

总感觉喉咙有痰咳不出、村干部遭个别群众谩骂 “暖心”为他们的心理穿上“防护服”

近日，慈溪市委组织部、市教育局联合发起面向全市干部群众的心理援助平台，由市教育局心理专职教师、心理学专业人员和社会心理服务志愿者组建的暖心服务队(简称暖心)通过电话和网络，以倾听、交流、解惑、引导、共情等方式，为抗疫医护人员及家属、抗疫一线干部、集中(居家)隔离者、普通社会公众等提供在线心理援助和心理支持。

总感觉喉咙有痰咳不出

疫情中，和确诊或疑似病例，甚至重点地区来的人有过接触的市民恐怕都会有或大或小的担心。

“暖心”志愿者丁丽娜接到了张女士打来的电话。原来，张女士的邻居跟一个确诊病例有密切接触，整幢楼居民被要求居家隔离。“其实我们一点都不担心，因为我们全家都没跟这个邻居有过接触。但是我公公就不行了，他去年做过胃部手术，有点焦虑症。”

邻居家的事一出来，张女士的公公更担心，怕自己会被感染，现在总觉得喉咙有痰无法咳出来。“我们全家人都说是他太紧张的缘故，但他听不进去。老师，您能不能帮我们劝劝他?”

张女士的公公接过电话，还没说话，就咳了一声。丁丽娜关切地问：“叔叔，我有什么能帮到您吗?”

“我啊，这几天喉咙很不舒服，有痰，但咳不出来，难受啊!”老人慢悠悠地描述了自己的情况。显然，这是一例因疫情和自身身体状况导致的焦虑加剧。

在沟通中，丁丽娜引导性地询问关键信息，告知他新型冠状病毒感染的传播途径和科学防控的知识，降低他对被感染的担忧。然后，指导他做深呼吸来缓解焦虑情绪。

丁丽娜还让他新闻少看看，多

跟家里人聊聊以前的开心事。在这个过程中，丁丽娜的语速比较慢，并尽量运用通俗的语言跟老人交流。每一次老人说完，丁丽娜都运用共情与接纳技巧，对他表示理解，很快丁丽娜越来越能感受到老人对她的信任。

放下电话前，老人对丁丽娜说：“这些话我在家里是绝对不会跟他们说的。他们几个啊，都没耐心听。很奇怪今天跟你说了这么多后，我现在感觉舒服多了，谢谢你啊!”

20分钟的交谈，无法治愈老人的病，可能也无法完全消除他的焦虑和担忧，但专业志愿者给了他宣泄情绪、吐露心声的时间和空间。

最后，丁丽娜不忘在电话里嘱咐张女士：“居家隔离的日子里，多陪陪老人聊聊开心的事，听听他的心声，中途尽量不要打断，不要急于否定他，让他把话说完。他心里舒畅了，心情好了，身体的免疫力也就增强了。”

这一天，丁丽娜在工作手记中写道：陪伴是最长情的告白。尤其是在这样的特殊时期，人与人之间的陪伴与支持显得尤为重要。今天我用自己的真诚陪伴，为来电者带去舒适感，缓解他们的部分焦虑，这是我们暖心工作最大的动力。

返慈人员不配合隔离还谩骂

随着疫情的发展，很多基层党员干部的心理防线也受到了考验。

这天，当值的“暖心”志愿者黄百央接到了一名女性村干部的电话：“我们村到现在为止，外地返慈人员14天隔离期已经全部结束。一开始，有些人一听隔离就相当焦虑，不配合，甚至骂我们……但我们都接受。”

黄百央耐心地倾听，并适时问她：“那您现在呢?”或许是黄百央的平静状态感染到了电话那边的村干部，给她的激动情绪按下了暂停键，她迟疑了一下说：“根据属地管控原则，个别临界居住的人以及拆迁到别的地方的人，如果还是我们村的村民，我们都要

去做好劝导工作。为老百姓做事情，这是我们应该做的。”

在接下来的回应中，黄百央时刻提醒自己要让对方感受到尊重和理解，拉近心与心的距离。两个人还谈到这名村干部最引以为豪的还在读中学的女儿。

不知不觉20分钟过去了，当听见她说“跟你聊完我觉得自己平静了，心情也好了很多”时，黄百央觉得自己特别有成就感。

放下电话，黄百央在笔记本上写道：心理学上指出的“倾听、共情”等元素，在实际的生活中，其实就是暖心。在抗击新冠肺炎这场疫情防控阻击战中，我们也许宅在家，也许因工作需要冲锋在第一线，但是心心相连，心心向暖。

听“心”行动筑牢干群心理防线

疫情发生后，慈溪市委组织部以开展全方位、立体化、全覆盖的心理关爱服务为目标，紧扣疫情防控期间的干部群众心理服务需求，第一时间组织抽调专业工作力量发起听“心”行动。

截至目前，慈溪市向18个镇(街道)、援鄂医疗队、新冠肺炎诊治

定点医院、6个发热门诊医院选派或结对国家二级心理咨询师24人，向疫情重点村(社区)书记开展电话慰问21人次，面向医护人员或家属开展暖心谈话31人次，接听心理咨询或微信咨询29人次，努力疏导缓解因疫情引起的心理不适。

记者 林伟 通讯员 胡苏佳

本文所涉案例已经过专业处理，符合心理咨询职业要求。

不遗余力提供信贷保障 工商银行宁波市分行：我们是战“疫”的坚强后盾

面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，工商银行宁波市分行积极推进各项防疫应急金融服务，全力支持疫情防控重点保障企业及受疫情影响的各类企业流动性信贷资金需求，坚持特事特办、急事急办，开辟新增授信、优惠贷款利率等绿色通道，为疫情防控及恢复生产提供了强有力的信贷资金支持。

疫情就是使命，防控就是责任。在防控新冠肺炎的严峻斗争中，该行第一时间组建了由分行行长任组长，分管行长为副组长，信贷相关部门负责人为小组成员的疫情防控重点企业信贷支持工作专项小组，统一领导、统一指挥、统一行动，充分发挥国有大行信贷资金主渠道优势，全力支持疫情防控重点企业信贷资金需求。

据悉，为全面了解疫情防控重点企业情况，该行建立了包含国家级疫情防控重点企业、省级重点企业及宁波市应急物资生产重点企业等在内的136家重点支持保障企业

库，迅速组织进行了地毯式摸排，逐户对接，并建立了分支行按日沟通协调机制，详细掌握企业急需的资金需求情况和各机构营销服务进度，全力做到应贷尽贷。

统计显示，从1月23日至今，该行已累计向疫情防控企业发放了4.03亿元贷款。

不仅如此，企业只需提交一张申请表，通过财政部门 and 银行之间的协同联动，两个工作内便可完成贷款审核，还能享受中央疫情防控财政贴息政策。获得专项再贷款的企业，全部贷款综合加权平均利率资金成本不过1.5%。

据记者了解，为了让企业第一时间享受到国家优惠政策支持，该行迅速行动，主动与辖内可享受政策的4家国家级疫情防控重点企业进行对接，通过制定专项服务方案、开辟绿色审批通道、确保信贷额度等措施，提供专业而又高效的金融服务。

宁波汉科医疗器械有限公司是一家专业生产医疗器械的企业，因

防控新冠肺炎需要，企业在春节假期加班加点生产医疗防护用品。该行杭州湾支行获知企业融资需求后，立即得到分行公司与授信部门紧密配合，仅用了半天时间，就为企业发放了200万元信用贷款，支持其生产防疫物资。在获悉该企业已被列入国家级疫情防控重点企业名单后，该行又第一时间对企业200万元信用贷款利率进行了调整，并于2月9日向总行提出了再贷款利率优惠申请，让企业及时享受到再贷款利率优惠。据悉，目前，4家国家级疫情防控重点企业已全部在该行开户，汉科医疗、瑞诺医疗已得到信用贷款。

口罩不足是眼下不少企业复产面临的主要难题之一。

日前，由14家服装企业以及1家原辅料配套企业组成的宁波应急防疫民用口罩生产小组开始逐步复产或实现转产。针对这些企业，工行宁波市分行迅速进行排摸，及时响应融资需求，不断加大信贷支持力度，全力保障应急物资重点企业

的生产。

据悉，通过公司大客户服务中心及授信审批部的紧密配合，该行已向均胜、博洋等参与应急防疫民用口罩转产的企业发放了1100万元贷款。

受本次疫情影响，企业复工延后、物流基本停滞，给众多中小企业乃至大型民营贸易企业运营带来了不同程度的影响。以“工贸结合”为主的工厂生产无法正常进行，造成原材料压库；物流近乎停滞造成成品销售困难；实体店消费下降等，流通不足，造成民营企业特别是贸易公司资金面暂时抽紧。对此，该行公司业务条线不断优化综合金融服务，分行授信审批部主动配合，以快速审批和优惠利率多措并举。据统计，从1月23日至今，该行已累计发放了10多亿元贷款，并择优重点帮扶了部分受疫情影响较重的大型民营企业及贸易公司渡过难关。

记者 崔凌琳