

焦虑、恐慌、愤怒、无助、抑郁

# 防疫也要防“抑” 工会开出“心理处方”

□本报记者 张晶/文 邵怡明/绘图

新冠肺炎疫情对人们的生产生活产生了巨大影响，同时也破坏了很多人心理状态的稳定与平衡，不少人因此出现了焦虑、恐慌、愤怒、无助、抑郁等心理问题。这些心理问题不仅影响个体的免疫系统和身体健康，也有可能影响到群体心理和整个社会的心态。因此，在抗疫过程中，心理问题更不能忽视。用“心”防疫，工会在这儿支招助广大职工提高心理免疫力。



## 【工作案例】

北京市职工服务中心：

### 通过专业疏导守护职工心理健康

为帮助广大职工减轻心理困扰，以科学理性的心态参与疫情防控，自2月1日起，市总工会便启动了职工心理援助热线。热线开通两个月来，在关爱职工心理健康方面发挥了积极作用。

“面对疫情，除了科学的身体防护外，心理防护同样重要。”市总工会相关负责人介绍说，疫情发生后，市总工会下属的北京市职工服务中心积极整合优质专家资源，面向全市职工提供7×24小时全天候安全、专业的心理服务。职工及身边的家属如出现心理焦虑、恐惧、忧郁、烦闷等问题，可随时拨打心理援助热线4000151123、4000251123进行预约，根据预约情况，匹配的专业咨询师将于1-2小时内回复。

截至3月24日，市总工会职工心理援助热线已接到283例职工来电，与疫情相关的占58%。他们倾诉因疫情带来的困惑、焦虑、恐惧等负面情绪，寻求心理援助。面对职工的心

理诉求，心理咨询师通过专业疏导和耐心陪伴，为大多数职工化解了负面情绪，帮助职工树立起面对和解决工作生活困扰的信心。

据介绍，一些职工经历过“非典”，再次经历疫情时，非常担心自己和家人被感染，于是出现紧张情绪，有些甚至出现不断洗手、擦拭手机的行为，过度关注疫情信息，特别容易被负面信息影响；另外一部分人是因为房贷车贷等经济压力而产生焦虑等。此外，职工心理援助热线还接到一家企业来电，该企业有24名职工返京后需要隔离。隔离期间，出现悲观、紧张等负面情绪，希望得到专业指导。职工心理热线立即组织咨询师在线辅导，帮助他们度过焦虑期。

北京市职工服务中心希望职工能通过倾诉等专业方式，有效缓解压力，消除消极认知，稳定情绪，保持健康的生活方式，以积极向上的心态应对疫情。

北京师范大学：

### 为有需求者提供长期免费心理咨询

“基于‘非典’的经验，在新冠肺炎疫情发生后，我们迅速招募了符合专业标准的咨询师近300人，组建北师大防疫心理援助专业团队，于1月27日正式开通了全国高校第一条面向全社会的心理疏导服务热线和网络辅导服务。”北京师范大学心理学部党委书记、教授乔志宏介绍说，在开通后的一分钟内，就有近30通电话。截至3月28日，热线电话与网络辅导总计服务民众6300余人次。

乔志宏表示，在所有求助者中，普通民众占比58%，被隔离人员13%，医务工作者5%，患者5%。在求助的问题类型中，恐慌、焦虑、害怕的人数最多，约占63%；因疫情影响出现的家庭问题和亲密关系问题占6%；2%的求助者反映遭受了地域歧视；因疫情而导致原本心理问题加重的占4%；其他还有一些情绪，例如感到自责、愤怒、孤独、无聊的，总共占7%。

热线接线员通过表达关怀支持

的态度、评估当事人的需求和问题、共情的聆听、提供有效信息、给予对未来的希望等专业技术使当事人平复情绪，获得面对困境的力量，恢复对自己的掌控感，从而有能力面对疫情的挑战。

针对最近海外疫情形势严峻，很多留学生和境外华人感到疫情带来的压力，北京师范大学又于3月18日在全国率先开通面向境外的热线和网络辅导服务，邀请了我国驻意大利使馆教育参赞于兴国等多位嘉宾为心理疏导人员介绍情况、提供培训，现已接听并完成近百个海外来电和网络辅导。

“随着我国疫情的有效控制，到3月中旬，大众的心理干预已成下降趋势，而受疫情影响较大人群如患者、有创伤经历的医护人员等，需要长期心理干预。”乔志宏说，现在，他们已基本完成了免费提供心理咨询的微信小程序，将提供为期两年的心理咨询。

## 【心理处方】

随着全国新冠肺炎疫情防控形势积极向好，企业复工复产快速推进，我们该如何调整好心态，积极有效应对呢？近日，针对职工关心的问题，北京市职工服务中心进行了归纳整理，开出了一份“心理处方”——

### 1 弹性工作模式下，感到效率不高，怎么办？

许多企事业单位在这段时间采取了弹性工作模式，例如：安排员工轮流值岗或居家办公等，这让一些员工感到不适应，工作效率下降。造成这种情况的主要原因是工作与生活的界限不清，我们可以通过以下方式来提高工作效率。

工作需要仪式感。人都存在一定的惰性，弹性工作可能让我们放松对自己的要求。如果需要在家办公，可以通过一些具有仪式感的行为帮助我们找到工作状态，比如：在家划分出远离床、沙发、电视的工作区域，一旦进入这个区域，就进入工作状态。

制定弹性工作计划表。以往的工作计划或工作模式可能不适用于防疫期，要根据轮岗或值班时间、工作类别来重新制定工作计划表。例如，每周要到岗3天，可以把必须要在办公室进行的工作集中在这3天完成，其余较为灵活的工作留在家办公时进行。

与团队顺畅沟通。与团队沟通，不仅可以提高工作的协同性，还能够让大家互相鼓励，避免产生“我一个人在战斗”的孤独感。如果有条件，可以利用聊天APP或者远程办公软件，定期沟通情况，讨论问题，互帮互助。

### 2 疫情发生以来，我一直坚守在一线岗位，感觉压力山大，怎么办？

在这个特殊时期，奋战在抗疫一线的你们，付出了巨大的努力，不畏困难，坚守岗位。同时，你们也承受着较大的身心压力，需要及时做好心理调整。

看到自己工作的意义。工作带来的满足感、骄傲感和获得感等内在激励，能缓冲压力造成的负面影响。要知道，你们是“最美逆行者”，是国人眼中的“英雄”。正因为你们的坚持与付出，疫情才能迅速被控制，广大企业才能顺利复工复产，全国人民才能健康安全。请为自己感到骄傲！

保持充沛的精力。身心健

康是一个互相影响的整体，良好饱满的精神状态离不开健康的身体状态。在紧张的工作之余，也请尽量保持健康的饮食和充足的睡眠。抓紧一切时间吃饭、休息和补充体力，即使再忙，也尽量保持规律作息。

接受他人的支持。你们是英勇的“战士”，但你们也是血肉之躯，请允许自己出现脆弱、负面的感受，并记住，亲友的关爱和支持是心理能量的重要来源。利用休息的时间，主动跟他们讲讲自己的感受或者工作中出现的状况，这种表达与释放能够让你轻松不少。如果需要，还可以寻求专业心理支持。

### 3 我的单位已经恢复正常上班，所有人都必须到岗，我还是有点担心，怎么办？

适当的担心能够避免我们因“掉以轻心”而在这个时候功亏一篑，所以这是正常且有必要的。但过度担心会影响我们的工作与生活，需要进行科学调节。

相信你的单位和政府。根据国家相关政策，复工单位会遵照疾控中心和卫健委的要求进行严格的消毒与防疫管理，请相信现代科学，也要相信单位对员工的责任心。只要遵循防疫要求，做好相关防护工作，就不必过度担心。

建立环境中的安全感。可以关注并感受周围环境给你带来的安全感，例如：办公楼门口测量体温的设施、门卫登记来访者健康状况的行为、办公室里的消毒水味道、午餐时的分餐制等等。告诉自己，这些措施都能够有效降低感染的几率，并从中获得安全感。

控制自己的担心。我们可以将担心分为两类，一类是可以控制的，一类是不可控制的。“我会不会感染”是一种无法控制的担心，“我能不能做好防护”则是一种可以控制的担心。将自己不可控的担心转化为可控的担心，然后通过有效的行为去减轻自己的担心。

### 4 这段时间，我无法静下心来工作，频繁出错，怎么办？

面对疫情以及疫情产生的各类衍生问题，我们可能感到思绪繁杂，无法集中精力，并因此感到焦虑。不妨通过正念的方式平复情绪，集中精力。

烦躁时看看云彩。观照万象是非常重要的正念练

习。心烦意乱时，选一个自然的物体进行观照，例如：桌上的绿植、天边的白云。放空思绪，静静地观察它的每一个细节，好似你是第一次看到它，直到无法继续集中注意力为止。观察时，要从内心与它建立连接，感受和获取其能量，例如：绿植的生命力、云朵的宁静。

不要急于下评论。不妄加评论是正念中的一个重要理念。“这样根本不行”“太糟糕了”等评论会令我们陷入焦躁和悲观之中。当我们遇到困难时，可以用设定目标来代替评论，例如：“我需要做出xx等修改”“我会在周四之前收集更多资料”等。

写下自己开心的事。准备一个你喜欢的小本子，每天工作结束后，都在上面写下一件让你感到开心的事，例如：“今天同事的帮助让我提高了不少工作效率”等。这样做能训练我们关注积极的事件，增强我们的心理韧性，改善我们的心理状态。在自己沮丧、焦虑时，可以翻阅一下自己以往的记录。

### 5 恢复正常上班了，但我习惯了晚睡晚起，更改作息很痛苦，怎么办？

疫情期间，因为缺少锻炼、不用出门，很容易养成日夜颠倒的作息习惯。为了顺利进入复工状态，让生活恢复正常，我们常用科学方法来改变不良习惯。

循序渐进地提前就寝。本来凌晨2点才睡，突然逼着自己晚上9点就上床睡觉，非但不能让你快速入睡，反而会加重你的焦虑情绪。所以不妨每天提前半小时或1小时就寝，在3-5天内，逐步恢复到正常的就寝时间。

多晒太阳，保持头脑清醒。紫外线能够抑制我们分泌引起睡意的褪黑素，为了减轻早起的痛苦，尽快清醒，请起床后立即拉开窗帘，接收日光的沐浴。工作中犯困时，可以到窗边晒晒太阳，呼吸新鲜空气。如果中午实在太困，可以小睡20分钟，如果午睡时间过长，反而会影响你下午的工作状态。

晚上放缓身心活动。到了傍晚，吃清淡的饮食，调暗房间的灯光，做一些轻柔的拉伸运动，安静地阅读一本书，洗个热水澡，即使看电视也请调暗灯光，让自己的神经活动缓慢下来，为人睡做好准备。闭上眼后可以想象睡眠具象化，想象“自己是风中的一片叶子，没有重量，随着微风轻轻飞舞，向前、向前，最后到达温暖的梦乡。”