

聆心音筑“心晴”，来宾志愿者为疫情防控加注“心能量”——

以爱助力 用“心”战“疫”

■ 晚刊记者 林晞妮

2020年初,突如其来的新冠肺炎疫情扰乱了人们原本平静的生活。

疫情无情,人间有爱。在这场突如其来的战役中,一批批逆行的白衣天使为坚决打赢这场疫情阻击战舍小家为大家,前赴后继地冲锋在战“疫”第一线;后方的众多爱心企业、人士也慷慨解囊,有钱出钱,没钱出力,众志成城,齐心抗疫。

其实,疫情带来的不仅是躯体的病痛和死亡,更时时触动着每个人的心理防线。为积极预防、减缓疫情带来的心理影响,有一群人以“心”战“疫”,坚持用心理学知识和对生命的挚爱,在这场特殊的战场上,书写着自己特殊的抗疫使命和责任。他们通过电脑和手机,对被隔离人群、确诊患者及家属等需要更多关怀的群体,开展心理支持和哀伤辅导服务,以“心”援心,抚平民众心里的暗伤,帮助他们渡过至暗时刻。

他们就是来宾齐心社会工作服务中心(下面简称来宾齐心社工中心)的志愿者们。



线上支援 以“心”援心

回顾过去的两个多月,作为来宾齐心社工中心负责人的冯韵璇感慨万分,早在1月23日武汉封城之初,他们中心就报名参加了武汉“2+3”援鄂抗疫的线上支援项目,包括她在内的10名社工,在经过严格的资质审查和专家培训后,协同武汉地区的街道办及相关医疗机构,对武汉居家隔离群众、确诊病例、患者家属等进行线上心理辅导和其他支援。

据了解,冯韵璇那段时间主要负责督导35个微信群,细分为普通群、轻症群、重症群、破裂家庭群等,每个群都有100多人。冯韵璇需安排好每日轮值的社工排班情况,并和她们一起安抚群友情绪,对群友提出的各种问题及时回应。晚上10点后,她还要与所有参与援助湖北项目的社工进行线上开会,总结复盘当天工作情况,研究如何解决存在的问题,并对手下的社工进行能力提升培训。

冯韵璇告诉记者,最开始武汉疫情紧张阶段,她在线上都能感受到患者的慌乱、焦急和无助。许多患者无法获取物资和入院治疗,不停地给社区和物资链接平台打电话,他们的焦虑和恐慌令她都深感震撼。

作为社工,除了在线上对他们进行心理疏导和心理安慰外,就是帮忙打电话联系救援物资和人员。当时有一病患令她印象特别深刻。这位病患在大群里说,母亲走了,她觉得自己快撑不下去了。

了。社工见此立即艾特了她,私微询问情况。原来这是一位单亲妈妈,她的孩子之前全程由母亲帮忙照顾,可是母亲刚刚因新冠肺炎病逝,她一方面深感内疚自责,另一方面,患有哮喘的孩子无法住院治疗,在家里哭闹不停。这些日子,她觉得天都塌下来了,既心如刀割,又心乱如麻。社工一边不断安抚她,教她用各种方法平复情绪,另一边立即给武汉的儿童医院打电话,联系院长和医生,最终把她的孩子送到医院,使其得到良好的治疗和照顾。在社工们的陪伴鼓励下,她也从极度痛苦即将崩溃的边缘中一点一点走了出来。

被隔离人群、确诊患者及家属等,常常会出现疲惫、失落、迷茫、焦虑等各种不良情绪,他们需要人们更多的关怀。27岁的小白(化名)就是这样,她在群里说因妈妈被确诊入院治疗,她和爸爸、弟弟在家吃不下饭,睡不着觉,总担心住院的妈妈会挺不过来,而且还出现相互指责的情况。另外,小白除了担心妈妈的病情,还担心复工后回到单位上班,会因此被同事排挤嫌弃以至于失业。

了解情况后,社工通过私聊,帮她分析存在这种情绪的原因,告诉她应该如何正确处理家庭关系。同时通过心理疏导,引导她渐渐从负面的情绪里解脱出来,把注意力转移到工作领域。在社工的帮助下,小白逐渐恢复平静,重拾生活信心。

①②③⑥ 志愿者正在认真进行线上心理辅导。
④⑤ 志愿者开展业务培训。(受访者供图)

齐心抗疫 三社联动

哪里有需要,我们就去哪里。在兴宾区出现确诊病例后,来宾齐心社工中心作为志愿者加入到来宾市区的线上抗疫中。2月1日,“齐心抗疫 三社联动”项目正式启动,齐心社工中心组织心理志愿者、医务志愿者,进入社区居民交流群、酒店隔离群开展线上支援工作,积极协调解决居民遇到的各种问题。在确诊病例所在的古三社区群里,一开始大家对政府采取的隔离措施不理解,在群里吵吵闹闹,社工入群以后,先是好言相劝,说服解释,等大家的情绪逐渐平稳下来,再让各人把困难和问题罗列出来,及时向上级和有关部门汇报反映,从

最主要的问题入手逐一解决。
某天8时许,在某酒店被隔离观察的小艾(化名),突然在群里发出求救信号,说自己胃痛到快要死了,并配发了咳血的图片,有轻生念头。当时情况十分紧急,值班社工一边告诉她赶快躺到床上调整呼吸,一边立即向市防疫指挥部报告,并联系急诊科医生,交代宾馆的工作人员前往客房探视。待小艾吃过药,情绪和身体疼痛都有所缓解后,社工又重点对她开展心理疏导。几天后,小艾恢复健康,主动向冯韵璇表示她也要加入志愿者队伍,做一些力所能及的事情,帮助更多需要帮助的人。

科学调节 助力战“疫”

在线上抗疫的这段日子里,齐心社工中心的社工每天都需在线十几个小时以上,不断地接收各类负面消息和情绪。夜深人静时,他们需要把自己的心态调整好,第二天继续用满满正能量为群友处理各种问题。做社工并不是光有热情和爱心就够了,还要讲究技术和方法,要有专业的知识和丰富的经验,只有主动跟患者沟通,用温暖的语言叩开他们的心扉,才能找到帮助他们解决内心痛苦纠结的钥匙。同时要善于倾听,懂得询问,科学分析,告诉他们为何会有这样的情绪存在,如何与这些负面情绪共处,如何调整好自己的状态。

在开展心理治疗的过程中,社工有无力有自责,但更多的是收获和感动,在援助湖北线上抗疫这个平台上,大家抱团去帮助别人,从中感受到了集体的力量。每当有患者在他们的帮助下走出阴霾,获得救助,他们就会感到很有成就感。同时通过学习还提升了专业水平,积累了丰富的实践经验。

虽然参加线上援助湖北工作很苦很累,让大家看到了太多的不幸和人生的无常,但齐心社工中心的社工表示,这份工作有价值有意义,他们愿做一道道光,就算微弱,也要照亮他人前行的路,帮助更多的人抚平心灵的创伤,助他们早日走出至暗时刻,带着微笑去迎接今后的生活。

讲文明树新风 公益广告
创建全国文明城市

用心关爱 呵护成长

加强未成年人思想道德建设

富强民主文明和谐
自由平等公正法治
爱国敬业诚信友善