



【编者按】本报2月4日推出了《新型冠状病毒感染的肺炎防控知识100问》，分“科普、预防、科学辟谣”三个方面介绍了新型冠状病毒肺炎的防控知识，本期继续推出“心理篇”（6、7、8版），主要针对疫情期间出现的各类心理问题，介绍如何学会自我调节，提升心理免疫力，树立战胜疫情的信心，希望能帮到大家。

疫情一线医务人员如何调整好心理?

这次的新型冠状病毒肺炎来势汹汹，疫情严峻。面对新冠肺炎，医务人员最初没有相关的诊治指南可以参考，也没有经验可循，因此会出现以下各种不同的心态：

- ①高度的使命感和责任感使然，忘我工作，希望能救治更多的患者，拒绝合理的休息。
- ②患者病情变化太快，超乎寻常，容易紧张、焦虑甚至彻夜难眠。
- ③病毒传播速度快，超出预期，感到委屈、悲伤。
- ④面对患者死亡，深深地内疚、自责。
- ⑤面对患者的病情，难以掌控规律，甚至无法救治，感到生气、愤怒。
- ⑥连轴高强度工作，过度疲劳，身心耗竭。
- ⑦担忧自己被感染，担心家人的安危，感到害怕。
- ⑧报喜不报忧，害怕家人担忧自己，压抑自己的情绪。

如此种种，不胜枚举。然而，此次与新冠肺炎的战斗不是短时间能够解决的，医务人员要做好长期战斗的准备，要做好自我调整，恢复战斗力，以更好地守护人民的健

康，争取早日战胜疫情、平安回家。

建议：

- ①合理休息，定时轮岗。为了适应高强度的工作，医务人员要合理休息、定时轮岗。相关单位在制订医务人员工作计划时也要充分考虑这一情况。
- ②学会察觉自己的情绪并接受它。当各种不良情绪出现的时候，可以告诉自己：我现在有这种不良情绪是很正常的，但是不能放任不管，应该积极地进行情绪管理。
- ③分析自己不良情绪产生的原因。针对上述所列举的或尚未列举出来的各种不同心态，寻找不良情绪的来由，以便自己更好地调整。
- ④调整心态，重新看待问题。比如，对于因未预料到患者死亡自己所出现的内疚、自责心理，可以换个角度重新看待：此次病毒是新型冠状病毒，医学界科学家都不了解，是未知领域，已经超出了医务人员的能力范围。我们医生不是万能的，尽心尽力就可以了。
- ⑤照顾好自己。在不值班时，尽可能照顾好自己。保证饮食营养均衡，保证充足的睡眠，采取合适



的方式犒劳自己。只有照顾好自己，才能帮助更多的患者，更好地体现自我价值。

⑥保持与家人、好友的联络。每天定时与家人、好友通话聊天，既有利于保持与外界的联系，也有利于放松心情。

⑦充分利用团队的力量。在抗击疫情的战争中，医务人员不是一个人孤军作战。即使不能聚集，也可以利用网络定期聊天或组织活动，如一起分享好听的音乐、好看的电影，从团队中获得支持，获得前进的信心和力量。

湖南省精神医学中心
中南大学湘雅二医院
教授 李凌江

照看家人“快崩溃”赶快自我调节

家人不幸被感染，作为家属容易惶恐不安，陪伴就医的辛苦、内心的沉重与担忧，面对家人被隔离治疗，甚至自我隔离……一些患者家属可能会有“快崩溃”的感觉。

心理调适建议：

- 1. 自己不要盲目去寻找与疾病相关的资料和信息，不要反复自我求证，坚决相信主管医生，将家人的治病问题交给专业人士，有疑问则询问主管医生或者在专业医学网络平台咨询专业医生。
- 2. 适当地宣泄不良情绪。人是需要释放压力的，给情绪一个宣泄口。倾诉是很好的方式。选择一个比较好的倾听对象，倾诉自己的不开心、担忧等。如果找不到合适的倾诉对象，可以对着手机里的录音机讲，讲完后自己倾听3遍，然后删掉，也可以起到很好的宣泄作用。
- 3. 给自己空间。除了疫情和家人，可以给自己一个独立的空间，放空大脑，做些愉快的事情。只有照顾好自己，才能更好地照顾家人。
- 4. 积极自我调适。可以试试呼吸放松、冥想技术等，选择一种自己感觉最舒服的技术，坚持每天练习，定会保持一种比较好的状态，也有利于面对困境。在此介绍一种呼吸振作法：（1）将精神集中于鼻子，感受呼吸过程。（2）一边缓慢地通过鼻腔深吸一口长气，一边在心中慢慢地从1数到5（约5秒钟）。（3）屏住呼吸，从1数到5。（4）5秒钟以后，缓慢地用鼻腔呼气，呼的时候，心中慢慢地从1数到5。（5）重复以上过程7次。做练习的时候，注意感受身体的变化。继续反复练习，次数越多，越能感到心情平静、精神集中、充满活力、全神贯注。记住：要随时随地练习这种呼吸方式。
- 5. 联络家人。比如，打电话鼓励亲人，倾听他的感受，减少其孤独感，也有助消除自己的孤独感。
- 6. 如果发现家人有心理问题，鼓励家人拨打心理救援热线求助电话，解答疑惑，疏导不良情绪。

如果负面情绪过于严重，无法应对，一定要及时求助专业的精神心理医生。

中国医学救援协会
心理救援分会供稿

新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南

一图读懂

根据条件设立

1. 行政管理员组
2. 咨询工作组
3. 督导组

热线设立要求

1. 精神卫生医疗机构、高等院校学生心理健康教育与咨询中心、心理健康相关社会组织等，在对应行业（领域）主管部门的领导下设立热线。
2. 接受对应行业（领域）行政管理部门的管理和业务指导。
3. 24小时服务。
4. 疫情前已开通热线的，在原服务基础上设立应对疫情心理援助服务专班。

热线咨询员要求

- 自愿参加热线服务，具有良好的专业素养和敬业精神，有良好的职业操守。
- 语言表达清楚，沟通、交流的意愿和能力强。
- 具备精神卫生、心理健康相关专业背景。
- 具备热线服务基本理论和技能、处理心理应激问题等专业能力。
- 掌握识别常见精神障碍和危机状态、及时对高危人员进行干预或转介等特定技能。
- 熟悉热线服务处理流程、疫情最新政策和科普知识。
- 掌握热线服务的各种基本技巧。
- 熟悉热线服务评估要求、危机来电的识别和处理基本原则。
- 按热线管理要求收集相关信息。
- 提供规范的心理援助和危机干预服务、准备的疫情相关信息。
- 定期接受岗位培训和督导。
- 遵守心理健康服务伦理要求。

志愿者支援疫区 做好心理危机干预

“我叫郑能量，就该传递正能量！”1月25日（大年初一），长沙伢子郑能量只身奔赴武汉当了志愿者。一方有难，八方支援。很多一腔热血的志愿者们也像长沙伢子郑能量一样，想为武汉提供帮助，贡献一份力量。

参加疫情防控的志愿者，除了做好疾病的防控措施外，还应做好心理上的准备。疫区的情况比大家预想的更复杂，志愿者也可能出现不良的情绪，因此要学会积极应对。

1. 参与救援前进行心理危机干预培训，了解应激反应，学习应对应激、调控情绪的方法。进行预防性晤谈、公开讨论内心感受、支持和安慰、资源动员，在心

- 理上对应激有所准备。
 - 2. 合理排班，适当放松和休息，保证充分的睡眠和饮食。
 - 3. 做疾病宣教时讲究方法，鼓励患者或疑病人群面对现实，配合居家观察。
 - 4. 学会正确地传播健康信息和交流，释放紧张情绪。
 - 5. 不歧视患病、疑病人群；做健康宣教时切不可鲁莽，以免发生冲突。
 - 6. 志愿者出现失眠、情绪低落、焦虑时，可寻求专业的心理危机干预或心理健康服务，拨打心理援助热线12320进行线上心理服务，有条件的地区可进行面对面心理危机干预。
- 湖南省脑科医院成人精神科
主任医师 李新纯