

非常时期,任何人都有可能感到焦虑害怕,心理学专家给大家支招

心理“暗战”,要赢

本报记者 陈宁 郑文 见习记者 林晓晖

最近,一些新冠疫情下的“非正常”新闻冲上热搜——

12月23日,杭州一名女子赠药给同小区男子,由于头骂找药慢了一些,结果男子就踹门辱骂。人们非常诧异,还有这样无理的人!女子报警后,警方介入处理,最终男子作了书面道歉……在评论区里留言一边倒地谴责这名男子时,心理学家则看到了更多。

疫情下,为什么有些人会做出这样让人难以理解的举动?“对不少人而言,工作压力和居家隔离等因素叠加,心理压力是会增加的;加上有些人本身心理上比较偏执或脆弱,更容易转化为不正确的行为。”在上海市精神卫生中心主任医师刘兰英看来,疫情对人类心理健康的影响将持续多年,“有的人乐观‘晒阳’,心态上比前几年有很大转变;但实际上,‘囤药’‘囤抗原’等行为,还是说明焦虑情绪无处不在。”

心理的“暗战”,总是悄无声息地开始。数据显示,新冠疫情导致全球增加了7000万抑郁症患者,9000万焦虑症患者,失眠患者则可能增加了几亿。

日前,记者走访多位心理学专家,他们通过近期接诊的案例向大家呼吁,非常时期,任何人都有可能出现焦虑、害怕的情绪,我们要学会正确“应战”。

“幻阳”并不是简单的“自己吓自己”

最近,“幻阳”成为网络热词。在心理学专家看来,“幻阳”绝不只是部分网友描述的“自己吓自己”那么简单,它可能会带来一系列较为严重的症状。

张雯是刘兰英的病人。不久前,在身边的人一个个都“阳”了之后,她的精神开始高度紧张,总是担心病毒会不会通过下水道传播。她每天把自己关在家里,不敢下楼、不肯出门,甚至只对一件事感兴趣,那就是测抗原。

虽然抗原检测结果都显示为阴性,但张雯还是经常幻想着自己出现感染的症状。“每一天我都坐立难安。”她告诉刘兰英,白天因为担心被传染不想上班,夜里则反复做着噩梦。几天后,她接受了药物治疗和抗焦虑治疗。

“‘幻阳’产生的主要原因,是大家对疫情发展形势的不确定。”刘兰英说。先后在浙

江、上海两地精神卫生中心工作的她,三年来接触过不少“幻阳”的人,他们大多有一个共同点:接收大量信息。因此,在刘兰英看来,避免“幻阳”最关键的一点,就是学会筛选信息。“如果察觉到自己或家人因为谈论疫情而变得更为焦虑或忧郁,建议限制接触相关的信息。”她建议,可在早、午、晚各看一次相关消息,或可通过亲友获知新的信息,让他们提供没有影像与夸张语句的事实。

这段时间,国家二级心理咨询师丁梦蕾接到“阳了怎么办”的来电咨询比例明显变高了。她也认为,“幻阳”产生的原因,是对未知的东西感到害怕。

丁梦蕾用了一个颇为形象的比喻:当你进入一个漆黑的房间,我告诉你里边有个怪兽,但你不知道它长什么样、在哪里,你是不是会很害怕?她认为,要想解除对疫情的恐慌,就需要获取正确、科学的信息。比如,病毒长什么样、感染后的病程分哪几个阶段、哪些药可以缓解症状等。

刘兰英的门诊数据显示,门诊中四分之一的病人原来没有心理问题,在感染新冠病毒之后出现了异常,他们的症状大多为失眠、焦虑、抑郁等。

专家建议,如果有情绪低落、失眠的情况,或者焦虑发作持续超过两周,通过放松自己、做户外运动等都无法减轻症状的话,就需要到医院就诊,尤其是在痛苦感增强、影响生活质量的情况下,更要及时向医生寻求帮助。

老人孩子是易感人群,要鼓励他们多“吐槽”

有研究证实,老年人、青少年儿童是疫情相关心理问题的易感人群。多位心理专家也表示,疫情期间,给家里的老年人和孩子更多关注,很有必要。

省立同德医院精神卫生科副主任医师陈正昕,对年过七旬的张洪印象深刻。疫情期间,张洪每天把自己关在家里,总觉得身体不太舒服,不停地向老伴、子女说着自己的身体问题。

在家人一再劝说下,张洪到医院做了检查。检查结果一切正常,核酸检测结果也显示阴性。但他的“症状”并没有因此消失,回到家后,还是不停地说着自己身体不适。无奈之下,家人带他来到精神卫生科就诊。

经过诊断,陈正昕认为,张洪内心深处只是想引起子女的关注,加之受到各种疫情信息的影响,导致了躯体化症状。经过半个月的治疗,张洪的情绪稳定了,胸闷心慌的“假想”症状也消失了。

“这样的案例不在少数。”陈正昕直言,老年人远离社会主流生活,是一个孤独群体,加上本来就是重型、危重型新冠病毒感染的高危人群,疫情期间,心理防线很容易崩塌。

陈正昕认为,缓解老年人的焦虑,家人是不能缺位的,“平时,家人可以和老人共同讨论新冠病毒感染的防治知识,语气尽量放轻松,以缓解对染病的恐惧感。”他说,如果不在一起居住,可通过微信、视频电话保持沟通,总要让老人感受到关爱,倾听他们的心声,鼓励他们多“吐槽”,把内心的负面情绪都吐露出来。当然,如果负面情绪长期得不到改善,就要及时寻求专业的心理帮助。

家人的重要作用,也体现在青少年身上。疫情期间,陈正昕和丁梦蕾都遇到过不少心理状况出现问题的孩子——一名22岁的女生,已经被某大学录取为研究生,由于过度担心疫情,出行前变得焦虑难耐;几名长期封闭在家中上网课的学生,觉得自己的生活没有色彩、没有意义,每天被沮丧的情绪所笼罩……

心理专家在对这些孩子进行专业治疗时发现,这类问题的出现,或多或少都与他们的父母有关。比如,父母盯得太紧,看似“为了孩子好”,实则不在乎孩子的感受等。

在陈正昕看来,孩子出现心理问题并不只代表个人,可能是整个家庭系统出了问题,“要求某一个人为此负责是毫无意义的,问题的改善需要每个人的改变。”他说,从家庭角度来说,疫情给我们生活带来的变化,不光是某个家庭成员的事情,而是整个家庭需要面对的。

丁梦蕾认为,父母要懂得“此时无声胜有声”的道理。“当你感觉快要‘炸’了,就告诉自己‘先撤’,冷静下来。”她说,平时不急于批评、纠正,当发现孩子有自我改变的意识时,立即给予表扬等正向鼓励。

多位专家提到,无论是老年人还是青少年,因疫情产生轻度抑郁、轻度焦虑时,早期干预的效果往往很好,发展成“强迫症”的其实并不多。家人应该更加关注他们,通过早期干预治疗改变他们的认知,很大程度上能

够缓解症状。

一线人员有焦虑,“救助者”也需要帮助

距离疫情一线很近的人,他们的害怕、焦虑,有人理解吗?多位专家表示,防疫工作者、医务人员等,由于工作性质的特殊性,在非常时期更需要社会的关爱。

刘霞在单位里担任疫情防控联络员,疫情发生以来一直负责统计单位的感染情况数据。在身边的感染人数越来越多之后,她开始变得高度紧张。因为每天早上都需要上报数据,不能出错,她反复检查、确认,不敢有丝毫差池。这让她睡不好觉,处于神经衰弱状态。她告诉家人、朋友:“每天一到单位门口就会紧张、心慌。”

王乐是一位在基层发热门诊工作的护士。身边的“战友”一个个倒下了,超负荷的工作让她身心俱疲,更害怕自己不小心感染,会传染给家里的孩子和老人。多重心理因素下,她开始失眠。“在一线工作这么久,从没有这么焦虑过。”她这样吐露心声。

在心理专家的建议下,刘霞和王乐都暂时停下手上的工作,进行治疗或接受心理疏导。

“一线救助人员往往处于危机中心,他们自身直面危险的同时还要帮助他人,自己和家人可能会直接或间接受到影响。”刘兰英说,比如,许多医务人员会出现焦虑、抑郁等情绪反应。“不少医务人员觉得自己是‘救助者’,但其实我们应当转变观念,‘救助者’也是需要帮助的。”她说。

“医务人员对新冠病毒的了解是比较清楚的,也知道重症发生率不高。”陈正昕说,作为同行,大家都有充分的心理预期,对自己可能发生感染并不是特别担心,但医务人员的焦虑主要在于担心自己会把病毒传染给家人、人手紧缺导致病人得不到有效救治等。

采访中,“提高心理免疫力”的概念被多位专家提及。研究表明,心理免疫和生理免疫在某些层面是相通的,如果心理出现问题,免疫功能也会下降。无论是一线医务人员还是普通人,在这场“暗战”中,建立良好的心理屏障都很重要。

(文内所涉患者均为化名)

短短半月间,接警量和出车量暴增3倍多

杭州120:没有低峰期 全是高峰期

本报记者 张梦月 王晨辉 李 灿 通讯员 张燕军 楼洋阳



在杭州市急救中心调度大厅,工作人员正在接听呼救电话和调度车辆。 本报记者 孙金满 摄

迎峰在即,杭州120呼救电话“爆单”了。12月23日,杭州120接警3753次,调派救护车905次;24日,接警3817次,调派救护车893次;25日,接警3618次,调派救护车972次……杭州的120忙到什么程度?可以将坐标系拉到十来天前,这两个数据分别只有1100余次和300余次。

短短半个月,接警量和出车量都暴增3倍多。杭州市急救中心下属的4个综合急救站、32个急救点和中心调度大厅几乎满负荷运转,所有具备一线上岗资格的行政人员全部加入“战斗”。“但还是不够用,因为电话量实在增加得太快了。”杭州市急救中心调度科科长鲁美丽哑着嗓子告诉记者。

120迎峰时的接处警逻辑是什么样的?能否为120电话减负,提高“生命通道”的到达率?带着这些问题,近日,记者来到了杭州市急救中心。

一个电话一分钟,要做完三件事

杭州市急救中心主要承担上城区、拱墅区、西湖区、滨江区、钱塘区5个城区的急救任务,其中调度中心是120接处警的“最前线”。

走进调度大厅,紧张气氛扑面而来——戴着N95口罩的调度员不停接打电话,每个人面前3块电脑屏幕一字排开,显示着任务清单、地图和通讯录。

“没有低峰期,全是高峰期。”鲁美丽说,随着阳性感染者激增,中心24位调度员中的80%都成了“病号”。但除了偶尔起身上个卫生间,很多人连续接三四个小时电话,都来不及喝一口水。

争分夺秒,为的是让更多有需要的人能打进这条生命热线。

42岁的毛叶频当调度员快8年了,这是她经历过“呼叫量最多的时候”。为了能接听更多来电,她尽可能高效处理,“平均每个电话用时一分钟内”。

一分钟要做哪些事?

记录地址,问清病情,快速甄别是否需要调派救护车,以便将有限的救护资源用在刀头上。

120呼救电话分为急救、“下”转“上”转院、平级转院、回送等不同类型,眼下最紧急、优先级最高的是急救。调度员问询后会评估病人病情,根据不同病情合理调派急救资源。“以前过去有车,呼救电话打进来,我们就派车过去;现在车辆和医护人员都非常紧张,只能按照病情轻重缓急来定。”毛叶频说。

她告诉记者,现在的来电求助中,除了危重症呼救外,发热和其他新冠相关的病情占到很大一部分,“涉及胸闷胸痛气急等紧急状况的,我们会第一时间保障车辆急救,其他等级病人会有序派车。”

即便如此,还是不断会有电话进入排队序列。在呼叫量暴增3倍情况下,120占线难以避免。很多市民为此焦虑:拨不通怎么办?

“我们不会错过任何一个求助电话,病人急,我们更急,有排队电话就会尽快回拨处理。”鲁美丽说,“希望真正有需要的呼叫者,特别是危重症病患,拨打120时遇到电话排队,不要挂断重拨,耐心等待一段时间。因为如果挂断了,我们要从成百上千个来电中找出来再回拨,增加双方耗时。”

同时,杭州市急救中心也要提醒大家,120电话拨通后不要主动挂断,一定要等调度员说可以挂断电话后再结束通话,以免在紧急情况下错过有效信息。

对于急救中心来说,目前最担心的问题就是病人电话打不进来。正因如此,12月25日,杭州市急救中心特别发出紧急呼吁:新冠无症状感染者、轻症患者,请慎拨120,保持生命热线畅通,为危重症患者让行。

急救医生24小时跑了34趟

记者在中心急救点见到杨潇时,她刚结束一轮24小时值班。“前一天早上8时出车后,就没回过办公室,连倒杯水的机会都没

有。”

当了12年急救医生,在杨潇记忆里,以往的24小时值班“就算出车量较多,也没现在这样夸张”,并且根据就近派单原则,都是站点附近的急救任务。

而现在,她的手机被120发单短信不断刷屏,“前几天,我们一位医生24小时跑了34趟。紧急任务一趟接一趟。”

每一趟出车,急救医生要做哪些事?杨潇说,调度任务单下来后,急救医生会先给病人打个电话了解病情,进行远程指导,“比如发热,我们可以指导病患看看家里有什么药可以用,或者有冰块的话怎样物理降温。有时候路程较远,尽可能不让病人在家干等着。”

到现场后,杨潇会尽快评估病人的病情、生命体征情况,有需要应急处理的立刻进行相关处置。

人手紧缺的情况下,急救任务更显艰巨。一般情况下,120一趟出车由驾驶员、急救医生和担架员组成。但由于最近急救量急剧攀升,近期刚到行政轮岗的杨潇,作为紧急扩容新增车组加入到急救值班,一般很少能配上搬运行具,这意味着,除了救治,她还要参与搬抬病人。

架下楼。

接到单子是任务的开始,而把病人稳妥地交到医院手中才意味着任务结束。杨潇说,这段时间,医院就诊数量剧增,有时会碰到床位暂时周转不过来的情况,“这种情况下,我们肯定不能把病人放在医院一走了之,必须要确保和医院交接完毕,病人安全入院了才能走。在病人入院之前,120就是他们的依靠。”

“虽然很不容易,但我们都在尽力而为。”为能够随时听命出车,这段时间,杨潇以办公室为家,在一张简易折叠床上过夜。

怎样为生命通道提速

日呼入电话3000次以上,意味着平均每位调度员6个小时内要接听并处理200多个电话,这样的任务量,即便是健康人都难以承受,更何况坚守在“120生命线”上的调度员们大多在遭受病毒折磨。

这样的“满负荷时刻”,还要持续多久?“杭州感染高峰即将到来,目前这样的高呼入量、高出车量状况还将持续一段时间。”杭州市急救中心相关负责人表示。目前,中心已在内部充分动员,中心领导24小时带班、管理干部投入一线、一线人员“轻伤不下火线”。

但面对即将到来的大流量求助,为减少电话另一头的分秒等待,降低仍处于攀升状态的急救挂单任务量,是否还可以有更多“活水”补充?

记者从杭州市急救中心了解到,在相关部门统一协调和社会各界全力支援下,已对部分增援的医务人员、驾驶员、调度员和志愿者开展紧急培训,扩充院前医疗急救人员力量。如12月25日下午,经过培训后,来自杭州市公交集团的两批共40名公交车司机已上岗,承担救护车驾驶员的工作,在一定程度上缓解了急救挂单压力。已完成两个时段值班任务的驰援驾驶员于新兵说:“杭州120一直在守护这座城市,现在他们需要援助,我们有能力也有义务伸出援手。”

除了“外援”,杭州市急救中心还尽最大可能挖掘自身潜力,优化组织架构。“通过全员上岗,接警调度当班人员已增至先前的三倍,调度席位扩容至原先的五倍,并增加了50路电话线路,等支援人员培训就绪后就能启用。”该中心相关负责人表示,“我们比任何人都渴盼能尽快接听每一个电话,立即派出每一辆救护车,不耽误任何一名危重症患者救治,希望市民朋友对120急救工作多一点理解。”

柯桥

这面“药品墙”,暖心



小区里的“药品墙”。

受访对象供图

本报讯(记者 徐添城 共享联盟·柯桥 赵越)“邻居们,我们的对乙酰氨基酚片到了,发烧有需要的到我们家门口来拿,药是100颗一瓶的,我给你们一人6颗分装,祝大家早日康复,平安共渡疫情难关。”“我把说明书发群里,大家领到药后可以参照说明书……”日前,一则暖心公告在绍兴市柯桥区华舍街道坂湖社区金地一期业主群发布,发布人为该小区业主落落(化名)。

落落告诉记者,这段时间,身边不少家人、朋友和邻居感染了新冠病毒,一时间都面临药品短缺的困难。“我们买些药来给大家应急。”她随即产生了这样的想法,并联系朋友一起寻找购药渠道。“多亏了热心朋友帮忙,最终买到了对乙酰氨基酚片。快递小哥也很给力,加班加点送到我们手中。这件事情能做成,离不开每一位好心人的努力。”她说。

为了尽可能帮助更多的人,落落和家人一起将药品分装成小包装,并将它们连同说明书整齐地贴到家附近的墙面上。“我们在旁边张贴了手写的温馨提醒,以免小孩、孕妇、老人等特殊人群错误服药。还有一部分药,我们特地留给了物业人员和外卖小哥,他们现在也是大家的重点保护对象。”落落说。

婺城

社区助力,解燃眉之急

本报讯(记者 陆欣 共享联盟·婺城 胡敬霞 曹静怡)“感谢社区,解了我的燃眉之急!”日前,居民来到金华市婺城区白龙桥镇洞溪社区党群服务中心门口,领取药品和防疫物资。居民潘露丹拿到退烧药后,连连道谢。

这两天,面对群众的用药需求,洞溪社区党支部积极调动身边资源,紧急购买3000多颗布洛芬片,同时寻求本地企业协助,购置了一批酒精消毒液。

采买药品物资、免费发放健康茶饮……面对社区居民的求助,白龙桥镇中济社区组建了“小区互帮互助”微信群,为辖区居民提供帮助。中济社区党支部书记吴翔说,截至目前,该社区组建的5个“小区互帮互助”微信群人数已达330余人。接下来,社区将继续发挥各小区群众力量,团结社区居民,最大程度保障辖区居民生命安全和身体健康。

婺城区还结合现代社区建设,通过社区党组织牵头,依托辖区内已组建的“小巷助理”队伍,在全区建起730余支暖心配送服务小分队,做实需求、资源、项目“三张清单”,精准对接群众急难愁盼问题。

“我们将细化服务职责,明确服务重点,持续健全服务机制,聚焦老年人、残疾人及居家治疗人员等群体,主动帮助解决困难问题,用实际行动聚民心暖人心。”婺城区委组织部相关负责人表示。

椒江

邻里互助,有药共享

本报台州12月26日电(共享联盟·椒江 丁玲 记者 罗亚妮)日前,台州市椒江区发起“邻里互助 药品共享”倡议。该区葭沚街道东平社区积极响应,立即在新时代文明实践站设置“共享药箱”,得到了社区居民的大力支持。

26日上午,记者看到,不少爱心人士陆续将家中的富余药品捐至东平社区新时代文明实践站外的“共享药箱”,为有需要的人提供帮助。“这些都是家里多出来的,放着也是放着,拿到这里希望能给有需要的人用。”爱心人士王先生说。还有一些已“阳康”的市民,看到倡议后,也把富余药品捐赠至“共享药箱”。

记者注意到,在东平社区“共享药箱”前放着两本登记册,分别为捐赠登记和领取登记。社区工作人员介绍,“共享药箱”设立第一天,社区就收到了党建联建单位葭沚商会、支部党员及辖区居民等捐赠的抗原检测试剂、医用酒精棉球和多种药品等。

“真的太感谢了!家里人发烧但没有药,联系社区后得知有‘共享药箱’,领取药品后心里就踏实了。”居民张先生说。

“所有药品我们均第一时间发放给有需要的居民。”东平社区党委书记、主任潘晨说,对于行动不便的老人、孕妇、残疾人等特殊群体,会依托社区上门诊疗服务小分队提供上门服务。

义乌

生产缺人手,我们来

本报义乌12月26日电(记者 何贤君 共享联盟·义乌 龔鑫鑫)26日上午,在位于义乌市稠江街道的大德控股集团厂区内,党员志愿者协助企业分拣、打包、搬运防疫药品。

大德控股集团是义乌医疗机构药品的主要配送商。当前,防疫药品需求量增加,集团全力筑牢生产储备供给线,产量翻了3倍以上,但人手比较紧张。

25日,稠江街道驻企服务员王勇强上门走访时,了解到这一情况,第一时间将需求报给了街道“三服务”办。经街道招募,一支25人的党员志愿服务队建起来了。志愿者经过简单培训后,在该集团厂区仓库、包装、发货等岗位上帮助开展工作,确保及时将物资用于支援全市疫情防控工作。