

# 用理性和温情筑牢职工抗疫心理防线

□本报记者 白莹 任洁 周美玉 余翠平/文 邵怡明/绘图

从2020年初至今，新冠肺炎疫情影响了社会的方方面面。一直持续的疫情不仅给社会生产生活带来了极大的不便，也对职工群众的身心健康造成了巨大威胁。为了打赢这场疫情防控攻坚战，举国上下齐心协力，共克时艰。不久前，包括北京在内的我国多个城市，再一次进入紧急防控状态，一些职工不可避免的出现了心理压力过大、倦怠或是迷惘的状态。作为职工的“娘家”，首都各级工会为了筑牢职工抗疫心理防线，正在千方百计加大关爱力度，加强思想政治引领，与专业力量联动，为职工舒缓心理压力。近日，本报邀请了心理学专家、心理咨询师等对疫情下职工的心理问题“把脉问诊”，就如何打好疫情下的“心理保卫战”提出具体应对措施，为职工心理健康提供帮助。

## 【专家解析】

中国劳动关系学院社会工作学院心理教研室主任、副教授 刘曦

### 在认知上应建立正向思维模式

疫情突如其来，反反复复，随之而来的是线上工作与学习、居家隔离、亲友的暂时分离、出行计划的改变等，这些原有生活节奏被打乱，对职工群体的心理带来的冲击不容小觑。

当面临疫情带来各种重大变化或威胁时，职工的身心会产生一系列整体性的调适反应，即应激反应，表现在情绪、认知和躯体三个方面。疫情期间，职工可能出现的症状大概有五种。

第一种常见的是焦虑，表现为紧张不安、心神不宁，感到失去对生活的控制，或表现为易激惹，阴晴不定、情绪起起落落，或感到压抑、郁闷、情绪低落。躯体上还伴随有失眠、头痛、身痛、头昏眼花、耳鸣等症状，甚至出现睡眠障碍。在认知上，会对日常的一些活动失去兴趣、遇事总往坏处想、对生活失去希望。在意志和行为上无法集中，表现为依赖和脆弱等。

第二种是疑病，表现为对自身的健康状况过分关注，深信自己已经患病，常常各处求医，迫切寻求治疗，即使医生解释澄清后也不能消除已生病的执念。

第三种是恐惧，表现为惊慌失措和无处安放心的“玻璃心”，对疫情有关的人物感到恐惧和害怕。严重时可能产生心慌、心跳急促、冒汗、头脑混乱、发抖甚至昏厥等症状。

第四种是抑郁，表现为一种压抑、失落、充满负能量和无法释放的悲伤情绪。对人和事物失去应有的兴趣，伴随失眠、疲劳、认知功能下降等症状，严重者甚至产生轻生自伤的念头。

第五种是强迫，表现为反复重复某些行为和思维。疫情期间，因为人们对病毒和日常消毒的过分关注，可能表现出不必要的反复不停的洗手、清洁房间、对与他人接触的过分恐惧等。还有的职工出现持续在脑子里进行与病毒



有关的思维联想，难以自控，严重时可能干扰正常的生活秩序。

面对仍然还在持续的疫情，职工个体该如何应对心理和身体上的变化，保持好心情呢？首先，应减少因信息杂乱过多带来的心理负担。在自我感觉压力过重时，尽量控制每天接收相关信息的时间，尤其在睡前不宜过分关注，大概时间控制在一个小时左右。此外，还应注意清理接收信息的渠道，选择官方通报的信息，减少“信息超载”的杂音。

其次，进行积极的自我行为管理、情绪管理及认知调节。包括：规律作息、稳定生活，保持良好的饮食、睡眠，找到适合自己的运动方式，坚持适度的规律运动；留意事实和数据，根据事实，判定自己的担忧是否合理。关注事情的积极部分，用更真实、积极的想法取代消极感受，进行自我鼓励和肯定，坚定信心；学习接纳自己的负面情绪，情绪有两面性，正性情绪和负性情绪没有好坏之分，都有积极的意义。

北京市总工会职工服务中心心理咨询师 李敏

### 可以在空间里创造美好体验，消除糟糕情绪

疫情期间，北京市总工会职工服务中心心理咨询师李敏接到市总工会职工心理热线，一位女职工打来电话，电话里的她声音焦躁，情绪低落、紧张。据这位女职工描述，自己在京租房，妈妈从外地来京看望她，正巧赶上疫情，小区实行封闭管理，母女俩住在一起。女孩在京工作之前在海外留学，生活独立自由习惯了，现在每天和妈妈在一起，又不能出门，没有工作的繁忙，没有独立空间，感到无助无奈……

在沟通中李敏建议，她可以和妈妈物理隔离，用手机进行正常工作，给自己用工作时间创造“独立空间”，和妈妈约定她们的生活时间，建立适当的“边界”。该女职工采用了这种方式，在李敏后续的回访中，她的心理问题得到解决，也能和妈妈在特殊的光里和谐相处。

今年10月某天，李敏接到心理咨询热线电话：王先生在回京第二天，了解到他回京当天上一趟相隔10分钟前后的列车上有新冠肺炎密切接触者，之后几天里他一直坐立不安，怀疑自己得了新冠肺炎，虽然做了检查，但整天惴惴不安，吃不好饭，睡不好觉，担心自己生病，已经过了很长时间就是担心害怕，因此前来求助。

李敏在电话里和来访职工做了缓解焦虑的练习，几次以后，这位职工感觉放松了很多。李敏建议他在空闲或有症状时做一些能让自己愉悦的事情，让愉悦感替代紧张焦虑的情绪。等李敏再回访时了解到他的症状得到了缓解，已经可以很好的工作、休息。

在疫情期间，怎样缓解焦虑、恐惧、紧张呢？李敏推荐了放松训练小方法：双脚与肩同宽，放松站立。双脚站在地面上，双手交叉自然放在后脑勺处，闭眼，自己做深呼吸数次，吸气、呼气，节奏缓慢为好，可重复数次。



北京师范大学党委学生工作部心理健康教育与咨询中心教师 王东升

### 采取积极心理方式及时调整身心

“疫情期间，学校学生辅导员的事务性工作量大增加，就业、出国等个人发展计划受到影响的学生也会向他们求助，各种不确定性导致他们容易产生紧张、焦虑、担忧、睡眠失调等心理症状。”运动心理学方向硕士、北京师范大学党委学生工作部心理健康教育与咨询中心教师王东升有着近20年的工作经验，他表示在出现上述应激性反应时，需要采取积极心理方式及时干预，帮助教职工们恢复阳光向上的精神面貌。

作为一名专业心理教师，王东升在为他人提供心理帮助的同时，也采用萨提亚模式从自我成长的角度调整心态，为自己解压，及时从负面情绪中脱离出来。

疫情发生以来，在走访调查的过程中，他发现学生辅导员的压力主要来自两部分：一是校园疫情防控要求严格，需要辅导员反应敏锐，配合学校管理进行各种核对、填报工作，包括学生的身体状况、是否正常出勤、打疫苗等方面，事务性工作内容明显增加，一些突发状况的出现时间也不规律，精力消耗很大；二是很多个人的学习、生活安排无法再按原来计划执行，目标未达成让人沮丧。

有一位辅导员既要管理学生，自己又在攻读博士研究生，疫情以来每天都要进行各项统计，无暇照管学业，导致睡眠出现问题，每天半夜两三点就醒，身心俱疲。

听完对方的倾诉，王东升判断他属于焦虑状态，提出了多条建议：首先是调整工作重心，有序调整工作计划，把不紧急办的事情延后处理，资源不够时要扩大资源，不要强行要求自己消化困难；其次，心要静下来，尽力就好，不执着结果，不进行过度自我批判，及时调整自己的工作和学习任务，不设置过高目标；第三，寻找半夜总醒的原因，“对症下药”解决问题，同时可以拿湿毛巾擦拭身体，帮助自己重新入睡恢复精力；第四，身体动起来，加速新陈代谢，把负面情绪代谢掉，提高做事效率，比如每天跑步45分钟到1小时，但跑步时要注意姿势，避免伤害膝盖。

过了一段时间他回访这位辅导员时，对方反馈上述建议的效果非常不错，自己还加码找到中医定期按摩，放松紧绷的身体，再处理工作和学业时整个人的状态都不同了。

在个人及时调整的同时，外界的帮助也是积极心理干预的重要方式。疫情发生以来，北师大心理健康教育与咨



询中心做了对全体学生辅导员的心理培训，引导他们回忆选择这份职业的初心，是为了教书育人，帮助学生成长成才，某种程度上说也是为了实现自己的人生价值。“目前开展的各种事务性工作，其背后都是出于防疫大局，保障校园内师生的身体健康，是非常有意义的一件事。”

一些师生因为疫情需要暂时居家或集中隔离，有的人会很害怕，担心自己也被感染。王东升做线上咨询时，会先询问对方最害怕的事情是什么，如果被感染最怕失去什么。对方会说担心自己或家人出什么事，他就接着询问对方是不是特别爱父母，如果当朋友出现这种情况时你会怎么办？对方说会去拥抱、安慰朋友，他就说：“那么现在请你来拥抱害怕失去父母的自己，对自己说一段话，这样可以放松、平静很多。”

他还发现，工会组织在职工心理辅导工作中可以起到重要作用，哪怕是送句问候、送点口罩、发放简单福利等，都能够让职工觉得自己被人关怀着。工会可以扮演支持者的角色，提升职工的归属感。在节日里，工会还可以开展活动，给职工及其家庭成员送去温暖，这样能够带给职工一种特殊的自豪感和被认同感，获得很温暖的心理支持。

## 【工会关爱】

丰台花乡地区总工会主席 张春生

### 把心理压力转换为职工服务的动力

张春生是丰台花乡地区总工会主席，从事工会工作8年来，他最难忘的是2020年春节后，一场突如其来的新冠肺炎疫情在全国蔓延开来，改变了所有人的生活节奏。

“说实话，疫情来了后，常规的工会工作很难开展，很多基层单位缺少防疫物资，在这种情况下，我们这些工会干部心理压力都很大。但是作为职工的‘娘家人’，面对疫情，最重要的是带领辖区各基层工会组织，全身心投入到抗击新冠肺炎疫情的‘阻击战’中去。”张春生感慨地说。

张春生立刻通过工会网络及时向辖区各级工会和企业职工下发了《花乡工会关于抗击新冠肺炎疫情的倡议书》，让全乡职工生产生活更安心、舒心和放心。“我也经常给辖区的工会工作者们做思想工作，告诉他们只要我们努力，前行必有光明，这场战‘疫’，我们一定能赢！”

在那些日子里，张春生多次带领乡综治、信访部门负责人日夜深入到各村和社区，对防疫工作以及社会治安稳定情况进行现场检查督导。而花乡工会服务站的3名工会专兼职工作者也是第一时间赴新发地、造甲村、草桥参与驻村一线防疫工作。大家顶风雨、冒严寒、战酷暑，为构筑乡域群防群控、抵御疫情的严密防线贡献出工会人的力量，展现了工会人的担当。

随着疫情的逐步缓解，怎样确保辖区各类复工复产企业的安全生产、解决企业的燃眉之急？张春生意识到，防疫物资必将成为市民争相抢购的紧缺商品，于是，他及时通过多种渠道联络供应商，带领工会人员将价值30万元的



## 【职工妙招】

北京地铁运营四分公司西二旗站区站务员 卢静

### 读书、整理和秀厨艺是调节情绪的小妙招

“关于自我心理调节，我有三个小妙招，分别是读书、归纳整理和秀厨艺。”北京地铁运营四分公司西二旗站区站务员卢静是个活泼开朗的姑娘，疫情发生以来，她一直坚守在岗位上，为乘客安全出行全力以赴。面对压力，她自有妙招来调节好自己的情绪，以更好地姿态投入到工作中。

书中自有黄金屋，书中自有颜如玉。平日里就爱好读书，让卢静养成了专注的习惯，能很快地投入做一件事。“忙看看书去丰富自己的精神世界，就没空紧张和害怕了。”她表示。

在地铁车站里，站区提供的读书角成了卢静和同事们经常光顾的场所。只要轮到她休息时，都会跑到读书角挑选一本自己喜爱的书，沉浸在阅读的美好时光里。“读书不但提升了自身文化知识，还培养了自己更高的眼界和视角，能更清晰地认识问题，能辨别是非，才能时刻保持清醒的头脑。”卢静告诉记者，要收集可靠信息，了解事实，不盲从，能够让自己内心更坚强。

另外，归纳整理也是卢静闲暇时调整自我的一个方式。“表面看起来是整理物品的过程，归纳无序的物品也是理清思路的一个过程，需要先找出主要问题和关键问题，然后对问题进行分类、分析，之后再行相应处理。”卢静认为，归纳整理与工作也有相通之处。在工作中，她喜欢定期总结归纳，考虑西二旗站客流量大，乘客年龄不同、职业不同，对车站熟悉度不同，所以乘车需求也不同。“因此，在工作中，要根据不同乘客需求给予不同帮助，尤其是要注意细节问题，从乘客实际需求出发出发点考虑问题、解决问题，给予乘客更好的乘车体验。”卢静总结出一套自己的工作方法。在这个总结归纳中，她不但忘了疫情带来的紧张感和恐慌感，还收获到了乘客对北京地铁的信任、支持与喜爱，心中变得更加坚定。



卢静的第三个小妙招就是秀厨艺。“以前我不喜欢进厨房，不喜欢闻油烟味儿。但偶然的一次下厨，发现了享受当下生活的魅力。”卢静滔滔不绝地解释说，“生活要有仪式感，给大家做一顿丰富的饭菜，让我沉浸在享受当下生活的幸福时光里，早已忘却疫情带给我的烦恼了。”她说，对自己的身体和情绪有了掌控感，这就给疫情划定一个有限的边界，而不使其泛化成生活的全部。

“在不断的进行自我调节和加强科学防疫认识后，我逐渐体会到，只要大家团结一心、齐心协力，就一定能战胜困难。”卢静坚定地说。平日里，卢静都会把自己的小妙招与亲朋好友和同事们分享，不断传达科学对待疫情、提高心理免疫力的态度，倡导大家要关注事实和依据，客观看待实际情况，不信谣、不传谣，理性对待疫情。