首都师范大学校医院及
社区卫生服务中心医护人员
疫情防控心理支持手册



首都师范大学心理学院

2020年02月

目 录

一、疫情期间常见的心理行为反应 1

疫情对人们的影响机制 1

疫情期间可能有的应激反应表现 5

二、社区医护人员可能面临的心理压力 7

疫情期间可能的心理压力来源 7

疫情期间医护人员常见心理行为反应的表现 8

疫情期间医护工作人员心理调适指南 11

三、疫情期间医护人员常见困惑与解答 14

医护人员如何在疫情期间保持自我身心健康？ 14

医护人员担心自己或家人感染怎么办？ 15

医护人员连续工作，压力过大怎么办？ 16

医护人员长期接触疫情信息，感到恐慌怎么办？ 17

四、心理援助平台热线 18

一、疫情期间常见的心理行为反应

(一) 疫情对人们的影响机制

近来，我国发生了新型冠状病毒感染的肺炎疫情，党中央、国务院高度重视，习近平总书记多次做出重要指示，强调各级党委和政府要把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，采取切实有效措施，遏制疫情蔓延坚决打赢疫情防控阻击战。

新型冠状病毒肺炎疫情是一次突发的公共卫生危机事件，不仅会威胁人们的身体健康，也会给大众带来强烈的心理冲击。疫情本身、政府出台的各种包括隔离、延长假期、公共交通管制等在内的防控措施，以及海量的媒体报道和大量的流言传言等，对大众的心理行为都会造成影响。医护工作者每日直接接触与疫情相关的工作，容易出现压力过大、疲劳紧张甚至耗竭崩溃等主要心理行为问题。因此，本手册的编写主要目的在于帮助医护工作人员调试心理，缓解压力，正确看待疫情，保持健康心态，增强自身免疫能力。

应激反应是个体意识到生活产生重大变化或威胁而出现的心身整体性调适反应、战斗或逃跑反应以及总体适应综合征。本次疫情即可作为应激源引发应激反应。轻度的应激有利于个体保持警戒状态,以灵活应对可能出现的危险，而过度应激则会破坏个体的防御系统，使个体出现一系列身心反应，影响正常生活。应激反应的产生可分为三个阶段：警觉期、抵抗期、衰竭期。

警觉期：

在警觉期，个体会提起精神，调动身体的各项机能，以应对突发的事件引起的生活、日常习惯的改变，在面对险情、突发危机和命令时，进入警觉期可以帮助我们提高警惕，进入战斗状态，收集相关信息，做好战斗准备，但如果无法良好的进入警觉期，就会导致个体失去先机，出现下列两种表现：

1. 对险情反应迟缓，麻木不仁，粗心大意，不能使身体进入战斗状态，消极备战，很容易被打倒。

2. 对险情过度反应，出现过度的紧张焦虑感，大脑被不合理的认知控制，一点风吹草动都会引起过激的反应，则会使个体身心承受巨大的压力，在没有经历抵抗期就提前进入衰竭期，同样无法应对危险。

抵抗期：

在抵抗期，个体开始调用资源，以实际行动应对险情，这个阶段的表现既取决于平时的心身健康状况与专业素养、险情的严重程度、团队合作、资源装备和上级组织指挥水平等内外因素，也取决于警觉期的准备情况。可能存在两种情况：

1. 高水平的抵抗——能有效利用现有资源，有针对性地处理任务，忙而不乱，有点有面，注重效果，高效而有目的的执行任务。

2. 低水平的抵抗——没有可利用的资源或不能有效利用资源，忙乱慌张，判断草率或犹豫不决，分不清轻重缓急，思想矛盾，情绪不稳，操作无力且不精确，不能与别人简明扼要地沟通，不知自我保护，无的放矢，浪费弹药。

衰竭期：

衰竭期是否一定会出现以及出现的后果会有多严重受前两个时期的影响，是个体在经历了前两个时期后无事可做或无法可用的状态，衰竭轻者意味着虚弱、疲惫、淡漠、抑郁等心身不适，重者可以是严重而持久的躯体和精神的障碍。可分为以下两种情况：

1. 理想的情况——得到充分休养，或顺利完成任务而凯旋，可能不会进入真正的衰竭期；对险情保持积极的情绪与良好的心态可以预防衰竭、加速恢复到正常状态的过程。

2. 不利的情况——任务艰巨，胜利遥遥无期，甚至没有完成好任务，屡经挫折，负性的动机与情感，可能会使我们过早、过强、过长地受到衰竭状态的折磨。

(二) 疫情期间可能有的应激反应表现

1.认知改变

变得犹豫不决，记忆力下降，注意不易集中和持久，怀疑甚至坚信自己感染了病毒，对他人及自己是否采取了防护措施会在意，对身体的变化特别关注，很容易将身体的各种不适感与疫情联系起来，心理暗示性提高，与别人交流时表达和理解困难等。

2.情绪不稳

出现不同程度的紧张、焦虑、恐慌的情绪，对疫情的发展感到绝望，担心疫情变得无法控制，害怕自己及身边的人感染病毒；变得烦躁易怒，容易冲动，对疫情的“负面”信息感到暴躁、无助，出现悲伤、抑郁的情绪。

3.行为表现：

意志消沉，行为变得懒散，寡言少语，社交活动明显减少，与他人的相互联系支持减弱，过于关注疫情的信息或回避某些信息，不愿意接受事实，做事变得冲动、莽撞，坐立不安，反复洗手、测量体温等。

4.躯体症状：

可能会出现食欲不振，恶心，胸闷气短，腹部不适，腹泻，尿频，出汗，肌肉紧张及发抖，双腿乏力，头痛，胸痛，手足无措，心慌、心悸；睡眠质量变差表现为入睡困难、睡眠浅、早醒、多梦且多噩梦；甚至出现心率加快、血压升高、体温升高等情况。

二、社区医护人员可能面临的心理压力

(一) 疫情期间可能的心理压力来源

面对突如其来的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，很多社区医院取消假期，紧急集合，为阻断疫情传播，与时间赛跑，争分夺秒的进入工作中，纷纷奔赴疫情的第一线，社区医院一方面担负着基层疫情摸排、筛查、识别和管理的疫情防控重任，同时还要维持正常的医疗服务。很多医护人员已经连续奋战多个昼夜，在承受着身体疲惫的同时，还会面临许多风险，在心理上受到不同程度甚至强烈的冲击，心里压力剧增，导致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。其主要心理压力来源如下:

(1) 由于长期坚守工作岗位而产生的身体疲劳，情绪压抑、克制、耗竭; (2) 每天枯燥而又重复的各种信息报表与筛查工作带来的紧张与疲累; (3) 担心自身被感染; (4) 担心家人被感染; (5) 家人出现危机时，无法及时在家帮助和照顾。

(二)疫情期间医护人员常见心理行为反应的表现

在认知方面：

1.由于过度紧张和疲劳而导致注意力不集中，记忆力减退、可能出现反应迟钝、对情况的判断能力下降，容易出现粗心大意的错误，犹豫不决，难以做出决定。

2.由于疫情的不可控制，对自己的定位过于严苛，希望自己能为更多的人提供帮助，但是看到新闻报道中数量逐渐增加的患者和不断出现的死亡案例，产生无助和挫败感，自我效能感降低，并可能深深自责，认为自己无能，自信心降低。

3.由于时常要接触可能携带病毒的人群，感染的风险增加，容易出现疑病倾向，怀疑自己被感染，将身体感觉放大，对不适更加敏感，在各种心理暗示下，更加不安。

在情绪方面：

1.在面对突发的疫情时，出现担心害怕是正常的反应。近距离的患者接触，接触前来问诊的可能带有病毒的人群，失去常态和平衡的生活，使一线医护工作人员心理压力更大，更容易出现恐惧、压抑等不良情绪。

2.由于工作难度高，强度大，且工作环境相对密闭，容易产生焦虑情绪，心情暴躁易怒，有时会表现为过分敏感，因一点小事就急躁、发脾气，甚至出现冲动行为等。

3. 因为较其他人而言更有可能暴露在有病毒的环境下，可能出现过分的担心害怕，缺乏安全感，担心被感染，担心自己感染家人，害怕家人为自己担惊受怕等。

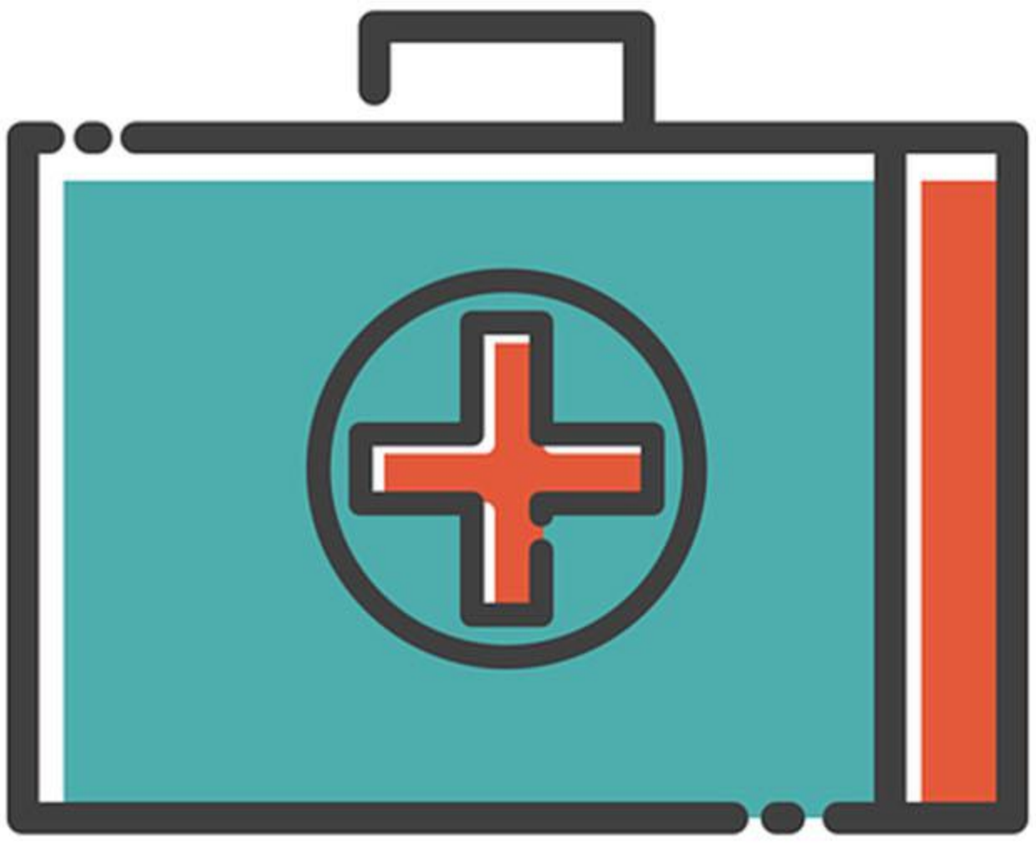
4.由于对疫情发展趋势的不可控，但又希望自己能出一份力，因此出现矛盾心理，感到悲伤沮丧、心情沉重，一味的关注消极的疫情信息，出现悲观失望，甚至绝望感。

5. 在接手过确诊病例后，部分医护人员有时可能出现过度亢奋，影响休息和睡眠。

在行为方面：

1. 由于疫情的不断变化和持续发展，再加上春节假期的结束，返岗人员增加，医护人员的工作强度和工作量也随之不断增加，导致许多人身心疲惫，因此可能会出现工作质量和效率下降，不愿意说话，与人交往的主动性降低，食欲降低或暴饮暴食，容易抱怨。

2. 因为过度紧张，部分医护工作人员可能出现警觉性增高，并可能出现惊跳反应。还可能过度防护，如反复洗手、一遍遍消毒等，可能伴有头痛、恶心、食欲不振等一系列躯体症状。



(三) 疫情期间医护工作人员心理调适指南

疫情期间医护工作人员应对恐惧四招：

1. 科学判断信息准确性，时时提醒自己对信息的注意内容的科学性，判断依据不要出现失控与偏差。

2. 消除与流行病相关的谣言，每天计划好固定的时间去查看疫情信息，只看权威平台发布的科学信息，主动屏蔽产生惶恐的谣言信息，不参与没有建设性改善的抱怨与谣言讨论。

3. 坚信目前遇到的困难是暂时的，可改变的；影响是局限的而不是全方面的。

4. 保持与家人的联系，获得情感上的支持；关心家人，感受来自家人的关心，享受和谐的家庭氛围。

疫情期间医护工作人员应对抑郁四招：

1. 加强社会支持系统建设（例如家人和朋友），主动采用各种方式加强与他人的互动与交流。

2. 主动去发现生活与工作的快乐，创造快乐时光，当快乐足够多，烦恼就跟不上我们的脚步。

3. 主动去发现疫情期间发生的感人故事，快乐故事，让大脑更多的启动快乐的思考模式。

4. 永远相信美好的事情即将发生，相信努力就可以改善现状，相信自己，相信伙伴。

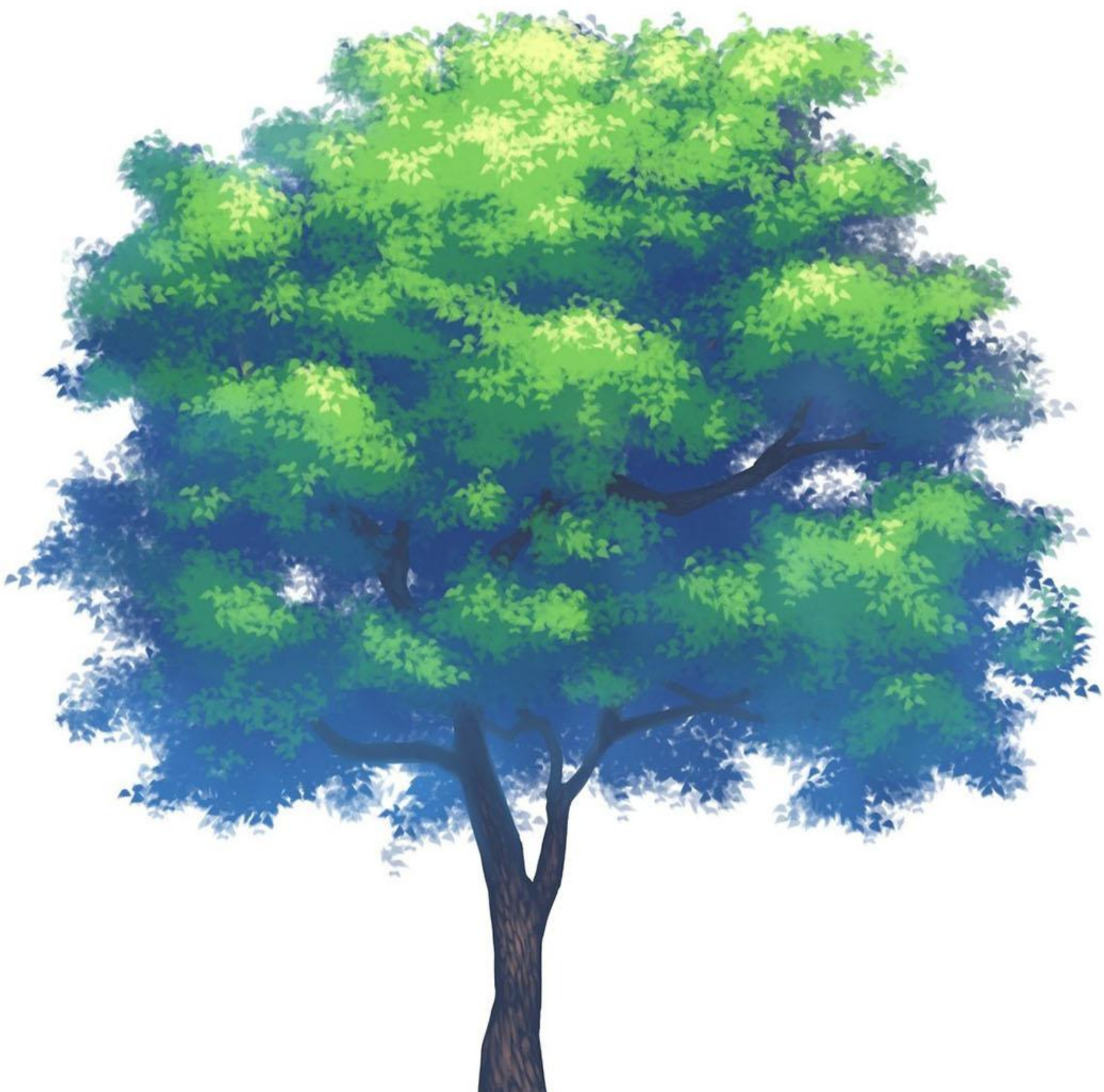
疫情期间医护工作人员应对烦躁四招:

1.调整自己的作息时间与规律，即使疫情不可避免地对我们的生活产生了影响，也要保持心态，尽可能的维持良好的生活节奏与饮食规律。

2、心情格外烦躁时可以做做冥想练习，放松自己，每天练习深呼吸2-3次，呼吸要缓而慢，因地制宜的做一些锻炼，可以通过一些运动类app进行练习、远程与好友互动；或者在避免人员聚集的前提下跳跳广场舞、健身操等。

3、处理焦虑与惶恐的要点是对疫情的结果与后果要有确定性的预期与答案。明确科学防控与治疗是可以处理好疫情的。

4、必要时可求助心理咨询师或专业人员进行疏导。



三、疫情期间医护人员常见困惑与解答

1.医护人员如何在疫情期间保持自我身心健康?

建议：关注自我，劳逸结合。

第一，特殊时期，医护人员在工作的同时应该关注自己的身体健康状况。尽可能保持规律作息，保证营养摄入均衡，抓紧空余时间休息。

第二，医护人员在心理上也要给予自己关怀，可以经常暗示自己：“每个人都是值得被爱与被照顾的。”如果感觉心力交瘁，可以找他人寻求帮助，这不是脆弱和无用的表现。

第三，经常和家人、朋友保持联系，建立自己的支持系统；有负面情绪及时排解，多关注一些积极的事情，发现生活的美好。



2.医护人员担心自己或家人感染怎么办?

建议：科学防护，积极应对。

第一，医护人员常在一线工作，要认真遵守规则，将防范措施做到位，保护好自己的人身安全；督促家庭成员做好必要的个人防护，及时更正不正确的卫生习惯。

第二，医护人员在工作之余避免过度关注疫情信息，可以与家人多沟通、互动，一起做一些有意义、建设性的活动，比如做点心、收拾房间等。

第三，医护人员可以借此机会，向家人普及科学健康知识，学习一些基本技能，比如七步洗手法等，以便他们在未来更好地保护自己。

3.医护人员连续工作，压力过大怎么办?

建议：保持平和，适当运动。

第一，医护人员长时间处于工作的紧张状态，出现压力是一种正常的反应，代表着人体的自我保护机制进入激活状态，适当的压力有助于提高专注程度，加快工作进度。

第二，一旦感觉压力过大，医护人员要及时进行自我疏解。可以换一个环境休息一下，放些舒缓的轻音乐、钢琴曲等；入睡前避免饮用咖啡、可乐等刺激性饮品，适当练习肌肉放松，调整身心状态。

第三，保持一定的体育锻炼，比如在休息期间做做健身操，给身体放松。适当的运动可以增加多巴胺、内啡肽的分泌，对于缓解压力、保持精力充沛有很好的效果。



4.医护人员长期接触疫情信息，感到恐慌怎么办?

建议：相信医学，理性认知。

第一，医护人员在工作时接触大量与疫情有关的信息、新闻，难免会觉得恐慌、紧张，此时可以选择适当减少这些内容的接收，将注意力转移到其他事情上。

第二，医护人员要正确认识这一次疫情爆发，不信谣不传谣，树立对现代医学的信心，了解有关病毒的最新研究进展，积极投入工作，避免胡思乱想引起的不良情绪。

第三，如果持续感觉惶恐不安、紧张，出现失眠、食欲不振、出冷汗等情况，要及时寻求专业医生的支持和疏导。

四、心理援助平台热线

如果您因工作或生活压力，心理和身体很不舒服，无法自己调整，则应寻求专业的帮助。以下是我们的疫情防控心理支持热线400-900-5335，若您有心理援助的需要可以及时联系我们。获取更多信息请关注：

首都师范大学心理云桥

致 谢

在疫情爆发的特殊时期，许多专业人士第一时间为广大普通民众和医护工作者提供了各种形式的心理支持。在此，感谢以下出版社及出版物为本手册的编写提供了参考。本手册编辑仓促，有不足之处敬请谅解！

1、陕西师范大学出版总社:

《新型冠状病毒感染的肺炎疫情下心理健康指导手册》

2、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》

3、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》

4、四川科学技术出版社:

《新型冠状病毒大众心理防护手册》

5、天津教育出版社:

《新型冠状病毒肺炎疫情心理防护手册》

天将降大任于斯人，必先苦其心志，劳其筋骨，感谢所有医护人员的辛苦付出！相信众志成城，我们终将战胜此次疫情！

