



疫情下的心理热线

■本报记者 殷梦昊 杨书源



上海精神卫生中心疫情专线现场。

精卫中心供图

“第一次”

“您好，上海市心理援助热线，请讲。”3月2日早晨8点刚过，上海市精卫中心5号楼511房间，响起一个男子平稳的声线。

36岁的上海志愿者朱晨玮是个盲人，5年多来，他每周有三四天在12320-5接线室值班。这个上午，朱晨玮连接5通来电，刚放下电话，铃声就会响起，除了上厕所，他寸步不离。忙碌状态大约从2月开始。因为疫情，这条开通近30年的免费心理咨询热线涌入不少新的声音。“一天能接8到10个，差不多比以往多了50%，大概一半都和新冠肺炎相关。”朱晨玮说。

据市精卫中心统计，疫情期间的热线中，焦虑、抑郁等情绪问题占四成，睡眠问题和心理问题导致的躯体不适如心慌、胸闷、头晕等占近三成，其中多数来电者都是普通大众。

壹点灵平台的数据呈现出相似性。疫情中期的一次统计中，八成来电者是存在焦虑、睡眠障碍的普通人群。

2月初的一天，壹点灵的志愿者陈建接到了一个在开头“喂”了很久的电话。

“我想去上班。”来电者是一位40多岁的单身上海男士，和父母同住。“闷”在家十多天，两人的矛盾一触即发。“以前和他们（父母）聊得不投机的时候，可以选择离开、回避。现在一家人就在同一个空间里呼吸，逃无可逃。”他说。

对于儿子的“单身之害”，父母在这个非常时期有了更充分的论点：如果一家人中真有人意外病倒，连一位能照顾得上的年轻女性都没有——他感受到，父母对于生死问题的焦虑和自己的大龄未婚问题被缠绕在了一起，集中爆发。

一位独居老人也接受了陈建的心理援助，在电话里哭着说自己的慢性病药就要吃完，但不想让儿子冒险送她去医院配药——她有更为深层的恐惧：万一自己被感染，孩子都无法在身边照顾。

白领的职业危机、大龄单身的家庭压力、独居老人的安全感缺乏……陈建感觉在一天里看到了散落在上海这个超大城市里的各种群体表情。

“如果没有这次疫情，大家都会尽力克制、压抑这些负面情绪。现在，无疑是一次集中宣泄。”陈建说。

2月，赵颖在家中接到了近百个心理援助电话，其中一通言语有些混乱，却让她印象深刻。

来电者是一位名叫王天的农民工兄弟，年前回了老家，因为身体不适，一直怀疑自己感染了新冠肺炎。女友被他念叨得不胜其烦，说了句：“你身体没事，感觉是脑子坏掉了。”他又正好看到免费心理求助电话。潜意识中，他觉得该找一个“管脑子里问题”的地方。

要在往日按小时收费的心理咨询，赵颖很难听到这样的声音。而那通电话里，王天也反复确认“这次聊天是不是真的免费”。

在上海市第九人民医院，31岁的医院社工孙振军也在面临挑战。九院没有心理科，大年初二，医院安排社工部联合护理部组成了针对疫情的心理关爱组。

然而，孙振军以往的服务对象大都为肿瘤患者、唇裂患儿等，针对大疫情的心理咨询工作，他心里有些没底。他拿

“不是跑量的活儿”

原本在12320-5接听的志愿者廉彤，2月中旬开始在新开通的疫情热线接听。他提到一个令人意外的现象——疫情期间的极高来电有所减少。所谓高危，就是有自杀倾向。

朱晨玮也发现，平日每个月需要拨打30多个高危来电的回访，但最近一两周的回访数量只有十多个。对此大家分析，可能是因为现阶段大家的关注点从各种事情上都转移到了肺炎疫情上。

对于这些细微的数据变化，穆新华并不强调，她更关注每一个案例处理的质量高低。“心理咨询本来就不是个跑量的活儿。”她说求助者们往往从琐碎的小事开始讲述，而真正的关键信息被有意无意掩盖，而这需要足够的耐心去挖掘。

按规定，12320-5热线的每通电话应控制在15分钟内，但实际上，20分钟甚至半小时时也是常事。“我们经常提醒对方时间到了，希望把有限的资源再留点给别人。”热线的志愿者之一，市精卫中心护理部主任施志英坦言。

疫情初期，相关科普尚未普及，网络谣言满天飞，12320-5很快被打爆：听说某种药是有效果的，怎么又没声了？或者，听说在xx路上有确诊病例，整条路都封了，真的假的……与其说是心理援助热线，那段时间的12320-5更像是辟谣或投诉平台，大多在给来电者提供权威信息或求助渠道。

穆新华认为，对所有来电者，帮助他们寻找资源是最关键的。“找到了‘关键资源’，心理疏导的成功率或许已达到了90%。”也正因此，团队及时对志愿者进行新冠肺炎相关防护措施的培训，并在坐席桌椅上贴上市各发热门诊等实用信息。采取类似做法的还有华东应用心理研究院（简称“华大”）的志愿者们。

原本，心理咨询中的一个基本原则是不能给咨询者具体的建议，比如在12320-5热线室中，一张贴在墙上的注意事项中，有句话引人注目：不要做出超出心理危机干预范畴的承诺。

但这次，咨询者们决定对这些来电者尽量给出具体建议，因为许多来电涉及就医询问指导，比如距离最近的发热门诊在哪儿，或者哪里能获得线上就医渠道。

“倾听、同理、澄清是我们经常使用的心理支持技巧，但关键还是要引导对方发现自身优势，让他们感觉到生活当中

不是只有问题。”九院医务社工孙振军说。

而面对高危来电，还必须重点对待并根据实际情况采取应对措施。

王琪是华东师大心理健康教育与咨询中心的专职心理咨询师，也是接听华东师大疫情热线的19位志愿者之一。她说，一般情况下来电者的焦虑情绪会逐渐得到缓解，比较难以疏导的是那些原本底子不好的人。

所谓的“底子不好”，指的是那些原本有精神障碍或心理疾病的来电者。一部分来电者的心理危机是从“断药”开始的，疫情严重期间，不少医院的心理科暂停门诊，开通网上门诊，而一些需要定期复诊的患者并不知道网上可以诊疗拿药，状态也随之“失控”。

小杰（化名）就因断药出现重度抑郁症的急性发作症状，甚至在电话中透露“自己已经想好了用耳机线结束生命”。对于这样的高危来电，咨询师认为就需要突破心理咨询的保密原则，告知其家长，并请家长对小杰进行24小时监护，尽快送诊，必要时住院治疗。

“心理援助热线的功能有点像120，只做情绪疏导和紧急处理，而对有些已经形成疾病的求助者，还是建议去精神专科医院或综合性医院的心理科就诊，进行药物介入、心理咨询或治疗等等。”廉彤说，几乎所有咨询者都想通过一通电话得到一个明确的答案，但这超出了热线的功能范围。

“有时就像一次故事交换”

赵颖在疫情期间最难忘的生活细节，莫过于有天一口气买回家100个鸡蛋。

和大部分人一样，身为心理咨询师的她在疫情初期同样有强烈的不确定感。采购物资和下厨做菜，是她为自己找“通风口”。

“我在2月每天接的援助电话大概三四个，就像是加入了好几部真实的灾难电影。”这段时间的公益心理援助中，赵颖运用到更多的情谊，于她而言，眼下的“共情”不是技术，而是一种自然而然的感情流露。

在深夜1点多和一位叫阿仁的年轻人电话中，赵颖说出了封存内心多年的故事。电话里，男生把自己责备得肉体完肤背后，其实是他对无法承担起“最差结果”的无力感——赵颖理解了这一层后，和他分享了自己也曾遭遇过父亲忽然昏迷，在重症监护室躺了几十天的经历。

忽然感觉自己被“读懂”，阿仁松弛下来，向赵颖提出自

（上接第1版）各地区各部门要坚定信心、迎难而上、主动作为，统筹推进疫情防控和经济社会发展工作，坚定不移贯彻新发展理念，深化供给侧结构性改革，坚决打好三大攻坚战，加大宏观政策对冲力度，有效扩大内需，全面做好“六稳”工作，动态优化完善复工复产疫情防控措施指南，力争把疫情造成的损失降到最低限度，努力完成全年经济社会发展目标任务，确保实现决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚目标任务。

会议指出，要加大宏观政策调节和实施力度。要抓紧研究提出积极应对的一揽子宏观政策措施，积极的财政政策要更加积极有为，稳健的货币政策要更加灵活适度，适当提高财政赤字率，发行特别国债，增加地方政府专项债券规模，引导贷款市场利率下行，保持流动性合理充裕。要落实好各项减税降费政策，加快地方政府专项债发行和使用，加紧做好重点项目前期准备和建设工作。要充分发挥再贷款再贴现、贷款延期还本付息等金融政策的牵引带动作用，疏通传导机制，缓解融资难融资贵，为疫情防控、复工复产和实体经济发展提供精准金融服务。对地方和企业反映的难点堵点问题，要抓紧梳理分析，及时加以解决，推动产业链协同复工复产达产。

会议强调，要加快释放国内市场需求，在疫情防控措施到位前提下，要有序推动各类市场、市场复工复产，生活服务行业正常经营。要扩大居民消费，合理增加公共消费，启动实体店消费，保持线上新型消费热度不减。要加强国际经贸合作，加快国际

加大宏观政策对冲力度有效扩大内需

物流供应链体系建设，保障国际货运畅通。会议指出，要抓好农业生产 and 重要副食品保供稳价，抓紧组织好春管春耕，加快把支农政策措施落实到田间地头，加强农作物病虫害防治和气象灾害防范。要继续抓好生猪产能恢复，解决好畜牧水产养殖面临的困难。要加大脱贫攻坚项目开工复工复产进度，帮助贫困劳动力尽快返回岗位，对因疫情返贫致贫人员及时落实帮扶措施。

会议强调，要做好疫情防控的前提下，支持湖北有序复工复产，要加强对湖北经济社会发展的支持，制定专项支持政策，帮助湖北解决财政、融资、供应链等实际困难，支持湖北做好援企、稳岗、促就业、保民生等工作。

会议对脱贫攻坚成效考核和专项巡视“回头看”工作给予肯定。会议认为，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，2019年脱贫攻坚年度减贫任务全面完成，省级党委和政府责任进一步压实，深度贫困地区攻坚成效明显，“两不愁三保障”突出问题总体解决，脱贫攻坚取得决定性成就。实践证明，党中央关于脱贫攻坚决策部署是正确的，精准扶贫方略是符合实际的，充分彰显了中国共产党领导和中国特色社会主义制度的政治优势。

会议指出，脱贫攻坚成效考核和专项巡视“回头看”情况看，脱贫攻坚面临的形势依然艰巨复杂，剩下都是最难啃的“硬骨头”，巩固脱贫成果的任务非常繁重，局部地方、有的方面还有薄

弱环节和工作不足，新冠肺炎疫情带来新的困难和挑战，夺取脱贫攻坚全面胜利要付出更加艰苦的努力。各地区各部门要增强责任感、使命感、紧迫感，保持定力耐力，防止松懈、厌战思想，发扬连续作战的优良作风，坚持目标标准、坚持精准方略、坚持从严从实，保持脱贫攻坚政策总体稳定，继续加大投入力度，工作力度、帮扶力度，全面查缺补漏，加快补齐短板弱项，巩固脱贫成果，坚决打赢脱贫攻坚战，确保如期全面建成小康社会。

会议强调，脱贫攻坚已经进入决战倒计时，必须提高政治站位，较真碰硬狠抓工作落实。要强化政治担当，压实整改主体责任，党委（党组）领导班子特别是书记要以上率下亲自抓，把脱贫攻坚成效考核发现的问题和专项巡视“回头看”指出的问题，“不忘初心、牢记使命”主题教育检视出的问题等统筹起来，把问题整改和脱贫攻坚日常工作结合起来，一体整改落实到位。要强化日常监督，盯住整改形式主义、官僚主义问题不放，严肃查处不担当不作为乱作为、搞数字脱贫和虚假脱贫等问题，把全面从严治党贯穿脱贫攻坚全过程。要强化组织保障，深入推进抓党建促脱贫，全面提升贫困地区基层组织作用，注重在脱贫攻坚一线考察、识别干部。要强化成果综合运用，举一反三促进工作，结合考核、巡视发现的共性问题，完善工作机制，增强工作合力，切实做好脱贫攻坚和乡村振兴战略、“十四五”规划衔接。会议还研究了其他事项。

日渐庞大的人气小店集群，在婆娑百年的梧桐树的光影里，演绎着“都心”慢生活。来自徐汇区商务委的数据，目前衡复风貌区839家海派特色小店，复工复产率已经达到了70%。虹梅路上的休闲地标上海“老外街”，街区内的现代雕塑、喷泉、小山瀑布春意正浓，在“老外”不多的情况下，也有80%的商户已经复工复产……

邓智团认为，景观型商业日益“叫座”的消费趋势，将倒逼上海进一步地深入思考和深化城市更新。滨水区改造、历史建筑和历史风貌街区的更新需要在项目之初，就将商业功能包括消费的便利度、舒适度等一并考虑进去。景观型商业不仅可以促进消费升级，更应当成为推动城市建设和功能升级的重要手段。

（上接第1版）

习近平指出，流行性疾病不分国界和种族，是人类共同的敌人。国际社会只有共同应对，才能战而胜之。在各方共同努力下，昨天举行的二十国集团领导人应对新冠肺炎疫情特别峰会达成不少共识，取得积极成果。希望各方加强协调和合作，把特别峰会成果落到实处，为加强抗疫国际合作、稳定全球经济注入强劲动力。中方愿同包括美方在内的各方一道，继续支持世界卫生组织发挥重要作用，加强防控信息和经验交流共享，加快科研攻关合作，推动完善全球卫生治理，加强宏观经济政策协调，稳市场、保增长、保民生，确保全球供应链开放、稳定、安全。

习近平应询详细介绍了中方为打好疫情防控阻击战采取的举措。习近平强调，我十分关注和担心美国疫情发展，也注意到总统先生正在采取一系列政策举措。中国人民真诚希望美国早日控制住疫情蔓延势头，减少疫情给美国人民带来的损失。中方对开展国际防疫合作一向持积极态度。当前情况下，中美应该团结抗疫。中美两国卫生部门联防联控专家就国际疫情形势、中美防控合作一直保持着沟通，中方愿继续毫无保留同美方分享信息和经验。中国一些省市和企业纷纷在向美方提供医疗物资援助。中方理解美方当前的困难处

（上接第1版）会议

指出，要加强思想引领，提高工作效能，优化服务方式，落到实处。要善于改革创新，整合各方资源，形成协作合力，依托“一网通办”“一网统管”加强数据采集和应用开发，让服务更加精准高效。要认真倾听需求、纾解困难，增强工作的预见性，着力维护退役军人合法权益。

（上接第1版）要提升线

运用法治有力有效打击黑恶犯罪，要聚焦重点地区、重点行业、重点领域，敢于向顽症痼疾开刀，坚持一手抓专项整治，一手抓源头监管，努力营造良好社会环境。要坚决做到抓制度建设不脱节，从治标好入手，围绕人民满意、横向联动、源头治理、督导考核建立起一套系统完备的长效常治机制，凝心聚力、攻坚克难，慎终如始、善作善成，为夺取专项斗争最终胜利作出新的更大贡献。

廖国勋强调，各区各部门要把加强基层社会治理作为抵御黑恶势力侵袭的第一道防线，把问

中美合作是唯一正确选择

境，愿提供力所能及的支持。习近平强调，目前在

在美国仍有大量中国公民包括留学生。中国政府高度重视他们的生命安全和身体健康。希望美方采取切实有效措施，维护好他们的生命安全和身体健康。习近平强调，当前，中美关系正处在一个重要关口。中美合作则两利、斗则俱伤，合作是唯一正确的选择。希望美方在改善中美关系方面采取实质性行动，双方共同努力，加强抗疫等领域合作，发展不冲突不对抗、相互尊重、合作共赢的关系。

特朗普表示，我认真聆听了主席先生昨天晚上在二十国集团特别峰会上的讲话，我和各国领导人都赞赏你提出的看法和倡议。

特朗普向习近平详细询问了中方有关疫情防控举措，表示美中两国都正面临新冠肺炎疫情挑战，我高兴看到中方在抗击疫情方面取得了积极进展。中方的经验对我很有启发。我将亲自过问，确保美中两国排除干扰，集中精力开展抗疫合作。感谢中方为美方抗疫提供医疗物资供应，并加强两国医疗卫生领域交流，包括抗疫有效药物研发方面的合作。我在社交媒体上已公开表示，美国人民非常尊敬和喜爱中国人民，中国留学生对美国教育事业的非常重要，美方将保护好在美国公民包括中国留学生。

两国元首同意就共同关心的问题保持沟通。

（上接第1版）会议

指出，要加强思想引领，提高工作效能，优化服务方式，落到实处。要善于改革创新，整合各方资源，形成协作合力，依托“一网通办”“一网统管”加强数据采集和应用开发，让服务更加精准高效。要认真倾听需求、纾解困难，增强工作的预见性，着力维护退役军人合法权益。

（上接第1版）要提升线

运用法治有力有效打击黑恶犯罪，要聚焦重点地区、重点行业、重点领域，敢于向顽症痼疾开刀，坚持一手抓专项整治，一手抓源头监管，努力营造良好社会环境。要坚决做到抓制度建设不脱节，从治标好入手，围绕人民满意、横向联动、源头治理、督导考核建立起一套系统完备的长效常治机制，凝心聚力、攻坚克难，慎终如始、善作善成，为夺取专项斗争最终胜利作出新的更大贡献。

副市长、市公安局局长龚道安主持会议，市高级人民法院院长刘晓云、市检察院检察长张本才出席。