附件4

浙江省新型冠状病毒感染的肺炎疫情

心理保健问答30条

目 录

1．新型冠状病毒感染的肺炎基本知识

2．什么是危机、心理危机、危机干预

3．心理危机时有哪些生理心理反应

4．突发公共事件后为什么需要心理危机干预

5．《精神卫生法》开展“心理援助工作”的内容

6．什么是新型冠状病毒感染的肺炎疫情危机下的心理危机

7．对疫情过度反应会有什么危害

8．为什么需要重视心理防护

9．如何处理疫情危机下的负面情绪

10．面对疫情危机风暴，个人如何调适自己的压力

11．抗击新型冠状病毒感染的肺炎，如何加强心理免疫力

12．如果你遭到住院隔离，如何调适自己

13．隔离期间，会出现哪些负面情绪

14．被隔离期间，“患得患失”怎么办

15．隔离期间，如何抗压

16．隔离期间，如何稳定自己的心理状态

17．如何适应自己“被隔离者”的感觉

18．如果家人遭受隔离，我该怎么帮忙调适

19．如果自己或家人罹患疑似新型冠状病毒感染的肺炎，你

该怎么做

20．如果你的邻居疑似罹患新型冠状病毒感染的肺炎，你可

以做什么

21．如果你在疫区或正在隔离，焦虑情绪过多时，如何保持

自身心态平静

22．当你严重焦虑或无法控制自己时，怎么办

23．个人严重情绪失控时的心理自助方法

24．如何判断自己和家人必须去找心理咨询师或治疗师

25．疫情危机下，既往有心理疾病的个人要如何注意

26．什么叫创伤后应激障碍

27．新型冠状病毒感染的肺炎疫情危机时，医务人员如何进

行心理调适

28．一线医务人员受到“职业委屈”时的自我调适“心理处方”

29．一线医务人员和其他救助人员如何进行心理自助

30．新型冠状病毒感染的肺炎疫情危机的心理评估工具

1．新型冠状病毒感染的肺炎基本知识。

冠状病毒是自然界广泛存在的一类病毒，此次在武汉发现的新型冠状病毒是以前从未在人体中发现的冠状病毒新毒株，世界卫生组织将其命名为“2019新型冠状病毒（2019-nCoV）”。

新型冠状病毒感染的肺炎主要通过空气飞沫传播和接触传播，人群对该病毒普遍易感，现阶段已出现人传人现象。

新型冠状病毒感染后，主要临床表现为发热、乏力，呼吸道症状以干咳为主，并逐渐出现呼吸困难，严重者表现为急性呼吸窘迫综合征等危重症状。部分患者早期发热症状不明显，存在隐性感染者，但多数患者为中轻症，经治疗预后良好。

什么是密切接触者？与病例（疑似和确诊病例）发病后有如下接触情形之一者：（1）与病例共同居住、学习、工作，或其他有密切接触的人员；（2）诊疗、护理、探视病例的医护人员、家属或其他与病例有类似近距离接触的人员；（3）与病例乘坐同一交通工具并有近距离接触人员；（4）现场调查人员调查后经评估认为符合密切接触者条件的人员。

对密切接触者要医学观察14天。隔离观察期间的注意事项：（1）隔离观察期间要居住单室，加强室内通风换气，每日早晚开窗通风2次以上，每次半小时以上；（2）不要与其他人近距离接触及用品接触；（3）注意个人卫生，使用肥皂（洗手液）和流动清水洗手，不随地吐痰，咳嗽和打喷嚏时使用纸巾或屈肘遮掩口鼻；（4）隔离期间产生的废弃物如口罩、个人卫生相关物品请投放至指定的加盖垃圾桶；（5）合理营养，适量运动，保持良好的心态，不要恐慌；（6）为了保护家人健康，拒绝探访，可以和家人通过视频、电话联系；（7）做好自我身体状况监测，早晚各测一次体温。如有乏力、发热、呼吸道感染等症状，请及时告知隔离点医务人员。

为了您和家人健康，我们与您共克时艰！（摘自《新型冠状病毒集中隔离宣传核心信息》）

2．什么是危机、心理危机、危机干预？

（1）危机

一般而言，危机(crisis)有两个含义，一是指突发事件，出乎人们意料发生的，如地震、水灾、空难、疾病爆发（如“新型冠状病毒感染的肺炎”）、恐怖袭击、战争等;二是指人所处的紧急状态。当个体遭遇重大问题或变化发生使个体感到难以解决、难以把握时，平衡就会打破，正常的生活受到干扰，内心的紧张不断积蓄，继而出现无所适从甚至思维和行为的紊乱，进入一种失衡状态，这就是危机状态。危机意味着平衡稳定的破坏，引起混乱、不安。危机是指人类个体或群体无法利用现有资源和惯常应对机制加以处理的事件和遭遇。危机出现是因为个体意识到某一事件和情景超过了自己的应付能力，而不是个体经历的事件本身。

（2）心理危机

心理危机，可以指心理状态的严重失调，心理矛盾激烈冲突难以解决，也可以指精神面临崩溃或精神失常，还可以指发生心理障碍。

当一个人出现心理危机时，当事人可能及时察觉，也有可能“未知未觉”。一个自以为遵守某种习惯了的行为模式的人，也有可能潜在着心理危机。染有严重不良嗜好、瘾癖的人，常常潜伏心理危机。当戒除瘾癖时，心理危机便会暴露无遗。

心理危机往往具有突发性、不确定性、伤害性等特点。如果不能得到及时控制与缓解，就会导致人们在认知、情感和行为上出现功能失调以及社会的混乱。因此，危机控制、危机干预便成为人类处理危机，给处于危机之中的个人或群体提供有效帮助和支持的一种必要的应对策略。

（3）危机干预

即心理危机干预，又称为情绪急救，是对于处在心理失衡状态的当事人进行简短而有效的帮助使其度过心理危机，恢复心理生理和社会功能的正常水平。这是心理救援人员对当事人短期帮助的过程，是对身陷困境或遭受挫折的人员予以关怀和帮助的一种方式。是利用启发、引导、促进和鼓励的方法帮助当事人恢复和重建心理健康的过程。危机干预是比较短期、紧急的心理治疗过程，本质上属于支持性的心理治疗。危机干预的过程是：帮助当事人正视危机，正视可能应对和处理的方式，帮助他们回避一些应激性境遇，提供必要日常生活帮助，避免给予不恰当的保证，敦促当事人接受帮助和治疗等。心理危机干预的基本工作程序包括：预防性心理干预、应激现场心理干预、心理康复治疗和适应性训练、任务后心理干预等。

3．心理危机时有哪些生理心理反应？

危机不只影响身体（生理上的反应），也必然会引起心理上的应激反应，引发情绪问题。个体面对危机时会产生一系列的身心反应，一般危机反应会维持6-8周。危机反应主要表现在生理上、情绪上、认知上和行为上。

生理上：失眠、做恶梦、容易惊吓、食欲下降、肠胃不适、腹泻、脱水、头痛、疲乏、感觉呼吸困难、哽塞感、肌肉紧张等。

情绪上：出现焦虑、恐惧、害怕、失控、怀疑、不信任、沮丧、忧郁、悲伤、绝望、易怒、无助、失去信心、麻木、否认、困惑、孤独、紧张、不安、愤怒、震惊、烦躁、自责自罪、过分敏感或警觉等。

认知上：注意力不集中、缺乏自信、健忘、效能降低、不能把思想从危机事件上转移等。

行为上：反复洗手消毒、社交退缩、逃避与疏离、不敢出门、害怕见人、暴饮暴食、容易自责或怪罪他人等。以思维、梦境、错觉或反复出现的表象的形式再体验灾难。明显回避唤起对灾难的回忆的刺激，诸如思维、情感、谈话、活动地点或人之类。

4．突发公共事件后为什么需要心理危机干预？

在自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发公共事件发生后，为了最大限度地预防和减少心理危机的发生，维护社会稳定，保障公众心理健康，提高保障公共安全和处置突发公共事件心理危机的能力。

5．《精神卫生法》开展“心理援助工作”的内容。

《精神卫生法》第十四条规定，“各级人民政府和县级以上人民政府有关部门制定的突发事件应急预案，应当包括心理援助的内容。发生突发事件，履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府应当根据突发事件的具体情况，按照应急预案的规定，组织开展心理援助工作。”

6．什么是新型冠状病毒感染的肺炎疫情危机下的心理危机？

新型冠状病毒感染的肺炎疫情的爆发，使人联想起2003年的“非典”（SARS）。每天都有新的病例被确诊，公众产生了很大的心理压力。当然社会对于病毒的防范意识增强了，但是随处可见的大口罩，荧幕、新闻上的疾病动态，难免引发大众的恐慌。恐慌之下，情绪问题难以避免，但是同时也容易引起失眠、恐惧、焦虑、愤怒等很多心理问题，甚至会影响我们的身体健康状况，这就形成了公共卫生事件下的心理危机事件。

7．对疫情过度反应会有什么危害？

对疫情过度关注带来的心理压力不仅会影响我们的正常生活，还会直接影响自身免疫能力。如果我们长期处于应激下或是遇到了重大应激，我们的免疫系统就会衰竭或崩溃。一旦身体的防护系统被击垮，我们就更容易感染疾病，或者加重已有的疾病症状，甚至引发其他感染性疾病或自身免疫性疾病。

8．为什么需要重视心理防护？

良好的心态可以改善人的气血循环，而焦虑紧张、恐惧担忧的心态会让我们机体局部气血不畅，反而会使得疾病加重。无论得病与否，保持良好的心态都极其重要。因此，我们既需要重视新型冠状病毒感染的肺炎疫情的严峻性，在行为上严肃对待，做好自我防护，同时也要主动调适自己的心态，提升自己的免疫力，让阳光心态来为自己保驾护航。

9．如何处理疫情危机下的负面情绪？

（1）减少因信息杂乱过多带来的心理负担

在危机时，尽量控制自己每天接收有关信息的时间不超过一个小时，在睡前不宜过份关注相关信息，不道听途说，关注必要的信息，减少“信息超载”的杂音。

（2）与自我对话，自我鼓励

身为人类，我们都有一种自言自语的特殊能力，不论是大声地或无声地自言自语，你都能利用这种能力训练自己克服艰难的挑战。因此你可以这么告诉自己:“它可能不好玩，但我可以应付它”，“这会是一段很重要的经历”，“我不能让焦虑和生气占上风”。

（3）运动

运动的好处在于帮你减少精神上的紧张，增加心血管机能，增加自我效能，提高自信心，降低沮丧等。哪怕你被隔离，也可在隔离地方做做运动，可以很好地调整心态。

（4）正向思维

面对疫情，可以运用如下的认知思考方式：

①不要只往坏处看，很多文章也许只是在贩卖焦虑。注意每日的资讯中，其实正面信息是多于负面的。留意事实和数据，根据事实，判定自己的担忧是否合理（例如：发病率、死亡率、治愈率、医疗方法的发展、新的药物等）。

②多回忆在每一次遇到危机时你曾如何面对。重新肯定自己身为一个个体的能力。

③以合理的态度看待事情，尝试以更广阔的角度了解问题的影响，问题会带来短暂的影响，但长远而言事情最终能改善及成为过去。

④保持对前景的盼望，即使在危急时期，也不要忽略在我们身边的美好事物。

同理，当你很担心自己和家人将会受到感染，感到很大的心理压力，也建议你从认知上继续正向思维：

①不能肯定将来会怎样，但这一刻我仍然拥有健康，我可以继续努力生活。

②我也可以提醒我的亲人，保持个人和家庭卫生，戴口罩，以及认真洗手和消毒。

③我可以加倍留意自己和家人的身心健康，让自己有开心的时间。

④即使我真的生病，也会有很多人陪伴我一起面对。

10．面对疫情危机风暴，个人如何调适自己的压力?

（1）尽可能维持正常的生活作息，要有适当的休息，尽量保持生活的稳定性。

记住，危机事件的发生会令人手忙脚乱，自乱阵脚，因此让生活作息维持规律，是处理危机的必要条件。

（2）给自己列一个令自己感到愉悦的To-do清单，并执行它。

平日你一定知道做什么事情会令自己开心。列出来，执行它。例如，允许自己哭一哭，写出你的想法或感受，玩一些不费脑子的小游戏，运动，深呼吸，抱抱可以慰藉你的物体，泡泡热水澡或冲澡，找出令你愉悦的事，与人聊天等等。

11．抗击新型冠状病毒感染的肺炎，如何加强心理免疫力？

新型冠状病毒感染的肺炎疫情不断发展，普通民众从刚开始的不以为然，到现在的谈虎色变，每天不断刷微信微博，关注各种网络消息，给我们每个人的心理都造成了一定的影响，少部分人可能出现情绪问题，如焦虑、恐惧、失眠等，甚至会影响我们的身体健康状况，降低身体免疫力。如何面对新型冠状病毒感染的肺炎的危机，如何安抚自己的心灵，增强自己的心理免疫力，以下方法可供参考：

（1）维持正常规律健康的生活作息

正常、规律、健康的生活作息非常重要，适当的休息，尽量保持生活的稳定性。合理安排饮食，多喝水、保证新鲜水果蔬菜摄入、将肉蛋鱼奶等动物性食物加热熟透，保持适度、适合自己的体育锻炼活动。

（2）少刷手机和新闻

科技不断发展，现在我们可以从不同的途径了解信息，打开手机，可以说各种信息不停轰炸，消息层出不穷，各种群消息不断弹出，比如有的消息说应该吃板蓝根，有的消息说板蓝根没用，让我们无所适从，徒然增加自己的焦虑恐慌情绪，影响自己心情。日常生活中，要学会放一放，可以每天定时查看手机新闻，而不是每分每秒都在刷屏。

（3）充实生活，转移注意力，不让自己太闲

在不外出的情况下，可以适度选择家中的娱乐活动。平日你一定知道做什么事情会令自己开心，列出来，执行它。例如，玩一些不费脑的小游戏，多运动，深呼吸，抱抱可以慰藉你的物体，泡泡热水澡或冲澡，甚至做做家务，将家里装扮出新年的气氛，和朋友家人聊天，总之，找出可以转移注意力或者让自己愉悦的事来做。

（4）正视并接纳自己的焦虑恐惧情绪

首先，要正视自己的焦虑和恐惧情绪，面对未知的病毒，我们很难做到淡定。由于这次新型冠状病毒是全新的病毒，存在很大的不确定性，会让很多人感到病毒“无处不在”，难以预防。所以，当我们在这样的大事件中，只要作为一个社会的人，都会自然地出现一些情绪的反应，是非常非常正常的，不要觉得自己是不是太脆弱，自己是不是意志力不够坚定等这样的自我贬低。允许自己哭一哭，允许自己有这样的情绪，不要严苛要求自己。

（5）维持正常规律健康的生活作息

当我们人类处于应激状态时，身体自然都会出现一些反应，比如睡不着觉，吃不下饭，记忆力下降，注意力不好集中，身体没有力气，精力不佳；或者看到网络上介绍的新型肺炎的症状，由于心理暗示，也会感到咽干咽痛，胸闷，头昏等等。首先要正视这些症状，告诉自己情绪不好，恐惧害怕焦虑担心时，就是会有这些不舒服，其次正常作息，规律生活，适量运动，转移注意力等等。如果严重持续并影响到自己的生活，需要到专业的精神心理科就诊，由专科医生评估并制定治疗方案。

（6）最重要的：做好个人防护

面对疫情，做好力所能及的个人防护。戴口罩、勤洗手、避免聚众、减少流动性，这是最基本的要求，也是最高级别的保护！如果出现早期的症状，比如干咳、咽痛、呼吸吃力等，或者其他不典型的症状比如乏力、身体肌肉酸痛、头昏等，可以到定点医院就诊。

12．如果你遭到住院隔离，如何调适自己?

“隔离”对普通人而言并不寻常。面对一个陌生而且不确定的处境，我们常因自我环境控制力被限制产生不满情绪，又因空间封闭，孤立无援的恐惧感容易扩大。它并不可怕，我们只是需要学习如何面对“隔离”。

13．隔离期间，会出现哪些负面情绪？

（1）突然到来的人身自由限制，可能会造成暂时的慌张、不知所措。这是很自然的反应，不必过分强求自己保持镇定。压抑情绪，反而会影响后续的抗压能力。

（2）可能会出现抱怨、愤怒。这时候，你需要给自己找一个适当的发泄口，比如：打电话给朋友倾诉。

（3）感到沮丧、孤独、被抛弃。在保证安全的情况下，可以找到有同样情况的朋友，相互鼓励、倾诉、增强信心。

（4）焦虑感来临。建议你用自己的信仰活动，或者其他可转移注意力的方式，帮助焦虑消退。

14．被隔离期间，“患得患失”怎么办？

（1）面对一个不明朗与不确定的处境，各种的担心与忧虑也会出现。这些心情可能会伴随着“患得患失”的念头而来——比如，我中断的工作怎么办？要是真的感染了病毒怎么办？此时要尽量转移注意力，不要让这些念头持续扩张。

（2）如果你很难打消这些念头，不必强求，可以一面带着这些念头，一面去做其它的事，虽然会分心，但是还是要让自己“动”起来。

（3）不要总是坐着或躺着，让这些“患得患失”的念头始终围绕在心里。

15．隔离期间，如何抗压？

给自己做一份规律的作息时间表，以及尽可能把生活品质维持在一个水平：有工作时段、休息时段、娱乐时段、运动时段、进餐时段等等，每日照做。稳定感对于应对未知感非常重要。

16．隔离期间，如何稳定自己的心理状态？

（1）保持对他人的关怀。即使在隔离的空间内，你也依然可能成为一个助人者，能够找到帮助其他人的办法；

（2）保持与外界的沟通。不管是与谁倾诉，还是记录自己的情绪日志，都会很有帮助；

（3）理性获取权威来源的内、外部资讯，避免不必要的恐慌。另一方面，谣言和耸人听闻的消息都是信心的隐形杀手，要提高警惕。

17．如何适应自己“被隔离者”的感觉？

（1）就像新生入学一样，刚开始你需要花点时间熟悉下，新的身份有哪些规范、权利和义务。当你完全驾轻就熟，一些不舒服的感觉也会渐渐淡去；

（2）对于没有被隔离的邻居或同事们，也需要给他们一点时间适应，短暂的异样眼光或人际距离感的变化是避免不了的，但你不必把别人的无知转变成伤害自尊的工具。

18．如果家人遭受隔离，我该怎么帮忙调适?

（1）当你的家人出现疑似症状，需要隔离时，你可能会因为觉得帮不上忙而感到焦虑。但你们是可以通电话的，你可以在电话里鼓励他们，倾听感受，让他们减少孤单的感觉，但不要对他们的情绪反应提供太多判断或过度解释；

（2）你也可以分享自己最近的心情，但不要只顾表达自己的情绪与不满——要记得电话那头的亲友处在更不自由的情况下，需要更多支持和关注；

（3）你需要关注被隔离亲友的物质需求，除了食品、衣物等基本生理需求，也要提供书、音乐或电影等文艺材料，关注他们的精神需求；

（4）如果你自己本身的情绪已经不太好，记得先关注自己的需求，比如找一个值得信赖的朋友谈谈，宣泄自己的压力，然后你才能去支持被隔离的亲友；

（5）对他们始终保持一种“适度”的关心。对他们的需求保持敏感，做到适时关切他们，但不要太夸张、也不要让他们觉得自己被忘记了。有时候，他们会出于好意掩饰、压抑一些负面情绪，但这种方式会让他们觉得更孤单。所以，你需要在接触他们的时候保持敏感，或者直接一点，问问他们的心情。如果感觉到了不寻常的情况，要及时联系医护人员或卫生主管单位。

19．如果自己或家人罹患疑似新型冠状病毒感染的肺炎，你该怎么做？

（1）戴口罩，做好防护，立即就近求医，注意不要搭乘大众运输工具。到达医院后，遵从医嘱，配合检测、治疗；

（2）在就医前，应该通知你的相关角色、单位（包括学校、公司、相关亲朋好友、近期曾接触人士），为将来可能的住院、隔离、排查等措施做好准备；

（3）在做上面这几件事的过程中，自我情绪管理相当重要，切记保持冷静。如果你觉察到焦虑、恐惧、担心的情绪强烈且无法消除，一定要及时找到专业的心理咨询师协助，稳定情绪、冷静处理所面临危机。同时，不要胡思乱想、老往坏处想，尽力做好万全准备，心态上要维持正面思考。

20．如果你的邻居疑似罹患新型冠状病毒感染的肺炎，你可以做什么?

（1）冷静下来，回忆自己或家人是否曾与之有过接触或接近。如果有，请先进行自我隔离、观察，并做好相关生活事宜的准备。记住此时任何的情绪及烦恼，对你都是没有帮助的。

（2）如果你没有接触过，但可能你周边的人接触过病患，你可以友善地提醒他们，此次新型冠状病毒感染的肺炎病毒的变异情况，我们还未完全把控清楚，最近（至少七天）就不要有任何往来了——但态度要保持尊重、鼓励，避免人际冲突与摩擦。

（3）通知相关社区、单位、公司或学校，进行环境消毒和防疫措施。冷静、关怀、鼓励是避免伤害的良方。

21．如果你在疫区或正在隔离，焦虑情绪过多时，如何保持自身心态平静？

（1）首先你需要知道，面对疫情的压力，你如果对于相关的消息非常敏感，时常陷入焦虑，睡眠质量变差等都是处在这样的处境下正常的状态，这并不代表你是一名弱者，也不代表你的心理承受能力非常差。不需要对压力本身有太多的焦虑。

（2）如果你是轻微至中等焦虑困扰者，建议限制自己接触相关的信息。例如早、午、晚各看一次相关消息，但不在睡前查看消息。如果你的情绪感到很糟糕，可以通过自己的亲友获知新的信息，让他们帮你提供没有影像与夸张语句的事实。如果你察觉到自己或家人因为谈论疫情而更为焦虑或忧郁，可以限制彼此谈论疫情话题的时间。

（3）在焦虑的情况下，每天做一两次放松练习可以帮助你。肌肉放松运动，呼吸运动，冥想，瑜伽等方式都会有所帮助。在此我们提供基本呼吸运动的相关步骤：

①缓缓地吸气（心里跟着数一、二、三）从你的鼻子进入，轻轻地充满你的肺部，再一直到你的腹部；

②轻柔地对自己说“我身子现在充满了平静”，再从嘴巴慢慢吐气（心里跟着数一、二、三），轻松地从腹部上到肺部吐出里面的空气；

③轻声温柔地对自己说“我的身体正在释放紧张”；

轻轻慢慢地重复五次；每一天尽可能多做几次。

22．当你严重焦虑或无法控制自己时，怎么办？

当你被焦虑情绪所困扰，或无法控制自己去思考发生的事情时，该怎么办？有时候最佳的处理方式是花几分钟做一些使人镇定的日常活动。例如在家里散步，深呼吸等。亲朋好友是帮助你获得平静的重要支持，需要时记得寻求他们的帮助。

如果你很难从焦虑笼罩的情绪中走出来，“安心稳步”的方法可以帮助你减少被湮没的感觉，具体的操作步骤如下：

①采取一个舒服的方式坐着，腿和手不要交叉。

②慢慢地、深深地呼气与吸气。

③观察四周，说出五个你能看到，但是不会让你感觉困扰的东西。例如，你可以说：“我看见地板，我看见我的床，我看见我的书桌，我看见我的电脑，我看到我的手机。”

④慢慢地、深深地呼气与吸气。

⑤接着，说出五个你能听见的声音。例如，你可以说：“我听见了自己的呼吸，我听到了汽车的声音，我听到了老妈的讲话声，我听见了自己的心跳声，我听见了风声。”

⑥慢慢地、深深地呼气与吸气。

⑦接着，说出五个你能感觉到的东西。例如，你可以说：“我感觉到我坐着的椅子，我感觉到我鞋子里面的脚指头，我感觉到我的手放在扶手上，我感觉到我抿着的嘴唇，我感觉到我穿着的衣服。”

⑧慢慢地、深深地呼气与吸气。

⑨如果是父母帮助儿童做这个练习，可以让孩子们说出他们看到的周围的颜色。例如：“接着，你可以说出你看到的五种颜色。你可以看到蓝色的东西吗？黄色的东西？绿色的东西？”

23．个人严重情绪失控时的心理自助方法。

不是所有的人都能及时获得心理咨询师或治疗师的救助，面对疫情危机，当我们严重情绪失控时，可应用下述心理自助方法。

（1）保证睡眠与休息，如果睡不好可以做一些放松和锻炼的活动。

（2）保证基本饮食，食物和营养是我们战胜疾病创伤，康复的保证。

（3）与家人和朋友聚在一起，有任何的需要，一定要向亲友及相关人员表达。

（4）不要隐藏感觉，试着把情绪说出来，并且让家人和朋友一同分担悲痛。

（5）不要因为不好意思或忌讳，而逃避和别人谈论自己的痛苦，要让别人有机会了解自己。

（6）不要阻止亲友对伤痛的诉说，让他们说出自己的痛苦，是帮助他们减轻痛苦的重要途径之一。

（7）不要勉强自己和他人去遗忘痛苦，伤痛会停留一段时间，是正常的现象，更好的方式是与我们的朋友和家人一起去分担痛苦。

24．如何判断自己和家人必须去找心理咨询师或治疗师？

人们在严重灾难之后，通常都会出现一系列的诸如恐惧、悲伤、愤怒等正常的心理应激反应。但若体验到强烈的害怕、失助，或恐惧，或者同时具有如下表现，严重影响了工作与生活，则可能需要寻求心理卫生专业工作人员的帮助：

（1）彻底麻木、没有情感反应、经常发呆，对现实有强烈的不真实感，对创伤事件部分或全部失去记忆；

（2）脑海中或者梦中持续出现灾难现场的画面，并且感到非常痛苦；

（3）回避跟灾难有关的话题、场所、活动，对生活造成了严重影响；

（4）经常出现难以入睡、注意力不集中、警觉过高以及过分的惊吓反应。

此外，若上述反应并不强烈，但持续时间长，也应当注意寻求专业人员的帮助。除了上述情况之外，有些人可能还会表现出其他心理问题，包括酗酒、性格改变等等，这些情况均应寻求心理卫生专业人员的帮助。

25．疫情危机下，既往有心理疾病的个人要如何注意?

对一些既往有心理疾病的个人，会面临可能的冲击而影响病情，产生的可能影响有：

（1）失眠症：白天过多的资讯焦虑，可能延续到晚上，造成晚上入睡困难。

（2）焦虑症：这类患者容易因疫情导致的心理压力而引起焦虑症状复发，常会出现不安、肌肉紧张、注意力不集中、或失眠，会不断担心新型冠状病毒能会影响到自己。

（3）恐惧症：尤其是合并惧旷症的患者，原本到人多的地方就容易恐慌发作而不敢出门，现在可能因担心被感染更不敢出门，或出门后觉得压力大、心情紧张，易增加恐慌恐惧发作，而需随时带药在身上。

（4）社交恐惧症：原本就害怕跟人交往，可能会因为传染病疫情更逃避社交场合，躲在家里。

（5）强迫症：许多患者原来的症状就包括怕脏，常常要洗手洗很久；现在可能碰到什么东西就害怕有病毒而洗得更频繁更久，以致造成双手脱皮或龟裂；严重者连家门都不敢出去，反复检查、清洁家中物品，不敢跟人说话。

（6）躯体症状性障碍或疑病症：原本就觉得身体有很多病痛，看遍医师都找不到原因；最近可能会因一点感冒或有点咳嗽，担心是否染上了“新型冠状病毒感染的肺炎”，但对就医又有犹豫而更增焦虑不安。

（7）创伤后应激障碍（PTSD）：过去受到重大创伤（如经历过512地震、SARS）的患者，容易受到“新型冠状病毒感染的肺炎”事件影响，再度产生强烈的害怕、无助或惊慌，甚至不断想到过去发生的灾难而无法集中注意力，造成失眠等。

（8）抑郁症：原本就较悲观、什么事都不想做；现在更会觉得活在世上确实是多灾多难，连呼吸空气都会得病，心情更加低落，觉得无望无助、容易哭泣，抑郁症状加重，甚至可能出现自杀意念。

（9）双相障碍：可能觉得自己身体很好，不需带口罩，情绪易受影响而较暴躁，较容易与人冲突、争执，也有可能未经仔细评估下主动想帮忙做防疫工作，使自己暴露于被感染的风险中。

（10）精神分裂症：这类患者可能会出现疫情的相关妄想症状，如：认为恐怖分子在空气中散发病毒、食物中有病毒污染，或对手要用病毒害他等等。

之所以专门提及这些群体，是因为他们原本就对外在压力或事件较敏感。在新型冠状病毒感染的肺炎的信息影响下，可能症状更因此而恶化。家属、社会应对他们的病情多加关心，而患者也需多学习调适方法，若能及早注意处理，可以让疫情对患者的冲击减少。不然，如果此次疫情持续扩大，有可能会使患者不敢出门就医，而让病情恶化，这将对个人、家庭或社会带来令人难过的影响。

26．什么叫创伤后应激障碍？

创伤后应激障碍(post-traumatic stress disorder，PTSD)，又称延迟性心因性反应，是指在遭受强烈的或灾难性的精神创伤事件后（如这次疫情危机），常引起个体极度恐惧、害怕、无助之感，数月至数年内出现的精神障碍。有一定的人格特征、个人经历、社会支持、躯体心理素质等是影响病程迁延的因素。发病多数在遭受创伤后数日至半年内出现。大多数病人1年内恢复，少数病人持续多年不愈而成为持久的精神障碍状态。临床表现：

（1）反复重现创伤性体验。反复发生的控制不住闯入性地回想受创伤的经历、创伤性体验重现（病理性重现）；反复出现创伤性内容的噩梦梦境，或因面临与刺激相似或有关的境遇，而感到痛苦和不由自主地反复回想；反复发生错觉或幻觉或幻想形式的创伤性事件重演的生动体验(闪回，flashback);当面临类似情绪或目睹死者遗物，旧地重游，纪念日时，又产生“触景生情”式的精神痛苦。

（2）持续性的警觉性增高。难于入睡或易惊醒；注意集中困难；激惹性增高；过分的心惊肉跳，坐立不安；遇到与创伤事件多少有些相似的场合或事件时，产生明显的生理反应，如心跳加快，出汗，面色苍白等。

　　（3）持续回避。表现为极力不去想有关创伤性经历的事；避免参加或去能引起痛苦回忆的活动或场所；对周围环境的普通刺激反应迟钝；情感麻木，与人疏远，不亲切，对亲人情感变淡；社会性退缩，兴趣爱好变窄；对未来失去信心，对未来缺乏思考和计划，对创伤性经历的选择性遗忘等。

　　27．新型肺炎疫情危机时，医务人员如何进行心理调适？

在这场没有硝烟的战场，战士们，我们的医务工作者在日夜奋战，有的医务工作者被感染，有家不敢不能回。但是医务工作者不是机器，不是圣人，也是普通人的一员，也有普通人的情感，在这样的巨大压力，以及治病救人的天职下，如何调适心理，保持战斗力量？

（1）合理排班，计划在前，让每个人对自己的工作有充分的心理预期，避免临时安排工作。

（2）保持适当休息，保证充分的睡眠饮食。提供不返家的自我隔离的休息区和睡眠区。

（3）保持与家人的及时联系，从家人的支持中吸取温暖和力量。

（4）允许自己示弱，当感觉到无法承受压力时，请及时对负责领导诉说，按照自己的能力去做事情。也允许自己在悲伤难过感动时哭泣，医生护士不是钢铁，也是人，也会有情绪，也会有不安、恐惧、焦虑、害怕。坚定地告诉自己，在这样的重大公共事件里，在这样严酷的战场上，我有这些情绪是适应环境的自然表现，等这样的应激事件结束，我会逐渐恢复的。千万不能自我贬低，甚至上升到自我价值上，失去对生活的希望。

（5）接受不完美和失败。医学不是万能的，医学偶尔治愈、常常帮助、总是安慰。患者的治疗有时候不由医生来决定，还有很多其他因素夹杂在其中。尽自己全力去救治患者，但不要在有无力感或者挫败感后，无限制地打压责备自己。

（6）空余时间进行适当的肌肉放松训练，即逐步紧张及放松各个肌群，让肌肉体会紧张和放松的感觉。或者进行深呼吸训练、冥想、正念等。相关指导语和信息在网上可以很轻松查到。

（7）按照自愿原则，可以在空隙时间进行同伴支持，即有共同经历的医务人员坐在一起，互相交谈，倾吐心声，宣泄情绪，最好有一个领导者。

（8）如出现无法入睡，情绪低落、焦虑，心慌等，持续2周不能缓解，影响工作，可找专业的精神心理医生进行诊治。可开展一对一的心理辅导和团体心理辅导。上述心理辅导为防止心理干预人员的感染，可远程进行，如语音、视频、电话等各种方法。

（9）解除一线医务工作者的后顾之忧，家庭有困难的需要安排志愿者协助家庭生活，比如家中的老人和孩子的照顾和接送，让医务工作者可以安心投入工作。

28．一线医务人员在受到“职业委屈”时的自我调适“心理处方”。

一线医务人员在诊疗时直面暴露在病人疫情下恐慌、无奈又无助，还有可能受到一些令人气愤的“职业委屈”，如要被有的患者“有意掩盖病史欺骗(不配合流行病学调查，故意掩盖到疫源地去过的病史，使医务人员增加被感染风险)”、患者情绪发泄甚至有意“带病有意攻击”（对诊疗现状不满、对医院场所拥挤、对自身染病的怨恨等愤怒故意的情绪攻击，朝医务人员有意吐痰、咳嗽等现象）。面对传染疾病和死亡威胁，以及庞大数量的病人，甚至要受到这些莫名的“职业委屈”时，这些直面疫情的医务人员往往容易出现各式各样的心理、生理问题，甚至对自身职业产生困扰和职业倦怠。医务人员不是神仙，最重要的是，意识到自己是个“人”，拥有自己的局限，他（她）们也需要考虑休息、饮食、社会支持、情感表达这些基本需求。身处特殊时期甚至是令人情绪难以自制，一线医务人员自我消除压力时，可尝试以下自我减压“心理处方”。

（1）注意休息（不要总和病人在一起，每天必须有医务人员单独在一起的时间）。

（2）定时定量的饮食，多吃营养食品并保持水分，避免摄入过多的咖啡因，烟酒。

（3）抽出时间进行“减压”和“充电”（例如，吃一顿饭，看电视，运动，看小说，听音乐，洗澡，与家人聊天）。

（4）通过采用熟悉的个人策略（例如深呼吸，轻柔地伸展运动，冥想，洗脸和洗手，逐步放松）来减轻身体紧张感。

（5）提请家人相互照顾，或调用必要的资源，使家人得到照顾。

（6）巩固和完善自身的社会支持系统：与家人和朋友保持联系。

（7）同事间相互支持，适时地将你的感觉和经验与同事讨论和分享（如果可能，每天找一个时间医务人员一起分享自己的情绪）。

（8）自我意识：识别并注意自己压力反应的预警信号。

（9）允许自己有一些负面的情绪，并表达和疏泄出来。

（10）避免不必要的伤害（如尽量不去其他疫情更为严重的现场）。

（11）肯定自己所做的每一个医疗活动、每一次救援，每一个动作都有价值。

（12）如有可能，专注于做好眼前的每一个医疗动作，专注于一个一个地帮助人。

（13）找到表达自己的方法：考虑如何更好地说出你遇到的情况、你做的工作及工作中的遇到的困难。

（14）告诉自己，病人的等待是必须的。你没有办法用一个动作，或一次性地照顾到所有的病人。

（15）与你的同伴相互鼓励、打气，相互肯定，不要相互指责。

（16）通过切实可行的工作计划设置时间管理和任务优先。

29．一线医~~务~~人员和其他救助人员如何进行心理自助？

根据世界卫生组织2013全球发布的《现场工作者心理急救指南》及相关资料，相关的注意要点和心理自助方式，能为一线的救助人员带去一点力所能及的帮助。

有人说“我是救助人员，我需要被帮助吗？”，回答是“当然需要！”

一线救助人员往往都处于危机中心，自身直接面对危险的同时还要帮助他人。因此你和你的家人可能会直接受到危机事件的影响。即使你没有直接卷入事件，你也会因为提供帮助时的所见所闻而受影响。作为一名救助人员，特别关注自己的心身健康状况很重要。

出现心理崩溃感的征兆和表现：

（1）身体反应：易疲劳

体能下降

由于身心极度疲劳，休息与睡眠的不足，易产生生理上的不适感，例如晕眩、呼吸困难、胃痛、紧张、无法放松等

（2）心理反应：创伤反应和人际冲突

与他人交流不畅

情感迟钝

失去对公平、善恶的信念，愤世嫉俗

对自己经历的一切感到麻木与困惑

因心力交瘁、精疲力尽而觉得生气，例如对周围人、政府官员、媒体感到愤怒

感到不够安全

睡眠出现问题，噩梦

集中注意和决策困难

缺乏自制力，愤怒，缺乏耐心，与他人关系紧张

失去信任感

（3）职业困扰：耗竭感

觉得自己帮不了他们，而怀疑自己的职业选择，无价值感

绝望，无助

感到软弱、内疚和羞耻，感到自己的问题与病人相比微不足道

觉得自己本可以做得更好、做得更多，而产生罪恶感，怀疑自己是否已经尽力

对于自己也需要接受帮助觉得尴尬、难堪

过份地为受害者悲伤、忧郁

作为救助人员，怎样帮助自己和同事?

（1）准备提供帮助

作为一名救助人员，应考虑怎样为在危机现场实施救助而尽可能做最好的准备。只要有可能随时你都要：

了解危机情形，弄清不同救助人员的角色和职责；

作为救助人员，应考虑你自身的健康，个人和家庭问题可能会给你带来巨大压力；

对于你自己是否准备好在这样特定的时间特定的危机情形下实施帮助，做出一个诚实的决定。

（2）控制压力：健康的工作和生活习惯

作为救助人员，你可能感觉到对人们的安全和照料负有责任。救助人员压力的一个主要来源是每日的工作压力，尤其在危机发生的期间。长时间的工作，沉重的责任，缺少清楚的工作说明，不充足的沟通或管理，不安全的工作区域等工作相关的压力都会影响救助人员。你可能会目击甚至直接经历可怕的事情，比如毁坏，受伤，死亡或暴力。你会听到其他人的痛苦的经历，不幸的遭遇。所有这些体验都会影响你和你的一同工作的人。

考虑一下怎样可以最好地管理自身压力，帮助同事或者接受同事的帮助。下面是一些帮助你管理压力的建议：

回顾曾经有效帮助过你的应对办法，思考什么能让你保持坚强。

尽量抽时间吃饭，不管是不是有胃口；进行必要的休息和放松，哪怕是很短的时间。

避免不必要的伤害（如尽量不去其他疫情更为严重的现场）。

尽量保持合理的工作时间不至于太精疲力尽。思考一下，比如合理分配工作，在危机急性期轮班工作，规律的休息。

允许自己有一些负面的情绪，并表达和疏泄出来。找到表达自己的方法:考虑如何更好地说出你遇到的情况、你做的工作及工作中遇到的困难

同事间相互支持，适时地将你的感觉和经验与同事讨论和分享，绝不要相互指责

巩固和完善自身的社会支持系统：和朋友，亲人或其他值得信赖的人交谈。

提请家人相互照顾，或调用必要的资源，使家人得到照顾

减少酒精，咖啡因或尼古丁的摄入量，避免用非处方药品。

危机事件后，人们可能面临很多问题。当你不能帮助人们解决他们的所有问题时，你可能感到做得不够和有挫败感。记住你没有责任解决所有人的所有问题。做你力所能及的让人们帮助自己的事情。

如果您是一线医护人员，您还可以：

同事间相互支持，讨论和分享经验感受；如果可能，每天找一个时间医护人员一起分享自己的情绪

不要总和病人在一起，每天必须有医护人员单独在一起的时间

专注于做好眼前的每一个医疗动作，专注于一个一个地帮助人！肯定自己所做的每一个医疗活动、每一次救援，每一个动作都有价值！

告诉自己，病人的等待是必须的！你没有办法用一个动作，或一次性地照顾到所有的病人！这个世界没有神仙！

记住：疫情的蔓延、病人的增多不是你的错！

（3）休息和康复

花时间休息和康复是结束帮助任务的重要部分。危机的情况和你遇到的人们的需求可能是极具挑战性的工作，承受他们的疼痛和苦楚可能是艰难的。帮助工作结束后，需花时间内省所经历的事并且好好休息。以下建议，对你恢复会有所帮助：

和督导人、同事或其他你信任的人讲述你在危机的情况中帮助工作的体验，认可自己成功帮助了别人的地方，即使是很小的方面。

学会内省，认可自己干得不错的地方，接受做得不足的方面，并承认在当时的情况下，能做的事情是有所局限的。

可以的话，重新开始工作履行职责前，先让自己休息和放松。

找到放松和娱乐自己的方法，安排好充分的休息和娱乐。

30．疫情危机的心理评估工具。

新型冠状病毒感染的肺炎疫情下的的心理危机的心理评估，可以使用一些简易评估工具，对需要干预的对象进行筛查，确定重点人群。目前国际上通用又比较常用的有SRQ（心理问题自评问卷，Self-rating questionnaire）和PHQ-9量表（Patient Health Questionnaire，患者健康问卷,即抑郁症筛查量表）

心理问题自评问卷（SRQ，Self-rating questionnaire）

姓 名： 性别： 年龄：

健康卡号： 日期： 第 次筛查

[指导语] 在最近的一个月里，您是否有以下题目中所描述的情况？请根据自己的真实情况逐一回答。如果不能确定，请您尽量给出一个您认为最为恰当的回答。我们保证为您的资料保密。

|  |  |
| --- | --- |
| 问 题 （条目） | 是/否 |
| 1.您是否经常头痛? | 是/否 |
| 2.您是否食欲差? | 是/否 |
| 3.您是否睡眠差? | 是/否 |
| 4.您是否易受惊吓? | 是/否 |
| 5.您是否手抖? | 是/否 |
| 6.您是否感觉不安、紧张或担忧? | 是/否 |
| 7.您是否消化不良? | 是/否 |
| 8.您是否思维不清晰? | 是/否 |
| 9.您是否感觉不快? | 是/否 |
| 10.您是否比原来哭得多? | 是/否 |
| 11.您是否发现很难从日常活动中得到乐趣? | 是/否 |
| 12.您是否发现自己很难做决定? | 是/否 |
| 13.日常工作是否令您感到痛苦? | 是/否 |
| 14.您在生活中是否不能起到应起的作用? | 是/否 |
| 15.您是否丧失了对事物的兴趣? | 是/否 |
| 16.您是否感到自己是个无价值的人? | 是/否 |
| 17.您头脑中是否出现过结束自己生命的想法? | 是/否 |
| 18.您是否什么时候都感到累? | 是/否 |
| 19.您是否感到胃部不适? | 是/否 |
| 20.您是否容易疲劳? | 是/否 |

所有20个条目的评分：“否”评“0”，“是”评“1”；

最高总分为20，界值为7或8；

阳性表明被试（当事人）有情感痛苦，需要精神卫生帮助。

PHQ-9量表（患者健康问卷,PatientHealthQuestionnaire）

姓名： 性别：① 男 ② 女 年龄：（ ）周岁

在灾难发生过程中你是：（可以多项同时选）①消防人员 ②警察 ③指挥或协调者 ④医疗救护人员 ⑤其他人道援助者　⑥新闻人员 ⑦直接受影响者 ⑧事件目击者 ⑨受伤者 ⑩死者家属

你和灾难现场接触的时间：①一直在 ②大部分时间 ③小部分时间 ④不在现场

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 问 题 | 0=完全不会 | 1=好几天 | 2=一半以上的天数 | 3=几乎每天 |
| 1、做事时提不起劲或没有兴趣 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 2、感到心情低落、沮丧或绝望 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 3、入睡困难、睡不安稳或睡眠过多 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4、感觉疲倦或没有活力 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 5、食欲不振或吃太多 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 6、觉得自己很糟，或觉得自己很失败，或让自己或家人失望 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 7、对事物专注有困难，例如阅读报纸或看电视时不能集中注意力 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 8、动作或说话速度缓慢到别人已经觉察？或正好相反，烦躁或坐立不安、动来动去的情况更胜于平常 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 9、有不如死掉或用某种方式伤害自己的念头 | 0 | 1 | 2 | 3 |

测试者签名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 总分：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（评分规则：见表内；总分0-27分）

PHQ-9量表的评分规则及治疗建议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分值 | 结果分析 | 治疗建议 |
| 0-4分 | 没有[抑郁](http://www.haodf.com/jibing/yiyuzheng.htm) | 无（注意[自我](http://www.psychspace.com/psych/action-tag-tagname-%D7%D4%CE%D2.html)保重） |
| 5-9分 | 轻度[抑郁](http://www.haodf.com/jibing/yiyuzheng.htm) | 观察等待：随访时复查PHQ-9(建议咨询[心理](http://www.psychspace.com/psych/action-tag-tagname-%D0%C4%C0%ED.html)医生或心理医学工作者) |
| 10-14分 | 中度[抑郁](http://www.haodf.com/jibing/yiyuzheng.htm) | 制定治疗计划,考虑咨询,随访和/药物治疗(最好咨询心理医生或心理医学工作者) |
| 15-19分 | 中重度[抑郁](http://www.haodf.com/jibing/yiyuzheng.htm) | 积极药物治疗和/心理治疗(建议咨询心理医生或[精神科](http://www.psychspace.com/psych/action-tag-tagname-%BE%AB%C9%F1%BF%C6.html)医生) |
| 20-27分 | 重度[抑郁](http://www.haodf.com/jibing/yiyuzheng.htm) | 立即首先选择药物治疗,若严重损伤或对治疗无效,建议转移至精神疾病专家,进行心理治疗和/综合治疗(一定要看心理医生或精神科医生) |

PHQ-9是包含9个条目的抑郁筛查量表，是一种简洁高效且具有足够信效度测查工具。用于评估抑郁严重度，其主要内容为情绪低落及快感下降。

如果发现自己有如上症状, 他们影响到你的家庭生活, 工作, [人际关系](http://www.psychspace.com/psych/action-tag-tagname-%C8%CB%BC%CA%B9%D8%CF%B5.html)的程度是:\_\_\_\_, 沒有困难\_\_\_, 有一些困难\_\_\_\_, 很多困难\_\_\_\_, 非常困难\_\_\_\_.