

心理“换挡” 不能“疫”走了之

心理战“疫”进入“换挡期”，倾听陪伴已不能满足公众心理健康需求



心理战“疫”进入“换挡期”，需及时疏导干预。新华社发

“要加强心理疏导和心理干预，尤其是要加强对患者及其家属、病亡者家属等的心理疏导工作。”随着国内外疫情防控情况逐渐变化、复产复工持续推进、开学复课逐步临近……专家认为，当前广大公众的心理状况也正步入“换挡期”。“换挡期”可能会出现哪些新风险？心理抗疫措施应如何跟上？是否会“疫”走了之？记者就此展开调查。

从“加油”到“换挡”：单纯倾听陪伴已不够

随着疫情防控进入新阶段，国家二级心理咨询师高璇表示，当疫情早期带来的“潮水般”的心理应激反应过去，一些新的心理健康风险将会浮现出来。

“一开始是恐惧与焦虑，后来变得愤怒，又觉得很无力，最近更多感到抑郁和对家人的内疚……”心理咨询师严艺家目前独自在伦敦留学，家人都在上海。她告诉记者，最近眼看国内情况趋于好转，疫情却又在欧洲暴发，这令原定四月春假回国探

亲的计划充满变数。

“我要崩溃了”“头要爆炸”“不想说话了”……南昌市某隔离点的微信群被隔离观察期已近结束的阿俊(化名)刷屏。心理咨询师沟通发现，他因突然意识到马上将直接面对各类复产复工相关手续，千头万绪一下子不知如何面对，导致负面情绪爆发。

虽然近来疫情防控情况持续好转，但部分一线医护人员、基层防控人员的疲劳感、倦怠感和情绪波动情况却有所加重。

还有一些家庭由于延迟开学出现了亲子关系紧张等问题。中科院心理所研究员高文斌解释称，社会心理“换挡期”的特点是公众对疫情的恐惧和警觉有所下降，但不同人群的心理差异性会逐渐显现。

北京大学心理咨询与治疗中心主任方新等专家认为，步入“换挡期”后，单纯“倾听陪伴”“加油鼓劲”等方式已不能满足公众心理健康需求，多名专家表示当前心理抗疫工作须多方着力。

心理战“疫”：多平台提供心理疏导服务

江西南昌市未成年人心理健康辅导中心主任何静丽最近发现，夫妻、亲子、邻里关系等与日常生活相关的心理咨询多了。她认为，在战“疫”中被激活并丰富起来的心理疏导干预机制应该在今后融入日常生活，这有利于提高公众生活质量、提升社会治理效能。

记者了解到已有不少地方正为此积累资源。在江西南昌，市防控应急指挥部成立了工作组通过社交媒体将心理疏导干预的触角深入到社区人群。在

上海，卫生健康部门在上海“健康云”网络平台设立心理服务板块提供24小时服务。

互联网平台也有效提升了心理健康资源使用效率。疫情期间，知乎APP通过设置“心理援助”等板块帮助网友缓解焦虑情绪。互联网心理咨询平台“简单心理”开设“医护专线”，特别向医护人员提供免费的心理服务。

智联招聘邀请来自清华、中科院等知名院校、科研机构的专家在线授课，助力保障复工复产环境中的心理健康。今日头条

上线了壹心理、京东健康、北师大心理咨询中心等平台免费为公众提供心理咨询。

“去年我国已启动全国社会心理服务体系试点建设，现在看来这项工作提前迎来了考验。”黄薛冰说。对于在当前专业人才资源有限情况下如何开展相关心理工作的问题，高文斌认为，各企业、机关企事业单位的党委、工会等人力资源部门可以成为社会心理服务提供者的主体之一，“投入规模有限，但可以提供大范围的心理支持。”据新华社

创维 OLED 电视 满意服务在身边



创维服务人员为安装工具进行消毒

为促进消费者权益保护工作的深入开展，中国消费者协会每年确定一个年主题，并围绕年主题开展一系列活动。而今年国家3·15消费者权益保护日的主题是“凝聚你我力量”，其涵义是凝聚企业共识，发挥行业自律力量，推进落实企业第一主体责任，通过强化信用建设，促使企业主动承担法定责任、自觉做到诚信经营。

疫情当前，总有一群“逆行者”，他们不畏艰险、不辞劳苦，逆行而上，用坚定的身影、自身的行动为用户排忧解难，提供始终如一的服务。

他们就是创维售后服务团队。作为家电行业的领军企业，创维历年积极响应国家的政策精神，为配合这一主题，创维3·15期间在全国开展“凝聚你我力量”为主题的内部动员活动。

创维开通远程指导服务业务，满意服务在身边

突如其来的疫情，全国人民都积极响应号召，宅家不添乱。但对家电的售后服务人员来说，服务不能停。为保障用户需求，必须要上门检测的，他们上门之前自测

体温，给维修工具消毒，佩戴口罩、鞋套，给用户提供服务。面对一些疫情较重区域，无法做到上门服务的，他们就通过电话、微信视频等渠道不厌其烦地给用户做指导，直到故障排除。

创维服务人员接单后1小时内与用户预约，了解当地防疫要求，用户需求和服务产品类型，判断可否进行远程指导，在征得用户同意的前提下添加微信后，通过视频的方式先进行服务处理。调试类的问题在线指导用户进行调试处理；维修类的通过用户更换通用配件的方式维修；鉴定类的符合三包范围的产品，可开具产品“鉴定单”，拍照传递给用户。疫情期间，创维家电维修团队通过远程服务业务已帮助数万用户完成了服务，远程指导服务业务体现了创维服务团队高超的服务技能及过硬的服务素质。创维服务在保证服务品质的前提下，赢得了广大用户的信赖。

创维畅通服务诉求通道，赢得用户信任

多年以来，创维大力探索网络商品消费、服务消费等领域的消费纠纷快速解决机制，赢得用户信任。创维在呼叫中心运营的基础上确保为全国消费者提供365天的全天候服务。此外，重点设置“疫情投诉处理客服班”，针对疫情期间纠纷进行专人专项处理。通过

搭建和畅通网站、微信、微博、电话等渠道，方便消费者投诉与咨询，提升消费维权效能，实现投诉闭环处理，从而营造安全放心的消费环境。

创维积极打通和消费者沟通的渠道，倾听消费者诉求。不断提升产品和服务质量，为形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境，助力发挥消费的基础性作用，助推经济社会高质量发展。

创维安全服务，保护你我他

1.我们接到的所有报单，客服人员将优先为您电话引导排除。

2.若电话引导无法排除，工程师将在1小时内联系您预约上门服务时间。

3.服务工程师接到工单后会确认该区域是否防控封锁，上门服务人员能否进入，避免疫情期间服务工程师无效上门。

4.因疫情严重被封锁的区域，需待疫情防控解除后由工程师为您提供上门服务。(对于工单服务时效的延迟，我们深表歉意。)

“黑夜无论怎样悠长，白昼总会到来，愿雾霾散去，黎明的曙光照亮每一片大地。”3月，武汉的樱花该开了，如果一切顺利的话，应有很多人，站在那里，笑得灿烂，待到春暖花开之时，我们共赏人间繁华。①