



编者按

如今,疫情影响了许多人的生命,有些人感到焦虑、恐慌、紧张等情绪。那么,面对这样的情况全国各地采取了哪些措施来缓解群众的心理问题呢?

众做好心理防护。地推出各项措施,积极为群的心理情绪。当前,全国各健康,同时也影响着一些人和恐慌,疫情不止影响身体命的大事,有些人感到焦虑人的正常生活,面对关于生



# 抗击疫情从



# 开始

## 筑牢抗击疫情的“心理防护墙”

——各地积极采取措施做好群众心理疏导工作

如今,新型冠状病毒感染的肺炎疫情影响着我们每一个人的日常生活。虽然没有一线抗“疫”工作者那么大的身心压力,但疫情的延长、爆炸式讯息的输送等,也会让普通人在一定程度上出现焦虑、恐慌、紧张等情绪。那么,面对这样的情况全国各地采取了哪些措施来缓解群众的心理问题呢?

### 北京 提供医学心理法律咨询服务

团队。同时,还组织了清华、北大、人大、北师大、首师大等高校的300多名医学、心理专家,到北京市12345市民热线平台接听咨询电话。

截至目前,专家团队已接听防疫科普、心理咨询电话5500余例。祁金利介绍,其中80%是因为普通感冒有发烧、咳嗽症状引起心理恐慌,或是因为外出时防护不够,担心自己被感染而引起焦虑等情况。另外20%主要咨询因持续紧张工作造成精神压力过大,导致失眠、精神萎靡等,以及因为各类隔离造成压抑、孤独、不适,需要宣泄和排解等。

在法律咨询方面,市委统战部和北京市工商联共同组织了53家律师事务所的148名专业律师组成了抗击疫情法律志愿服务团,通过12345市民热线开展免费法律咨询服务。对“居家隔离的工资怎么支付?”“疫情期间是否可以拒绝加班?”“加班工资怎么支付?”“疫情期间特殊工时、工资延迟发放”等市民普遍关心的问题,法律志愿服务团律师都一一解答。随着逐步复工复产,来自企业尤其是中小微企业的咨询逐渐增多,主要集中在减免房租、延迟纳税以及防疫期间员工工资待遇、权益保护等方面。

日前,据北京市委统战部副部长祁金利介绍,北京市已组建了由600多位医学、心理、法律方面专业人士组成的专家团,通过12345市民热线,为广市民提供防疫科普、心理疏导、法律咨询等方面的咨询服务。

祁金利说,市委统战部依托多党合作平台,动员了180多名在医学、心理咨询领域有专长、又愿意热心服务市民进入专家



### 宁夏

## 拨开疫情阴霾 为公众“解心结”

据宁夏卫健委报道,为面对新型冠状病毒感染的肺炎疫情这一突发重大社会应激事件,及时疏导社会大众因此次疫情所致的焦虑、失眠等心理问题,做好群众心理防护,宁夏宁安医院于1月26日开通了宁夏疫情心理援助热线,安排了36名专家分成四个坐席,负责24小时接听因疫情出现焦虑、恐慌情绪的群众的咨询和求助电话,给予专业的心理帮助。与此同时,宁夏各行业的热线服务负责人、教育厅、妇联、宁夏红十字会及4家社会心理机构沟通合作开展社会公益心理援助服务,为社会大众“解心结”。

同时,以教育行业为例,宁夏17所高校、52名心理健康教育专业教师自疫情暴发后便投入到心理援助工作。据了解,为广泛传播科学专业的疫情防控相关知识与方法,宁夏各高校利用微信公众号、网络平台积极开展心理科普知识的宣传,并开展了“抗击疫情心故事”等活动。与此同时,宁



夏大学还以中国大学MOOC为平台,开设了网络课程《大学生心理健康教育》,并结合地方实际情况,策划推出了《宁夏高校应对疫情心理援助工作手册》。

此外,自2月1日起,宁夏教育厅组织成立了宁夏高校抗击疫情心理援助志愿者服务队,面向高校师生和社会公众开始线上心理援助服务,宁夏17所高校通过热线、微信、QQ、邮件等多种方式开通心

理援助咨询服务。心理援助服务开通以来,各高校累计受理950余名求助者的在线求助。

据悉,宁夏大学心理健康中心还专门联合宁夏精神卫生中心建立了一支高校心理支持服务医护人员团队,将心理支持送到宁夏本地的隔离人员和赴湖北支援的宁夏医疗队医务人员身边,最大限度地缓解他们的紧张、焦虑情绪,为医务人员提供坚实的心理后盾。

### 重庆

## 为全市未成年人提供疫情防控心理咨询辅导

近日,重庆市启动了全市未成年人疫情防控心理健康辅导工作,在网络上推出了儿童和青少年疫情防控心理健康辅导系列微讲座,起到了良好的效果。

据了解,重庆市委宣传部、市文明办和西南大学联合推出了“未成年

人新冠肺炎疫情防控心理健康辅导系列微讲座”,目前已在“学习强国”重庆学习平台等网络平台上上线9集,其余各集还将陆续推出,累计播放量已超670万次。该系列讲座专门针对幼儿、中小学生等各年龄段孩子的心理特点,分析疫情可能给他们造成的

心理压力和行为变化,提供心理防护应对策略,有效帮助未成年人正确认识自我、疏解心理压力。

此外,重庆市还开通了60多条未成年人心理健康咨询热线,600多名专家和志愿者参与其中,目前咨询量超过3000余人次。(本版编辑综合)

## 公众应如何行动? 心理抗「疫」

新型冠状病毒不仅侵袭身体,同时也影响人们的心理。自1月下旬以来,全国多地已启动对确诊患者、疑似患者、医护人员等不同群体的紧急心理危机干预工作,心理援助成为抗击疫情的重要防线。疫情下的“情绪雾霾”有哪些表征?心理抗“疫”,公众应如何行动?专业人士又开出了哪些“良方”?

### 确诊患者易生“心病”

“我怎么还在发烧”“住在这里会不会交叉感染”“我不想治疗了”……隔离病房内,上海市精神卫生中心心境障碍门诊专家陈俊,时常能听到这些话。“有一名老年患者,很害怕自己和家人发生意外,有比较严重的焦虑。”在听取医疗专家意见后,陈俊为患者开具了小剂量助眠药物,并进行心理疏导。

“有的患者担心治不好,觉得‘睡着了就醒不过来了’;有的患者烦躁时会扯掉氧气面罩;还有少数患者会出现抑郁、反应呆滞等较严重症状。”陈俊表示,这些情绪都是疫情下的正常反应,经过对症药物治疗和心理咨询,改善效果普遍良好。

在不自知的情况下把病毒传染给了家人,是许多患者最大的“心病”。据统计,浙大一院之江院区隔离病房内,不少患者都存在轻度抑郁和焦虑症状。“他们担心自己,也担心家人,既恐惧又内疚,病房里抬

眼可望的各种医疗设备、防护严密的医护人员,也加剧了这种情绪。”该院精神卫生科教授许毅说。

医护人员也是心理专家们观察和照护的对象。上海市精神卫生中心梳理出医护人员可能出现的心理问题,包括“长期过劳导致身心疲惫”“面对大量患者感到压力、无助和恐惧”“对自己和家人患病的担忧”等。

目前,上海公共卫生临床中心已专门公布了一个微信二维码,供有需要的医护职工单独联系。浙江省卫健委也组建了针对医护人员的心理专家团队。“社会的关心和支持对医务人员来说非常重要。比如,热心市民送来的奶茶、水果等,就让医护人员感到特别欣慰。”陈俊说。

### “情绪雾霾”需引起重视

上海市精神卫生中心党委书记、主任医师谢斌说,在地震等自然灾害发生后,大家考虑的是团结,人与人之间的距离会被拉近。而传染病却不同,为了避免交叉感染人们必须相互远离。“这种特殊性会让更多人陷入负面情绪。”

“寒假延长了也高兴不起来,一直想看的书还是静不下心去看,一直想做的事仍在找各种理由拖延。”类似的苦恼,同济大学心理健康教育与咨询中心副教授姚玉红已经听到多次。

在她看来,“不确定感”本身就是挑战个体内心安全感的重要因

素。眼下,开学时间的不确定导致部分学生无所适从,而长时间闷在家里又引发出他们既往的“未完成”焦虑,让心理上的“欠债”更加凸显。

“一方面我会梳理相关信息,增加学生的掌控感;另一方面也提示他们通过规律作息、适当运动,把生活带进正常的节奏。”姚玉红说。

很多老人的饮食起居因为疫情也有了改变,比如不能健身了,不能参加邻里活动了。上海静安区石门二路街道社区卫生服务中心社区医生苏蓬说:“有的老人‘闷’久了,焦虑和烦躁,从电话里、视频里,口气、面部表情上都能听出来、看出来。我会敦促他们在家中保持平日的健身习惯,不要因为疫情而停止,这对心理健康也有帮助。”

一些原本容易焦虑的人,更可能在群体焦虑下走向“草木皆兵”。“从我们最近接到的数百个热线电话看,确实有部分人恐慌感更为强烈,比如会时常感觉胸闷、发热,每隔一两个小时就量一次体温,然后不断地去医院看病,要求医生做检查等。我们称这种为焦虑情绪引起的躯体化反应。”浙江省心理卫生协会理事长赵国秋说。

不应忽视的还有广大基层干部。华东理工大学心理援助志愿者郑悦说,一名社区干部曾打进电话,表示连续高强度的工作使自己备感压力,已经失眠多日,但又必须继续战斗。“希望多保障基层干部有一定的休息时间。”

### 与焦虑“和解”,个人和社会应积极行动

华东师范大学应用心理学系副教授张麒麟认为,网络时代同时存在“信息过载”和“信息窄化”现象,一个人如果只盯着疫情相关信息,对生活的其他方面不再关注,焦虑情绪就会持续放大,产生“想象中的恐惧”。“要掌握科学的信息,减少未知带来的恐慌;也要把时间留给自己日常感兴趣的,这是一种积极的自我‘心理防护’。”

浙大一院精神卫生科副主任医师胡少华说,特殊时期人们更要学着与焦虑、恐慌等情绪“和解”。他建议,一要保持充足睡眠;二要保证适当运动;三要合理安排一天时间,不要只专注于某一件事,还可趁着这段时间,回顾生活和工作,做好下一步的规划。

此外,谢斌等人认为,在做好防控的前提下有序复工复产,让社会慢慢恢复到正常运转状态,有助于提升整个社会的免疫力,社会生活正常以后,对个人心理也会产生保护作用。

做好心理抗“疫”,必须进一步丰富公众的纾解渠道。专家建议,可通过政府购买服务等方式,鼓励更多专业心理咨询机构和公益人士参与,综合运用网课、在线聊天、制作新媒体产品等手段,将更多优质心理援助课程和服务送至更多群众,促进“出入相友,守望相助”社会氛围的形成。(新华社 吴振东 郭敬舟 苑 许东远)

## 防控关键期需打好抗「疫」心理战

林润栋  
新型冠状病毒感染的肺炎疫情来势汹汹,传播的不仅是病毒,还有恐惧、焦虑等负面情绪。患者由于长时间与社会隔离,加上对病情的焦虑,容易产生悲观、恐惧等不利于治疗的负面情绪;医护人员由于长时间高负荷工作,身心疲惫,难免会出现情绪上的波动;普通群众由于对疫情的高度紧张,加之长期被“困”,也难免焦虑烦躁……所以,加强心理疏导,增强社会的心理免疫力,也是当前打赢疫情防控阻击战的重要一环。

增强心理免疫力,要保持积极乐观的心态。现代医学与心理学研究表明,积极乐观的情绪有益于人的身心健康。无论是方舱医院医患共跳“广场舞”,还是护士曾萍在防护服上写“胡歌老婆”等行为,都在无形中传递了积极乐观的情绪。积极乐观的心态有助于患者排解焦虑,更好地配合治疗。而对一线的医护人员而言,保持积极乐观的心态,才能更好地扛住身心疲惫的压力,保持昂扬的斗志;对普通群众而言,积极乐观的心态能消解被“困”的情绪雾霾,一方面让人“宅”得安心,另一方面,在全社会逐步复工复产的当下,也有助于迅速调整好心态投入到工作中。

增强心理免疫力,要保持理性平和的心态。自疫情发生以来,全国上下处于持续高度紧张的状态。然而,盛不可久,长期的高度紧张往往容易令人心态失衡。有的人会因此变得多疑,偶尔的一声咳嗽,就觉得自己“中招”;有的人会失去科学辩证的耐心,把谣言奉为真相;有的人也会变得暴躁,将“枪口”错误地对准家人,甚至工作人员。然而,越是困难的阶段,我们越要时刻保持理性,清楚地知道自己此刻的情绪状态是一种非常态,以知此所以然的理性,来促进稳定心态的回归,消解情绪的负能量,多一些平和、理解和包容。

细节决定成败,战场上心态不容忽视。越是到关键时刻,越要筑牢战“疫”心理防线,打好战“疫”心理战,才能保障更快取得战“疫”的全面胜利!

