

在防疫中防“抑”，嘉兴组建专业团队为市民提供心理咨询服务—— 心理顾问，陪你一起“健心”

本报记者 郁馨怡 通讯员 王钰燕 谢震宇 俞佳

“我都隔离7天了，怎么还没结束？”“孩子去上学怕他被传染，隔离在家又担心网课效率低影响学习。该怎么办？”这段时间，新冠肺炎疫情一波又起，让不少人焦虑不安。防疫也要防“抑”，针对市民心理健康咨询和求助增多，嘉兴组建了由400多名心理顾问组成的专业志愿者团队，通过“嘉心在线”和多条心理咨询热线，向市民提供24小时心理咨询服务。

新冠肺炎疫情发生后，2020年2月，嘉兴与浙江大学共同打造了公益互动心理服务平台——嘉兴心理抗疫平台，在此基础上，嘉兴将平台升级为设有微咨询、微调研、微科普、微讨论、微资讯

五大主要功能板块的“嘉心在线”，并于2020年6月上线，嵌在由政府牵头开发的“微嘉园”微信小程序中。

自2019年6月嘉兴被列为全国社会心理服务体系试点城市以来，嘉兴市委市政府高度重视社会心理服务体系建设工作，持续做好这项事关社会治理现代化、事关人民群众幸福感的民心工程、健康工程。嘉兴市委主要负责人说，尤其是当前，构建社会心理服务体系是嘉兴建设共同富裕示范区的典范城市的题中应有之义，是打造市域社会治理现代化先行市的必然要求。

两年多来，嘉兴的“健心”之路走得顺畅吗？其中有什么故事？近日，记者前往嘉兴探寻。



浙江大学—嘉兴心理健康研究中心徐琴美教授(右)在油车港镇“健心客厅”参加活动。秀洲区卫健局供图

一个公益平台 心理服务触“屏”可及

“我在酒店隔离，一想到家里的老人、孩子照顾不了，自己还有可能被传染，就怎么都睡不着。”近日凌晨1时，海宁四院专职心理咨询师、心理顾问李杨通过“嘉心在线”，接到一位在酒店集中隔离的男子求助信息。经李杨耐心引导，这位原本焦躁的男子逐渐平静下来，开始考虑如何安排自己和家人近期的生活。

“线上沟通方便，可以输入文字，也可以发送语音，能得到有用的指导。”一位初中学生的家长向心理顾问在线咨询后表示，“嘉心在线”是朋友推荐她使用的，这个平台嵌在政府开发的“微嘉园”平台中，整合了政法、卫健、教育、妇联、民政等部门的资源，具有公信力。

面对生活中的难题和困扰，越来越多的嘉兴市民选择打开手机，点击“微嘉园”中的“嘉心在线”社会心理服务平台，找心理顾问破解困惑。

“孩子偏科严重，还有厌学情绪，一回家就关在房里，我们没法跟他交流，怎么办？”几个月前，高中生周梁(化名)的父亲周先生通过“嘉心在线”找到心理顾问蔡卉琳咨询。

了解情况后，蔡卉琳发现周先生习惯与周梁命令式对话，周梁却渴望脱离父母管控。蔡卉琳引导周先生与孩子共情，找到共同话题。了解到周梁喜欢历史后，她建议周先生多了解历史知识，偶尔可向孩子“示弱”请教。

周梁到市教育局心理中心与蔡卉琳交流。孩子敞开心扉，向蔡卉琳吐露心声，咨询了一些青春期的疑惑。两次面谈后，周梁有所转变，表示自己了解父母的苦心，以后会好好跟父母沟通。

“心理顾问是在最前端帮人们解决一些心理困惑，如果通过文字和语音交流，初步评估求助者的问题不是一般心理问题，需要线下进行心理测评、心理咨询或精神科心理治疗的，我们会转给专业的咨询师和精神科医生。”蔡卉琳说。她是嘉兴教育系统一名退休人员，关注青少年心理健康，曾参加浙江大学—嘉兴心理健康联合研究中心组织的心理顾问精英团队培养，入驻“嘉心在线”已两年，在亲子教育等方面找她咨询的人很多。

“当心理咨询变得非常便捷，就会慢慢成为人们日常生活的一种习惯。”浙江大学—嘉兴心理健康联合研究中心主任、浙江大学教授徐琴美表示，当人们感到孤独或烦恼时，可以随时打开“嘉心在线”，与心理顾问聊聊，及时化解烦恼，避免问题积压，防患于未然。

如今，来自卫健、教育、公安、妇联等部门的600多名心理顾问和专家，已累计为2万余人次提供咨询服务，微科普和微资讯的阅读量超180万人次。



心理顾问沈明芳(左)在嘉兴市图书馆洪合镇分馆“健心客厅”开展服务。本报记者 郁馨怡 摄

一间暖心“客厅” 引导家长读懂孩子

通往幸福的全民“健心”之路，需要线上线下“齐步走”。

2020年11月起，嘉兴创新打造“嘉心在线”的线下服务站及心理顾问工作室——“健心客厅”，如同老百姓身边的“便利店”一样，嵌入遍布嘉兴城乡的图书馆总馆和分馆网络。

近日上午9时多，家住嘉兴烟雨小区的王阿姨带着两岁半的孙子涛涛来到嘉兴市图书馆总馆“健心客厅”。这是设在图书馆少儿服务区一个200平方米的独立区域。涛涛刚到不久便与小朋友们玩成一片，看着活泼的孙子，王阿姨很感慨。

涛涛以前常躲在角落里独自玩耍，王阿姨担心孙子不合群，在“健心客厅”与别的家长闲聊时，言谈间不无担忧。没想到被正在值班的心理顾问沈小平留意了，她叫住王阿姨：“您有点担心是吧？要不我们试着观察下孩子。”

一开始涛涛站在一旁，眼巴巴看着其他孩子玩。过了一会，他尝试着往人多的地方挪了几步，大概感觉到安全，他又挪近了一点。看到小朋友们在玩乐高，他也小心翼翼地拿几块积木。大概过了40分钟，涛涛已完全融入孩子群里。

“您看，不用我们帮忙，孩子能自己融入集体。”沈小平笑着跟王阿姨说。王阿姨也有所醒悟：“我们之前对孩子的保护有点过了，难免有各种焦虑，其实就应

该像现在这样，多放手，多带他跟小朋友们玩。”

沈小平说，在“健心客厅”，心理顾问提供的是“轻服务”，他们需要做的就是用心观察并对家长进行引导，通过润物细无声的方式，帮助家长读懂孩子、与孩子交流。

“‘健心客厅’的定位是‘读懂儿童赋能家庭 温暖社会’。”徐琴美表示，在幼儿园、小学和中学，一般都会给学生配备心理健康老师，而在“健心客厅”，0-3岁的孩子也有专属的心理顾问。

2021年，“健心客厅”建设纳入嘉兴市民生实事项目。如今，60多家“健心客厅”已深入村社，在嘉兴人身边“落地开花”。去年7月，嘉兴市首个社区模式下的“健心客厅”在南湖区东栅街道南江社区南德大院小区启用，每周二、周四、周日都会请来心理顾问与家长进行交流，解答育儿过程中的烦心事。

“‘健心客厅’推出后，来图书馆的婴幼儿明显多了。”嘉兴市图书馆少儿部工作人员郭玉珠表示，“健心客厅”赋予了图书馆新的意义和发展方向。今年1月29日，嘉兴市图书馆总馆开设了“健心书房”，由馆员精心挑选热门图书和心理学相关读物，定期更新、及时补充。“希望图书馆不仅是看书的地方，也是人们的心灵港湾。”郭玉珠说。



嘉兴市图书馆油车港镇分馆“健心客厅”，心理顾问正在跟孩子们互动。秀洲区卫健局供图



2022年1月，嘉兴市图书馆七星分馆“健心客厅”开展“健心阅读”课程。嘉兴市图书馆供图



秀洲区社会心理服务中心 本报记者 郁馨怡 摄



中国新闻
名专栏
深读

“嘉心在线”平台

一群心理顾问 心里疙瘩我帮你解

疫情期间，嘉兴各个县市区多条心理服务热线24小时开通，热线背后，心理顾问们守护着市民的心理健康。

今年3月中旬，平湖出现了新冠肺炎疫情。被隔离的居民想知道什么时候可以解除隔离，健康码变色的居民则想尽快转绿……社区的电话铃声此起彼伏。

当湖街道启元社区一位初中生的妈妈，和孩子一起进行“14+7”的隔离。隔离到第16天时，学校通知复课，妈妈马上给社区打电话，但社区电话一直占线，她等了很久才打通，电话接通时她非常暴躁：“社区电话为什么没人接？明天要开学了，我家孩子怎么办？已经初二了，一开学就要考试……”

电话另一头，倾听的人是社区党总支书记赵欢，她是初级心理顾问，知道对方情绪激动时难以有效沟通，耐心地听完这位妈妈的发泄之后，赵欢柔声说：“最近社区电话真的难打，打不通电话也真的是一件很恼火的事情。刚才我接了好几位家长长的电话，他们和你一样很担心孩子上学的问题。”

“那他们怎么弄的？”听到这位妈妈语气缓和了，赵欢接着告诉她，可以居家学习，并联系学校进行线上答疑、居家考试，如果有学习资料，社区也可以安排送上门。“你看孩子并没有中断学习，而是换一种方式学习，而且其他孩子也有和你们情况一样，大家再坚持几天就能度过隔离期了。”听完这些话，这位妈妈一下子释然了。

和赵欢一样，同为心理顾问的秀洲区社会心理服务中心副主任金淑英，也在为心理援助热线电话另一头的求助者们排解不良情绪。“最多1天接了20个电话，最长的聊了1个多小时。”

心理顾问是嘉兴的创新之举。自2020年7月起，依托浙江大学的专家力量，嘉兴启动了心理顾问精英团队培养项目，通过设置不同行业的心理专业培训主题，来加强嘉兴社会心理服务体系的专业力量，让社会心理服务走进各行各业。一年多来，心理顾问精英团队培养深入教育、卫生健康、妇联等部门。

徐琴美告诉记者，心理顾问可以是医生、教师，也可以是律师、社工、妇联干部、社区干部等。通过选拔和培养，他们在原本的职业身份上加一个“斜杠”——心理顾问。

“我们要求心理顾问有愿意为他人服务的热情以及倾听的耐心，同时有业余时间服务群众和学习提升。”徐琴美说，参加心理顾问培训的人都签过承诺书，愿意遵守心理服务伦理规范要求，愿意保护服务对象个人隐私，愿意在平台上为他人提供公益服务。

许张裔是秀洲区油车港镇一名妇联干部，她报名参加了嘉兴市第一期心理顾问培训，连续10周每周1天的培训，她都准时打卡，并且每周都分享学习体会。“运用心理学知识与人交流，解决问题会更顺畅。”许张裔说，培训中的许多个案例讨论，让她领会到，做家庭调解时要把问题放在家庭系统内思考，重视家庭中的每一个人。

在坚持参加了所有培训，完成结业作业后，许张裔如愿取得心理顾问证书。她说，自己成为心理顾问后，身边同事、朋友有家庭矛盾、亲子关系的困扰等，会主动找她咨询，她也成了妇联系统中的“暖心大姐”。

截至目前，嘉兴市已培养各行各业心理顾问600多名。如何激发心理顾问的服务热情？记者发现，去年8月上线的嘉心在线2.0版推出了“嘉心券”积分激励机制——根据心理顾问提供服务的情况，例如微咨询人次，发布微科普、微资讯的数量，前往“健心客厅”的次数等，按计分规则自动统计“嘉心券”积分，作为心理顾问星级评定的依据，并在住房、交通、旅游、职称评定等方面进行相应的激励。

“希望有一天，人们都能坦荡地觉察和面对自己的心理问题，能够像看感冒发烧一样去咨询心理问题，能够勇敢地像健身那样去‘健心’，让‘健心’像健身一样成为时尚。”嘉兴市委主要负责人表示。

顾问手记

我是一名护士，也是一名心理咨询师、一名心理顾问，3个身份让我从不同的角度为百姓提供服务。今后，我将借助“嘉心在线”线上平台和“健心客厅”线下平台，带领心理顾问团队为百姓实施沉浸式、嵌入式、互动式，覆盖全生命周期的暖心社会心理服务。

(秀洲区康安医院院长 沈明芳)

心理顾问在付出的同时也有收获。例如，我在“健心客厅”观察亲子互动、与家长们轻松聊天的过程中，对孩子心理有了进一步的了解，对为人父母的苦恼有了更深刻的体会，服务群众的能力也在不知不觉中慢慢提升。

(嘉兴市第一中学心理专职教师 屈丹)

做心理顾问的学习实践让我受益匪浅。我敲开了服务对象常年封闭的家门，也为自己在探索社会工作的道路上打开了一扇窗。现在，我在服务过程中更加勇敢也更加细腻了，我会耐心倾听，并尝试着积极改变，自信心更强了。

(秀洲区新塍镇社会组织培育发展中心社工 沈娟)