新冠肺炎疫情之下，怎样提高心理免疫力，增强战胜疫情的信心呢？我们请到北京大学人民医院精神科曲姗分别介绍以下六类人群如何做好心理防护，共同抗击疫情。

疫情期间 6类人群如何做好心理防护？

□本报记者 闫长禄

确诊患者

确诊患者可能会出现麻木、否认、恐惧、焦虑、抱怨、孤独等情绪，这些都属于“正常人群对非正常事件的正常反应”。

在这段时间内，确诊患者可利用现代通讯手段联络亲朋好友、同事等，表达内心感受，保持与社会的沟通，获得支持鼓励。允许自己出现上述情绪反应，接纳目前的隔离环境，寻找逆境中的积极意义。必要时可使用心理援助热线或在线心理干预。同时，需要积极配合治疗和隔离措施，健康饮食和作息。

疑似患者

疑似患者可能出现不确定感、怕被歧视、躲避治疗、恐惧或焦躁等反应。对于疑似患者人群，更需要的是放下手机，适当地与网络保持距离，留出足够的时间去倾听自己内心的声音，去觉察自己的情绪。

可以通过以下的自我对话进行内心的自我觉察和探索：此时此刻，我是什么样的心情？我很担心？还是我很难过？我很担心，那我是在担心什么？我很害怕，我在害怕什么？如果用一幅画代表我现在的情绪会是什么？如果用一首歌曲又会是什么？疑似患者被隔离可使患者暂时远离喧嚣的人群，可以看看想看的书和娱乐节目、听听喜欢的音乐，或者做手工、织毛衣、绘画、搭积木等。

当你通过自我调节而无法缓解负性情绪，并影响睡眠和饮食时，可使用心理援助热线或在线心理干预。

医护及相关人员

医护及相关人员可能出现的情绪有：过度疲劳和紧张、焦虑不安、失眠、抑郁、悲伤、委屈、压抑、面对患者死亡挫败或自责。担心被感染、担心家人、害怕家人担心自己。建议医护人员了解应激反应，学习应对应激、调控情绪的方法，与同事及家人讨论内心感受。安排适宜的放松和休息，保证充分的睡眠和饮食，尽量保持与家人和外界联络、交流。如出现失眠，焦虑难以调整时，应及时申请调整工作岗位，寻求专业人员帮助。

与患者密切接触者

密切接触者常出现的心态有：躲避、不安、等待期的焦虑；或盲目勇敢、拒绝防护和居家观察等。

建议密切接触者相信科学，增强对医护人员的信任感，遵循隔离或观察的相关要求，做好日常生活调整的充分准备。

了解自己染病或者被排除的各种可能结局，做好相应的思想准备。

在尚未确定的现实情况下，保持坦然的心态，规律生活、加强休息、提高身体抵抗力。

不愿就医的人群

此类人群可能出现的心态有：怕被误诊和隔离、侥幸心理、恐惧、回避、忽视、焦躁等。建议不愿就医者获取科学信息，理性对待疾病。

寻找可靠的信息源，减少接触网络上有关灾难或耸人听闻的信息，防止灾难带来更大的恐慌，调动自己的知识去判断信息的可靠性。我们不是这场疾病的始作俑者，所以无需过分自责、内疚。

尽量保持生活上的稳定性，保持适度的体育锻炼活动。身体不舒服请及时就诊，获得专业的指导建议。

易感人群及大众

易感人群及大众可能出现的心态有：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。

传染病暴发的确会给我们带来巨大的压力，甚至造成心灵的创伤，产生一定的消极情绪是十分正常的。即使发现自己出现了一些平时不常出现的心情，也不必视之为洪水猛兽，不必对此有过多的心理负担。接纳这些情绪有助于我们更好地生活、应对疫情。要相信政府公开的信息，不轻信某些传言。

可以通过电话、互联网多与家人、朋友交流，相互鼓励、沟通感情，加强心理上的相互支持。

尽量维持正常的生活内容，如规律作息、饮食，学习某一个有价值的技术，阅读一本好书，适度看电影、听音乐等。

■对话专家

同仁眼科专家总结12字防护法

□本报记者 任洁

“在一线密切接触病患的医护人员一定要戴护目镜，而普通人只需做好手部消毒，不要用手揉眼睛、抠鼻子。”北京同仁医院眼科中心主任、北京市眼科研究所所长、北京学者王宁利教授向读者介绍了眼部防控疫情知识。

新冠疫情发生以来，王宁利教授与武汉同行进行了联系，密切关注着对疫情的报道。他在2003年非典期间就对眼部感染和防护病毒的问题进行了研究，结合这次疫情的传播，他介绍，在生活中呼吸道传播是非常明确的病毒传播途径，具体到眼部，可能会通过病人的气溶胶、飞沫等沾染结膜。结膜是黏膜上皮组织，是人体的一个暴露窗口，病毒可能会被结膜吞噬、反应后进入身体。泪液可以通过眼睛里面的两个小管道进入鼻腔，再进入呼吸道，这是一个潜在门户，所以一线医护人员一定要小心。

对于患上新冠肺炎的北大医院王广发教授反映的眼部症状，王宁利认为，病患的眼部问题不能说明就是通过眼部传染的，有可能是新冠肺炎在眼部的表现。一线人员要引起高度重视，做好眼部保护，但不接触相关环境的普通民众不必过于担忧。

疫情防控期间，上下班的人群是否需要戴护目镜？王宁利表示，普通人群如果外出，需佩戴好口罩，不要用手揉眼睛，勤洗手，保持手卫生；医护人员需佩戴好护目镜，确保不用污染的手套或者裸手接触眼及口鼻，及时更换手套，使用消毒液或者酒精擦拭双手，就能做好眼部防护。疑诊或者确诊人员的家庭照顾人员、一般外出的普通群众都不需要佩戴护目镜或者面罩。

他最后总结了12个字送给公众：勤洗手、戴口罩、常通风、不乱跑，“做好正常防护，大家不必恐慌。”

■法官提示

近日，通州法院通过网络新闻发布会，发布《新冠肺炎疫情期间物业服务企业法律风险防控白皮书》。根据白皮书内容，物业服务企业隐瞒、缓报疫情的，承担相应法律责任，同时白皮书指出，物业不得擅自披露被隔离人员的信息、不得对确诊人员采取封户封门的隔离手段、无权自行决定完全封闭小区。

通州法院发布白皮书解读疫情期间物业服务

物业不得擅自披露被隔离人员信息

□本报记者 李婧

问：物业隐瞒、缓报疫情需要担责吗？

白皮书表示，疫情防控期间，物业服务企业隐瞒、缓报疫情的，承担相应法律责任。

根据《传染病防治法》第三十一条规定：“任何单位和个人发现传染病病人或者疑似传染病病人时，应当及时向附近的疾病预防控制机构或者医疗机构报告”；第七十七条规定：“单位和个人违反本法规定，导致传染病传播、流行，给他人人身、财产造成损害的，应当依法承担民事责任”。

问：物业有权关闭小区部分出口、禁止快递进入小区吗？

白皮书表示，根据中国物业管理协会《住宅物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（试行）》第四部分中区域封闭管理的规定，以及北京市住建委《关于物业企业进一步加强新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间住宅区出入管理的通知》的规定，物业服务企业在疫情期间有权对所管理小区进行区域封闭管理，关闭无秩序维护员值守的出入大门、部分分散的小区出入口，为方便管理可以仅开一个出入口供出入，出入口实行人、车分流，严禁出现无人值守的出入口。

另外，物业还有权禁止外卖快递人员进入小区内部。根据北京市住建委《关于物业企业进一步加强新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间住宅区出入管理的通知》规定，快递、外卖等人员原则上不得进入住宅区。

但物业服务企业应做好最大限度便民工作，设置特定区域存取快递，采取非接触方式交接，防止交叉感染。

问：物业能否擅自披露被隔离人员信息？

对于被隔离人员的隐私保护问题，白皮书时表示，物业不得擅自披露被隔离人员的信息。根据《传染病防治法》第十二条第一款的规定：“疾病预防控制机构、医疗机构不得泄露涉及个人隐私的有关信息、资料”。

因此，物业公司对获取的被隔离人员的信息亦负有保密义务，不得对外披露该部分人员的姓名、房号、身份证号码等信息。

问：物业能否自行决定完全封闭小区？

根据白皮书内容，物业无权自行决定完全封闭小区。根据《传染病防治法》第四十二条第五项的规定，封闭可能造成传染病扩散的场所，需由县级以上地方人民政府报经上一级人民政府决定才可实施，物业服务企业无权自行决定完全封闭小区。如政府部门根据防疫的需要作出完全封闭小区的决定，物业服务企业应予以配合实施。

问：物业能否阻止租户进入小区？

对于物业是否有权阻止租户进入小区内部，白皮书显示，物业不得阻止租户等人员进入小区内部。

根据北京市住建委《关于物业企业进一步加强新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间住宅区出入管理的通知》的规定，对非本住宅区车辆、访客、新租房入住人员等进入住宅区要逐一进行体温测量，体温正常者方可进入小区，并做好登记。

如租户等物业使用人体温正常，物业服务企业没有权利拒绝该人员进入小区。如相关人员体温超过规定温度，则物业服务企业须劝导该人员就近就医，暂时不让其进入小区，并及时向卫生部门或疾控中心报告。

如该人员不予配合，物业服务企业可以报警并向疾控中心报告处理。