

疫情期间,不少社区、企业通过细致入微的心理疏导,帮助职工走过了艰难时刻。随着

疫情防控形势趋好,复工复产的全面展开,不同人群的心理状况也随之发生变化——

# 后疫情时期,亟须提高心理免疫力

本报记者 尹晓燕

突如其来的新冠肺炎疫情不仅是对公共卫生的挑战,也是对民众心理的挑战。日前,国务院联防联控工作机制印发了《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》,方案要求,将新冠肺炎患者及家属、病亡者家属、特殊困难老年人等弱势群体,参与疫情防控医务工作者、公安民警(辅警)和社区工作者等一线工作人员作为重点,持续开展心理疏导服务。

疫情期间,不少社区、企业通过细致入微的心理疏导,帮助职工走过了艰难时刻。随着疫情防控形势趋好,复工复产的全面展开,不同人群的心理状况也随之发生变化。在后疫情时期,如何建立心理危机干预预警机制、提高心理免疫力,防范和降低社会风险?

## 正面心理暗示解救至暗时刻

2019年中,千金药业四川药店团队在省区全国排名倒数第一。大家憋着一口气,铆足劲埋头干了半年,本想今年开春力挽颓势。没想到一场疫情,打乱了他们原本的部署和节奏。

2月8日,正月十五晚上,四川药店团队在办事处团圆。四川销区药店总经理钟家武没有想到,从家乡广西玉林独自驱车千余里赶到成都后,“进不了门”“未营业”“不接待”等打击接踵而至,大家情绪很低落。

“抽奖”“免费品尝爆米花”“买赠”这些曾经大受欢迎的驻店促销方式,在疫情期间,对大多数顾客缺乏吸引力,无法带动人流。“老办法”收效甚微,如何打破固有模式,大家一筹莫展……

省区副总王万刚在与泸州一连锁商品部沟通时一度崩溃,他心理压力很大,因为疫情将大大影响今年的销售。

“我们无法改变大环境,但是我们可以比对手更主动。人勤春来早,相信自己,早走一步就能把握主动。”钟家武每天都在团队交流

## 阅读提示

疫情期间,不少社区、企业通过细致入微的心理疏导,帮助职工走过了艰难时刻。随着疫情防控形势趋好,复工复产的全面展开,不同人群的心理状况也随之发生变化。在后疫情时期,建立心理危机干预预警机制、提高个体心理免疫力,对防范和降低社会风险至关重要。

群里鼓励大家。

在团队的支持下,王万刚恢复了自信,他和同事陈浩每天早上8点准时蹲点送“热早餐”给连锁总经理。直到第五天,总经理上班后又看见了抱着早餐的王万刚和同事。他说:“老王啊,你的坚持感动到我了。我觉得你们这么执着,一定可以成事,晚点把合同传过来吧。”

这家连锁店的突破,带给了团队巨大的信心。钟家武召集大家进行“头脑风暴”,于是一个个金点子诞生了。

今年一季度排名,四川药店团队跻身全国前五。“艰难的时候,要相互给予信心和支持,相信阳光总在风雨后,这种正面的心理暗示非常有力量。”这是这个团队的结论,也成为不少面对疫情身处困难的人们的坚定选择。正是这种正面心理暗示,让他们在复工复产中走出低迷,也由此看到了阳光,走出了心理的阴霾。

## 防疫一线频收减压技巧

“您每天给居家隔离的买菜送菜,害怕过吗?”当中原油田的心理咨询师问到这个敏感的话题时,油田基地社区的于姐回答道:“也害怕,但总得有人为他们服务吧。”

疫情使油田社区站在了抗击疫情一线,基地28个项目部的工作人员承担着出入证的制作分发,以及小区的卫生消毒、门口执勤,疑似人员的排查、上报、生活服务等。

作为直面“战疫”的一线职工,如何在做好身体防护的同时,做好心理防护呢?该油田EAP服务中心为职工们准备了很多心理

防护小知识,随时为他们提供支援。

社区工作者们戴着口罩、穿着笨重长时间在室外工作,普遍存在着过度疲劳的情况。更为重要的是,他们经常需要与被隔离的疑似人员接触,被感染的心理压力随时存在。

于姐说:“辛苦忙碌一整天,晚上终于回到家,累得浑身酸疼。放假回家的闺女,真想跟她手拉手好好聊聊。”自从接触疑似病患,于姐在家中也执行着严格的自我隔离,时刻注意着和她最近的人“保持距离”。

一方面是对本职工作时的责无旁贷,

另一方面却是对家人安全与健康的担心,这造成了社区工作者内心的矛盾与纠结。

心理咨询师除了告知他们要理解这些情绪,在当前情况下都是正常的,无需否认和排斥它们,同时还提供一些减压小技巧,尝试用腹式呼吸放松自己。把手放在肚子上,用从1数到3的时间,慢慢地用鼻子吸气,让腹部用力,感受肚子慢慢鼓起来。然后,再专注地让腹部慢慢回落,慢慢地呼出这口气,同时再从1数到5,可以有效减压。

“我妈最近变得非常唠叨,天天说不要出门,不要感冒,她的心理是不是有问题了?”一位职工求助心理热线。

咨询师耐心地回答:“不同年龄段的人在面对应激的时候会有不同的表现,有的人可能会默不作声,有的人可能会变得很焦躁。家人不停地唠叨,其实也是一种宣泄焦虑情绪的方式,耐心听她的唠叨,和她沟通交流就可以了。”

## 拨打热线便是科学抗疫

疫情发生以来,清华大学社会科学学院心理学系联合北京幸福公益基金会,迅速启动“抗击疫情,心理援助”公益项目。自1月25日起,该项目以每天1~4场的频率,持续开展针对疫情相关的心理学和医学专项培训。截至4月5日,培训受益人群超过310万人次。

而同时,清华大学400-680-6101全国24小时免费心理援助热线,于2月2日开通,“医务人员及家属”专线于2月9日开通。随着疫情的全球发展,3月中旬开始为海外华人华侨、留学生进行心理援助服务。

截至3月底的热线数据显示,求助者最集中年龄段为31~45岁;来电者职业位列前三位的是医护人员、隔离群众、抗击疫情相关工作人员。求助者主诉关键词为“疫情”“焦虑”“情绪”;医护人员及家属主要诉求关键词为“疫情”“焦虑”“孩子”“工作”。

“拨打热线便是科学抗疫、积极心态的行动!”采访中,该院多名心理学教师表示,希望民众意识到疫情下维护心理健康的重要性。

据了解,疫情过后,一线医务人员出现创伤后应激障碍、情绪障碍等一系列心理问题的风险较大。研究表明,非典期间一线医务人员三个月内的PTSD发病率率为8.33%,一年内的发病率率为8.92%,病程至少持续1个月以上,有的人可长达数月或数年。

除了对医务人员进行全员心理测量,并进行有针对性的心理干预和治疗,业内专家还建议,疫情过去,是病逝者家属哀伤的开始。对于这一人群心理状况也应高度重视,可从社区角度给予关注。这是病逝者家属的个人需要,也是社会稳定的需求。可以通过专项热线、网络线上提供心理咨询,也可以通过线下的个人咨询与团体心理辅导提供较长期的服务。

重视心理疏导、注重科学疏导。这成为心理学专家的建议。

## G 心路

### 读者来问

您好,我在一家互联网企业工作,复工已经一个多月了,刚开始时,每天基本上半天班,感觉还好。可是最近一段时间,随着公司业务的增加,我们不仅全天全员上班,而且开始加班了。

虽然放在以前,这点工作量根本不是问题。可经过两个多月的宅家生活,我整个人的节奏都慢了下来,一下子很难适应这种快节奏的生活。每天早起上班,对我来说都是煎熬,注意力难以集中,工作效率也降低了不少,我既着急又苦恼。我该怎么办啊?

湖南 程洋

### 专家心解

#### 程洋你好:

经过比较长时间的休息和在家办公,复岗复工后,一些人会出现对工作提不起兴趣,不想开工,甚至退回到宅家状态的现象,其实这是一种正常的心理反应,主要与人的拖延心理有关。

“拖延”指的是把重要的和有时限的事情,推到其他时间去做的不好习惯。回到单位上班,生活方式与工作节奏的转变,很容易引起职工的拖延,具体表现为,对一些即将要做的事有些厌烦,这种情绪包含着一种转移注意力的冲动,让你想用一些无关紧要但快乐的事来代替,比如刷剧、频繁登录购物网站等。

为了克服在职场中常出现的拖延行为,我们可以考虑以下方法:首先,克服失败恐惧,从易到难,实践“立即行动”。拖延有很多原因,比如逃避压力;害怕失败的焦虑;认为不是最好就是失败的完美主义。“立即行动”哲学,就是以合理的方式、合理的时间去做合理的事情,拒绝那些拖拉冲动,找出容易做的事立即行动。

其次,从每天琐碎的事务中,挑出最重要的事情。一般来说事情都是由最重要的几个因素决定的,把这些因素挑出来,就能使你的决策既快速又有效。同时,你也可以为每一个小任务的完成给自己设定小奖赏。

最后,试着让自己远离舒适圈,不要一直给自己找各种理由。研究表明,当你试图打破一个习惯却受阻时,失望的情绪会引发一种“管他的呢”态度,让你重新回到坏习惯,并且感到安慰。这种态度实际上就是自己给自己设定了舒适圈,它具有破坏力,会让你有一种退路,一旦陷入这种想法中,你就更有可能放弃自己的目标,甚至拖延得更加严重。

疫情终究会过去的,我们的生活工作也将步入正轨,希望你勇敢一点、果断一点,跟在舒适圈的自己说再见。相信你一定会早日满血复活,回到应有的工作状态。

思政专家 张朋智

## 及时沟通、健康包加持

# 海外战“疫”赢得“双线”胜利

本报讯(记者柳姗姗 彭冰 通讯员孙畅)“领导一线指挥、党员一线作战、班子一线服务,全员进入战时状态……”近日,寰球吉林化建阿尔及利亚分公司的炼油厂改扩建项目正进行得如火如荼。面对全球疫情持续升级的严峻形势,该公司第一时间建立防控管理、物资保障和知识科普三大体系,凝聚起党支部、共青团、工会、项目各职能部门的抗“疫”力量,有效保障“项目履约攻坚战”和“疫情防控阻击战”双线胜利。

疫情当前,国内人力资源无法得到及时补充,项目建设直接人力需求亟待解决。在严峻形势下,公司不断调整施工人员结构,一方面优化施工力量,一方面调动属地人力资源补充劳动力计划,同时,在施工中实行一人多岗、一专多能,紧密配合、昼夜奋战,全力保证项目履约。随着疫情蔓延,阿尔及利亚国家新冠肺炎确诊病例与日俱增,项目防控形势日益严峻。在营地刚封闭时,部分中国籍工人对疫情期间海外回国政策不清楚,对当地医疗条件不信任,出现过度恐慌现象。公司组织党员对员工进行沟通、疏导,有效稳控,使员工卸下心理包袱,携手战“疫”。组织成立了防疫知识咨询与心理疏导室,安排党员防疫科普知识宣传员深入现场讲解防控知识,为员工发放包含消毒液、口罩、防护手套的健康包等物资。

## 提升志愿者的获得感

# 宁波北仑发放志愿服务礼遇卡

本报讯 目前,浙江宁波北仑举行了一场志愿合作伙伴授牌仪式,25家志愿合作伙伴将为优秀志愿者提供包括权益类、餐饮类、休闲类、租车类、健康类等服务和优惠。当天还举行了2020年首期志愿者交流分享会,参与疫情防控服务的志愿者们讲起了其间的点点滴滴。

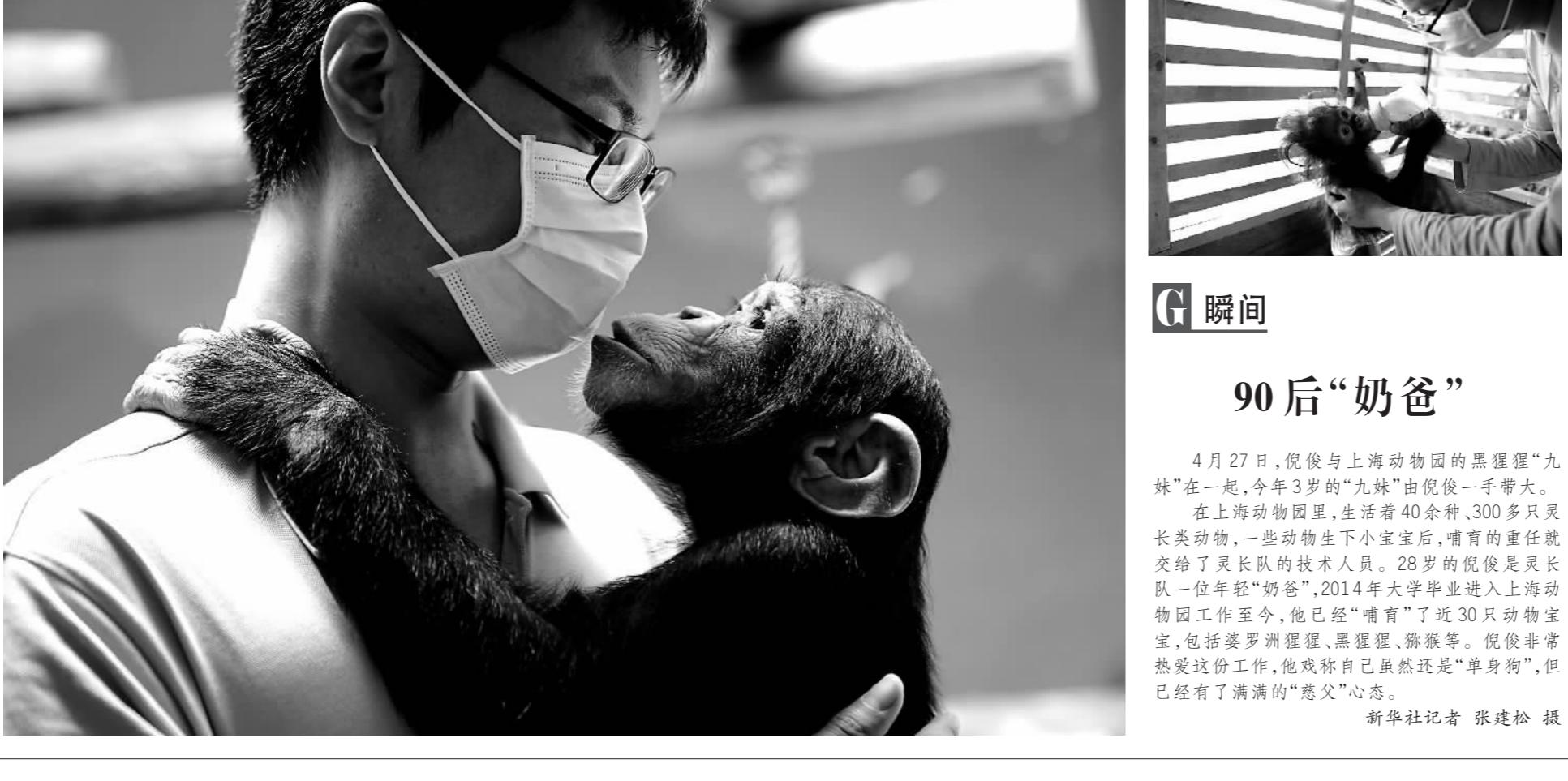
据了解,自2015年底启用“全国志愿服务信息系统”以来,北仑区实名注册的志愿者人数已经超过16.7万人,注册志愿服务团体超520个,累计志愿服务时长超131万小时,这些庞大的数字背后,是每一名志愿者的辛勤付出与贡献。为了激发志愿者服务的热情,提升志愿者的获得感,北仑邀请历年历届的北仑好人、北仑区最美志愿者、北仑区优秀志愿者、北仑区志愿者之星、北仑区最美战役志愿者及区级以上志愿服务荣誉的志愿者注册申领“志愿服务礼遇卡”,享受专属的志愿服务礼遇。北仑区志愿者协会相关负责人介绍,这既为奋战在一线的志愿者和北仑好人提供了福利,同时也在受疫情影响的当下,促进消费。活动现场,这25家志愿合作伙伴单位接受了授牌,北仑志愿者礼遇卡的在线申请通道也正式开放。

(岳瑛)

## 党建视频“问诊把脉”送良药

本报讯 “员工思想教育形式单一,缺乏创新手段”“党建与生产经营的融合还不够,党建活动载体需要丰富”,日前,在中铁七局武汉公司基层党组织书记抓党建工作述职评议视频会议上,公司党委书记一一指出12位通过视频连线方式进行述职的基层党组织书记工作中的不足。

为进一步提升基层党建质量,增强基层党组织书记落实党建工作责任意识,该公司党委通过开展党组织书记抓党建工作述职评议的方式对基层党组织书记进行评议考核。大家谈亮点、晒缺点、找不足、补短板,以党建工作第一责任人身份向公司党委汇报抓基层党建工作情况。党支部书记工作干得好不好,平时安排的工作做得到不到位,跟他们打交道最多的党群部门工作人员最清楚。此次述职,公司安排了9名党群部门工作人员参加旁听,并参与打分,提出意见建议。(郭强)



随着下沉干部、志愿者纷纷返岗复工,武汉社区开始了接力换防,他们中间有家人之间接力,更有社区党员补位——

# “你安心复工,我来接上!”

本报记者 张翀 本报通讯员 刘晶晶

武汉正式解除离汉离鄂通道管控近一个月了,一直坚守在社区防控一线的下沉干部和志愿者们,开始分批撤离,踏上了复工复产的新征程。面对“外防输入、内防反弹”的防控压力,武汉社区开始了接力换防,他们中间有家人之间接力,更有社区党员补位。

“你安心复工,我来接上!”这是他们说得最多的一句话。

在龙阳街龙湖东岸社区生鲜市场值守点,21岁的志愿者魏硕航对每一位进市场的人都坚持要求扫码测温正常后才放行。自从4月13日,魏硕航接替母亲在社区成为志愿者以来,两周时间一晃就过去了,而他母亲赵洁荣此前曾在社区志愿者岗位上奋战了40多天。

2月25日,赵洁荣如愿成为社区一名志愿者,像其他志愿者一样,卡点值守,送菜送药,入户排查。

“我快受不了了,你们能不能帮我管管这个不听话的女儿!”3月初,辖区一位母亲拔

打社区电话求助。因女儿沉迷于游戏,黑白颠倒,母女经常因此发生口角,母亲的情绪近乎崩溃。得知情况后,有过心理干预经验的赵洁荣主动请缨,与志愿者一起迅速上门。“非常时期,家人平安就是幸福。”赵洁荣耐心劝导,与这对母女交心谈心,教孩子转移注意力的方法,最终让其释怀。

4月13日,赵洁荣接到了上班复工通知,她内心有一些不舍。儿子魏硕航看出了母亲的心思,对她说:“妈妈,现在我网课也上完了,社区差人手,我去。”

“说不苦,那是假的。”前几天,因戴口罩站立时间太长,劳累了一整天的魏硕航回家后晚饭都没吃,只是一个劲地喝水。魏硕航说:“虽然很辛苦,但只要社区有需要,我想一直坚持下去。”

在万科汉阳国际B区门口防控值守点,23岁的魏俊锴接棒了自己的母亲柳佳杏。

柳佳杏是湖北省地质局一名工作人员,武汉封城后,她到社区报到,当起了志愿者。

在武汉拉网式大排查的那几天,柳佳杏和另一名下沉干部,每天要入户排查2栋楼200多家住户,穿着笨重的防护服,爬34层楼梯,挨

家挨户敲门走访,右手关节处都磨出了血泡。脱下防护服时,里面的衣服全被汗水湿透。每天给母亲衣服消毒的魏俊锴看在眼里,十分心疼,成为社区志愿者的愿望,一直埋在魏俊锴心里。4月14日,社区招募志愿者,魏俊锴迅速报名加入,上岗前,他对已返岗复工10多天的母亲说:“你放心上班去吧,我来顶上!”

汉阳区龙阳街龙湖东岸社区书记陈念说,作为一个拥有6个小区6000多户的大型居住社区,自3月17日至今保持“四类人员”零纪录,这些成绩,离不开这些奋战在抗疫一线的志愿者、下沉干部、网格员、物业工作人员的共同努力。当下,随着复工复产后社区面临的人力紧缺局面,这些志愿者又积极主动地站出来,接力奋战,接力抗疫,让人感动。

在武汉市汉阳区江欣苑社区,当复工志愿者撤离时,这里的党员居民迅速前来补位。小区北门卡口处,党员居民代大启与社区、物业工作人员,正在引导居民有序扫码进出小区。“现在逐渐复工复产,下沉干部、志愿者逐步撤离,作为党员居民,我们应主动出份力。”代大启说。

在武汉市汉阳区江欣苑社区,当复工志愿者撤离时,这里的党员居民迅速前来补位。小区北门卡口处,党员居民代大启与社区、物业工作人员,正在引导居民有序扫码进出小区。“现在逐渐复工复产,下沉干部、志愿者逐步撤离,作为党员居民,我们应主动出份力。”代大启说。