心理咨询师的事情，各司其职就够了。每个人能力都是有限的，要学会面对自己，清楚自己能做什么，更要明白自己不能做什么，有这个界限才是最好的状态。比如普通民众，好好在家隔离就是贡献了，不要超越自己的界限去做不能做到的事情。

【反侵权公告】 本文由北京青年报与腾讯新闻联合出品，未经授权，不得转载。

— READ MORE —

龙嘉

C1043 经停站

琿春

12:28

历时3小时9分

15:37

发车时间：2020年01月23日 周四

变更到站

改签

退票

¥ 134.5

二等座 06车 07C号

一个高铁“密切接触者”的自白：他就坐我旁边，没摘过口罩 | 深度报道



我与“新型冠状病毒”搏斗的22天 | 深度报道



一个武汉红十字会志愿者的自述 | 深度报道

北青深一度 | bqshenyidu

守望变革中国

北京青年报深度报道部出品



长按二维码关注 

