

王健

失联乘客家属最愿意看到的人

驻京记者 于明山

王健 北京回龙观医院精神科主任医师。3月8日,马航MH370客机失联。接到通知,王健马上赶到首都机场,此后作为马航失联心理应急救援队长,与北京回龙观医院其他19名心理医生一直陪伴在失联家属的身边,听他们倾诉,陪他们扛住,成为家属们最愿意看到的人。



■ 王健(中)和他的团队
本版图片由回龙观医院宣传中心提供



■ 王健(穿白大褂者)和同事在为家属做心理救援

约好下午4点在丽都酒店见面,但直到深夜11点,王健才出现。他歉意地解释说,刚送走最后一名家属,才得空接受采访。

记者对面的王健面露倦容,眼睛发红,声音嘶哑。二十多天来他和同事们几乎每天早晨6点多一直要到晚上12点,等所有家属都离开后才能休息。手机一直开着,要随时随地接待家属心理咨询和处置各种突发事件。

参加过汶川地震、青海玉树地震、青岛爆燃事故等重特大灾害心理救援工作,有着丰富的心理危机干预经验,但王健坦言,马航失联心理救援工作是从未有过的艰难,已经做好准备打一场持久战。

现在能做的就是陪伴和倾听

接到任务,王健和回龙观医院的同事们赶到丽都酒店,戴上心理救援胸牌,开始工作。

有的沉默不语,有的拼命刷手机,有的小声抽泣,还有的放声大哭。面对客机失联消息,家属反应不一,但对心理干预医生的态度挺一致:不理解、不理睬或压根不相信心理干预的作用,“我们已经很难受了,你一个外人能有什么用?”

一番沟通摸排,心理应急救援队有了初步的情况统计:从心理层面上来说,20%-30%的失联家属表现为自责,独自沉溺在痛苦中,不愿被打扰;30%-40%表现为愤怒,把飞机失联事件归咎于外界,抱怨航空公司信息不及时不准确;10%-20%易激惹,情绪非常激动,爱发脾气。

在这种情况下,失联家属什么都听不进去,只关心亲人安危,抗拒心理干预,要说什么话才能安慰他们?

“少说话,多倾听,常陪伴,表达共情。最重要的是,听他说,让他把内心痛苦的情绪发泄出来。面目表情、语气态度都要把他往一个积极的心理方向去引导。看他时候要有眼神交流,对他的话语同意就点头,有疑问就有一个疑问的态度,让他有继续说下去的欲望。”

“倾听要有共情,但不代表要掉泪。一旦掉泪,他就会觉得自己特别惨。非常关注对方,但很冷静,我让你感觉到我的力量的强大,我可以给你力量,要表现出比他更强大、更淡定,才能让咨询者感觉有依托。”

但是几天下来,王健敏锐地察觉到家属情绪的起伏,与他以往参与的地震、爆燃事故等心理救援很不一样。地震等情况下,有准确的信息源,不好的结果都摆在面前,只要开展工作就好。此次马航事件不仅未知,更严重的是信息发布变化莫测,飞机失事、劫机、迫降……有许多个故事“真相”版本。时而希望,时而失望,焦虑、紧张、愤怒、悲伤等情绪混杂在一起,一点点地折磨着家属。

王健接触过一名年轻人,MH370上的一名乘客是他的发小、最要好的朋友。“你觉得还有希望吗?”大多数家属都如此,没有结果,会纠结到

无法自己。给对方希望也不是,不给也不是。

一个个扑朔迷离的线索,一次次没有结果的搜救,家属在希望和失望之间跌宕起伏,精神反复备受煎熬、心烦意乱。原本是家属获取信息、互相抚慰的丽都酒店多功能厅,慢慢变成一只随时起爆的“高压锅”。当马方多次答复“无法确认”时,家属将矿泉水瓶扔向他们,家属间还会为一点小事恶语相向,甚至动手。

种种现象表明,倾听和陪伴已远远不够。

“高压锅”需不寻常减压阀

以前的心理危机干预经验显然派不上太大用场。夜深人静,王健和同事们坐下来相互交流探讨,慢慢地还真摸索和总结出一些新的特殊手段。

【巡诊和溜达】以前救援工作往往是设点等待,这次更多的是巡诊和溜达。别小看了巡诊和溜达,就像在嘈杂的闹市,看见警察就踏实多了。这样做能让家属明白,有专门的工作人员能咨询,增加他们的心理安全感,起到稳定情绪的作用。

每个驻地只有两三名心理干预专家,不够醒目,特意跟120借来了鲜亮的黄马甲。家属需要时,一眼就能从人群中找到他们。

巡诊和溜达时,王健和同事们兜里装着两样东西,药和瓶装水。一位妈妈过度难过,出现抽搐等症状,明显是应激性障碍。一旦遇到这种紧急情况,就要进行抢救处理。一粒口服安定和一口水就能派上用场。

【寻找哨兵】有悲伤的,也有冷静的,要先找到最冷静的人当“哨兵”,帮着专家近距离观察“目标人”。

家属三五成群,先安慰最悲痛,这是常人的想法,但最悲痛的人往往沉浸在伤痛中无法自拔,不见得听劝,得先找最冷静的人。

一进入现场,马上“开启雷达”,寻找帮手或是“哨兵”。此次事件中,约1/3的直系家属心理应激反应比较大,是干预目标重点人群。从目标人群的周围入手,找到相对冷静的人,详细了解目标人的生活背景、社会阅历和与失联乘客的情感等,因人而异制订干预方法,同时让“哨兵”随时观察“目标人”,有情况及时联系。

“有个女孩,平时和父亲感情非常好,这次父亲在飞机上。得知女孩愿意写东西,就鼓励她每天给父亲写封信,把最想说的话写给父亲。我年纪和她父亲差不多,就进行了角色互换的干预。”王健的同事张东以父亲的身份告诉她,如果我能回来,看见她健康愉快会很欣慰;如果我回不来,也会在另一个世界希望看到她能踏踏实实过日子,而不是整天沉浸在痛苦中。张东还让这女孩的老公当“哨兵”,帮忙监督她写信,化解悲伤和分离焦虑症。这样几次,女孩的情绪就好了很多。

【信息分析】每天都有好消息和坏消息传来,家属们情绪起伏不定,王健和同事们渐渐成为信息分析员,每天根据信息变化,预测家属可

能出现的情绪变化,采取适当的救助措施。

得知24日晚上有重要信息发布,王健第一时间与有关方面确认后,果断将分散在其他酒店的同事集中到丽都酒店。预料到家属获知坏消息时会失控,王健阻止工作人员把椅子放得太满,要留出空地,以免场面失控,发生踩踏。

结果正如王健所料,当马来西亚总理纳吉布宣布无一生还,“高压锅”终于爆了。先是沉默一秒种,然后就是震天的哭声,所有人几乎都从椅子上站了起来,有人跺脚,有人捶墙,有人在打滚,有人腿被踹伤,场面几近失控。好在留有大片空地,保证了受伤人员的救治和场面的控制。

近半家属情绪趋于平稳

二十多天的陪伴,大多数亲属选择了接纳、相信甚至主动找王健和同事们吐露心中的秘密。身穿鲜亮黄马甲的心理医生,成了他们在现场最希望看到的人。在王健的记录本上,记载了截至28日一共343人次的心理咨询。

家属问得最多的就是“我今后的生活该怎么办?”、“我的至亲没了,我该怎么面对未来生活?”王健和同事们与家属一起,找出继续生活下去的理由,哪怕这个理由看起来微不足道。

让家属接纳自己很重要。有一位家属说,“除了我,家人全都在飞机上,我还活着干吗?”他把责难情绪转移给了自己。比如这票是我订的,我可以让你早一天或者晚一天,但却给你买了这张票,他把责任全部承担在自己身上。这样的人很多,一定要让他接纳自己,这时候要想办法用语言跟他理论也好,辩论也好,让他感觉到出现所有的这些情绪都是正常的,都没有超出正常的界限。想办法让他把自己和这件事剥离开,这是环境因果的巧合。

纠正认知偏差就相对复杂些。一些家属会认为“家人不在了,我活着也没什么意思”。王健说,这是明显的认知错误,不进行及时干预,这部分人很危险。王健使用了认知治疗的方法耐心地引导他们,使他们慢慢地放弃了这些念头。

王健和同事们的努力没有白费,接近一半的家属情绪已经趋于平稳,可以接受事实,着手法律赔偿。

这将是一场艰难的持久战

失联客机还无消息,家属失落的情绪倍受煎熬可想而知。据不完全统计,大约70%失联的直系亲属出现了睡眠问题,长时间不眠不休,食不知味,铁打的身体也扛不住。目前情况还算平稳,但很多人身心俱疲,有的濒临崩溃。可能一句话、一个眼神都能成为“压垮骆驼的最后一根稻草”。

“洪水来了,肯定要打开口,不泄洪,指不定会积蓄出多大的力量。”王健说,真以为24日晚就是最低点,宣泄过后,情绪会趋于理性。但是马来西亚大使又开始含糊其辞,一些家属又一次有了希望,不断来确认,“飞机应该迫降到某个地方,应该还活着吧”。各方正在努力搜救,却始终没有进一步的消息。每天的沟通会上,有家属还在要求马方明确失联者的生还情况。

王健很担忧。最痛苦的不是失望,而是希望破灭后的绝望。家属对马方突然宣布“无人生还”难以接受,但不能再轻易给他们不切实际的“希望”,这些“希望”有可能再次把他们击垮。

长时间的等待和煎熬,家属们已处于身心俱疲的状态。全社会和媒体应该一起宣传积极的心理应对方式,传递正能量,不要再去触碰家属敏感又脆弱的神经。王健说,一张心理疏导者与家属促膝交流的图片,永远比家属痛哭失声的图片更有力量。

“我是真不希望24日那个晚上再来一次,那简直是一场噩梦,但它可能还会再来。你知道它邪在哪里么?如果找到碎片了,会慢慢接受事实。但说失事却拿不出证据,家属会不停地寻找出事原因,情绪就永远还差一点到谷底,所受的折磨也不会停止。”王健说,这将是一场艰难的持久战,会一直陪伴。