

疫情期间心理自助手册

教职工版

学生心理健康指导中心

党委教师工作部

工会

2020年2月

前 言

在抗击新型冠状病毒肺炎的战役中，我们面对的不仅是疾病本身，还要面对因疾病的众多未知产生的恐惧和疑虑。因此，做好心理防护，保持良好的心理状态，也是抗疫的重要部分。为了减轻疫情对大家的心理干扰和可能造成的心理影响，更好地维护大家的身心健康，学生心理健康指导中心参考各界权威资料与信息，结合实际工作经验，编辑了此疫情期间的心理自助手册。本手册共分为三个部分，分别为了解疫情，做好防护到正确认识疫情下心理应激反应，掌握常见的心理自助策略以及作为高校教师社会角色的心理调适指南，以期在疫情下的教职工心理健康保驾护航。由于编写时间紧张，本手册难免会有不足之处，恳请见谅。在编写过程中本手册参考了行业协会、兄弟院校及权威机构的相关研究成果，在此一并感谢，同时也欢迎读者和同行的批评与指正。

我们相信，“没有一个冬天不能逾越，没有一个春天不会到来。”众志成城，定能胜利！

学生心理健康指导中心

党委教师工作部

工会

2020年2月

目 录

第一章 了解新型冠状病毒，做好科学防疫	1
第一节 认识新型冠状病毒.....	1
第二节 做好个人防护.....	3
第二章 认识身心应激反应，学会心理调适	4
第一节 认识心理应激.....	4
第二节 疫情应激下的身心反应.....	4
第三节 常见的心理调节方式.....	6
第四节 疫情期间，常见心理应激反应的问与答.....	17
第五节 医护及相关工作人员的心理自助.....	23
第三章 厘清社会角色定位，传递暖心关怀	28
第一节 返岗复工过程中的心理调适.....	28
第二节 为学生提供必要的心理支持.....	29
第三节 协助家中老人与孩子应对疫情.....	34
附件	37
附件一 学生心理健康指导中心肺炎疫情期间工作方案.....	37
附件二 吉林省疫情心理援助热线.....	50
附件三 全国心理援助热线.....	51
附件四 相关参考量表.....	52
参考材料	54

第一章 了解新型冠状病毒，做好科学防疫

第一节 认识新型冠状病毒

一、什么是新型冠状病毒？

新型冠状病毒是冠状病毒中的一种，WHO 将其命名为 2019-nCoV。之所以称其为“冠状病毒”，是因为在电子显微镜下，病毒边缘上的突起就像皇冠一样。世界卫生组织 2 月 11 日宣布，将新型冠状病毒感染的肺炎命名为“COVID-19”。与此同时，国际病毒分类委员会声明，将新型冠状病毒命名为“SARS-CoV-2”。

基于目前流行病学调查，人在感染病毒后，平均潜伏期为 7 天，一般最长不超过 14 天，以发热、乏力、干咳为主要表现，少数患者伴有鼻塞、流涕、腹泻等症状，重症患者多在 1 周后出现呼吸困难，严重者快速进展为急性呼吸窘迫综合征、脓毒症休克等症状，部分患者仅表现为低热、轻微乏力等，无肺炎表现，多在一周后恢复。就目前临床统计来看，多数患者预后良好，儿童病例症状相对较轻，少数患者病情危重，死亡病例多见于老年人和有慢性基础疾病者。

二、哪些人容易感染新型冠状病毒？

人群普遍易感。新型冠状病毒感染的肺炎在免疫功能低下和免疫功能正常人群均可发生，与接触病毒的量有一定关系。对于免疫功能较差的人群，例如老年人、孕产妇、存在肝肾功能异常或有慢性病的人群，感染后病情更重。

三、新型冠状病毒的传播途径有哪些？

主要传播方式是经飞沫传播、接触传播（包括手污染导致的自我接种）以及不同大小的呼吸道气溶胶近距离传播。



四、新型冠状病毒肺炎与普通感冒和流行感冒的区别

	新型冠状病毒肺炎	普通感冒	流行感冒
常见症状	轻症者可有咳嗽、咽部不适，轻度全身不适，发热、畏寒。 重症者呼吸困难甚至呼吸衰竭，伴有腹泻、头疼、发热、肌肉酸疼、关节痛等全身症状，有明显胸闷症状。	主要为上呼吸道症状，鼻塞、流涕、打喷嚏，全身症状较轻，发热、头疼、肌肉酸痛不明显，体力食欲基本正常。	发病急、症状重、进展快，上下呼吸道都有可能波及。常伴有发热，身体疼痛明显，感到乏力，食欲不好。
处理措施	轻症居家隔离，重症及时就医	注意休息，多喝水，对症治疗	及早就医

第二节 做好个人防护

1. 勤洗手。使用肥皂或洗手液并用流动水洗手，用一次性纸巾或干净毛巾擦手。双手接触呼吸道分泌物后（如打喷嚏后）应立即洗手。

2. 保持良好的呼吸道卫生习惯。咳嗽或打喷嚏时，用纸巾、毛巾等遮住口鼻，咳嗽或打喷嚏后洗手，避免用手触摸眼睛、鼻或口。

3. 增强体质和免疫力。均衡饮食、适量运动、作息规律，避免产生过度疲劳。

4. 保持环境清洁和通风。每天开窗通风数次不少于 3 次，每次 20-30 分钟。户外空气质量较差时，通风换气频次和时间应适当减少。

5. 尽量减少到人群密集场所活动，避免接触疑似患者。

6. 如出现呼吸道感染症状如咳嗽、流涕、发热等，应居家隔离休息，持续发热不退或症状加重时及早就医。如果怀疑身边的人感染了新型冠状病毒，首先要戴好口罩，与其保持好一定距离，同时建议对方戴好口罩，到就近的定点救治医院发热门诊接受治疗。

7. 勤消毒。新型冠状病毒对热敏感，56℃热水浸泡 30 分钟、75% 酒精、含氯消毒剂，氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。

8. 关注权威信息，树立积极信念，体察身心反应，科学管理情绪，增加亲友交流。



第二章 认识身心应激反应，学会心理调适

第一节 认识心理应激

心理应激(psychological stress)，也称“心理压力”，指面对挑战、威胁，或所拥有的资源与要求有差距时引起的一种以紧张性生理和心理反应而表现出来的身心紧张状态。心理应激不是一种疾病，而是一种情感危机的反应，它是短暂且临时的，是当事人无法用通常的方法处理困境的一种混乱与崩溃的状态。

应激反应是应激的表现形式，包括：生理反应，心理反应，行为反应。需要注意的是，应激反应是自然和正常的，每个人的应激反应有所不同，同时也蕴含着有获得新的良性结果的潜在机会。

第二节 疫情应激下的身心反应

应激反应可以是生理反应、心理反应和行为反应，其结果可以是适应的或不适应的，包括焦虑、抑郁等情绪反应及生理、生化指标的变化。应激过程受多种因素的影响，尤其是认知评价的影响，成为刺激物与应激反应之间的中间变量，此外，还包括应对方式、社会支持等的影响。

疫情应激下的身心反应		
情绪方面	积极	情绪体验更加敏锐、积极有热情，觉得遇到挑战，愿意被动员
	消极	<ol style="list-style-type: none"> 1. 焦虑，控制不住地紧张、担心、害怕自己和家人被感染 2. 愤怒，对传染来源、对干预措施的抱怨和愤怒，变得愤世嫉俗 3. 悲伤，对他人遭遇的不平、传染或死亡感到很难过、很伤感 4. 无助，感觉自什么都做不了，做什么都没有用 5. 激惹，变得情绪不稳定，容易生气、发脾气 6. 内疚，感到自己做错了，或者没有能帮到家人或别人 7. 麻木，有人麻木、冷漠、无表情又为自己没有人情味心生内疚
认知方面	积极	更加警觉，注意力集中，可不受其他干扰，思维运转快；有决定和决心，勇气，乐观
	消极	<ol style="list-style-type: none"> 1. 注意力不集中，或记忆力减退 2. 注意力狭窄，只关注疫情相关新闻，反复查询疫情信息，反复讨论疫情的危险性等，选择性注意又会导致信息充斥，压力感扑面而来 3. 顾虑增多，反复思考，犹豫不决，难以做决定 4. 负性思维，感觉生命多么脆弱，不堪一击；觉得世界末日到来，难以相信他人和世界，谁都不可信，谁都靠不住 5. 多疑，总觉得自己可能被感染，对身体各种感觉特别关注，并将身体不舒服与“疫情”联系起来
行为方面	积极	有人会变得更积极、更快地采取行动，保持与朋友交往，为他人着想帮助别人
	消极	<ol style="list-style-type: none"> 1. 反复查看疫情消息 2. 反复洗手、反复测体温；不断地囤积食物、口罩等用品 3. 也有人表现为发呆、懒言懒语、动作迟钝或逃避等行为 4. 对待家人没有耐心，引发人际冲突 5. 开始饮酒、吸烟，或者饮酒、吸烟增加等 6. 违反社会规则的行为：因恐惧而不愿隔离、隐瞒病史、逃跑；绝望与心理崩溃后的攻击、伤人、报复与恶意传染 7. 自伤、自杀风险行为
躯体方面	积极	最初变得警觉，反应迅速，精力充沛
	消极	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不自主的心慌气闷，容易出汗 2. 容易疲倦、食欲下降 3. 失眠，做噩梦，易从梦中惊醒 4. 肌肉紧张、疼痛(包括头、颈、背痛、肚痛)、发抖或抽筋 5. 甚至出现血压升高、女性生理周期紊乱等情况 6. 总是感觉心里不踏实、身体各种不舒服
过度的应激反应		<ol style="list-style-type: none"> 1. 连续 3 天或更长时间的睡眠困扰，如：入睡困难，多梦、梦魇等，明显的身体不舒适感，主要表现为身体紧张、不易放松、食欲不振，尿频、尿急、心慌多汗等。 2. 反复回想与新型冠状病毒肺炎相关的消息、视频，或脑中不断冒出相关的字眼。 3. 容易受到惊吓，或者不敢看与疾病相关的信息。 4. 反复回忆过去某阶段的痛苦经历。 5. 明显的情绪不稳定，紧张、恐惧，或悲伤、抑郁，或容易发脾气。 6. 出现冲动、攻击性、伤害性言语或行为。 <p>如果出现以上症状，需要向专业的心理工作者寻求帮助。</p>

第三节 常见的心理调节方式

勇敢地直面自己的心理变化是解决问题的开始，认清并接纳这些问题是解决的关键。在正确的引导下，我们总能找到适合自己的心理调节方式，突围心理困境。

一、塑造正向思维

1. 科学认知

对疫情有正确的认知和判断，通过官方媒体获得更科学、更准确的疫情信息，而对于非官方的信息，我们可以置之不理，避免对谣言信以为真。

2. 合理信念

引起我们负面情绪的主要原因是我们对疫情的不合理的认知和判断，而不是疫情事件本身。面对同样的疫情、事件，不同的人认知不一样，情绪反应就不一样，拥有合理的认知和判断，就会有积极的心态和情绪。

3. 积极思考

如果你发现自己最近负面的想法特别多，要刻意练习，建立积极自我对话的习惯。不只聚焦在负面信息上，把注意力更多地关注在积极的信息，或者对负面事件有积极的解读，一些积极的思考角度，比如：

- 大家都很注意隔离。复工后：只要我戴口罩，注意洗手，消毒，感染几率不会大。
- 虽然无法按原有的安排工作，我可以利用大块的时间做一些以前一直忙没来得及做的事情，好好整理规划工作上的事。
- 这次疫情让我更注重自己的健康，关注父母，考虑生死，调

整以后生活的重心。

你还可以通过“左右手对话”的方式来练习积极思考。可以把一张纸对折分成左右两栏，用左手写出负面想法，之后用右手写出反驳左手刚写出的想法；如果针对右手刚写出的想法，又产生了负面的抵抗想法，再用右手写出正面想法。以此类推，直至左手“无话可说”，以右手的积极想法作为结束。

4. 思维自检

产生负面想法时，可以尝试问问自己下面 11 个问题：

- ①负面想法产生的情境是什么？
- ②我在想什么？脑中出现了什么画面？
- ③什么让我相信我的想法是正确的？
- ④什么让我觉得这个想法是不正确的？或者不是完全正确的？
- ⑤怎样能换个方式来看待这件事？
- ⑥最糟糕的情况会发生什么？如果发生了我能怎么做？
- ⑦最好的情况会发生什么？
- ⑧最有可能发生什么？
- ⑨如果我一直告诉自己我的负面想法会发生什么？
- ⑩如果我换一个更正面或实际的想法会发生什么？
- ⑪如果这件事发生在我的朋友身上，我会告诉他怎么做？

二、调控积极情绪

1. 了解情绪反应

人们在遇到重大的灾害性事件时，通常会出现不安、恐惧、焦虑、惊慌等负性情绪反应，有时可能出现无明确原因的睡眠障碍、胸闷、疼痛、多汗、颤抖等症状，产生退缩和逃避等行为。比如，

我们会因为担心病毒可能降临到自己身上而焦虑，会因为不知道疫情到什么时候结束而恐惧，还会因为身边有人被隔离观察、或接触感染者而担心，因为不能正常上学、上班而烦恼……

我们需要认识到，疫情中的这些情绪、生理反应都是正常的。适度的负面情绪有助于我们提高对疫情的警惕，因此我们不必刻意压抑、完全否定这些负面情绪，一味地抗拒情绪只会使自己更加沉浸在负面思维和情绪中。这些反应是人类的生存预警和保护机制，可以促使我们更谨慎地做好防范、预防感染。

同时，大家也要保持自我觉察，负面情绪一旦过度甚至影响人的正常生活和生理心理健康，必须引起重视，必要时需对其进行调节。

2. 宣泄不良情绪

倾诉 尽管不能走亲访友，但这并不妨碍人们通过微信、电话等手段交流彼此的想法和情绪。这个特殊时期，亲友间互相倾诉、表达共情，以获得鼓励和支持，对每个人来说都是一种积极的力量。即使无法得到实质帮助，倾诉行为本身就可缓解情绪。

哭泣 哭并不是女性的特权，情绪压力过大时，不妨允许自己大哭一场，释放一下。

也可以在一张纸上写下自己的烦恼和焦虑，然后把这张纸撕掉。

三、提升自我管理

1、稳定自己

积极行动有助于获得稳定感和掌控感。我们可以尝试找回原来的生活节奏，比如原先早上7点起床，现在还是7点起床；原先8点上班，现在8点可以看书、学习或辅导孩子写作业等等，按照计

划去生活就可以获得心理的稳定感和掌控感。此外，我们还可以尝试做其他具体的事情，来缓解焦虑。

“蝴蝶拍”是一种寻求和促进心理稳定化的方法，可以帮助我们增加安全感和积极感受的方法之一。

★具体操作步骤：

- (1) 首先双臂在胸前交叉，右手在左侧、左手在右侧，轻抱自己对侧的肩膀。
- (2) 双手轮流轻拍自己的臂膀，左一下、右一下为一轮。
- (3) 速度要慢，轻拍 4~6 轮为一组。停下来，深吸一口气，感觉如何？



如果好的感受不断增加，可以继续下一组蝴蝶拍。



在进行蝴蝶拍的时候速度要慢，就好像孩提时期母亲安慰孩子一样，轻而缓慢。通过这个动作，我们可以安慰自己，使心理和躯体恢复和进入一种“稳定”状态。



2. 适量运动

有氧运动不仅能促进人的身体健康，提高人的免疫力，释放快乐因子多巴胺，更能产生一系列短期及长期的心理效益，改善情绪状态，减轻应激反应，消除疲劳都有重要作用。不宜出门的情况下可以选择一些室内健身运动，家庭游戏等。

3. 培养爱好

做一些喜欢的事，如唱歌、听音乐、练习书法等。音乐可以抚慰心灵的创伤，改变人的心境。听轻松愉快的音乐，比如古典音乐、轻音乐。或者在不影响邻居的情况下开个家庭 KTV。注意伤心的时候

尽量不要听悲伤的音乐。

4. 规律睡眠

如果有难以入睡的情况，可以下载正念中帮助睡眠的音频（包括练习本节介绍的身体扫描，正念练习等），或者睡前拉伸；也可以泡个脚，喝杯热牛奶，帮助睡前放松。另外，早些起床，跟着太阳走；在较早时进行有氧运动；午睡不超过半小时，都有助于睡眠。

5. 提升自我

在自己的专业领域和工作范围内进一步学习，保持胜任力。

6. 舒缓身心

如整理房间，可以趁这个时间给自己的房间来个大清理，这可以促进多巴胺分泌增强愉悦感，同时，增加了环境的秩序感，进而促进内心秩序感的建立。还可以尝试香薰，利用精油的天然舒缓作用来减少情绪波动，对失眠也有效果。最后，泡热水澡的过程中能够增加大脑内啡肽的分泌，从而缓解疲劳，放松身心，产生愉悦感。

四、训练身心放松

1. 腹式呼吸法

①用力呼气，这会让你的腹部做一个深度呼吸，清空你的肺。如果你发现自己又回到了浅的胸部呼吸，重复这个步骤。

②把手放在肚子上，想象你的腹部是一个气球，呼气时手沉进去，吸气时手随着腹部鼓出来。

③吸气时，先充满腹部，再是中部胸腔、上部胸腔，可以想象如倒水时，水从底部慢慢上升到上部。

④从鼻子吸气，嘴呼气，像习惯呼气的方式一样。长深缓慢的腹式呼吸，随着越来越放松，聚焦在呼吸时的声音和感受上。

⑤当注意到任何想法、情绪、身体感觉，贴一个标签，回到呼吸上。

⑥初步可练习 5-10 分钟，1-2 次/天，慢慢加到 20 分钟一次。

⑦结束后注意你的感受。

2. 呼吸抑制练习（针对惊恐发作）

①先呼气。在刚出现紧张感时（如晕倒、心脏病发作、不能呼吸了），总是先呼气。这样可以打开你的肺部，为深呼吸留出空间。

②用鼻子吸气呼气。用鼻子呼气可以放慢呼吸，预防过度换气。如果不能用鼻子呼气，尝试用嘴吸气，然后慢慢用嘴呼气。

③刚开始练习时，躺下，一手放腹部，一手放胸部（推动腹部的手，确保胸部的手尽量不动）。先呼气，然后吸气时慢数“1-2-3”（每个数字中间间隔 1 秒），停 1 秒，再用嘴呼气，数“1-2-3-4”。确保呼气比吸气时间长，防止过快过短呼吸。

④渐渐熟练后，呼吸时间可再加长 1 秒。如果发现走神，不用在意，回到呼吸上。站，走，坐时都可练习。

3. 渐进式肌肉放松

①当练习渐进式肌肉放松时，把注意力放在正练习的每一组肌肉紧张的感觉上。然后，当你放松时，把注意力放在同一组肌肉放松的感觉上。

②从一组到下一组这样练习全身肌肉，不断重复。这个技巧可以帮助你识别不同的肌肉群，区分紧张和松弛感。

③时长：每天 15 分钟，持续 1-2 周。

④可以躺下或者坐在椅子上练习；每组肌肉绷紧 5-7 秒，然后马上（不要缓慢）放松 20-30 秒；整组练习至少做 1 次。如果一组

肌肉很难放松，可以反复练习至5次。

⑤如果基本记住所有的步骤，可以闭眼，一次只聚焦在一组肌肉群上。

⑥注意：如果肌肉受伤，可不用绷至最紧；随着熟练程度增加，绷紧的力度可慢慢减缓，直至“注意当下肌肉群的紧张度”。

4. 着陆（或接地）技术

①说出你能看到的5个事物（如墙壁，天空等）。

②说出你能听到的4种声音（如屋子内的交谈声，走廊的脚步声，室外的风声等）。

③说出你能感触到的3种身体感觉，（如脚放在地上的感觉，身体的重量，衣服的触感等）。

④说出你能看到的两种颜色。

⑤深呼吸一次。

⑥重复以上步骤，直至相对平静。

⑦注意你的感受。

5. 身体扫描

在做身体扫描练习的时候，请以舒适的方式在铺有软垫的地板上，或者在床上仰躺下来。也可以在膝盖或头的下方，放个支撑物，以尽量让自己舒适。手臂放在身体两侧，但不要碰触身体。手掌可以打开，朝向天花板或天空，双腿自然平放。

如果你觉得仰躺着不舒服，那就以最舒服的方式躺着。必要的时候，你甚至可以改变你的姿势，在这个过程中，请持续的保持觉知，了知每个当下所发生的事情。

请记得，不管你变得有多么放松，身体扫描是邀请我们在接下

来的三十分钟时间里，保持清醒，而不是睡着。为了达到这个目的，当你觉得有睡意的时候，可以睁开眼睛来做练习，同时这个练习，也是邀请你把时钟的时间放在一边，而去专注于此时此刻，并以开放的心，安住于当下。

你在任何一个时刻里觉察到了什么？体验到了什么？即使在那些令人感觉很困难的时刻，或者是不舒服的感受，想法，情绪涌现的时刻里，也要保持觉知。

现在，就开始来感受你的身体，作为一个整体躺在这里，就在此刻，不管你身体的状况，或历史如何，也不管你目前正面临着什么，让我们以正念练习的观念来记住，只要你还在呼吸，你身上对的，就比不对的，要更多。

所以现在当你躺在这里，让你去全然的感受，这个你躺着的表面，感觉你的身体与这个表面之间的接触，感觉你的身体如何得到支撑，甚至更细微的，感觉在这个房间里的空气，以及如何以呼吸的方式……一个呼吸，连着一个呼吸，随着每一次呼气，而越来越放松的肌肉，或者感觉它的消融，越来越往下沉，沉到你正躺着的表面上。

所以呢，在这里随着你的心意去休息，直到铃响为止，让你的觉知知道，在身体或心里有任何的感受和想法，一再一再的允许事情如实所示，时时刻刻。当我们躺在这里，完全的清醒，完全的活着，在空气中，呼吸中，在觉知中，沐浴着。

6. 正念运动

跟着以下指导语言，搭配舒缓的音乐一起练习，总共约 15 分钟。

首先，光脚或穿着袜子或穿着舒适的运动鞋站立。双脚分开与

胯等宽，膝盖不要闭锁，以便双腿可以微微弯曲，双脚相互平行。双腿站稳，腰背自然挺直，肩膀放松，打开，自然呼吸，体会这稳如泰山的站姿。

以下动作过程中如有不自觉地走神属常见现象，尝试感受思绪走神到了哪里，再将其拉回到身体感觉上即可。过程中动作不重要，体会全身的感觉。

动作一：抬举双臂

①自然呼吸，从身体两侧缓慢地抬起双臂，将注意力放在双臂，感受双臂肌肉感觉的变化，直至双手超过头顶，体会伸展的感觉。

②继续上举双臂，指尖轻轻推向天空，双脚稳稳立于地板。依次从双脚、双腿往上，穿过躯干和双肩，让意念转移到胳膊、手掌和手指，体会全身伸展的感觉。

③保持伸展姿势的同时，以开放的心态感受身体的任何变化。如果感到压力和不舒服感增强，尝试同样以温柔、开放的心态接受这些现实。

④当你准备好以后，呼气，缓慢放下双臂，注意力仍然放在体会身体感受的变化上，甚至包括衣服在肌肤上的移动。直至双臂完全放下，从肩膀自然下垂。然后尝试闭上眼睛，感受这一系列动作完成后，身体感觉的变化。根据需要，每个动作可以重复2-3次。

动作二：“摘水果”

①睁开双眼，集中意念顺次伸展每只胳膊和手掌，就好像在从一棵树上摘高处的水果一样。当你抬头向手指以外看去时，认真体会身体各部分的感觉。伸出手臂时，让对侧的脚后跟离开地面，体会注意力从伸展手指穿过身体一直到对侧脚趾的感觉。

②完成伸展后，让离开地板的脚后跟回到地面，放下手掌，双眼跟随手指收回。让面孔恢复至端正状态，闭合双眼，感受此刻身体的感觉、呼吸的变化。

③接着再做对侧。注意动作幅度，如果留意到有勉强自己努力的倾向，请放下这种倾向。

动作三：侧弯

双手向上抬起，让整个身体向左侧倾斜，同时胯部向右侧移动，使身体形成一个大曲线，从双脚到胯部和躯干形成一个月牙形状。确保身体在一个平面内，不要前倾或后仰。在吸气时恢复起初的站立姿势，接着呼气时再次慢慢弯曲，在相反方向形成曲线。你的弯曲程度并不重要（即使原地不动都没关系），重要的是你对身体移动的注意力。

动作四：转肩

让双臂被动下垂，转动双肩。首先，让肩膀向耳朵方向尽量抬起，然后向后，就好像想要将肩胛骨拉到一起一样。接着，肩膀放下，之后将肩膀向前，想象双肩要相互接触一样。可以试着配合呼吸来做转肩，吸气半圈。先沿一个方向转，再向相反方向转动肩膀。

五、保持自我关怀

1. 寻找小确幸

可以写下今天发生的、让你平静或感觉到快乐的事情。然后用便利贴的形式贴在床头或电脑旁。情绪低落时可以看一看，回顾当时的感觉，为自己赋能。

2. 把自己当朋友

尝试用对待好友的方式对待自己，想象当他告诉你他也很担忧

时，你会做什么来安慰和支持他？那么这些话也可以说给自己。

3. 快乐清单

可以将那些能够使自己感觉到愉悦的活动写下来，整理成活动清单，每天选择几项来执行。

4. 检视自我关怀的一些重要行动

- ①对自己的友善。
- ②增强觉知，对当下想法/情绪/行为的意识。
- ③锻炼积极的思考方式。
- ④思考过去有效的应对压力的方法和技巧。
- ⑤保证规律正常的作息，睡眠和饮食。
- ⑥散步或者其他的休闲活动，即使是很短的时间。
- ⑦合理规划工作时间和任务量。
- ⑧用语言表达出你的需求。
- ⑨与可以支持你的人分享信息与感受。
- ⑩减少酒精。
- ⑪提高共情关注，用语言表示理解与关心。

六、寻求专业帮助

当你的生活和工作严重地受到了疫情的影响，你感觉到了过度的恐慌和紧张，或者没有办法将注意力放在当下的行为、情绪和人际互动中，又或者睡眠和饮食受到影响且通过努力自己无法调整时，请寻求专业的帮助。学生心理健康指导中心开设了疫情期间的心理服务热线，当然还有更多心理援助资源，具体请参见附件。

第四节 疫情期间，常见心理应激反应的问与答

一、宅家期间，行动受限，感到空虚、心理不踏实怎么办？

疫情期间，以往的生活习惯和节奏被改变，假期计划被打乱，“宅”在家里，往往会感觉到空虚和不踏实。但换个角度来看，这也是一段静下心来整理自己的机会。在这段时间，我们可以尝试：

1. 复盘去年的生活与工作，静下心来做好新年规划。
2. 规划好时间，精进技能，利用网络资源为自己充电。
3. 开发、培养一些新的兴趣爱好，比如以前没时间和经历发展的爱好。
4. 利用线上途径与亲人朋友们保持联系，成为彼此的心理支持。
5. 需要注意的是，假如经过多方面的调整，依然有强烈的空虚感，导致情绪低落，行动无力等情况，还是需要及时的寻求专业的心理帮助（相关资源见附录）。

二、邻居被医学隔离或同小区出现确诊病例，心里感到恐惧怎么办？

发现身边的人被医学隔离或确诊感到恐惧是正常的情绪反应，此时的恐惧正在提醒我们危险存在，加强防范。

1. 回忆自己或家人是否曾与之有过接触或接近。如果有，则先自我隔离、观察。如果没有，则继续做好常规防护，包括居家隔离，减少出门，减少交叉感染；出门做好防护；回家后及时更换衣物等等。

2. 相信相关部分的消毒防范工作。出现此类情况后，社区会对周边环境做好消毒工作，安排专人上门提供食品和生活用品，并专门回收，以确保将感染控制在最小范围内。

3. 无需太过紧张，保持积极心态，给予自己积极暗示。
4. 合理地安排休息、学习、工作、运动和娱乐时间。
5. 按部就班进行自我照顾，适当娱乐转移注意力，坚持居家运动以增强免疫力。

三、疫情期间，睡眠受到影响，应如何调节？

1. 规律作息，不熬夜，按时起床，即使前一晚失眠也要准时起床。
2. 白天减少午休或不午休，非休息时间，尽量不呆在卧室，远离床铺。
3. 适量运动可以促进睡眠，但夜间运动可能会影响到睡眠。
4. 晚餐不要吃得太饱，傍晚以后尽量不喝酒、咖啡、茶以及抽烟，睡前可以喝杯热牛奶，洗个热水澡都能够助眠。
5. 睡前远离手机、电视等电子产品，可以听一些助眠的音乐。
6. 如果上床 30 分钟后还是睡不着，就起床，做些单调的事情，等有困意后再上床睡觉。
7. 进行放松训练，如正念冥想、瑜伽放松等，缓解焦虑，放松身心。
8. 如果经过调整，仍然失眠超过 1 周，并严重影响到日常生活，请寻求专业帮助。

四、疫情期间，出现反复洗手等强迫现象怎么办？

病毒的蔓延使得一些人担忧不已，有一种空气中到处都是病毒的感觉，因此尤为关注卫生，从而出现了一些强迫行为，比如，反复洗手、频繁更换衣物，过度消毒等等。出现类似情况，可以尝试：

1. 接纳自己的强迫行为，接纳是改变的开始，学会与强迫行为

和平共处。

2. 承认自己反应过度，试着告诉自己在重大公共卫生事件下，我们的确会担忧和害怕，会格外关注个人卫生和健康，但自己的关注还是过度了。

3. 理性评估被病毒感染的风险，合理认知，用笔写下自己的担忧，并用客观的数据来理性评估被病毒感染的风险。

4. 转移注意力，做喜欢的事情，减少对卫生问题的过度关注。

五、亲人在防疫一线工作，我们可以做什么？

疫情蔓延，我们身边有不少白衣天使奋战在防疫一线，作为亲人，我们可以这样支持对方，调试自己：

1. 理解支持，积极关注。防疫一线是出生入死的高风险工作，不仅面临着极度疲劳和担心，还承担着各种风险和外界的压力，我们要无条件进行积极关注，关注他们的身心健康状况及饮食睡眠情况，及时觉察恐惧、焦虑等不良情绪，提供温暖的家庭支持。

2. 保持联系，学会倾听。每天设置固定的时间与一线抗疫的亲人进行微信或者电话联系，倾听他们的心声，关注和强调积极事件，减少他们的孤独感。

3. 自我管理，强大自己。将自己的生活安排好，强大的自己也能给对方带来有力的支持。

4. 安抚家人，稳定后方。可以与其他家人多一些交流讨论，大家一起面对灾难就不会觉得孤单和无助。

六、每天睁开眼就是拿起手机，浏览关于疫情的各种消息，越刷情绪越不好，更无心工作和学习，怎么办？

当我们被疫情信息包围时，很容易被拖入情景中难以自拔，同

理心和共情容易使心理出现替代性创伤，进而产生身心的应激反应。

此时，我们可以尝试：

1. 觉察情绪，理解并接纳情绪，认知到负面情绪的积极意义，不压抑或否认负面情绪。

2. 控制信息输入时间，关注官方、权威平台发布的信息，少看未经证实而流传的负面消息和谣言。

3. 正常作息，关注当下。放下手机，将注意力更多的放在当下的生活的点滴，学会和自己相处。

4. 减少自责，适度娱乐，舒缓情绪，脱离恐慌。

另外，人在应激状态下，会产生“战斗逃跑”反应，人体将血液重新分配以准备战斗，减少大脑供血量，导致人的认知功能下降，影响到记忆力和专注力，出现这种情况不必紧张，应激过后，便会恢复。

七、如果遭到住院(或集中)隔离，应该如何调适自己？

面对一个陌生而且不确定的处境，我们常因自我环境控制力被限制产生不满情绪，又因空间封闭，孤立无援的恐惧感容易扩大。遇到这种情况，可以尝试如下的方法调节。

1. 接纳事实，合理宣泄情绪。相信暂时的慌张、不知所措，是自然的反应，不必过分强求自己保持镇定。当出现抱怨、愤怒等情绪时需要给自己找一个适当的发泄口，比如：打电话给朋友倾诉；如果感到沮丧、孤独、被抛弃，在保证安全的情况下，可以找到有同样机遇的朋友，相互鼓励、倾诉、增强信心。

2. 转移注意，避免“患得患失”。面对不明朗与不确定的处境，各种的担心与忧虑也会出现，比如，中断的工作怎么办？要是真的

感染了病毒怎么办？此时要尽量转移注意力，不要让这些念头持续扩张；如果很难打消这些念头，不必强求，可以带着这些念头，去做其它的事，虽然会分心，但还是要让自己“动”起来；不要总是坐着或躺着，让这些“患得患失”的念头始终围绕在心里，给自己做一份规律的作息时间表，以及尽可能把生活品质维持在一个水平，都能增加稳定感。

3. 建立连接，稳定心态。保持对他人的关怀，即使在隔离的空间内，你也依然可能成为一个助人者，能够找到帮助其他人的办法；保持与外界的沟通，与他人表达情绪，记录情绪日志，都会有帮助；理性获取权威来源的资讯，避免不必要的恐慌。

4. 适应身份，平稳度过。就像新人入职一样，刚开始可能要花点时间熟悉下，新的身份有哪些规范、权利和义务。当驾轻就熟时，一些不舒服的感觉也会渐渐淡去；对于没有被隔离的邻居或同事们，也需要给他们一点时间适应，短暂的异样眼光或人际距离感的变化是避免不了的，但你不必把别人的无知和不了解转变成伤害自己的工具。

八、如果亲友遭受隔离，我该怎么帮忙调适？

1. 当亲人出现疑似症状，需要隔离时，可以通过电话鼓励他们，倾听感受，让他们减少孤单的感觉，但不要对他们的情绪反应提供太多判断或过度解释。

2. 也可以分享自己最近的心情，但不要只顾表达自己的情绪与不满，要对方需要更多支持和关注。

3. 需要关注被隔离亲友的物质需求，除食品、衣物等基本生理需求，也可提供书、音乐或电影等文艺、娱乐材料，关注他们的精

神需求。

4. 支持亲友之前，先关照自己的情绪和需求，宣泄和处理自己的情绪之后再帮助他人。

5. 对他们始终保持“适度”的关心，对需求保持敏感，做到适时关切，但不要太夸张、也不要让他们觉得自己被忘记了。

九、如果自己或家人罹患疑似“新型冠状病毒肺炎”症状，该怎么做？

1. 戴口罩，做好防护，立即就近求医，注意不要搭乘大众运输工具。到达医院后，遵从医嘱，配合检测、治疗。

2. 在就医前，应该通知你的相关角色、单位（包括学校、相关亲朋好友、近期曾接触人士），为将来可能的住院、隔离、排查等措施做好准备；

3. 在做上面这几件事的过程中，自我情绪管理相当重要，切记保持冷静。如果你觉察到焦虑、恐惧、担心的情绪强烈且无法消除，一定要及时找到专业的心理援助服务，稳定情绪、冷静处理所面临危机。同时，不要胡思乱想、尽力做好万全准备，心态上要维持正面思维。

第五节 医护及相关工作人员的心理自助

疫情的突发性、不可预见性和紧迫性，致使医护及相关工作人员在心理上受到不同程度甚至强烈的冲击，有些工作人员出现心理应激反应，造成个体生理和心理功能的改变。主要表现如下：

一、生理和心理功能的变化

	认知	情绪	行为
心理功能变化	<p>持续处于过度紧张和疲劳状态时，可出现注意力不集中、记忆力减退、反应迟钝、判断和理解能力下降、自我评价低、缺乏自信、犹豫不决、作出决定困难、思维总是沉浸于疫情之中而不能自拔等。</p> <p>另外，面对疫情的持续发展，面对数量逐渐增加的患者和不断出现的死亡案例，部分医务人员容易出现挫败感、无助感，并可能深深自责，认为自己无能，自信心降低。</p>	<p>持续高强度的工作和近距离的患者接触，使一线医护工作人员心理压力更大，容易出现恐惧、紧张焦虑、烦躁、委屈、压抑等不良情绪；还会出现悲伤沮丧、心情沉重、情绪低落等抑郁情绪；有时会表现为过分敏感，甚至出现冲动行为等。</p> <p>有些还可能过分的担心害怕，缺乏安全感，担心自己和家人被感染，害怕家人为自己担惊受怕等。有时可出现过度亢奋，影响休息和睡眠。因为对疫情的消极认识，还会出现悲观失望、甚至绝望。</p>	<p>随着疫情的持续发展，工作强度和 workload 不断增加，使许多医护工作人员身心疲惫，因此可能会出现工作质量和效率下降，不愿说话，与人交往的主动性降低，食欲降低或暴饮暴食，容易抱怨。</p> <p>另外，因过度紧张，部分医护工作人员可能出现警觉性增高，并可有惊跳反应。还可出现过度防护，如反复洗手、一遍遍消毒等。</p>

	生理不适	失眠	自主神经功能紊乱
生理功能变化	<p>1. 疼痛。由于持续高负荷工作，出现肌肉紧张度增高，全身不同部位肌肉疼痛，尤以颈肩疼痛、腰痛明显。</p> <p>2. 消化功能减退。无食欲，食量减少，还可出现恶心、呕吐等。</p> <p>3. 疲劳。因劳累而致疲劳感明显，少数人休息后也不能缓解。</p>	<p>1. 入睡困难。由于过度紧张，入睡慢，甚至数小时都难以入眠。</p> <p>2. 做噩梦和易惊醒。有时做噩梦，易惊醒，醒后迟迟不能入睡。</p>	<p>可出现有头晕、头痛、口干、出汗、心慌、胸闷、气短、呼吸困难、尿频、尿急、月经紊乱等自主神经功能紊乱症状。</p>

二、医护及相关工作人员的常见心理或精神困扰

1. 担心恐惧。因直接接触病患，头脑里会反复出现各种担忧、回避的念头，伴随心慌、出汗、发抖等躯体症状，会出现畏惧的行为。

2. 过劳枯竭。由于疫情暴发，医护人员的工作环境和工作节奏的变化，感到精疲力竭、情绪低落或情感淡漠、宣泄不满情绪、产生无力和无助感等。

3. 紧张焦虑。岗位调整，准备不足以及目前治疗手段的局限使得部分医护人员在病房或门诊遇到难治患者或者危重患者时，会产生紧张焦虑感，甚至手足无措。

4. 委屈无助。疫情发展的迅猛，医疗资源有限，使得当门诊医护人员遇到症状比较严重而无法住院的患者，或者患者对医院检查、

确诊不及时而发泄不满时，医护人员容易产生委屈和无助的情绪。

5. 挫败自责。当患者经过努力救治而当治疗无效甚至死亡时；或者由于隔离操作不当而感染病毒，甚至传染给同事时，会产生严重的自责心理。

6. 激动亢奋。当外地援助医护人员到达疫区接替轮岗医护人员时，或首次进入发热门诊或隔离病房时，由于看到大量患者需要救治，容易产生应激，激动亢奋，难以休息，不能正常睡觉。

7. 抑郁悲伤。当患者治疗无效，病情不断加重时；当看到患者去世、家属悲痛时；当听说亲友感染而自己不能帮助时；当疫情发展迅猛，大量新的患者不断涌现时，会产生悲伤感，甚至抑郁情绪。

8. 压抑愤怒。疫情状况变化无常，压抑的情绪不能释放，就可能在某些情况下突然暴发，宣泄情绪。

9. 急性应激反应。往往发生于平时正常的个体突然遇到应激事件或其环境突然发生巨大变化，或者发生于灾害幸存者。可以表现为焦虑状态、抑郁状态或恐惧状态，往往伴有定向问题、身体不适、睡眠问题等多种问题。

10. 急性应激障碍。是在受到严重的精神刺激后几分钟或几小时内所产生的一过性的精神恍惚、茫然或哭喊、乱跑或晕倒、表情麻木。数天或1周内可缓解，最长不超过1个月。

11. 创伤后应激反应。指个体经历、目睹或遭遇到一个或多个危及自身或他人生命，或受到死亡威胁，或严重受伤，或躯体完整性受到威胁后，所导致的个体持续存在或延迟出现的精神障碍。主要表现为三类症状：①重新体验：表现为头脑里不自主地闪现与创伤有关的情境或内容，甚至感觉创伤性事件好像再次发生一样；②回

避和麻木：主要表现为长期回避与创伤有关的事件或情境，回避创伤的地点或有关的人或事，有些患者甚至出现选择性遗忘，不能回忆起与创伤有关的事件细节；③警觉性增高：主要表现为过度警觉、容易被惊吓，可伴有注意力不集中、激惹性增高及焦虑情绪。

三、医护及相关工作人员的心理调节

面对以上心理和精神困扰时，一线医务级相关人员相互支持、鼓励，积极自助，学习自我关爱的知识就变得尤为重要，当然，也可以听取与心理健康相关的音频、视频，有效管理情绪，保持良好的心理状态，提升工作效能。

1、调整认知，积极暗示

医学不是万能的，疫情控制和患者的医疗救治很多时候不是由医生个人能力决定的，还会受到很多其他因素的影响。医护人员要学会接纳自己的工作能力和表现，做力所能及的事情，避免过度苛责自己，坦然面对，保持心态平和。

语言对情绪有极大的暗示和调整作用，当受到消极情绪困扰时，可以通过语言给自己以积极的心理暗示，松弛紧张情绪，使消极情绪得到缓解。

2、学会放松，调节紧张

①肌肉放松训练

渐进式的肌肉放松训练，通过循序渐进地放松每组肌肉群，最后使全身达到放松状态。

②呼吸调整或进行腹式呼吸

③练习冥想，整理心绪（具体方式见上文）

3、调节情绪，善用资源

①表达情绪。可以通过写日记，将近期的事件和自己的感受记录下来，擅长或者喜爱绘画的朋友也可以通过绘画的方式表达自己的情绪。适度宣泄负面情绪，允许自己哭一场。

②倾诉。可以向同事、家人、亲友尽情表达内心的感受，获取心理支持。

③注意转移。休息时可以听一些轻音乐或做一些娱乐活动，暂时脱离病房环境。

④寻求专业帮助。当无法进行自身调节，或出现严重情况时，需要及时寻求专业人员的帮助。

第三章 厘清社会角色定位，传递暖心关怀

第一节 返岗复工过程中的心理调适

一、做好个人防护，避免过度焦虑

对疾病的了解和防控知识的掌握，能够增加内心的确定感，减少内心的恐惧和焦虑，我们也应全面地做好个人防护，顺利地度过疫情防疫阶段。

二、适应工作新模式，有效开展工作

1. 在工作场所办公时，遵守工作单位、工作场所的防护要求；如果需要与同事远程协作办公，应积极学习和磨合，降低工作方式改变带来的紧张和焦虑。

2. 远程办公时，要尽快学习和适应线上工作方式，加强与同事的沟通和磨合。

3. 居家办公时，建议通过有仪式感的方式划分工作与生活的边界，如准时起床，穿戴整齐，找到一个尽量安静的地方作为工作区，清晰区分上班和下班等，与同事保持顺畅沟通。

三、工作过程在状态，提高工作效能

1. 尽量避免接触疫情信息等容易导致分神的内容；执行关键任务时，彻底杜绝无关信息，确保注意力聚焦在工作中。也可尝试“番茄工作法”，以25分钟为一个单位专心工作，之后进行5分钟休息，将工作时间和休息时间进行区分。

2. 保持对自己身心状态的觉察，若出现过度疲劳或家里有确诊患者、疑似患者、医学观察人员，一方面及时向上级领导或同事求助，请求换岗或休息；另一方面，可通过热线、在线咨询等方式寻求专业帮助；若自身有可疑症状，请及时就医。

第二节 为学生提供必要的心理支持

一、关注学生身心反应

1. 焦虑烦躁的负性情绪

面对不断刷新的疫情通告和教育部门发出的新规定，开学日期的不确定以及原计划的考试、毕业、就业等问题的搁置，都可能引起学生的焦虑烦躁情绪，表现为坐立不安、心神不灵、愁眉苦脸、注意力不能集中、优柔寡断、犹豫不决、空虚、无助、负性思维以及不断诉说等各种不适。

2. 松散无序的生活习惯

“疫情”的不期而至，打乱了学生原本的假期娱乐、聚会、学习、社会实践等计划，导致有些学生无所适从，不能及时调整。而“无处释放”的时间和精力又使他们的生活习惯被打乱，不能按时起床、按时学习、按时就餐，有时还会无法控制自己长时间看手机、看电视、打游戏，甚至形成对手机和网络的过度依赖。

3. 迷茫困惑的学习应对

计划打乱，心绪烦乱，有些学生不想学习或者不能专注复习；学校延迟开学，在家学习没有氛围，不能自主设计学习规划，沉迷娱乐，出现学习动力不足的现象。

4. 压力下的代际冲突

疫情期学生大部分时间无法出门，面对面的同伴交往活动减少，难免产生空虚和无聊感，无处宣泄情绪；松散的学习，无节制的电子游戏，常常引发家长的控制和抱怨，压力下的代际冲突极易产生亲子冲突。

二、做好应激心理关怀

1. 学会倾听，理解学生的小情绪

和教师一样，学生在疫情应激状态下也难免产生焦虑、烦躁等负面情绪，不必惊慌，不要抗拒，感受并接纳这些负面情绪会使心情变得安定。教师一方面要注意避免将自己的不良情绪“传染”给学生，为学生创设稳定的心理环境。同时，也要耐心地倾听学生，尊重、关爱、理解和接纳。通过真诚倾听，真正听出学生带着情绪所讲的事实，所体验的情感，所持有的态度，就能够起到积极作用。

2. 指导学生合理作息，转移注意

“如果没有休闲活动，就不可能有真正意义的生理和心理疲劳的恢复”。在延长的假期里，要鼓励学生规律作息和饮食，合理安排时间，鼓励学生通过合理的方式进行宣泄，释放负能量，并将注意力转向学习等有意义的事件上，轻松享受“宅家”的时光。

可建议学生：

▼ 坚持正常的作息时间和饮食规律，适当在家进行体育锻炼，不熬夜。

▼ 和父母一起进行一些活动，做家务、整理房间、看电影、聊天、学习新型肺炎的相关知识等。

▼ 利用网络对自己的学习进行监督，例如进行自习直播，同学间利用朋友圈打卡的方式互相监督等。

▼ 读书、看电影、学外语、练习新技能也都是不错的选择。

3. 整合资源，助力学生网络学习

为了保证疫情期间，学生在家中也可正常完成学习任务，教师可以在了解各大资源平台的基础上，整合资源，向学生推介优秀的

网络教育资源，同时尝试学习网络教学的制作与授课技巧，完成学校要求的教学任务。

三、分类做好心理支持

1. 确诊患病学生

心态：麻木、否认、愤怒、恐惧、焦虑、抑郁、失望、抱怨、失眠或攻击等。还可能出现孤独、或因对疾病的恐惧而不配合、放弃治疗，或对治疗的过度乐观和期望值过高等。

支持措施：

▼ 理解学生此时出现的情绪反应属于正常的应激反应，做到事先有所准备，不被其攻击和悲伤行为所激而与争吵或过度卷入等。

▼ 在理解学生的前提下，协调学校心理中心给予心理评估和干预，如及时评估自杀、自伤、攻击风险、正面心理支持、不正面冲突等。必要时应转介精神科会诊。

▼ 解释隔离治疗的重要性和必要性，鼓励患者学生树立积极恢复的信心。

▼ 强调隔离手段不仅是为了更好地观察治疗，同时是保护亲人和社会安全的方式。

2. 居家隔离的轻症学生，到医院就诊的发热学生

心态：恐慌、不安、孤独、无助、压抑、抑郁、悲观、愤怒、紧张、被他人疏远躲避的压力、委屈、羞耻感或不重视疾病等。

支持措施：

▼ 协助学生了解真实可靠的信息与知识，相信科学和医学权威资料；

▼ 鼓励积极配合治疗和隔离措施，健康饮食和作息，多进行读

书、听音乐、利用现代通讯手段沟通及其他日常活动；

▼ 接纳隔离处境，了解自己的反应，寻找逆境中的积极意义；

▼ 寻求应对压力的社会支持：利用现代通讯手段联络亲朋好友、同学等，倾诉感受，保持与社会的沟通，获得支持鼓励。

3. 疑似患病学生

心态：侥幸心理、躲避治疗、怕被歧视，或焦躁、过度求治、频繁转院等。

支持措施：

▼ 政策宣教、密切观察、及早求治；

▼ 为人为己采用必要的保护措施；

▼ 服从大局安排，按照规定报告个人情况；

▼ 使用减压行为、减少应激。

4. 与患者密切接触学生

心态：躲避、不安、等待期的焦虑；或盲目勇敢、拒绝隔离防护和居家观察等。

支持措施：

▼ 政策宣教、鼓励面对现实、配合隔离或居家观察；

▼ 正确的信息传播和交流，释放紧张情绪；

▼ 鼓励借助网络交流。

5. 不愿就医的学生

心态：怕被误诊和隔离、缺乏认识、回避、忽视、焦躁等。

支持措施：

▼ 知识宣教，消除恐惧；

▼ 及早就诊，利于他人；

▼ 抛除耻感，科学防护。

6. 普通易感学生群体

心态：恐慌、不敢出门、盲目消毒、失望、恐惧、易怒、攻击行为和过于乐观、放弃等。

支持措施：

▼ 正确提供信息及有关进一步服务的信息；

▼ 交流、适应性行为的指导；

▼ 不歧视患病、疑病人群；

▼ 健康宣教，指导积极应对，消除恐惧，科学防范。

第三节 协助家中老人与孩子应对疫情

一、老年人的心理调适

1. 帮助老年人建立对疾病的客观认识，通过官方媒体了解准确的疫情信息，不传播和轻信来自非官方渠道的疫情信息，以免造成不必要的盲目乐观或恐慌心理。

2. 疫情期间，避免不必要的外出，与老年人共同学习疾病防治知识，关注其身心健康，营造良好的居家氛围，保持乐观心态。

3. 保持良好的情绪状态，与老人共同进行棋牌、音乐、绘画、书法等活动，鼓励其与亲属、朋友等通过手机、互联网等进行沟通交流，形成互相关爱的支持系统。

4. 帮助老年人制定一个新的健康生活时间表，保持规律的作息，尝试每天在家中运动，如太极、八段锦等。

5. 若发现老年人存在恐惧、焦虑等负面情绪，先试着鼓励他接纳自己的这种情绪，然后通过向家人诉说、放松训练等方式进行排解。家人要持续提供口头安慰使其放心，增加安全感。

6. 若负面情绪状态持续得不到改善，帮助老年人及时通过互联网或心理援助热线寻求专业帮助，必要时及时到医院就诊。

7. 督促老年人注意个人卫生习惯，外出时做好个人防护。若出现发烧等疑似症状，应冷静对待，到定点发热门诊寻求诊断和治疗。

二、儿童的心理调适

1. 儿童要保持正常的作息安排、生活秩序，合理安排学习、娱乐和居家运动锻炼，不过度使用电子产品。

2. 家长应保护儿童免受过多负面信息的干扰。根据儿童的年龄段和认知特点，告知简单、清晰、必要的信息，树立会战胜疫情的

信心。

3. 家长应保持情绪稳定，注重儿童的防护措施，但不要过度焦虑和紧张。营造安全、和谐的家庭氛围，保障儿童内心的安全感。

4. 家长宜多陪伴儿童，多读书、讲故事、做亲子游戏。对出现烦躁不安、焦虑恐惧等异常情绪表现的儿童，宜多抚摸、拥抱、陪伴入睡等，通过增强亲子关系重建安全感。

5. 对于儿童提出的各种问题，包括疫情、疾病、死亡等问题，家长要保持温和、耐心的态度，不回避、不批评、不忌讳，根据儿童的年龄和理解力给予适宜的回答。

当孩子出现了比较严重的心理应激反应，影响到孩子的正常生活时，请寻求专业帮助：

▼ 特别畏惧。尤其与之前相比，更加害怕黑暗、想象中的怪物，害怕正常的声响，不敢独处。

▼ 睡眠失调。入睡困难、惊醒、反复做恶梦。

▼ 退行性行为。行为退化，特别粘人，大小便失禁。

▼ 行为失控。频繁地无故哭闹，易怒，攻击行为大量增加，注意力不能集中。

▼ 其他明显与以往不同，且影响正常生活的情况。

三、青少年的心理调适

1. 保持情绪稳定。避免长时间阅读或讨论负面信息。认识到因为负面信息而产生情绪波动是正常的。如果较长时间处于消极情绪中，要有意识地调节，转换想法，调整行为。

2. 保持健康的作息。保持健康睡眠节律，早睡早起，半夜不要看手机。保持健康饮食。即使不能出门，也要注意个人卫生。

3. 坚持每天锻炼。探索适合的锻炼方式，如广播体操、有氧运动、八段锦、太极拳、瑜伽等。

4. 保持课内课外学习。利用各种网络资源有计划地学习。按照学校的要求，认真参加网络课程学习，完成家庭作业。

5. 提高信息判断能力。不信谣、不传谣，不要仅看信息表面，而要根据信息发布方的公信力、信息的支持证据和逻辑做出鉴别判断，避免受谣言误导。

6. 维护人际支持。通过远程方式与不能见面的家人、朋友、同学等保持积极联系，彼此表达关心。有情绪波动时可与亲友倾诉，可以为压力较大的亲友提供力所能及的情感支持。

附件

附件一

学生心理健康指导中心肺炎疫情期间工作方案

为做好假期和开学后的肺炎疫情期间学校广大师生的心理服务工作，落实《吉林大学新型冠状病毒感染肺炎疫情预防与控制工作方案》，为全校师生科学面对肺炎疫情，提供专业化、系统化、精准化、温情化的心理支持服务，特制定本方案。

一、组织机构

按照学校工作方案要求，在学校心理咨询工作组领导下，结合工作实际，设立2个工作小组。

1.1 专家督导组

李焰 贾晓明 李桦 方晓义 俞国良 孔燕 葛鲁嘉

1.2 工作协调小组

召集人：赵山 电话 13756550007

成员：教职工具体负责人：张国华 电话 13944823361

学生工作部具体负责人：梅士伟电话 13504485725

研究生工作部具体负责人：赵玥电话 13596021199

国际教育学院具体负责人：薛雷电话 13756550113

1.2.1 教工组协调负责人：左振鹏 电话 13756550230

成员：各有关部门具体负责人

1.2.2 学生组协调负责人：朱丽雅 电话 13504320620

成员：各学院主管学生工作副书记，研究生培养单位主管领导。

二、工作对象

将全体师生员工分为两个群体四个层级。

其中，两个群体是指学生群体和教职工群体。

四个层级：

第一级：因疫情确诊的师生以及涉及的一线医护人员

第二级：被隔离观察或治疗的轻症人员、疑似人员以及密切接触者

第三级：一二级人员的密切接触者（家庭中有成员正在隔离治疗或隔离观察人员、援鄂家属等）

第四级：受疫情防控措施影响的师生员工相关群体、易感群体

三、工作原则与机制

坚持分群体分层级指导服务的原则，开展共同而有区别的专业化、系统化心理支持服务。

建立沟通反馈机制。以会议和简报等方式定期或不定期与各单位、各部门沟通工作情况，每日下午三点定时反馈沟通工作开展情况。

建立分工负责机制。明确心理中心教师的工作职责和任务分工，明晰各单位、各部门相关负责人的工作任务和要求，心理中心安排联络员对接各单位和各部门（见附件1）。针对教职工、学生的不同层级开展有针对性的心理支持服务，针对教职工开展线上宣教指导和心理援助的同时，会同人社处和工会建立线下临

时心理咨询室。

建立资源整合机制。最大限度地汇集全国优质力量和资源，保障工作的有效性和科学性。

四、工作平台与方式

充分依托我校作为教育部高校心理健康教育专家指导委员会副主任单位的优势，充分运用好高校思想政治工作创新发展中心（心理育人方向）、教育部高校心理健康教育与咨询示范中心承建单位的国家级平台，利用好由我校作为牵头高校发起建立的东三省高校防疫心理支持志愿团队，发挥吉林大学学生心理健康指导中心网站（网址 <http://psy.jlu.edu.cn/>）、“JLU 吉大心声”微信公众平台和《大学生心理健康》慕课平台的作用，开展线上与线下相结合、个体与团体相结合、教师指导与学生互助相结合、宣教指导与危机干预相结合的工作方式，为全校师生员工提供高质量的心理支持和服务。

五、工作内容与形式

5.1 开通心理支持热线

持续开展心理支持热线，以电话咨询服务和网络服务两种方式同时进行。电话咨询是面向全体师生，开通心理支持热线，公布心理中心值班咨询师电话号码（见附件2），为有需要的师生提供心理健康支持，开展倾听、咨询、转介等心理援助服务。网络服务是通过吉林大学学生心理健康指导中心网站（网址 <http://psy.jlu.edu.cn/>）、和“JLU 吉大心声”微信公众平台

适时推出抗击新型冠状病毒肺炎疫情期间心态调整与生活指导文章，撰写并发布《抗击疫情期间学生来电接听指南》等指导性资料。

5.2 开设网上心理课堂

网上心理课堂针对三类不同群体分别进行设计，并组织实施。

5.2.1 针对学生群体，一是要有针对性地引进或开发优质慕课。二是按照教务处安排，做好本学期教学的备课和具体实施工作。三是依据《教育部思想政治工作司关于加强高校疫情心理援助热线培训工作的通知》要求，组织我校学生学习大学生心理应激系列讲座。

5.2.2 针对教师群体，组织本校心理健康教育教师、心理学专业教师和学校心理健康教育专家团，通过教师发展中心等教师教育平台，开展心理防疫知识普及教育，引导教师做好心理防护。

5.2.3 针对心理支持教师群体，开展专业技能培训。依托高校思想政治工作创新发展中心（吉林大学）（简称“吉林大学思政创新发展中心”），举办与抗击疫情相关的培训和研讨。

5.3 开展线下自我管理指导

5.3.1 制作知识宣传手册

针对全体师生编印《疫情期间心理自助手册》等指导性、科普性材料，供师生随时查阅、学习。

5.3.2 开展学生自我管理指导

组织学生朋辈心理辅导员及时了解学生心理变化状况,开展学生自我心理支持指导。进行疫情期间的心理健康知识,心理自助技能的宣传和普及,同时帮助有心理支持需求的学生进行热线咨询。

5.3.3 建立教工心理咨询室

会同人社处、工会建立教工临时心理咨询室,为有需求的教职员工作提供线下心理咨询辅导。

5.4 开展心理支持与援助

为广大师生提供分群体分层级心理支持与援助,在工作中注重保护师生隐私,遵守工作伦理。

5.4.1 确诊师生及一线医护人员

5.4.1.1 对于隔离治疗初期师生

工作重点:普及相关知识,以稳定情绪为主,及早评估自杀、自伤、攻击风险,积极倾听,支持安慰。

具体措施:

(1) 引导师生理解在疫情下出现的情绪反应属于正常的应激反应,并做好心理准备。

(2) 充分理解师生,给予正面心理支持。准确评估自杀、自伤、攻击风险,必要时及时进行转介。

(3) 解释隔离治疗的重要性和必要性,强调隔离手段不仅是为了更好地观察治疗师生,同时是保护亲人和安全的方式。鼓励师生树立恢复的信心,积极配合治疗。

5.4.1.2 对于隔离治疗期师生

工作重点：积极鼓励师生配合治疗，协助其与亲人沟通，挖掘师生自身和社会支持资源，及时评估必要时精神科会诊。

具体措施：

(1) 根据师生能接受的程度，客观如实交代病情和外界疫情，使师生做到心中有数。

(2) 协助与外界亲人沟通，转达信息，加强师生的社会支持系统。

(3) 积极鼓励师生配合治疗的所有行为，特别注重挖掘其自身的内在支持系统。

(4) 治疗期间要及时对师生的心理健康状况进行评估，必要时请精神科会诊。

5.4.1.3 对于发生呼吸窘迫、极度不安、表达困难的师生

工作重点：以安抚、镇静为主，注意情感交流，增强治疗信心。

具体措施：

(1) 镇定、安抚师生情绪，给予陪伴支持。

(2) 引导师生从认知和行为上进行调整，缓解紧张不安。

(3) 及时准确评估，必要时转介。

5.4.1.4 一线医护及相关人员

工作重点：定时轮岗、自我调节，有问题寻求帮助。

具体措施：

(1) 参与救援前进行心理危机干预培训，了解应激反应，学习对应激、调控情绪的方法。

(2) 鼓励适宜的放松和休息，保证充分的睡眠和饮食。

(3) 鼓励尽量保持与家人和外界联络、交流。

(4) 如出现失眠、情绪低落、焦虑时，鼓励及时寻求在线心理帮助。持续2周不缓解且影响工作者，需由精神科进行评估诊治。

5.4.2 对于居家隔离的轻症师生、疑似师生

5.4.2.1 轻症师生

工作重点：健康宣教，鼓励配合、顺应变化。

具体措施：

(1) 协助师生了解真实可靠的信息与知识，相信科学和医学权威资料，根据自身身体变化及时就医。

(2) 接纳隔离处境，了解自己的反应，寻找逆境中的积极意义。

(3) 鼓励师生积极配合治疗和隔离措施，健康饮食，合理作息，多进行有助于保持情绪稳定的活动如运动、读书、听音乐等。

(4) 寻求应对压力的社会支持，如利用现代通讯手段联络亲朋好友、同学等，倾诉感受，保持与社会的沟通，获得支持鼓励。

(5) 鼓励使用心理援助热线或在线心理支持等。

5.4.2.2 疑似师生

工作重点：及时宣教、正确防护、服从大局、减少压力。

具体措施：

- (1) 及时宣教，密切观察，及早求治，正确防护。
- (2) 鼓励服从大局安排，按照规定报告个人情况。
- (3) 鼓励使用减压措施，减少应激反应。

5.4.3 与师生密切接触者（家属、同学、同事、朋友等，包括家庭中有成员正在隔离治疗的师生或援鄂教师家属）

工作重点：宣教、安慰、鼓励寻求在线心理支持

具体措施：

- (1) 政策宣教、鼓励面对现实、配合居家观察；
- (2) 正确的信息传播和交流，释放紧张情绪；
- (3) 单位定期回访，介绍心理支持资源。

5.4.4 受疫情影响的相关群体、易感群体、普通教工

5.4.4.1 不愿公开就医人员

工作重点：解释劝导，不批评，引导并支持就医行为

具体措施：

- (1) 知识宣教，消除恐惧；
- (2) 引导及早就诊，并提供相关就医资源；
- (3) 抛除耻感，科学防护。

5.4.4.2 易感人群及普通教工

工作重点：健康宣教，指导积极应对，消除恐惧，科学防范

具体措施：

- (1) 开展健康宣教，提供有关疾病防护的科学知识；
- (2) 引导积极应对，鼓励适应性行为；
- (3) 教授识别不良情绪和自我调适的方法；
- (4) 提醒注意不健康的应对方式（如饮酒、吸烟等）；
- (5) 不歧视患病、疑病人群。

附件 1：学生心理健康指导中心负责对接各学院联络人员名单

序号	校区	本预科学院名称	研究生学院名称	中心工作对接老师	
1	中心	哲学社会学院	哲学社会学院	朱丽雅 13504320620	
2		文学院暨新闻与传播学院	文学院		
3		考古学院	考古学院		
4		外国语学院	外国语学院	汤晓 13604318265	
5		艺术学院	艺术学院		
6		体育学院	体育学院		
7		经济学院	经济学院		
8		商学院	商学院		
9		法学院	法学院	马晓羽 13654319153	
10		行政学院	行政学院		
11		公共外交学院	公共外交学院		
12		马克思主义学院	马克思主义学院		
13		数学学院	数学学院		
14		材料科学与工程学院(中心)		兰岚 17743049161	
15		物理学院	物理学院		
16		化学学院	化学学院		
17		生命科学学院	生命科学学院		
18		电子科学与工程学院	电子科学与工程学院		
19		计算机科学与技术学院	计算机科学与技术学院	刘凯 18443189000	
20		软件学院	软件学院		
21			公共外语教育学院		
22			东北亚研究院		
23			古籍研究所		
24			原子与分子物理研究所		
25			理论化学研究所		
26			高等教育研究所		
27			人工智能学院	白仲琪 13756025269	
28	南岭	管理学院	管理学院		
29		机械与航空航天工程学院	机械与航空航天工程学院		
30		汽车工程学院	汽车工程学院		
31		材料科学与工程学院	材料科学与工程学院		余丽军 15922429467
32		交通学院	交通学院		
33		生物与农业工程学院	生物与农业工程学院		
34		通信工程学院(南岭)			

35	南湖	通信工程学院	通信工程学院	
36		预科教育学院		
37	朝阳	地球科学学院	地球科学学院	张琳 15584175172
38		地球探测科学与技术学院	地球探测科学与技术学院	
39		建设工程学院	建设工程学院	
40		新能源与环境学院	新能源与环境学院	
41		仪器科学与电气工程学院	仪器科学与电气工程学院	
42	新民	临床医学院	基础医学院	左振鹏 13756550230
43			第一临床医学院	
44			第二临床医学院	
45			第三临床医学院	
46		公共卫生学院	公共卫生学院	
47	药学院	药学院		
48	护理学院	护理学院		
49	口腔医学院	口腔医学院		
50	和平	动物医学学院	动物医学学院	金佳 13756536295
51		动物科学学院	植物科学学院	
52		植物科学学院	动物科学学院	
53		食品科学与工程学院	食品科学与工程学院	

附件 2：疫情期间心理咨询师值班信息
I 心理支持热线之一（校内）

服务对象	电话号码	值班日期		
针 对 学 生 群 体	15543678779	2月19日	2月29日	3月10日
	13504306676	2月20日	3月1日	3月11日
	15526852926	2月21日	3月2日	3月12日
	18946617300	2月22日	3月3日	3月13日
	13610738648	2月23日	3月4日	3月14日
	18043198352	2月24日	3月5日	3月15日
	13596170708	2月25日	3月6日	3月16日
	17704303002	2月26日	3月7日	3月17日
	13654319153	2月27日	3月8日	3月18日
	17808042825	2月28日	3月9日	3月19日
针 对 教 工 群 体	13756659229	2月19日	2月26日	3月4日
	18946617298	2月20日	2月27日	3月5日
	13331547175	2月21日	2月28日	3月6日
	13756550230	2月22日	2月29日	3月7日
	13654405307	2月23日	3月1日	3月8日
	15904301416	2月24日	3月2日	3月9日
	18644949809	2月25日	3月3日	3月10日

II 心理支持热线之二（校外）

针对教职工的东北三省高校防疫心理支持热线服务信息

东北三省高校防疫心理支持志愿团队整合了东北三省高校心理危机干预专家资源，由中国心理学会临床心理学注册工作委员会注册督导师提供专业支持和伦理培训督导，为高校师生提供高水平专业规范的心理支持。帮助高校师生排解心理焦虑、恐惧等情绪，普及疫情相关防护相关知识，帮助大家恢复心理平衡和正常学习生活。

如有需要的教职工，可通过以下联系方式发送咨询需求：

电子邮箱 dssyqfk@163.com

QQ 服务号：2749735459

附件二

吉林省疫情心理援助热线

为贯彻落实党中央重要决策部署,切实做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情的社会心理服务工作,省卫生健康委设立应对疫情心理援助热线,向公众提供24小时免费心理健康服务。

1. 吉林省热线

0431-12320-6

2. 吉林省神经精神病医院

0434-5079510

0434-5079511

0434-5079512

0434-5079513

3. 长春市第六医院

0431-82708315

0431-89685000

0431-89685333

附件三

全国心理援助热线

可添加“国务院客户端”微信小程序搜索“全国心理援助热线查询”界面进行查询，也可识别下方二维码进入搜索。



附件四

相关参考量表

I 抑郁自测量表

问题：在过去两周内，有多少时候您受到以下任何问题困扰？	0= 完全不 会	1= 有几天	2= 一半以 上的天 数	3= 几乎每 天
1. 做事时提不起劲或没有兴趣	0	1	2	3
2. 感到心情低落、沮丧或绝望	0	1	2	3
3. 入睡困难、睡不安稳或睡眠过多	0	1	2	3
4. 感觉疲倦或没有活力	0	1	2	3
5. 食欲不振或吃太多	0	1	2	3
6. 觉得自己很糟，或觉得自己很失败，或让自己或家人失望	0	1	2	3
7. 对事物专注有困难，例如阅读报纸或看电视时不能集中注意力	0	1	2	3
8. 动作或说话速度缓慢到别人已经觉察或正好相反，烦躁或坐立不安、动来动去的情况更胜于平常	0	1	2	3
9. 有不如死掉或用某种方式伤害自己的念头	0	1	2	3

如果发现自己有如上症状，它们影响到你的家庭生活、工作、人际关系的程度是：

没有困难____，有一些困难____，很多困难____，非常困难____

评分规则及治疗建议

分值	结果分析	治疗建议
0-4	没有抑郁	无
5-9	轻度抑郁	观察等待：随访时复查
10-14	中度抑郁	制订治疗计划，考虑心理咨询，随访和/或药物治疗
15-19	中重度抑郁	积极药物治疗和/或心理治疗
20-27	重度抑郁	立即首先选择药物治疗，若严重损伤或对治疗无效，建议转移至精神疾病专科，进行心理治疗和/或综合治疗

资料来源中国心理卫生协会 《新型冠状病毒感染的肺炎公众心理自助与疏导指南》

II 焦虑自测量表

问题：在过去两周内，有多少时候您受到以下任何问题困扰？	0= 完全不 会	1= 有几天	2= 一半以 上的天 数	3= 几乎每 天
1. 感觉紧张，焦虑或急切	0	1	2	3
2. 不能够停止或控制担忧	0	1	2	3
3. 对各种各样的事情担忧过多	0	1	2	3
4. 很难放松下来	0	1	2	3
5. 由于不安而无法静坐	0	1	2	3
6. 变得容易烦恼或急躁	0	1	2	3
7. 感到似乎将有可怕的事情发生而害怕	0	1	2	3

如果发现自己有如上症状，它们影响到你的家庭生活、工作、人际关系的程度是：

没有困难____，有一些困难____，很多困难____，非常困难____

评分规则及治疗建议

分值	结果分析	治疗建议
0-4	没有焦虑	无
5-9	轻度焦虑	观察等待：及时随访
10-14	中度焦虑	制订治疗计划，考虑心理咨询，随访和/或药物治疗
15-21	重度焦虑	积极药物治疗和/或心理治疗

资料来源中国心理卫生协会 《新型冠状病毒感染的肺炎公众心理自助与疏导指南》

参考材料

- [1]人民卫生出版社.《应对新型冠状病毒肺炎疫情心理调适指南》
- [2]国家卫生健康委员会.《新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则》.2020年1月26日
- [3]简单心理公众号.肺炎恐慌下,如何保护自己和家人?|6个心理防护方案.2020年1月22日
- [4]浙江中医药大学.师生心理防疫手册.2020年2月
- [5]第一教育公众号.面对疫情,教师如何做好“心关怀”?2020年2月13日
- [6]北京大学医学出版社.《新型冠状病毒肺炎全民心理健康实例手册》.2020年2月
- [7]世界图书出版社.《抗新冠肺炎心理自助手册》.2020年2月
- [8]福建省心理学会.福建防抗新型冠状肺炎心理自助手册(村居版).2020年2月
- [9]电子科技大学出版社.《新型冠状病毒师生心理防护与调试手册》.2020年2月
- [10]人民卫生出版社.《新型冠状病毒感染的肺炎公众心理自助与疏导指南》.2020年2月
- [11]陕西师范大学.新型冠状病毒感染的肺炎疫情下心理健康指导手册.2020年2月
- [12]教育部心理防疫培训.疫情心理应激的特点和发展规律.2020年2月8日
- [13]教育部心理防疫培训.疫情心理应激的觉察与自我评估.2020年2月8日
- [14]樊登读书公众号.心理防疫手册 | 普通人如何做好疫情中的心理调节(一).2020年2月6日
- [15]樊登读书公众号.心理防疫手册 | 普通人如何做好疫情中的心理调节(二).2020年2月7日
- [16]北京大学第六医院微信公众号.线上加油站之“正念运动” | 北大六院心理应急救援队致抗击疫情的隔离者系列十.2020年2月8日
- [17]富才阳光心理工作室 微信公众号.16字要诀让您在疫情中保持美丽心情——疫情中防治焦虑、恐惧的操作技术.2020年2月8日