紧急援助外地学生，安抚学生和家长……
这群心理志愿者隐匿在电话线、网线另一端

默默为他人“修复心灵”

新冠肺炎疫情防控期，心理与身体的健康同样重要。我市教育系统早就关注到师生和家长的情绪，在北师大心理学部支持的基础上，聚集本地心理志愿者，于1月31日搭建了全网贯通的疫情心理防护平台。3月5日记者采访市教育局以及心理志愿者了解到，启用月余，该平台为无锡市民提供心理支持的北师大相关网页累积被访问7993次，通过热线电话和微信、QQ，为有需要的师生、家长提供心理支持100多次。这群隐匿在电话线、网线另一端的心理志愿者，成了众多学生、家长心中的一抹温暖。

保持通话，紧急援助外地学生

本是为无锡师生、家长提供心理支持的平台，紧急援助过一个外地学生，让志愿者们印象尤其深刻。心理志愿者、无锡市羊尖实验小学教师谭柯佳最先接到求助者电话，谈及此事她依然感慨，这是机缘巧合，活着真好。

2月3日清晨5点03分，手机铃声突然响起。“电话里传来一个女孩子声音，语速慢，口齿不太清楚，听起来状态很不好。”谭柯佳说，小女孩说自己做了极端举动，结合她表现的状态，把迷迷糊糊的她吓得一机灵，顾不得披上衣服立即下床走到书房找纸和笔，询问、记录信息。意识到事情紧急且严重，尽管受过培训但从未有过危机干预经验的谭柯佳心里有些慌乱，瞒着对方悄悄叫醒母亲，递过记录着有限信息的纸条让母亲赶快报警。

“我向心理志愿者工作群里领导和小伙伴们求助。整个团队立即行动起来，有的与警方沟通，有的为我提供帮助和指导。那一刻我心安定下来了，我知道我的后面有一个强大的团队。”第一次通话持续了两个半小时，之后谭老师主动打电话进一步搜集有用的信息，两通电话一共打了将近4小时。最后这一情况转介给当地警方。谭柯佳说，当领导告知已经确认孩子安全时，感觉很好，很庆幸自己加入这个团队，为学生和家长提供心理支持，有一种成就感。

手书内容，为学生解答困惑

居家学习的家长、学生也会因种种原因情绪、心理产生问题。心理志愿者、江阴一中心理老师夏晓鸥认为，应该为这些鼓足勇气寻求帮助的学生和家长点赞。

不久前的一天，一位中学生加了夏晓鸥微信但不表明身份，发来一句“活着的意义是什么，现在死了世界又会怎样评价？”这让夏老师警觉起来，被对方拒绝了语音通话，好在和对方交流中发现并非危机情况。“在防疫期间受到外界各种消息刺激，这孩子在思考生活的意义，生命的价值。”夏老师对这个孩子做法表示赞赏，“第二天他给我发来一张图，纸上写着他的困惑等问题。我想了想，把自己想对他说的话同样写在纸上，拍照发给他。”两人的线上对话持续了几天，夏晓鸥认为这番对话对双方都有促进作用。

打电话求助的学生家长也让夏晓鸥印象深刻。一天早晨将近7点时她发现手机有5个未接来电，“当时很担心是不是本校学生紧急求助，我给这个手机号码发信息询问。好在两分钟后电话又打来了，是一位高三学生家长。”焦虑的家长过多干预孩子等容易造成亲子矛盾。但心理疏导并不是三言两语就能化解问题。夏晓鸥耐心倾听，让对方宣泄情绪尽快平静下来，再抽丝剥茧为对方寻找与孩子有效沟通的方法。她告诉记者，一通电话讲下来通常在半小时以上，“有家长情绪激动说着说着会忍不住哭起来，与对方共情、耐心的倾听有时对他们来说有很好的抚慰作用。”

不断学习，提供最有力的帮助

心理志愿者、东林小学老师周芸婷是梁溪区兼职心理教研员。2月3日她报名成为母校华中师范大学心理援助热线的一名志愿者，与曾经的同学、老师还有来自全国的近千位心理志愿者一起为医护人员、患者及家属等，提供心理援助。

这个特殊时期，奋战在一线的医护人员面对长时间高强度的工作压力以及被感染的风险，加之原有生活节奏被打乱，容易造成焦虑、失眠等表现。部分身处疫情较严重地区的市民，还有确诊感染新冠病毒的患者因焦虑、紧张等也容易产生心理问题。强而有力的心理支持和实际的技术支持，是周芸婷让他人心中多一抹温暖的源泉。对于因失眠问题向她求助的医护人员，周芸婷被对方怕睡眠不好影响工作的高度责任心感动，给出了往后推迟睡眠周期，多关心自己的身体等实用且温暖的建议。

她专业的心理支持，不仅来源于本科和研究生阶段心理专业的所学，还有近期每晚一个半小时在督导复盘案例中不断提升能力。“在有限的时间要提供专业的帮助，我一直牢记老师培训时所说的‘有温度的专业’这六个字，做到陪伴、共情、理解、不批判、不评价，让对方真正获益。”周芸婷说。2月24日，该热线被升级为教育部唯一指定心理援助专线，最忙时一天周芸婷值班7小时，为近10人提供心理支持，晚上参与督导学习、资料汇总至深夜。

（陈春贤）

在重症病区，她的防护服被床栏勾破了

珞珈山的樱花次第开放，周丽华想去武汉大学看樱花。可是，身在武汉，她却无法实现自己这个小小愿望。3月4日中午，周丽华从住处乘车前往武汉同济医院光谷院区的重症病区工作，脑海里瞬间有灿烂的樱花浮现，倏忽不见。

1988年出生的周丽华是宜兴市中医医院NICU的一名主管护师，2月8日深夜接到上级的紧急号令后，她甚至没来得及和熟睡中的女儿道别，第二天一早就和5位同事一起踏上了驰援湖北的征程。从2月10日至今，她一直在武汉同济医院光谷院区的重症病区工作。

“初到隔离病房工作时，我最发怵的事情就是穿脱防护服。”周丽华说，N95口罩、外科口罩、护目镜、隔离衣、防护服、双层手套……这一整套“行头”穿脱一次，至少要花半小时。穿戴着厚厚的防护装备，稍微一活动，就会汗流浃背，湿衣服贴在身上，过了一会儿，又觉得背心发冷，特别难受。

为了更好地适应在武汉的工作，周丽华平时经常练习深呼吸，锻炼自己的肺功能，同时不断磨炼自己的心理素质；为了防止护目镜起雾，她在镜面内侧抹上了洗手液；为了节省时间，她狠狠心，剪掉了留了十几年的长发，告别雾鬓风鬟；为了不浪费防护服，每次进病区前，她都会穿上纸尿裤。“只要肯动脑筋，办法总比困难多。”这是周丽华经常挂在嘴边的一句话。有一次，周丽华轮到上夜班，由于4点钟就要出发去医院，她感觉午饭还没消化，怕晚饭吃早了，胃里太饱，穿上防护服会呕吐，没吃东西就去上班了。结果到了晚上8点多钟时，忽然觉得胸闷、乏力，同事担心她发生低血糖，让她赶紧出去吃点东西垫垫饥。周丽华舍不得浪费防护服，对同事说，自己没事，坐下休息一会儿，多做几个深呼吸就好了，一直坚持上到夜班结束。有了这次的“教训”，以后每次上夜班前，周丽华都会吃一些饼干之类的小点心。

不久前发生的一件事，让周丽华自责了好几天。那天，她给一位85岁的新冠肺炎患者做心理护理。这位老人情绪焦躁，有一次发脾气时，把医生的防护服都扯破了。周丽华在老人的床边站了近半小时，一遍又一遍地耐心劝说，好不容易说服他同意配合治疗。当她高兴地转身离开时，一不小心防护服被床栏勾破了。当时她的第一反应，不是担心自己有暴露感染的风险，而是心疼撕破的防护服。她说，现在防护服这么紧缺，自己居然浪费了一套，心里感到十分愧疚。好在一起工作的护士姐妹们谁也没有责怪她，催促让她立即去更换。由于穿脱防护服的流程很繁琐、很费时，同伴张园英主动替她分担了护理工作，这让她充分感受到了团队的力量和温暖。

周丽华说，在隔离病房上班，每天却能听到无数感谢的话语。一次巡视病房时，她帮一位男患者倒了尿壶，就这样一个小小的举动，竟然让患者很是过意不去，一直不停地道谢。周丽华感慨地说，穿着厚厚的防护服，和病人身体上的隔阂多了，心灵上的隔阂却少了，工作中常常是“累并感动着”。

（何小兵　通讯员 潘静）