责任编辑 博雅
版式设计 李媛
版式校对 刘芳

■心理咨询

“我总觉得自己‘发烧’了但量体温却不高，这时应该去医院吗?”“封城、新冠肺炎、疫情，这些词会让我感到焦虑，正常吗?”“我为什么买了这么多‘双黄连’?”……抗疫期间，不少职工反映自己有多多少少的心理焦虑。针对职工由疫情引发的焦虑等心理应激情绪，北京经济技术开发区总工会多渠道为职工提供了心理关爱服务，为心理健康送出一剂剂“良方”。

抗疫情防焦虑，工会为你送“药方”

□本报记者 李婧

热线电话 专业咨询师一对一“话疗”

2月以来，经开区的企业陆续复工，一些职工重返岗位，也有一些职工因过节期间出京，返京后居家隔离。区总工会根据职工诉求，为保障辖区内广大职工的身心健康，积极预防、减缓和尽量控制疫情的心理社会影响，确保生产、生活的稳定进行，专门设立心理援助热线15010289074及专用邮箱（yiqing@stresschina.com），每日9时至17时全天候为职工服务，辖区内职工遇到任何心理问题，都可随时与经开区总工会委托的专业心理咨询中心联系。

据了解，心理热线电话自2月21日开通以来，每天都有咨询电话打过来，热线开通一周，已经接待过十几位有心理需求的职工。其中，一位回京的女职工最为焦虑。她回京之后独自居家隔离时，出现了感冒症状，虽然与新冠肺炎的症状不同，她还是异常紧张，出现了失眠焦虑的症状。通过热线电话，心理咨询师对他进行了疏导安抚，女职工心情有了好转。

区总工会女工部负责人王明蓉介绍，从目前的情况看，复工和居家隔离的职工都有心理焦虑，拨打热线进行咨询的案例，独居的职工占大多数。

网上直播 知名心理老师线上授课

2月28日周五晚上，600多名职工在线观看了心理咨询师柏燕谊的讲座。为了引导职工形成战胜疫情的积极社会心态，区总工会教育培训部开展了线上防控疫情心理调适微课堂，每周五晚19时30分通过微信直播平台，心理专家将以“面对面”在线辅导的方式，对职工群众进行危机心理干预，传授情绪管理方法技巧并开展在线咨询答疑。“我们授课时间持续到晚上8点半，会再预留半个小时作为互动答疑时间。”教育培训部负责人蒋雪平向记者介绍。

为了这档心理微课堂，区总工会在线对职工进行问卷调查，收集职工最关心的心理问题，从700余份问卷中筛选出职工关心的话题，确定了第一讲的主题为“疫情期间复工如何调整心态”。“我们今后还将陆续开发话题，持续微课堂直播，为更多职工解决心理问题。”蒋雪平说。

疫情之下 这些心理问题受关注

区总工会还收集了部分职工关心的心理问题，让专业人士予以解答，刊发于微信公号上，给职工以参考，其中比较受关注的问题有以下几个方面。

问：我总觉得自己“发烧”了，但是量体温却不高，这时应该去医院吗?

答：放轻松，再观察一下。身体和心理的链接是很神奇的。“一边看着新闻，一边就心理紧张，甚至还会觉得嗓子难受要咳嗽”，这些其实都是焦虑情绪的身体反应。我们首先要做的就是觉察自己的情绪，并接纳它。面对疫情，担心害怕实属正常。困在家中的时间，担心之余，学习一下情绪管理，也不失为一个好的选择。

问：为什么每当看到医护人员的疲惫身影、遇到困难求助的帖子，我就感到很难过?

答：我们难过不是因为脆弱，而是因为我们拥有同理心。同理心是人类最宝贵的品质之一。它会让我们不自觉地将自己放入他人的感受中。我们不需要假装坚强，想哭就哭出来，想倾诉就找人诉说，想发泄就发泄，这是任何人都可以做的事情。

问：总忍不住拿新冠肺炎的症状往自己和家人身上对照，越看越像，这正常吗?

答：正常。当一种危险超出自我可控的范围，它就会成为大脑的聚焦中心。面对当前疫情蔓延的情况，人难免会处于恐惧情绪中，对自己的身体状况“疑神疑鬼”。如果持续短，可以不必特别关注。但如果长时间处于这样的状态，则建议寻求专业心理帮助。

■健康服务

新型冠状病毒不仅侵袭身体，同时也影响人们的心理。当前，面对逐渐复工复产，大批人员返京等情况，居家出行如何做好个人防护?如何保持健康稳定的身心?都成为人们现阶段关注的问题。社区作为居民健康第一道防控线，社工们发挥了重要作用。他们是怎样做的?

专业＋耐心 做好居民健康第一道防线

□本报记者 博雅

“社区工作最重要的就是信任和耐心。”顿伟丽，北京市大兴区博兴街道亦城茗苑社区党支部的社区工作者，如今已从事社区工作整4年。她说，为了更深入的了解社区工作，从一个人人称道的“居委会大妈”，转变为一个具有职业资格专业技能的社区工作者，她先后考取了助理社会工作师、社会工作师，并于2018年考入北京城市学院社会工作专业硕士开启了专业学习之路。

顿伟丽所工作的小区是一个2000多户的人才公租房，居民来自五湖四海，人员流动比较大。和许多人一样，一场突如其来的疫情，过年的气氛全被打乱了。打电话核实人员信息，居民出京情况，完善人员信息，测量体温，社区的消毒工作……大年三十开始，社区党支部书记带着他们反复核查信息，自此社区抗疫工作正式打响。

“随着返京人员逐渐增多，来自社区各方人员给同一个关注对象打电话，有时对方会变得情绪焦躁，不愿理会。”顿伟丽觉得，这样下去不太好，疫情对于所有人来说都是个危机事件，但根据危机介入理论，不同情况下的危机人员影响不一样，于是她将社区内的人群划分为四类：一类从湖北等疫情较严重地区返京；二类从非疫情地返京；三类是从疫情爆发一直宅在家中的居民；第四类是为了疫情而工作在一线的工作人员。

当时，社区有一名从湖北返回的男子，顿伟丽想无论是对于他还是他的家人，在这次危机中，他们受到的创伤都是最大的，所以第一时间和他进行了视频连线，询问了他及家人的身体情况，为了最小减少打扰他的电话、人员，顿伟丽主动承担起联系他的社工，所有问题都由她和他来沟通。信任感的建立，使这位居民十分配合社区的各项工作。同时，出于对他的健康考虑，顿伟丽积极链接资源，联系社区内的医生志愿者，为他及家人做了线上问诊，了解身体健康，并在心理健康方面，及时询问他的个人需求，普及一些居家防护知识，加油鼓劲，成为每日交流的必备内容。

“对于一个遇到危机事件的人来说，能够及时进行干预无论是对他现在还是将来的生活都是很必要的，我虽然不是专业心理医生，但我是工作在社区的工作者，我们之间的信任，接纳包容的态度，以及平静的生活状态,让他平稳的度过了14天的隔离期,家人也都健康。”顿伟丽说，在她看来，社区工作者在处理各项工作时，不能因为管理而管理,采用强硬的手段,而不去照顾居民的感受，是更需要理解和耐心，一句：“麻烦一下您了，谢谢您理解；您别着急……”很多问题也就都解决了。

眼下，疫情工作虽然取得了一定成绩，但防疫工作的形势依然严峻，基层工作仍要加紧。为了做好居民的健康防线，顿伟丽建议，一名社工除了必要的健康知识宣传、居家防护知识的普及，还要做好心理关怀，对于目前在家集中隔离人员，除了必要的询问之外，还要提供充足的社区支持，以缓解因长时间无法出门而造成的恐慌情绪。同时，对于已经返岗的人员，也提醒做好适当的心理调适和自我调节，加强与家人的沟通，与同事之间互相鼓励。