

# 学校 社区

## 应对新冠肺炎疫情 心理援助手册



- 
- 编写：四川省心理健康教育研究会  
四川省哲学社会科学重点研究基地“心理健康教育研究中心”  
四川省哲学社会科学普及基地“心理研究与咨询普及基地”  
共青团中央美术学院委员会
  - 主编：宁维卫
- 

西南交通大学出版社

· 成都 ·

版 权

# 编委会

**编写：**四川省心理健康教育研究会

四川省哲学社会科学重点研究基地“心理健康教育研究中心”

四川省哲学社会科学普及基地“心理研究与咨询普及基地”

共青团中央美术学院委员会

**主编：**宁维卫

**编委：**（按姓氏笔画排序）

冯 缙 任凯利 李 猛 肖 放 张学伟

唐 静 董 洁 蒋洪波 雷 鸣

**插图：**黄晓光 柴鑫林 刘 进 曾冯璇 张 瑄



# 前言

## PREFACE

历史经验告诉我们，人类社会发展的每一次跨越，都是战胜了种种困难和挑战的。危机中有苦难，也有积极的意义。先“危”后“机”，“危”既产生压力，也引发警醒；“机”是机遇，也是希望。

2020年年初突如其来的新型冠状病毒感染的肺炎（简称“新冠肺炎”），是人类面临的又一次严峻挑战。如果我们能以积极的心态与科学的态度认真对待，就一定会化危为机，收获宝贵的知识与精神财富。

在疫情防控的关键时期，以习近平同志为核心的党中央心系人民，贯彻“坚持以人民为中心”的理念，带领全国人民打响了疫情防控阻击战。

面对严峻的新冠肺炎疫情，医务工作者冲到了最前面，他们是最可爱的人。全国上下齐动员，各行各业干部职工积极参与，全力抗疫。作为心理教育工作者，同样有责任和义务为打赢这场攻坚战奉献自己的力量。

在四川省精神文明建设办公室、四川省志愿服务联合



会的倡议和支持下，由本人主持的“教育部思政司2020年高校思想政治工作精品项目”课题组积极投入这场抗击新冠肺炎疫情的战役。课题组成员参加过“5·12”汶川大地震的心理援助、心理教育与危机干预工作，积累了一些有益经验。面对这次新冠肺炎疫情，课题组结合社会，特别是学校与社区这类人口密集区的需求，发挥专业所长，开展相关心理援助工作。新冠肺炎疫情发生后，因新冠肺炎高度的传染性和危害性，以及随着疫情的持续，民众出现了不同程度的焦虑和恐慌。如何做好大众心理危机干预、减缓和防控疫情引发的心理影响，是本书要阐述的重点。

在政府相关部门及专业机构的积极支持和共同努力下，针对学校和社区人员聚集的特点，课题组编写了这本心理援助手册。具体内容包括：心理援助知识点、危机干预、高校心理援助、中小学心理援助、社区心理援助、学生社团组织与志愿者的作用发挥、党员干部先锋模范作用、舆论引导。

本书内容由宁维卫总体策划，课题组成员来自西南交通大学心理研究与咨询中心。具体分工如下：第一篇“心理援助知识点”由冯缙老师编写；第二篇“危机干预”由蒋洪波老师编写；第三篇“高校心理援助”由董洁老师编写；第四篇“中小学心理援助”由唐静老师编写；第五篇“社区心理援助”由张学伟老师编写；第六篇“学生社团组织



与志愿者的作用发挥”由任凯利老师编写；第七篇“党员干部先锋模范作用”由雷鸣组织员编写；第八篇“舆论引导”由李猛老师编写；此外，由肖放老师负责相关观测指标及知识小贴士部分。另外，还要特别感谢中央美术学院黄可一老师和米杰老师，在极短的时间内，组织黄晓光、柴鑫林、刘进、曾冯璇、张瑄五位同学高效率地完成了本书插图的绘制。

此外，本书在编写过程中，还得到了教育部思想政治工作司副司长张文斌，四川省社会科学界联合会党组书记、副主席罗仲平，四川省专家服务中心主任左文志，成都市科技局等相关单位和同志的鼓励和帮助，以及西南交通大学出版社对本书出版给予的大力支持，在此一并表示诚挚的谢意！

最后，由于任务重、时间紧，本书难免有不足之处，敬请读者批评指正。

## 宁雍卫

教育部普通高等学校学生心理健康教育专家指导委员会副秘书长

教育部高等学校心理学类专业教学指导委员会委员

四川省学术和技术带头人 四川省心理健康教育研究会会长 四川省专家服务团专家

# 目录

## CONTENTS



### 第一篇 心理援助知识点

#### 一、疫情下常见的消极心理及其应对 / 002

1. 常见的消极心理 / 002
2. 常见的消极心理的应对 / 004

#### 二、创伤后应激障碍及其预防 / 006

1. 创伤后应激障碍 / 006
2. 创伤后应激障碍的预防 / 008

#### 三、疫情下常见的群体心理及其应对 / 008

1. 常见的群体心理 / 009
2. 常见的群体心理的应对 / 011

#### 四、疫情下的积极心理及其建设 / 014

1. 面对疫情的积极心理 / 014
2. 积极心理的建设 / 015

## 五、疫情下如何关怀他人？ / 016

1. 对被隔离人员、入院患者、丧亲人员的安抚 / 016
2. 对一线工作者及其家人的安慰 / 018
3. 对社区、邻里亲朋的心理支持 / 019



## 第二篇 危机干预

### 一、应激状态和心理危机 / 022

1. 什么是心理危机？ / 022
2. 心理危机评估的目标人群 / 023
3. 心理危机的初级观察指标 / 024
4. 心理危机的识别 / 025

### 二、心理危机的干预 / 026

1. 什么是心理危机干预？ / 026
2. 心理危机干预的基本流程 / 027
3. 心理危机干预的基本方法 / 030
4. 心理危机干预的沟通技术 / 031
5. 心理危机干预的支持技术 / 032
6. 心理危机干预的干预技术 / 032



## 第三篇 高校心理援助

### 一、疫情下大学生的心理问题和适应策略 / 034

1. 过量疫情信息带来的不良心理影响 / 034
2. 熟人被传染、隔离造成的心理影响 / 036
3. 自我隔离期间的心理问题 / 038
4. 疫区同学的心理支持策略 / 041
5. 长时间居家导致的心理问题 / 042

### 二、疫情下需要重点关注的大学生人群 / 045

1. 对患病大学生的心理支持 / 045
2. 对丧亲大学生的哀伤辅导 / 046
3. 对疫区大学生的心理支持 / 047
4. 对“疑病”大学生的心理帮助 / 050

### 三、疫情下大学生开学后的适应策略 / 052

1. 线上学习方式的适应要点 / 052
2. 返校学生适应对策 / 054
3. 消除对疫区返校同学的偏见与歧视 / 056
4. 高校教职员工的心理应对 / 057





## 第四篇 中小学心理援助

### 一、疫情下中小學生常见的心理反应 / 060

1. 小学生心理特征 / 060
2. 中学生心理特征 / 061
3. 中小學生常见的认知反应问题 / 062
4. 中小學生常见的情绪反应问题 / 062
5. 中小學生常见的学习生活问题 / 062
6. 中小學生常见的亲子互动问题 / 063

### 二、疫情下中小學生心理反应的应对举措 / 064

1. 为低龄段小学生讲解疫情防控的注意事项 / 064
2. 帮助中小學生平和、理性地面对疫情 / 065
3. 正确应对中小學生产生的各种情绪问题 / 065
4. 为中小學生创造良好的学习与生活环境 / 066
5. 帮助中小學生尝试新的学习模式 / 067
6. 把宅家变为教育的契机 / 068
7. 居家生活注意事项 / 069
8. 妥善处理亲子冲突 / 070
9. 高质量地陪伴孩子 / 070
10. 帮助担心返校被歧视的孩子 / 072



### 三、小贴士：促进家庭和谐的亲子游戏或体验 / 072

1. 游戏：“爱的信笺”或“说出我对你的爱” / 072
2. 游戏：“说出你的梦想，我为你加油！” / 073
3. 游戏：自由绘画 / 074



## 第五篇 社区心理援助

### 一、疫情下社区居民常见的应激反应 / 076

1. 身体反应 / 076
2. 情绪反应 / 076
3. 认知反应 / 077
4. 行为反应 / 077

### 二、疫情下社区居民分类心理援助 / 078

1. 对确诊人员的心理援助 / 078
2. 对疑似感染人员的心理援助 / 079
3. 对新冠肺炎患者接触人员的心理援助 / 080
4. 对居家观察人员的心理援助 / 081

### 三、疫情下网络心理援助 / 082

1. 开设心理援助热线 / 082
2. 开展网络团体辅导 / 083

### 四、居民健康生活方式的引导 / 083

1. 推广全民健身活动 / 083



2. 倡导健康的饮食方式 / 085
3. 培养健康平和的心态 / 086



## 第六篇 学生社团组织与志愿者的作用发挥

### 一、疫情防控工作中社团组织的作用发挥 / 088

1. 社团组织的使命担当 / 088
2. 社团组织开展工作的防护要求 / 090
3. 社团组织开展工作的开拓创新 / 092
4. 相关专业社团组织的作用发挥 / 094
5. 其他社团组织的作用发挥 / 096
6. 社团组织成员的心理援助 / 098

### 二、疫情防控工作中志愿者的作用发挥 / 101

1. 志愿者的使命担当 / 101
2. 志愿者的服务内容 / 103
3. 志愿者的上岗要求 / 104
4. 志愿者的工作要求 / 106
5. 志愿者的防护要求 / 108
6. 志愿者的心理援助 / 111



## 第七篇 党员干部先锋模范作用

### 一、疫情是检验党员干部的一块“试金石” / 117

1. “试”出党员干部的理想与信念 / 117
2. “试”出党员干部的责任与担当 / 117
3. “试”出党员干部的态度与作风 / 118

### 二、疫情防控阻击战中党员干部多重角色扮演 / 118

1. 榜样示范角色 / 118
2. 宣传沟通角色 / 120
3. 心理疏导角色 / 120

### 三、疫情防控阻击战中党员干部必备素质 / 120

1. 党员先锋特质 / 121
2. 人际关系沟通能力 / 122
3. 心理疏导技能 / 123
4. 依法防控常识 / 124
5. 宣传舆论引导 / 127



## 第八篇 舆论引导

### 一、正面发声强信心，牢牢把握新闻舆论领导权 / 130

1. 加大疫情相关信息公开力度 / 130



2. 及时报道防控疫情应对措施 / 131

3. 全面宣传防控疫情相关知识 / 131

二、回应关切聚民心，切实强化新闻舆论管理权 / 133

1. 加强疫情舆情跟踪研判 / 133

2. 加大疫情谣言辨识度 / 133

3. 正面回应热点疑点问题 / 134

三、主流引导暖人心，着力巩固新闻舆论话语权 / 134

1. 全媒体宣传防疫一线工作实绩 / 134

2. 充分报道联防联控措施成效 / 135

3. 深入挖掘讲述防疫抗疫感人事迹 / 136



参考文献 / 137



# 第一篇

## 心理援助知识点



# 第一篇 ▽ 心理援助知识点

新冠肺炎疫情下，心理援助并不是心理咨询师或专业人士才能胜任的工作。我们每个人，包括政府工作人员、社区与公益组织人员、教师、学生、邻里亲朋等，都可以在心理援助方面发挥重要的作用，同时个人自身也需要懂得如何进行心理保健。本篇介绍心理援助基本知识，为大家实施心理援助和自我保健提供参考。

## 一、疫情下常见的消极心理及其应对

面对 2020 年年初的新冠肺炎，我们切身体会到这场突如其来的疫情不仅是生理上的健康危机，更多地表现为心理危机。了解疫情下常见的消极心理，掌握科学理性的应对方法，有助于我们建立和维持健康积极的心态。

### 1. 常见的消极心理

2020 年年初，我们或许已经切身体会到，疫情下常见的消极心理有以下四类。

#### (1) 过度恐慌。

疫情突如其来，人们首先感受到的便是恐慌。恐慌本来是具有社会适应意义的，感到“慌了”的人会对危险更敏感，可以更积极

地保护自己。但过度的恐慌是破坏性的。恐慌情绪过于严重，就会人人自危，思维就不可能理智，就会出现强迫、疑病、从众等非理性的心理和行为。恐慌还会造成流言蜚语的泛滥，而流言蜚语、信息超载又会进一步加剧恐慌，进而形成恶性循环。

### （2）无聊烦躁。

突如其来的疫情打乱了许多人的正常生活和工作，停工、停学、居家隔离……尽管有很多人在居家隔离中增进了家庭关系，也利用这一闲暇时间修身养性，但也有不少人陷入了无聊烦躁的境地。

### （3）悲伤抑郁。

随着疫情的持续发展，我们一方面开始敬畏自然、敬畏生命，另一方面因父母不采取防护措施而感到委屈，因亲人的隔离甚至离世而沉浸在痛苦中，进而对未来感到绝望，产生悲伤、抑郁的心理。



#### （4）愤怒。

生活、工作、社交节奏混乱，必需物资（如口罩）的紧缺，信息的不确定性等不稳定因素，都会使人感到恼火、愤怒。

## 2. 常见的消极心理的应对

面对以上常见心理问题，我们需要科学、积极地应对。这不仅有利于自己的身心健康，也有助于社会的安宁、有序、稳定。那么，我们该如何缓解这些问题？

#### （1）接纳改变。

疫情的持续存在会令我们处在“应激”的状态里，这是我们的身体在为压力做准备，以帮助我们更好地应对压力。接纳这些心理和情绪的改变，能帮助我们动员全身的能量，以一个更好的姿态来面对和处理疫情带来的问题和挑战，为疫情的防治做更多、更有效的准备。

#### （2）适度宣泄。

当我们不能通过接纳来改变这些消极心理和情绪时，我们还可以选择合理宣泄的途径。比如痛哭一场，寻找家人和朋友的支持，观看一些轻松幽默的视频，做一些室内运动等。

#### （3）合理认知。

在处理好情绪的问题后，我们需要开始冷静、理性地思考问题。不合理的认知有三个特点：消极，即认为事件的结局是坏的，甚至非常糟糕；过度概括，即以偏概全地去认知事件；绝对化要求，即执着地认为自己的想法是对的，且必须按照自己的想法和要求行事。我们应尽力避免以上思维方式，做到乐观、辩证和灵活。我们要相信事情总会向好的方向发展，遇事要沉着冷静。



#### (4) 规律生活。

行动上，我们可以尝试在目前的混乱中找回原来的生活节奏，制订计划，并去执行，以获得稳定感和掌控感。此外，我们还可以尝试进行身体劳动和其他具体工作，以此缓解自己的焦虑，如室内运动、做家务等。

#### (5) 放松自己。

有些小秘诀可以帮助大家快速放松，在此介绍一种简单有效的方法：腹式呼吸。我们需要先找到一个舒服的状态，坐着或躺着。然后把手放在肚子上，慢慢地深吸一口气（持续3~4秒），感受肚子在我们吸气时慢慢鼓起来。然后，再专注地慢慢地呼出这口气（持续3~4秒），让腹部慢慢回缩。尝试每天做一次，每次10~15分钟。

#### (6) 积极寻求心理咨询师的帮助。

当发现自己非常痛苦，已无力自己解决时，就需积极寻求专业心理咨询师的帮助了。

## 二、创伤后应激障碍及其预防

创伤后应激障碍（post traumatic stress disorder, PTSD）指突发性、威胁性或灾难性事件导致个体延迟出现和长期持续存在的精神障碍。创伤后应激障碍通常在事件发生后的三个月内出现，但也可能延迟至数月乃至数年后发作。所谓“创伤性体验”应该具备两个特点：第一，创伤性体验对未来的情绪体验具有创伤性影响；第二，创伤性体验会对躯体或生命产生极大的伤害或威胁。

在本次疫情中，经历过疾病的个体（特别是重症患者）及其家人、离世病人家属、一线工作者、独自在家的儿童（家人遭隔离或是一线工作者）等都可能会出现创伤后应激障碍，因此了解创伤后应激障碍并提前做好预防工作非常必要。

### 1. 创伤后应激障碍

PTSD 包括以下三个典型特征。

#### （1）闯入性再体验（病理性重现）。

患者常常以非常清晰的、极端痛苦的方式进行着这种“重复体验”，包括反复出现以错觉、幻觉（幻想）构成的创伤性事件的重新体验（flashback，症状闪回）。此时，患者仿佛又完全身临创伤性事件发生时的情景，重新表现出事件发生时所伴发的各种情感。患者面临、接触与创伤性事件有关联或类似的事件、情景或其他线索时，常出现强烈的心理痛苦感受和痛苦生理反应。

#### （2）回避与创伤相关的场所。

在创伤性事件后，患者对与创伤有关的事物采取持续回避的态

度。回避的内容不仅包括具体的场景，还包括有关的想法、感受和话题。患者不愿提及有关事件，避免相关交谈，甚至出现相关的“选择性失忆”。患者还可能感到与外界疏远、隔离，甚至格格不入，难以接受他人，或者难以表达细腻的情感，对未来缺乏思考和规划，听天由命，甚至觉得万念俱灰、生不如死，严重的则采取自杀行为。

### （3）发病时间不确定。

多数患者在创伤性事件后的数日至半年内发病，一般在一年内恢复正常；少数患者可持续多年，甚至终生不愈。



## 2. 创伤后应激障碍的预防

PTSD 的预防在效果上包括两个层次：一是防止 PTSD 的产生；二是如果不能防止，则缓解症状的表现。目前常用的 PTSD 预防是通过专业心理治疗或咨询机构的心理干预，除了对专业度的要求，还需要个体、组织、社区的配合。PTSD 预防分为三级。

### （1）一级预防：预防创伤性事件，提高机体应激能力。

我们可以通过减少创伤性事件的发生来达到预防的目的。如：未染病的个体做好个人防护；提前对一线工作者做好心理建设，并在工作中关注他们的心理状态，及时调整；对独自留守家中的儿童进行妥善安排等。

### （2）二级预防：筛选特定人群，进行心理干预。

我们可以针对特定的人群进行心理干预，来达到预防创伤后应激相关障碍的目的。比如，“劫后重生”的新冠肺炎患者（特别是重症患者）、离世病人家属、离世一线工作者的同事及家人患上 PTSD 的可能性大，心理专家要对该人群进行心理疏导。

### （3）三级预防：治疗干预。

病情严重、可能发展为 PTSD 的患者，需要心理咨询或治疗专业人士及时介入，进行危机干预。

## 三、疫情下常见的群体心理及其应对

新冠肺炎疫情是一场社会突发危机事件，要战胜这场危机、维护社会稳定，就需要了解疫情下常见的群体心理，并科学理性地去应对。

## 1. 常见的群体心理

人是社会的动物，人在个体中的表现与在群体中是存在差异的，并且这种差异未必被个体察觉。常见的群体心理主要有从众心理和群体极化。

### (1) 从众心理。

从众心理是一种很普遍的社会心理现象，指个人受到外界人群行为的影响，表现出符合公众舆论或多数人的行为方式。“从众”常常可以让我们通过参考周围人群，提高应对外界的效率，是我们适应环境的一种方式。但如果缺乏理性分析且不做独立思考，不管是非曲直地一概服从多数，就变成了“盲从”。



### 新冠肺炎知识·贴士

#### Q：空气中是否有新型冠状病毒？应该如何保护自己？

**A：**新型冠状病毒可通过呼吸道飞沫传播。而飞沫传播距离很短，一般在1~2米内，不会在空气中长期漂浮。因此，要注意呼吸道卫生礼仪：咳嗽、打喷嚏要转身、扭脸躲开别人，要用纸巾或肘部掩住口鼻，强调与其他人保持至少1米的距离。从这个角度讲，在日常通风环境下，空气中一般不会有新型冠状病毒。对于防护措施，一般的工作生活条件下，正确佩戴口罩足以保护普通公众不被感染。

个体屈服于群体的原因主要有两个：一是行为参照——获取重要信息；二是对偏离群体的恐惧——想要获得群体的接纳和免遭拒绝。前者源于我们想正确行事的渴望，后者源于我们想获得别人喜欢的渴望。

我们想知道疫情有没有蔓延到自己身边，迫切地希望掌握最正确的防治手段以保证自己和家人的健康。于是很多人急切地抓住一切从网络或其他渠道得到的信息，去抢购口罩，抢购洗手液，抢购双黄连口服液，甚至做出很多非理智的行为。这些看似疯狂的行为背后，是我们想要正确行事的渴望。当今互联网和自媒体的蓬勃发展虽然让信息的传达更加快捷和顺畅，却也进一步加剧了谣言的传播。

## （2）群体极化。

在群体中，暴力者常常会表现得更加凶悍残忍，顽固者会更加执迷不悟，谨慎者会更加小心翼翼，冒险者会更加极端疯狂。在群体讨论时，群体成员中原来已经存在的倾向性得到加强，使一种观点或态度从原来的群体平均水平加强到具有支配性地位。社会心理学家把这种现象称为“群体极化”。

群体极化的原因有三：一是“责任扩散效应”，即个体的行动责任会分散至所有成员上，因此便有了更极端的表现；二是群体中的个体都希望获得群体的接纳，于是便表现得更加趋同；三是“讯息影响论”的观点，认为原本观点一致的个体集合起来，由于没有不同的看法而互相认可，从而导致这一观点更加趋同和极端。

在这次新冠肺炎的疫情中，一些人“谈咳色变”的极端恐惧、疫情防控前期对武汉人的排斥、以讹传讹的“偏方”等就是群体极化的典型表现。



## 2. 常见的群体心理的应对

理性应对疫情下不合理的群体心理既是个体的责任，也是社会，特别是新闻媒体的责任。

### （1）培养理性思维习惯，防止“去个性化”。

“去个性化”是指群体中个人丧失其同一性和责任感，做出在正常单独条件下不会做的事情的一种现象。从众心理与群体极化现象最重要的条件之一就是“去个性化”。心理学家指出，群体中的个人认为他对群体行为是不需要负责任的，因为集体作为一个统一

体参加了这一行动。当一个人过分依赖群体，没有独立思考的习惯，有意或无意地参与到非理性的群体行动中，就会加剧社会中的非理性行为，进而影响人们的生活，影响社会的稳定。要使人们的行为更加符合社会行为规范，使人们更加理性，一个可行的办法是尽可能减少去个性化的程度。

### （2）理性的思考源于知识的积累与正确应用。

对接受过高等教育的人来说，充分了解信息，借助逻辑推理，有意识地主动思考来抵制谬误和谣言是最有效的方法。反思对权威的习惯性反应，在投入时间和金钱之前，对不合理的事情提出质疑，才是获得有效信息的最佳方式。

无菌意识形态环境下生活的个体反而是最脆弱的。要想抵制谣言，我们应该尽量接触各种观点，培养和增强自己的辨别能力。当一则消息出现时，多看一看各方不同的意见再决定是否相信，是否将消息扩散出去，这是每个具有独立思考能力的公民应该做的事情。流言止于智者，在这个非常时期，我们迫切地需要更多的智者来帮助大众厘清真相，理性应对灾难。

在疫情中，网上出现的各种辟谣帖、科普帖就是内容制造者们在以自己的方式默默地为国效力。我们应该看到他们的努力，并以理智来回报这种努力。

### （3）正确的舆论引导，防止舆论危机。

网络时代容易爆发舆论危机，这与网络信息传播结构有很大关系，扁平的非线性的网络传播关系是滋生谣言的“温床”。网络中海量的信息使得信息消费者核实信息的真伪成本太高，这就使得网络媒介相比传统媒介信息“着燃点”更低。传播的面越广，信息的真实性就越没有人去质疑。最后哪怕是谣言，在网络中也被认为是

真实的。在疫情中，群众的恐慌心理导致信息的传播更快速、传播面更广，如不能及时处理，极易产生舆论危机。

舆论的形成，有两个相反相成的过程。一是源于群众自发，二是源于有目的的引导。当社会出现某一新问题时，社会群体中的个人基于自己的物质利益和文化素养，自发地、分散地表示出对这一问题的态度。持有类似态度的人逐渐增多，并相互传播、相互影响，凝聚成引人注目的社会舆论。权威媒体按照人们的意愿，提出某种主张或号召，并引起广泛共鸣，也可转化为社会舆论。这两类舆论形成过程实际上在相互转化：或先从群众中来，然后经权威方面传播到群众中去；或经过权威方面的组织和动员，然后再传播到群众中去。

要防止舆论危机，单靠阻断舆论来源是不行的，要充分发挥权威媒体的舆论引导力。权威媒体需要有敏锐的新闻嗅觉，针对社会



### 新冠肺炎知识·小贴士

#### Q：生活环境应该如何消毒？

**A：**新型冠状病毒对紫外线和热敏感，56℃ 30 分钟、乙醚、75% 乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸和氯仿等脂溶剂都可以有效灭活病毒。但是现在有的地方比如车辆进小区或单位时，车辆轮胎都要消毒，或者对着马路喷洒消毒剂，这属于过度消毒。消毒是切断传播途径、控制传染病流行的一个重要手段，但是不宜过度，还是要按照规范来做，并且要注意潜在风险。

中的错误舆论，并结合舆论背后所反映的群众心理及群众需求，进行辟谣和正确引导。

## 四、疫情下的积极心理及其建设

在任何人类社会的灾难或危机事件中，纵使人身处逆境，积极心理仍然存在，如智慧、善良、勇敢、乐观、幽默……越是在灾难和困难中，这些积极心理的光辉越是闪耀。

### 1. 面对疫情的积极心理

致力于研究积极情绪的美国心理学家芭芭拉·弗瑞德列出了积极情绪的 10 种形式：喜悦、感激、宁静、兴趣、希望、自豪、逗趣、激励、敬佩、爱。其中的敬佩不仅指对人，也指对伟大的事物所产生的敬畏之心，比如，在面对伟大的景物时，感到自己渺小、被征服。

有趣的是，我们通常都更加追求的身体感受上的愉悦，却没有被列在这里。身体上的快感和愉悦当然也很好，很多人用它来调动积极情绪，但是心理学家发现它也有一些问题。比如，它转瞬即逝，因为人对愉悦感有很强的适应性。

疫情防控期间正是我们发现和捕捉平时在生活中忽视的那些美好事物和积极心理的时候。面对灾难，我们认识到自己的渺小，于是学会了敬畏；面对患病的受害者，我们感受到慈悲；在紧张烦闷的宅家生活中，我们体会到幽默；在闲暇中，我们感受到宝贵的宁静；在参与一线抗疫工作中，我们体会到自豪；看到保卫我们生命安全的一线工作者、慈善人士的捐钱捐物，我们懂得了感恩……事实上，当我们转换思维，灾难和困难其实是自我人格升华的一次机会。经

历灾难，并战胜它，我们收获的不仅是健康的身体，还有更加积极健康的心理。

## 2. 积极心理的建设

疫情防控期间，大家应利用这段时间自我升华，培养积极健康的心理状态，增强心理免疫能力。可通过心理建设、暗示和引导使自己变得更加阳光积极。

### （1）从言谈举止变得积极起来。

心态是紧跟着行动的，一个人的言谈举止变得积极起来，才能感染内心，成为一个心态积极的人。

### （2）积极暗示自己，对未来充满希望。

只有充满希望，我们才能调动生命的动力，防止消沉、抑郁。我们要相信国家、相信一线工作者、相信人们的善意，相信困难都会过去，对未来充满希望，保持乐观。

### （3）心存感激。

感恩的心能够让我们把目光放到我们所拥有的而不是失去的上面。在灾难中，每个人或多或少会有所损失，感恩的心能够帮助我们停止埋怨，从而帮助我们渡过难关。

### （4）用美好的感觉、信心和目标去影响别人。

乐观积极的心态具有强烈的感染力，当别人靠近你，能从你身上感受到一种力量，那就是积极的心态所带给人的信心和目标感。而当你感染到他人时，你也收获了一种积极的关系，这种关系所产生的影响是相互的，能让大家变得更加积极。

### （5）培养奉献精神。

奉献能够提升我们的自我价值感，让我们更加自信和积极。特

别是在疫情这样的困难面前，当我们为他人伸出援手时，我们能感受到发自内心的满足。并且，“爱”是可以传播的，当整个社会都充满了这样一种乐于奉献的精神，这就是一个充满爱的社会。在充满爱的社会中，我们就是幸福的。

## 五、疫情下如何关怀他人？

帮助他人其实也是应对压力事件的一种方法，并且是一种升华的应对。通过帮助他人，我们可以获得付出的快乐，进而建立自信。并且，当你付出了爱心，表达了善意，也将收获他人的爱心和善意，这个社会就更加温暖、和谐、美好。

### 1. 对被隔离人员、入院患者、丧亲人员的安抚

#### (1) 主要目标。

让他们感受到社会的温暖，避免产生“被抛弃感”，预防心理危机。

#### (2) 主要参与人（组织）。

主要由心理咨询机构参与，社区以及相关公益组织、医院配合。

#### (3) 安抚重点。

① 共情。共情是人本主义创始人罗杰斯提出的，是指体验别人内心世界的的能力。共情包含三个方面的含义：一是咨询师借助求助者的言行，深入对方内心去体验他的情感、思维；二是咨询师借助知识和经验，把握求助者的体验与他的经历和人格之间的联系，更好地理解问题的实质；三是咨询师运用咨询技巧，把自己的共情传达给对方，以影响对方并取得反馈。

虽然共情技术需要通过严格的专业训练才能熟练掌握，但共情

能力是几乎每个人都具备的能力。如果是非专业人士，可以通过放下自己的观念，不要急于发表自己的看法或建议，要学会倾听，去接纳和包容对方的所有想法和情绪，试图感受他们的情绪，表达对他们的支持。

② 哀伤辅导。广义的哀伤是指由任何事物的丧失而引发的哀伤情绪体验。狭义的哀伤是指人在失去所爱或所依附的对象（主要指亲人）时所面临的境况，这境况既是一种状态，也是一个过程。哀伤辅导是协助人们在合理时间内引发正常的悲伤，并健康地完成悲伤任务，以增进重新开始正常生活的能力。哀伤辅导需要由专业人士



才能完成。社区或公益组织可以组织心理咨询师开展相关活动。

## 2. 对一线工作者及其家人的安慰

### (1) 主要目标。

提升自豪感，增强力量，缓解压力。

### (2) 主要参与人（组织）。

以一线工作者所在社区、相关公益组织、一线工作者所在单位为主，心理咨询机构辅助。



### (3) 安抚重点。

① 激发力量。一线工作者是疫情防控中的英雄，通过赞美、肯定、鼓励和积极的暗示，激发他们的力量，提升战胜疫情的决心。

② 帮助宣泄。一线工作是工作负荷极重、心理压力极大的工作。特别是一线医生，不仅要面对患者的病逝，还要面对被感染的风险。过大的压力需要及时疏导，公益组织、心理咨询机构可以为一线工作者开展压力宣泄团辅或个体咨询工作。

③ 关心慰问。家人是一线工作者放不下的牵挂和最坚实的后盾。一线工作者的家人也为战胜疫情做出了牺牲，对他们的关心慰问有助于让一线工作者感受到社会的温暖和身为一线工作者的自豪，有助于稳固一线工作者的“军心”。

## 3. 对社区、邻里亲朋的心理支持

### (1) 主要目标。

相互支持，构建互助互爱、温暖和谐的邻里社区。

### (2) 主要参与人（组织）。

社区、邻里亲朋。

### (3) 安抚重点。

① 社区提供安全保障与关心。

社区需要做好区域消毒、人员排查、疫情安全知识普及等相关工作，并通过相关平台，如朋友圈、微信群发布社区工作部署、安全知识等相关信息，缓解社区居民的紧张心理。社区还可根据自身能力对社区居民提供实用性的帮助，比如在公共区域提供卫生纸、消毒液等，提供收取包裹等服务，在社区内播放温馨音乐等。

② 邻里亲朋间不忘问候与关心。

疫情防控期间，邻里亲朋不能关起门来自顾自，相互的问候与关心不仅可以舒缓自己和他人的情绪，还有助于整个社会的安宁和稳定。在问候中，除了可以根据情况提供共情的心理支持，也可以有适度的自我暴露。适度的自我暴露除了可以缓解自己的压力，也可以让大家产生“同命相连”之感，从而舒缓他人的情绪。此外，还可以发挥幽默的力量，为生活增加一点情趣。



# 第二篇

## 危机干预



## 第二篇 ▽ 危机干预

### 一、应激状态和心理危机

#### 1. 什么是心理危机？

心理危机是指个体在遇到突发事件或面临重大的挫折和困难，当事人自己既不能回避又无法用自己的资源和应对方式来解决时所出现的心理反应。该状态往往意味着当事人已经耗尽了所有的心理资源，处于消极应对甚至有自杀风险的心理状态之中。

与心理危机紧密相连的概念是生活事件。生活事件是指人们在日常生活中遇到的各种社会生活的变动，其作为一种心理社会应激源对身心健康会产生重大的影响，往往是人们进入心理危机状态的直接诱因。在疫情中，人们常见的生活事件包括但不限于丧亲、丧偶、患病、目击死亡等；而对于敏感者来说，甚至疫区常见的对患病的恐惧和生活压力都足以构成生活事件。

生活事件会引发当事人的应激反应。应激反应是指个体经过对对应激源的认知评价后，出现的一系列非特异性的变化，包括生理反应和心理反应两大类。生理反应表现为交感神经兴奋、垂体和肾上腺皮质激素分泌增多、血糖升高、血压上升、心率加快和呼吸加速等；心理反应包括情绪反应与自我防御反应、应对反应等。

应激反应的本质，就是有机体进行总动员，集中全部的生理和心理资源来应对生活事件的挑战。对个体来说，一定水平的应激反应是个体对内外环境的变化做出的适应性反应，有益于个体成长以增强适应环境的能力。而当应激反应超出了个体所能承受的限度并导致应对失败时，个体就可能转而以不健康的方式消极应对生活事件，并进入心理危机状态中。

## 2. 心理危机评估的目标人群

心理危机评估的目标人群为全部可能在疫情中受到认知和情绪冲击的个体。在日常的心理咨询实践中，识别出的心理危机大多来自与来访者的直接交流。而本次疫情中的心理危机评估工作需要



### 新冠肺炎知识·贴士

#### Q：本次肺炎病毒指的是什么？有什么特点？

**A：**国家卫健委于2020年2月7日决定将“新型冠状病毒感染的肺炎”暂命名为“新型冠状病毒肺炎”，简称“新冠肺炎”。感染病毒的人一般表现为发烧或轻微咳嗽等症状，有些甚至无明显症状表现，有的会发展为肺炎，有的则更为严重甚至死亡。目前研究发现，多数患者为中轻症，发生重症和死亡的比例较低。新型冠状病毒是一种新型病毒，大家都没有免疫力，都是易感的，需要做的就是要进行自我防护。

面上铺开，缺乏足够的资源采用一对一进行排查的方式进行。因此，选择不同的人口学变量进行初步的评估，标记出需要进一步排查的可能个体成为唯一的选择。

评估重点人群应首先从亲历疫情的幸存者开始，如死难者家属、危重幸存者、轻症病患等；其次是灾难现场的目击者；最后是与幸存者和目击者有关的人，如幸存者和目击者的亲人等。评估疫情发生后在现场开展服务的人员或志愿者的目标人群还应包括后方救援者等。

评估应特别注意疫情与地震等灾害的不同之处。因疫情的损害发生时间跨度大，被传染的可能性在此期间持续存在，因此一线参与救治的医护人员既是灾难现场的目击者，又因可能被感染而长时间承受着双重压力，因此，应将一线的医护人员列入评估重点人群。

实践中可参考表 2-1 所列次序安排心理危机评估。

表 2-1 心理危机评估次序

一级受害者	亲身经历危重抢救幸存者
次级受害者	一线医护人员、轻症患者或有亲属在疫情中死亡者
三级受害者	参与营救与救护的其他人员

### 3. 心理危机的初级观察指标

虽然心理危机的评估和识别需要具有专业资质的咨询师进行操作，但也有一些初级的观察指标可以帮助我们初步确定是否需要进一步的求助。请自我对照或向观察对象询问，有以下任何一项症状或感受的（表 2-2），在加强自我调适的同时，建议尽快寻求专业心理援助，请心理咨询师判断是否需要心理危机干预。

表 2-2 心理危机初级观察指标

抑郁	焦虑
感到苦闷 过分担忧 想结束自己的生命 容易哭泣 感到自己没有什么价值 感到前途没有希望	感到紧张或容易紧张 神经过敏，心中不踏实 心跳得很厉害 一阵阵恐惧或惊恐 发抖 感到熟悉的东西变陌生或不像是真的
强迫	其他、睡眠等
做事必须反复检查 脑子变空了 不能集中注意 难以做出决定	难以入睡 睡得不稳不深 胃口不好 想到死亡的事

注：资料来源于症状自评量表（SCL-90）。

#### 4. 心理危机的识别

确定心理危机评估的目标人群后，应进一步评估目标人群的心理健康状况，看是否具有严重的创伤后影响。心理危机的评估和识别应由有相关资质的专业人员，注意确保在专业的心理障碍判断标准指导下进行，并严格遵循《中华人民共和国精神卫生法》以及国家卫生健康委员会印发的《新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则》，依法进行心理危机的评估和识别工作。

在具体的评估实践中，可从以下几个方面对心理危机进行识别。

(1) 根据创伤事件严重程度进行心理危机识别：身体严重伤残，丧失亲人，目击灾难现场，社会支持不足，有重大经济损失，具有焦虑、抑郁、幻觉、妄想、兴奋冲动、自杀企图、意识障碍等精神症状。

(2) 根据压力严重程度进行心理危机识别, 需要评估的压力表现包括: 明显的躯体反应、明显的认知问题情况、情绪反应、行为反应、人际关系及个性改变等。

## 二、心理危机的干预

### 1. 什么是心理危机干预?

心理危机干预是指针对处于心理危机状态的个体及时给予适当的心理援助, 以使之尽快摆脱困境的过程。

#### (1) 心理危机干预的目标。

- ① 预防过激行为的产生, 如自伤、自杀或攻击他人。
- ② 帮助当事人情绪回复到平衡状态。
- ③ 帮助当事人重获解决问题的心理资源, 促进问题解决。
- ④ 帮助当事人将个体内部适当的应对方式与社会支持和环境资源有效结合起来。

#### (2) 心理危机干预的原则。

心理危机干预应由专业的心理学工作者提供, 应坚持把心理危机作为心理问题处理, 而不是作为疾病进行处理。在干预过程中, 应遵循如下伦理原则。

- ① 生命至上原则。
- ② 保密原则。
- ③ 自愿原则。

在实践中, 如遇到保密原则和自愿原则与生命至上原则相冲突, 应以保证来访者的安全为第一要务, 必要时可突破保密与自愿原则。

## 2. 心理危机干预的基本流程

在心理咨询的专业领域，心理危机干预的六步法已广泛为专业咨询工作者和一般工作人员所采纳。

整个六步法的干预过程中，前三步主要是倾听以收集信息、给予支持，而非草率地采取行动；后三步则以动作和行为为重点，通过提出应对方式、制订计划并最终获得承诺，以达到有效帮助来访者的目的。

### （1）第一步：确定问题。

以来访者的视角，确定和理解来访者本人所认识的问题。在此步骤中，咨询师应该围绕所需确定的问题，综合运用倾听技术和共情技术，设身处地、感同身受地体验来访者的精神世界，并对来访者所需解决的问题有充分的认识。

### （2）第二步：保证来访者安全。

在危机干预过程中，危机干预工作者应始终秉持生命至上原则，将保证来访者安全作为首要目标。简单地来说，就是将来访者自我和他人的生理和心理危险性降低到最小可能。

实践中，可从如下几个方面评估来访者自伤自杀的可能性。

- ① 是否想到过自伤自杀？
- ② 是否有过自伤自杀的尝试？
- ③ 是否已有自杀计划？
- ④ 是否已获取自杀工具（药丸、刀具、其他）？
- ⑤ 是否已经进行过未遂的自杀尝试？

### （3）第三步：给予支持。

危机干预的第三步是在有效运用沟通技术的基础上，获取来访者的信任，建立关系；鼓励他们表达感情，安慰、关心他们，提供

有实际价值与具体的帮助。从而最终让来访者相信“这里有一个确实很关心我！”

当然，在给予支持的过程中，国家动员所推动的疫情防控措施和整个社会“一方有难、八方支援”的态度，都可以有效成为来访者社会支持的一部分，可极大地缓解他们的心理压力，使其产生被理解和被支持的感觉。

#### （4）第四步：提出应对方式。

危机干预的第四步集中在常为来访者和工作人员忽视的认识死角上：事实上来访者往往有多种可选择的途径来解决问题，但因为多数情况下来访者处于思维视角受限的状态，往往只能看到自己认定的解决方式，当这种方式失效后，有些来访者甚至就认为无路可走了。咨询师有效的工作能让来访者意识到，还有许多变通的应对方式可以选择，而其中有些方式对于解决问题更为有效。

事实上，仅仅是客观地评价各种可以采取的应对方式这一行为本身，就能够给感到绝望和走投无路的来访者以极大的支持，并有效地增强他们应对生活事件的能力。

#### （5）第五步：制订计划。

危机干预的第五步是制订计划，这是在第四步提出应对方式后逻辑上的自然延伸，即在选定的应对方式的基础上，具体地规划出回复情绪平衡、解决当前问题的路线图，并做好实施的准备。计划应该考虑以下几个方面。

① 咨询师不是单打独斗，疫情中的危机干预是整体行为。因此，应充分利用其他个人、团体和有关机构能够提供的支持。

② 根据来访者的应对能力，提供应对机制——来访者现在能够采用的、积极的应付机制。

③ 计划的制订应充分以来访者为中心，让其感到这是他自己的计划。制订计划的过程中，让来访者感到独立、自尊和控制感是关键。

#### （6）第六步：获得承诺。

在结束危机干预前，危机干预工作者应该从来访者那里得到诚实、直接和适当的承诺。比较简单的方式就是请来访者复述一下计划，并表示自己愿意在今后的日子中按计划实施，以避免危机的升级。

作为危机干预的最后一步，获得承诺是前述步骤的自然结果。在制订计划的过程中，如果控制感和自主性问题得到很好的解决，并且来访者也充分认同所制订的计划，则得到承诺这一步就比较容易。同时，在获得承诺时也应该采用理解、同情和支持的方式来进行询问，并与来访者最终确认，愿意共同解决在第一阶段所确定的问题。



### 新冠肺炎知识·贴士

**Q：**如果小区里有了确诊病例，或者楼里有隔离的人，传染的风险有多大？

**A：**作为小区一般居民，无须过度恐慌，只需要继续做好个人防护。无论小区是否有病例，都要注意防范。社会不是封闭的，即使小区没有病例，如果不注意防范，也有感染的危险。公寓的电梯或步行楼梯的过道，通常是空气流通不好的地方，坐电梯或走楼梯，都要戴口罩。在疫情终结以前，尽可能避免用手直接触摸楼梯扶手、电梯按钮、社区公共设施表面，触摸了一定不要再揉眼睛、摸鼻子、摸嘴巴，应该尽快洗手。

当然，六步法成功实施并不意味着危机干预工作的结束。对个体而言，心理危机既是挑战，也是机遇。在后续的干预活动中，可以引导来访者感悟生命的意义与价值，整合在疫情防治过程中表现出来的精神，使其内化为人格的一部分，使人们更有力量应对今后种种的挑战。

### 3. 心理危机干预的基本方法

如上所述，心理危机干预不仅是心理咨询师的工作，而且是由众多救援者合力实施的综合救助行为。在救助过程中，我们可以依自身的角色采取以下方法帮助干预对象。

#### （1）早期救助。

包括切断应激源、尽快脱离现场、不要过多目击现场、不要过多询问受害人经历、提供物质帮助和安全的场所等。

#### （2）沟通和建立良好关系。

建立和保持双方良好的沟通和相互信任，保持心理稳定，改善人际关系。

#### （3）提供必要的心理支持。

应用倾听、解释、暗示、鼓励、保证、疏泄和改善环境等措施，必要时可酌情使用镇静药物或考虑短期住院治疗。

#### （4）建立社会支持系统。

灾难发生后，人们平时依赖的人际支持系统已不足以抵御灾害，此时获得来自政府和社会各界的救助显得非常重要。

#### （5）认知干预。

帮助心理危机者正确认识所发生的事件，接受当前不利的处境，客观、现实地分析和判断危机事件的性质和后果，纠正不合理思维，

建立比较积极、重新获得安全感和信赖感的认知。

#### （6）对救援者的心理干预。

主要包括满足物质需要，进行心理支持，定时评估心理状态，及时撤离现场等。

#### （7）提供积极的应对策略。

针对存在的困难和问题，提出各种解决方法，选择积极的应对策略，学会心理防御及应对方式；教授其一些有效的应对技巧，如自我放松、强制休息、强制娱乐等；提供疏泄机会，鼓励当事者将内心情感表达出来。

#### （8）配合药物治疗。

由临床医生合理选用抗焦虑、抗抑郁及抗精神病药物进行对症治疗。

### 4. 心理危机干预的沟通技术

在心理危机干预过程中，沟通技术的主要目的是在咨询师和来访者间建立良好的合作关系，以有利于干预及有关处理策略的执行和贯彻，从而达到最佳的干预效果。同时，咨询师和来访者间建立起双向的良好沟通和相互信任关系，使来访者充分感受到社会的支持，这有利于来访者恢复自我价值感和消除对生活的绝望，保持心理稳定，恢复正常生活。因此，不仅在干预初期“咨访”关系建立的过程中，而且在整个危机干预期间，咨询师都必须注意沟通技术的运用。在实践中，沟通技术的运用应注意以下几点。

① 关注交流主题，消除内外部的干扰，以免影响双方诚恳沟通和表达的能力。

② 避免使用专业性过强的术语，尽量使用通俗易懂的言语。

③ 避免给予矛盾的信息，应特别注意口头语言和体态语言间的矛盾。

④ 避免给予过多的承诺，不能实现的承诺会失去来访者的信任。

⑤ 具备必要的自信，充分利用可能的互动以改善来访者的自我感知。

## 5. 心理危机干预的支持技术

在心理危机干预过程中，支持技术的主要目的是降低来访者的情感张力，以帮助来访者情绪恢复到平衡状态，从而可以与咨询师探讨应对方式和制订计划。在具体方法上，可以采用暗示、保证、疏泄、环境改变、镇静药物等方法，如有必要，可短期入院治疗。

特别应该注意，支持技术中的“支持”不是支持来访者的认知和行为上的错误，而是通过无条件的积极关注来给予来访者心理上的支持。如来访者有自杀风险，有关的指导和说服应主要集中在放弃自杀的观念上，而不应该对自杀原因进行反复评价和解释。

## 6. 心理危机干预的干预技术

在心理危机干预过程中，干预技术的主要目的是改变来访者的认知，让来访者学会应对困难和挫折的一般性方法。这不但有助于来访者顺利渡过当前的危机，也有利于将来的适应。

实践中，咨询师可依次在以下几个方面进行工作。

① 会谈疏泄被压抑的情感，澄清来访者的情绪状态。

② 帮助来访者认识和理解危机与诱因间的关系及其发展历程。

③ 帮助来访者发掘新的应对方式以及选择正确的应对方式。

④ 帮助来访者积极面对现实并注意充分利用社会支持系统。

第三篇  
高校心理援助





## 第三篇 ▽ 高校心理援助

### 一、疫情下大学生的心理问题和适应策略

#### 1. 过量疫情信息带来的不良心理影响

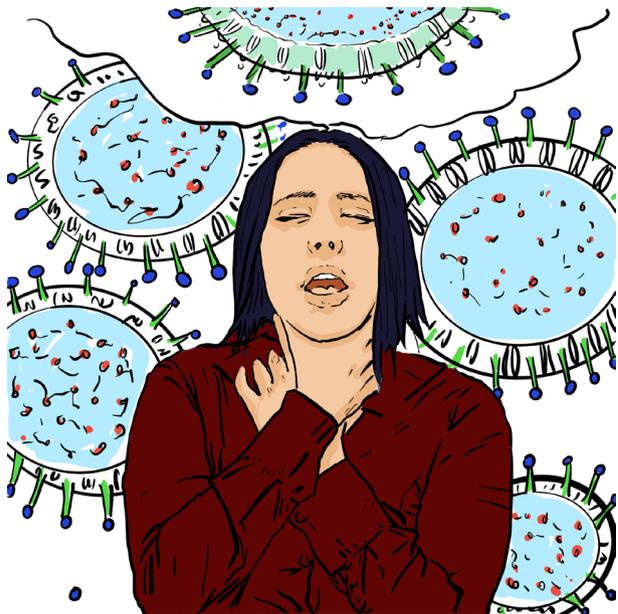
新型冠状病毒肆虐，很多同学即使不在武汉也特别焦虑，刷着微博坐立难安，什么事情都做不了，没两分钟就拿出手机来看一看，越看越气馁、越看越沮丧……为什么会这样呢？

原来这是替代性心理创伤。替代性心理创伤通常是指在目击大量残忍、破坏性场景之后，由于其损害程度超过心理和情绪的耐受极限，从而产生的各种心理异常现象。一般来说，这种情况往往发生在近距离接近了灾难的人的身上。但是近年来，由于新媒体和网络技术的不断发展，我们身处在一个信息过载的世界里，人们不再需要亲身经历也可以了解到足够的信息，甚至深陷于情境之中。即使人们只是看到或者听说受害者、幸存者的经历，也有可能产生替代性心理创伤。

社交媒体上有许多带有情绪的、个人化的消息，而这些消息通过各种各样的渠道传播，长此以往，接收信息的人会产生相当大的心理负担，进而产生无力感，甚至焦虑。过多的负面消息，消耗着人与生俱来的同理心。所以，同理心强、共情力强的人，更容易出

现替代性心理创伤。当人处在恐慌、焦虑、抑郁、愤怒等负面情绪中时，认知会变得狭窄，只注意那些危险和负面的信息，只看到问题和危险，却没法看到问题的解决途径，也没法看到问题得到良好解决的可能。这其实是很糟糕的信号，说明你的“同理心”已经趋于过载了。

由于有了同理心，我们才可以理解他人，我们会为他人的不幸而感到悲伤，这也是人与人之间互相体谅、互相合作的基础。一般来说，人的同理心是有一定限度的，因此这种心理一般用来处理与亲人之间的关系。但是在信息泛滥的时代，人总是不由自主地深陷陌生人的情境中，有很多人开始选择关闭自己的感官，让自己变成一个“麻木”的人，这是十分正常的，心理学上我们称之为“同情疲劳”。也就是说，你的同理心已经超载了，你的身体在叫你停下来。



当然，我们并不是让大家不要关心疫情防控情况。我们应该关心疫情防控情况，因为它牵动着我们所有人的心，但是，我们也需要关心自己，体察自己的情绪以及心理状况。

你需要保留同理心，不被“疲劳”所碾压。毕竟，你的同理心，应该留给你最亲近的、你身边最需要帮助的人。当你觉得累了，无法处理如此多的信息，但是又不想坐视不管时，可以考虑以下建议。

(1) 只看几个你信任的信息源，不要“刷”。

(2) 和身边的人讨论可行的方案，把同理诉诸行动，减少无力感。

(3) 通过一些简单的方式，比如提醒他人戴口罩、勤通风等来帮助自己身边的人。

(4) 如果可以的话，读书吧。把时间花在阅读和思考上，而不是刷新闻上。

(5) 做点不相关的事情，不必有负罪感。

(6) 永远记得，你只有保护好自己，才能拯救别人。

## 2. 熟人被传染、隔离造成的心理影响

如果你身边有亲人或者朋友被感染了，你可能会出现慌张、不知所措、焦虑等情绪，不知道自己是不是也感染了新型冠状病毒，心里七上八下、没着没落。其中，不确定感可能是你最大的心理特征。当自己的健康状态摇摆于正常与危险之间时，你可能无法接受，并且急切地需要寻求一个确定的答案，从而出现强迫性的搜索行为。不确定感会让你变得敏感、犹豫和多疑，所有感受都被蒙上了焦虑的色彩。

尤其当你出现了发热、咳嗽等相关不适症状时，灾难化想法就

变得更加真实：“我会不会死？我的家人该怎么办呢？”在焦虑和抑郁的情绪支配下，看待事物的心态也会发生扭曲。这都是我们在面对危险或者压力时正常的心理反应。

### 我们可以做的是：

（1）充分相信现代科学，信任政府以及前线医护人员，严格遵循隔离或观察的相关要求，做好日常生活的充分准备。了解自己的实际情况，做好相应的思想准备。事实上，应激情绪是人类面对危机时的自然反应，它可以在一定程度上帮助你较好地应对或回避危机事件，我们无须因为产生了抑郁、焦虑等应激情绪反应而自我贬低或者自责，那是人类心理功能正常的表现，我们要理性对待。



(2) 与他们保持微信和电话联系。被隔离者在隔离初期会比较焦虑，担心变成家里的负担，甚至会很伤悲，不愿意主动联系家人和朋友。所以，作为家人或者朋友，应该多和他们联系，鼓励他们，倾听他们的心声，但是不要对他们的情绪反应做出太多的判断或者过多的解释。除此之外，积极与他们分享自己的近况，让被隔离者放心，踏踏实实在医院治病。

(3) 精神鼓励。尽量为他们收集其喜欢看的书或者电影，以及喜欢听的音乐等。如果条件允许，还可以尝试在电话这头哄着他们入睡，让他们感到亲人和朋友的关心，保持心情平静。

(4) 关注自身精神压力。如果此时你的情绪不太好，那么你需要先关注自己的心理需求，可以寻求专业的心理帮助，或者找一个值得信赖的朋友倾诉，只有这样你才能更好地支持被隔离的亲人或者朋友。

### 3. 自我隔离期间的心理问题

当前，如果你身体状况良好，那么对你来说，“自我隔离”就是表达爱自己、爱社会、支持抗击疫情工作的最好方式。“工作久了想休息，休息久了想出去”，这是社会人的正常需求。诚然，自我隔离对我们已经养成的平衡的工作生活方式产生了一定的破坏性，当平衡被破坏，自然会引引起身体和心理的不适应。

可能出现慌张、不知所措、焦虑等情绪，怀疑自己是不是感染了新型冠状病毒。

可能会感到愤怒，因而抱怨，觉得自己很倒霉，好好的假期就这样被毁了。

可能会感到沮丧和孤独，因为见不到亲人和朋友。



在行为上,可能会出现过度关注疫情相关信息、过度消毒等行为。

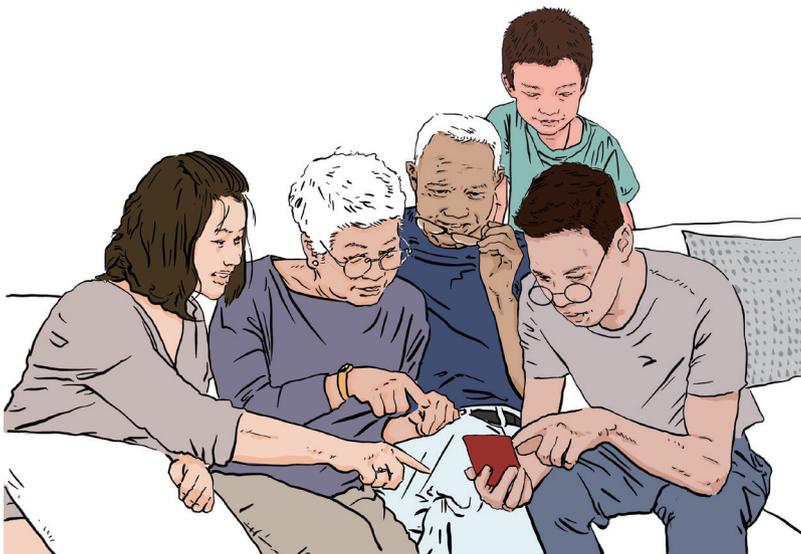
**当出现这些情况的时候,你可以:**

(1) 当你由于一些特殊情况被他人疏远而感到很委屈或压力很大时,首先你要告诉自己,不论是自己的反应还是他人的反应都是很正常的,应积极地配合治疗,采取隔离措施,除此之外,要养成健康有规律的生活作息,在你空闲的时候,读读书、听听音乐都是放松心情不错的选择。换一个角度想,这样不是正好给了你时间去做一些曾经“明日复明日”却一直都“明日何其多”的事吗?比如健身,抑或是提升自己的厨艺。总体来说,你可以通过健康规律的生活作息、适当的室内锻炼等来提高自己的身体素质,增强抵抗力;

与此同时，可以利用这段时间，开展一些亲子活动，比如看影视剧等，使自己达到身心放松的状态。接纳隔离处境，了解自己的反应，寻找逆境中的积极意义。

(2) 爱家敬老，陪伴家人。把我们平时忽略的亲情和爱情补回来，你积压了许多消极能量，你可以向你的爱人、家人倾诉，将注意力放到爱人和家人身上。你们可以互相倾诉，互相接纳，找回平时所忽略的真情。要特别注意，越是在非常时期，越要先照顾好自己，才能照顾身边的人，也才能服务社会。

(3) “闭关”修行，蓄积心理资本。既然这是一次难得的长时间在家的机会，何不把这种隔离当作一种自我提升的修行？不再每天东奔西走，可以试着让自己安静下来，尝试静观默坐、正念内观、心理绘画、沙盘游戏等，或者就是单纯地坐着，体验生活禅，学着



去了解和倾听自己内心的真实想法。这些方法可以有效地缓解情绪问题，避免心理枯竭的情况出现，同时可以提升自我，寻找平日里不曾发觉的人生意义。你可以多思考，多沉淀，重新审视自己的人生，进行下一步的规划，谋定而后动，蓄积心理资本。或许这一段日子的收获会在未来的日子里给你带来意想不到的惊喜。

(4) 寻求亲朋好友以及同学等的社会支持，同他们倾诉你的感受，这样可以帮助你应对内心的压力。同时，与社会支持系统之间的联系和沟通，互相支持与鼓励，也会帮助你的伙伴们渡过这次难关。

(5) 运用心理援助热线或在线心理咨询等。

#### 4. 疫区同学的心理支持策略

对任何人来说，突然的人身自由“限制”可能让人产生各种情绪的波动，在这个时候各种各样的情绪与感受都有可能产生，常见的有慌张、不知所措、被抛弃感、愤怒、孤独、沮丧等。这些都是正常人在非正常情况下的自然反应，不要刻意压抑这些情绪，而是找到合适的途径允许自己体验和表达这些复杂的情绪与感受。

(1) 坚持每日都为自己制订可实现的计划以及作息时间表，严格执行，由此产生的稳定感非常重要。

(2) 从身心两个层面关注自己，多与同学和老师联系。学校作为同学们坚强的后盾，也会时刻关注同学们的健康状况。也可以在保证安全的情况下，把精力放在有价值、有兴趣的事情上，找到帮助他人的办法，体会到自身的能力与力量。

(3) 重新计划在这个特殊时期自己可以做的事。例如，可以读自己过去想读而未读的书，看一直想看而未看的电影或电视剧，在家举哑铃健身，整理一下家里的物品，或者规划一下自己新一

年的生活，找回对生活的掌控感。有事可干会减少过度关注疫情信息对自己的负面影响。

(4) 寻求帮助。要记住，自己永远不是孤单一人面对疫情。如果尝试了上述方法还不能排解不良情绪，一定要及时向学校心理中心等机构的专业人士寻求帮助。回到学校后，你也许会被要求隔离观察一段时间。可能刚开始有些不舒服的感受，这也是正常反应。可以给自己一些时间去适应，在这个过程中，可以与同学、老师，或是心理研究与咨询中心老师沟通，一起讨论如何应对与适应。

如果你有同学身在疫区，你想要为他提供一些情感支持，你可以怎么做呢？在沟通中又应该注意哪些问题呢？

大多数时候，我们很少有什么直接的办法让身在疫区的他们不担心、不恐慌，我们只能更有效地表达关心与支持，尽量帮他们重新找回自身内在力量和对现实的掌控感。在提供情感支持的过程中应该积极倾听，真诚地理解并帮助他们分析问题，不断进行鼓励，引导他们看到积极的方面，共同寻找解决问题的策略，这本身就是最有力的情感支持。在这一过程中，一定不要急躁，应该设身处地地为他们着想，否则有可能给他们带来心理层面的二次伤害。

## 5. 长时间居家导致的心理问题

**在疫情压力下，你可能会出现以下变化。**

(1) 生理变化。你可能会感到自己的身体有些许疼痛，但是又说不出是什么原因；你可能会产生腹痛、腹泻等消化系统不良反应；你的饮食和睡眠可能会受到一定的影响，如晚上难以入睡或者没有胃口等。

(2) 情绪变化。你可能会陷入一种高频率、长时间的情绪波动

之中，你可能会感到十分焦虑或者是恐惧，请你不要担心，我们会感到害怕是很正常的，这是新病毒的未知性而造成的一种不安全感；而由于平时平衡的生活习惯被打破，长时间不能外出，人也会出现一些愤怒或者是低落的情绪。

（3）认知变化。由于你了解了新冠肺炎的典型症状，于是你对发热、咳嗽、呼吸困难等身体症状过分关注，即使是细微的变化也让你十分担心。这种时候，人往往会自己吓自己，夸大自己的一些身体状况，并且止不住地担心自己是不是真的被感染，从而无法将注意力集中在自己要做的事上。

（4）行为变化。为了获得安全感，让自己更舒服一些，你可能会出现一些强迫行为，如反复洗手、反复消毒、不停查询疫情防控的最新信息等；或出现回避行为，如不想和家人、朋友联系，只想一个人待着；或通过喝酒、吸烟、暴饮暴食等转移注意力。行为反常、易失控。



(5) 社交隔离涉及两方面的问题。一是社交技艺缺乏，希望与人交流而不能；二是与人交往有一定的心理障碍，使当事人深感痛苦。发生社交困难的人，一般都是青少年或年轻人，他们自我意识强烈，关心自己在他人心目中的形象，关心自己的成长。而社会又是个人发展的重要因素，故而在一些年轻人看来，社交是事关今后自己成功与否的大事。一旦出了问题，当事人就会感到问题严重，从而背上沉重的心理包袱。

(6) 亲子矛盾。长时间与父母待在同一屋檐下，双方都以各自的价值标准去评判对方，代际差异往往会导致不小的亲子矛盾。

### 我们应如何适应居家隔离所导致的身心变化呢？

(1) 觉察当下。当你感觉自己身上发生的变化时，请你对自己说一声“Stop”，停下来，觉察自己当下的状况，自己变化在哪里，对自己的影响又在哪里。慢下来觉察有助于缓解焦虑。

(2) 接纳变化。对于任何一个人而言，面对疫情发生一些变化是难免的，其实这是你的身体正在应对压力的信号。所以，请你学会接纳自己的变化，而不是一味地拒绝和排斥。接纳身体的变化，这或许就是你克服恐惧迈出的第一步。

(3) 保持能量。尝试以原有的方式生活，尽可能多休息；保证饮食合理、营养丰富；照顾好自己，提高身体免疫力。身体有力量是健康的标志之一。

(4) 合理宣泄。适当进行户内运动，增强体质和免疫力；听听音乐、写写日记，或者在一张纸上写下自己的烦恼和焦虑，然后把这张纸撕掉，释放负能量。

(5) 相互陪伴。多和家人沟通、分享感受。可以通过与家人一起下厨等家庭活动缓和亲子矛盾。在这个特殊时期，家人应当相互

鼓励，相互支持。在陪伴中找到相互支持的力量。

(6) 呼吸放松。在一个安静、舒适的环境里，有意识地按照从上到下的顺序放松身体的各个部位。做深呼吸再加自我暗示，吸气时体会身体充满了能量，呼气时暗示把体内很多烦恼、杂质排出体外。暂时的身体放松也有利于心理减负。

## 二、疫情下需要重点关注的大学生人群

### 1. 对患病大学生的心理支持

#### (1) 主动叙述内心，释放自我张力。

在疫情尚不明朗的情况下，人们的各种担心与忧虑就会出现。不确定的处境容易让人患得患失，此时分散注意力显得非常重要。保持与外界的沟通，可以当面讲述，或借助电话、微信等通信工具向亲朋好友讲述自己的生活发生的变化，有助于缓解患病大学生的消极情绪。当然，当一个合格的倾听者也非常重要。若你身边有患病大学生，注意倾听其负面的情绪体验，鼓励他们，让他们感受到自己被关注、被支持和被理解。

#### (2) 转换思考角度，积极赋能困境。

不管我们愿不愿意，这次疫情或多或少改变了患病大学生的生活，而我们要做的是：接纳现实，面向未来。把这次经历当作一次改造、提升自己的契机。其间多读书、听音乐、看电影，多做一些积极向上的事情，充实自己，而不是一味地沉浸在患病的痛苦和哀伤中。

#### (3) 讲述生命故事，共筑心理安居。

向他人倾诉自己的遭遇，可以讲讲自己最近的心情，可以倒倒苦水，分享自己对生命的体会和感悟，从他人那里获取共情和心理

支持，从而释放压抑和悲伤情绪，产生积极体验，增进对生命的理解，增强与他人之间的情感联结。

#### （4）记录心路历程，留下生命印迹。

每个人、每个家庭、每个家族、每个社区都有自己的故事，记录疫情防控期间发生在自己身上的人生故事，记录自己的情绪变化，可以宣泄不良情绪，疏通郁结，改善心情。

需要注意的是，首先要照顾好自己，心有余力再为亲朋好友提供帮助与支持。

## 2. 对丧亲大学生的哀伤辅导

大学生属于较年轻群体，丧亲后，部分人难以接受亲人离世的现实，会产生十分强烈的愤怒和怨恨情绪，以及难过却又无可奈何的无助情绪。丧失亲人对大学生的人际交往也有一定影响，如“失去关心他人的能力”“难以信任他人”等。

#### 丧亲大学生可以主动做到以下几点：

- （1）保证睡眠与休息，如果睡不好，可以进行一些放松训练。
- （2）合理安排饮食，食物和营养是我们战胜疾病、恢复健康的保证。
- （3）与家人保持密切联系，让他们了解你的身心状况。
- （4）与亲朋好友分享内心的消极情绪体验，不要把所有的不好感受都留给自己，压抑情绪最后只会让自己的身心状况变得更糟。
- （5）不要因为怕麻烦别人而隐藏自己的情绪，向他人述说自己的痛苦，可以让别人更了解自己，从而能更有效地帮助自己，同时也可以让自己好受一些。
- （6）不要勉强自己和他人忘记这件令人痛苦的事情，亲人离世，

伤心难过是正常的，但我们仍然要坚强、勇敢地面对。

研究发现，哀伤辅导技术对改善大学生哀伤情绪有一定的积极效果。如果上述方法没有让大学生走出哀伤，则可由学校筛选出哀伤情况较严重的大学生，遵从自愿原则，对大学生进行线下面对面的个案辅导，或将哀伤大学生聚成一个个小团体，对其进行团体辅导。当然，也可以采取线上咨询的方式，采用网络咨询方式，以来访者自评等为检测指标，筛选出哀伤情况较严重的大学生。

若咨询不仅针对当事人经历丧亲后的哀伤，同时扩大至周边，补充其所缺，建立更多的支持系统，帮助当事人达到一种动态平衡，哀伤亦有可能“不治而愈”。

### 3. 对疫区大学生的心理支持

对身处情况较为严重疫区的大学生来说，其心理状况不容忽视。

(1) 人身自由突然被“限制”，被“隔离”，换作任何人，情



#### 新冠肺炎知识·贴士

**Q:** 如在外面触碰到物品又无法立即洗手时该怎么办?

**A:** 如果出门在外，没有流动水，洗手比较难，就可以用手消毒剂来进行手卫生。常用的手消毒剂可能是一些含醇的手消毒剂，因为酒精挥发比较快，杀菌效果比较快。如果有些人对酒精过敏也可以用无醇的手消毒剂。如果没有手消毒剂，用消毒湿巾擦一擦也是可以的。

绪都会产生波动，我们要做的是学习如何面对“隔离”。这时，可能会产生很多不良情绪，比如慌张、不知所措、愤怒、沮丧、孤独感、被抛弃感等，前面提到，这些都是正常人在非正常情况下的自然反应，不要刻意压抑这些情绪，而是要找到合适的途径允许自己体验和表达这些复杂的感受。

(2) 长时间地待在家里，人们会变得容易抱怨、愤怒、烦躁、焦虑，这时需要让情绪发泄出来，比如和朋友视频聊天。实际上，虽然身处疫区或是被隔离，但我们可以在保证安全的情况下，成为一个助人者，找到合适的帮助他人的办法，也让自己体会到自身的能力与力量。

(3) 焦虑抑郁和烦躁的消极情绪日益严重。积极觉察、准确理解并理性对待消极情绪，能使我们提高警惕，我们无须刻意压制或否认这些负面情绪，这些都是正常的。这时可以选择自己喜爱的活动，或者其他可转移注意力的方式，缓解焦虑等消极情绪。

(4) 做一份规律的作息时间表。放下手机，正常作息，趁这个机会多关注自己当下的生活，学会和自己相处。尽可能让自己的生活充实起来，学习、休息、娱乐、运动、进餐，——做好安排和规划。寻求稳定感应对未知感非常重要。

(5) 积极关注他人。即使在疫情严重的疫区，大学生也依然可以帮助他人，利用自己的所知所学向身边的人科普，让他们了解疫情防控的最新情况，提高警惕。

(6) 保持与外界的沟通。不管是倾诉，还是记录自己的情绪日志，都会很有帮助。学校作为同学们坚强的后盾，会时刻关注大家的状态。不妨有空的时候跟同学、老师多联系联系，跟他们讲讲你的情况，让他们放心。

(7) 关注官方媒体发布的信息。减少信息输入，关注官方媒体发布的信息，不受各种微信群、朋友圈里未经证实的传言的影响。信息过载可能导致替代性心理创伤，从而使我们在生理和心理上出现应激反应。再加上不规律的生活，那么还会影响到我们的免疫力。

### 如果你身在疫区或正被隔离，焦虑情绪无法缓解时，如何保持心态平静？

(1) 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正常的现象，这并不能说明你的心理承受能力较弱，所以请你不要过于担心。

(2) 如果你是轻微或中等焦虑困扰者，建议限制自己接触相关的信息。例如早、中、晚各看一次相关消息，但不在睡前查看消息。



若你的情绪十分糟糕，可以让亲友把疫情的最新发展情况告诉你，避免直接接触过多的负面消息。

(3) 感到焦虑时，可以做一些放松练习。例如肌肉放松、呼吸、冥想、瑜伽、正念等方式都会令不良情绪有所缓解。这里给大家介绍一些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），感受气体从你的鼻腔进入，轻轻地充满你的肺部，一直到你的腹部；

② 轻柔地对自己说“我现在很平静”，再慢慢地将气体从嘴里吐出来（心里跟着数一、二、三），轻松地吐出肺部和腹部里的气体；

③ 温柔地对自己说“我的身体正在释放紧张”，有节奏地重复五次，一天尽可能多做几次。

#### 4. 对“疑病”大学生的心理帮助

在焦虑的过程中，有些大学生可能出现“疑病”症状，表现为过分在意自己是否患病。疫情暴发的大环境下，一些大学生一旦出现发热、咳嗽、呼吸困难等症状，便会怀疑自己的身体出现了问题。尽管疑病有一定的积极意义，即在特殊时期关注自己的身体状况，这是对自己负责、对家人和对社会负责的表现。但是，当人的注意力高度集中于身体，就容易产生精神交互作用，对于自身身体的表现和反应异常敏感，有一点和疫情相关的症状，就倾向于去放大不适，过度紧张，从而注意力更加聚焦在自己的身体状况上，最后不堪其扰。虽然理性上知道不必如此，但就是很难说服自己，无法打消疑病念头。注意力很难真正转移，被努力分散的注意力会很快、很容易再次回到身体上。所以，不要去对抗疑病，进行徒劳的抗争。例如，频繁地测体温，稍有升高便怀疑自己感染了病毒，总想去医院检查。



因为疑病而反复到医院或诊所检查，这样不仅容易造成医疗资源的浪费，还容易给自己带来交叉感染的风险。

### 总怀疑自己感染了病毒，应该怎么办？

- (1) 每天适度关注疫情，了解防护知识，最好每天固定时间。
- (2) 每天固定时间测量体温。
- (3) 调整生活状态，合理安排作息。
- (4) 和家人、朋友聊天，通过微信、电话等联系。
- (5) 放松训练。如果疫情防控期间确实感到自己的精神压力太大，可以找一些放松训练的视频来跟着一起做。
- (6) 如发现自己发热应及时就医。

咨询师在与疑病大学生沟通时，可以选择正念的方式。让疑病

大学生放下自己脑袋里的不好的疑病的想法，聚焦此时此地，觉察并试图用语言去描述自己当下的感受。

### 三、疫情下大学生开学后的适应策略

#### 1. 线上学习方式的适应要点

鉴于目前新冠肺炎疫情发展势态，根据教育部和各级政府的统一部署，学校延迟 2020 年春季学期开学时间，所有学生在未接到学校正式通知前不得返校。为了保证教育教学工作有效地开展，学校决定，在疫情未得到控制前，更改课程教学形式为线上教学方式。线上学习方式的适应要点如下。

##### (1) 隔离诱惑，清爽环境，处乱不躁，内心平静。

学习需要一个积极的“场”，本来，家里本不是学习的最佳环境，因为手机、电脑、电视、沙发、大床等会随时来诱惑你。可是，现在这个非常时期，家成了学习的唯一环境。这时就考验我们的定力了，同时也需要我们尽可能在家里给自己营造一个清爽的学习环境，将书桌整理一下，学习的时候尽可能远离电子产品，像学校一样，不吃零食，端端正正，很有仪式感地学习。

不要觉得沙发上躺着、大床上靠着也可以看书，不要觉得将手机放在身边也可以专心，其实，拒绝诱惑最好的方式，就是远离它。

##### (2) 诊断自我，明确所需，师生配合，计划周密。

长时间居家学习，尤其需要明确现阶段学习的任务要领，明确自身学习的特点，充分结合老师的意见和学校的整体规划，做出适合自己现阶段学习的周密规划。

良好的规划是成功的有效保证，每个人的情况不同，各学校各

班级的具体进度也不同，让现阶段的规划成为整个学期学习计划的有机组成部分，计划应因校因人而异，因学习基础和学习阶段而异，切不可盲从。有效的规划应该建立在符合自身特点的基础上，充分借助老师的经验，合理安排各学科时间，时间分配上不能任性。即使是比较擅长的学科，也应当制定维持型目标。对于不太擅长的学科或者不擅长的题型，应当制定补弱型目标，利用现有时间做好专题学习，及时补上自己的短板。目前，没有老师常态的教学指导，对学生自学能力的要求高于平时，及时与老师联系更有助于计划实现。

### （3）资源众多，方式多元，面对选择，切莫慌乱。

适应线上系统，改变互动方式，熟悉授课平台。为迎战这样一个特殊的时刻，很多的教育企业和教学平台都开始免费开放，众多的教学资源和多样的授课模式一下子涌到眼前，乱花渐欲迷人眼。此时尤其要警惕，纷繁的资源本身也是一种干扰。大学生千万不要把资源的占有等同于学习，不要把文件的拷贝等同于记忆，不要在面对多元选择尤其是新鲜样式的时候挑花了眼，把时间浪费在选择上，把精力消耗在好奇心的满足上。

大学生要选择更稳妥、更便于保持良好状态的方式来学习。

### （4）夯实基点，查找盲点，记录断点，量力难点。

独立学习，就是独立面对知识，要学会对知识进行分类，分类是精准的前提，是效率的保证。基础的知识点要通过反复练习得以强化夯实。通过刷题查找到的知识盲点是宝贵资源，盲点的克服就是增长点，无论是通过看书还是通过请教老师的方式，都需要立刻落实。

## 2. 返校学生适应对策

回到学校后，也许某些学生还会被要求隔离观察一段时间。可能会有些不舒服的感受，这也是正常反应。可以给自己一些时间去适应。在这个过程中，可以与同学、老师，或是心理健康服务中心的老师沟通，一起讨论如何适应。

### 大学生如何适应自己的返校生活？

(1) 回到学校后，学校可能根据疫情的发展态势对学校的规章制度做了新的要求和规定，这个时候，返校的大学生需要花点时间去了解和熟悉这些规章制度，同时对于特殊时期学校制定的相关要求予以支持和理解，同时要严于律己，遵守这些规定。



(2) 对于被隔离的同学而言，要能够理解周围人的反应，也许还会有人际距离感的变化，但没有必要因此而感到自卑，做自己该做的事，过好自己的生活比什么都重要。

(3) 保持心情平静愉悦和心态积极乐观。越是在特殊时期越要努力保持心情愉悦，我们可以做自己喜欢做的、擅长做的或者尝试做自己一直想做但却没有时间做的事情。学会从多个角度看待令自己心情不好的人、事、物，如果自己无法转变看法，可以通过线上尝试与亲朋好友联系，倾听他们的想法，积极主动转换思考角度，看到自己眼中坏的人、事、物中的好的方面。

(4) 坚持寻求专业帮助，增强科学防护和应对意识。相信科学应对成效，相信科学专业支持和援助，减少盲目从众等不科学应对方式，防止引起不必要的麻烦和伤害。建议通过电视、广播、微信公众号等渠道了解相关信息，阅读专业书籍和学习专业指导手册，多渠道获取科学专业的指导与帮助。如若不能确定，建议通过经官方认证公布的途径接受专业心理和医学的指导和帮助。

(5) 多与他人建立联系，学会主动倾诉与倾听。通过电话、微信、QQ 等与亲朋好友说说心里话，听听家人、朋友和同学的心事，便于大家获得关心和帮助，相互支持和关爱。不仅如此，还可以增进感情，加深友谊，化解内心的担忧、恐惧、焦虑、悲伤、无助等在疫情蔓延期容易产生的负面情绪。

(6) 增强情绪自我觉察能力，学会接纳和适当表达情绪，提升情绪调节能力。在疫情未得到完全控制的情况下，出现焦虑、烦躁、压抑、难受、心烦等消极情绪都是正常的，但需要我们及时发现并有效地处理。

(7) 规律生活、健康饮食和适当运动，增强自身免疫力。保持

规律的生活作息，坚持清淡、健康、营养和合理膳食，多喝水，适当运动，做好身体健康状况的自我观察、自我照顾，减少外出，必须外出时请戴好口罩，勤洗手，常洗热水澡，做好个人卫生防护，内增免疫力，外降被感染概率。

### 3. 消除对疫区返校同学的偏见与歧视

新冠肺炎疫情形势严峻，那些与病毒擦肩而过的人，他们本该得到更多的帮助，如今却要面对一些人冷漠的眼神。湖北是这次疫情最严重的省份，湖北人也是受害者，疫情已给他们造成了心灵创伤，如果歧视他们，无异于给他们带来二次伤害。

歧视来自恐惧，这是其中可以理解和接受的部分，歧视逆转被动为主动，由此摆脱恐惧。应依法科学有序地防控，不应该一刀切。不应盲目歧视、拒绝湖北人，在这场没有硝烟的战争中，不要忘记，我们面对的共同敌人是病毒。每个人都会生病，我们防的是病毒，而不是湖北人。越危难之时，越需要冷静、理智和团结。

“隔离病毒，但不要隔离爱。”钟南山院士在接受采访时曾说，“大家全国帮忙，武汉是能过关的！武汉本来就是一座英雄的城市。”待到风雨过后、春意盎然之时，我们再一同去武汉赏樱花、品美食。最重要的是，疫情需要真正得到解决，冷漠只能让困境中的人雪上加霜。正视事物的本质，把病毒还给病毒，把武汉还给武汉，把湖北还给湖北。它们不应该被一同带上情绪色彩。隔离措施不需要冷漠加持，请善待从湖北返校的同学们！当疫情结束，对于从疫区返校的同学，应该充分对其表达关爱与理解，拒绝冷漠，拒绝偏见与歧视，从我们每个人做起。

## 4. 高校教职员工的心理应对

随着教育部发出的推迟春季开学时间、停课不停学等通知与要求，各校又立即组织安排了教师们参加网络教学培训，教师们要重新开始备课和学习。面对疫情防控期间激增的工作压力，高校教职员工可以做一些什么来应对这些改变，做好自我关爱呢？

### （1）适应在家办公。

高校教职员工需要学习网上办公的技术，具体涉及重新备课、上传下达的管理工作、新形势下的教学组织工作，以及和学生沟通，对管理部门号召的响应和情况汇报等。在家办公就需要营造工作环境，设定清晰的边界，当然也需要和家人沟通达成一致。如果工作时总被家庭成员或家庭事务打扰，或者一直工作而忽略家庭生活，最终会对工作和家庭生活产生影响。

### （2）注意劳逸结合。

家里活动空间小，很容易一坐一躺就是一天，不仅可能会导致体重失控、免疫力下降，也可能会因为长时间不运动而导致腰酸背痛。所以，大家要注重劳逸结合。重拾兴趣爱好、进行室内运动，包括进行一些室内即可完成的亲子游戏，这些都可以帮助我们更舒服、更顺畅地度过这段“非常时期”。

### （3）获取社会支持。

这个假期可能是我们与家人相处时间最长、最紧密的时期，建议高校教职员工在面对巨大的工作压力时，放下手边的工作，与家人聊天，好好与父母，与爱人，与孩子谈谈心，谈谈这些年来家庭生活中的变化、对对方的期待，谈谈自己内心的想法、对未来的憧憬和打算；想想每一位家庭成员在某个方面的特长，彼此欣赏，共

同回忆生命历程中那些难忘的时刻。来自亲人的支持往往能帮助教职工更好地应对压力。

#### （4）接纳自己的负面情绪。

虽然以上说了很多我们可以做的事情，但在此特殊时期，很多人不幸生病，每个人都可能会有无助、混乱、悲伤、愤怒、不安全等消极的感受。一些教师也可能会出现担心自己和家人、焦虑不安等心理状况。这都是在此非正常状态下的正常心理反应，希望大家可以尝试着理解和接纳自己的负面情绪，给自己多一些耐心和关心，积极寻求调试的方法，在有需要的时候寻求专业帮助。

#### （5）应对应激反应的放松技巧。

呼吸放松法：第一，缓缓地吸气，感受气体从你的鼻腔进入，轻轻地充满你的肺部，一直到你的腹部；第二，轻柔地对自己说“我现在很平静”，再慢慢吐气，轻松地吐出腹部和肺部的气体；第三，温柔地对自己说“我的身体正在释放紧张”；第四，有节奏地重复五次；第五，一天尽可能多做几次。

音乐放松法：第一，选择一些轻柔舒缓的音乐；第二，找一个安静的环境，以自己觉得比较舒服的姿势躺下；第三，闭目养神，最好用鼻子呼吸；第四，放松全身肌肉，从脚开始逐渐扩展到面部，最后完全放松；第五，持续 20 分钟，结束时先闭眼再睁眼，安静地坐几分钟；第六，当杂念出现时不要理睬它。

阅读放松法：在安静的环境下，练习者心神安定，注意力集中，肌肉放松。练习者可选择自己感兴趣的图书，聚精会神地阅读。

第四篇  
中小学心理援助





## 第四篇 ▽ 中小学心理援助

### 一、疫情下中小学生常见的心理反应

2020年春节假期，新冠肺炎疫情形势严峻，令普通民众产生恐慌、焦虑的情绪，也给心理发展尚未成熟的中小學生造成一定的影响。目前关于疫情的信息充斥于网络媒体，全国中小学普遍延迟开学，社会上各种线下教育培训暂停，线下社会交往、娱乐休闲等活动基本停止，中小學生宅在家的时间剧增，因此他们经历着各种生活、学习及心理变化的冲击。

#### 1. 小学生心理特征

小学生年龄范围在6~12岁，每个年龄段心理特征差异很大，简要总结如下。

(1) 1~3年级学生的心理特点。年龄尚小，爱说好动，自制力差，依赖大人，注意力不集中，以形象思维为主，难以理解抽象思维的概念。陪伴时应多采取游戏、讲故事等活泼有趣的形式。

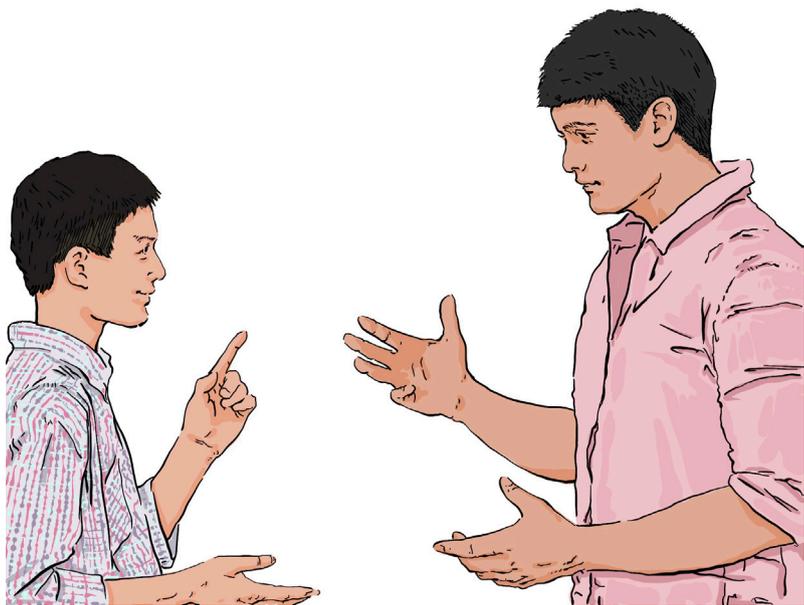
(2) 4~6年级学生的心理特点。注意力相对集中，好奇、敏感，自尊心和好胜心强，向抽象思维过渡，但仍然是同直接和感性经验相联系。陪伴时可以讲解一些关于疫情的比较抽象的概念，注

意多结合生活实际。

## 2. 中学生心理特征

中学是人生发展的特殊阶段，是从幼稚向成熟发展的过渡期。性成熟是这个阶段生理发展的主要特点，通常也称为“青春期”。随着青春期的到来，青少年生理和心理上都发生了急剧变化，如身体发育向成年人过渡，而且个体的心理发展也愈加成熟，心理上独立意识显现，成人感增强，具有自尊、自信，责任感和竞争感强等特点，独立人格正在形成并走向稳定。

此外，心理学家也指出青少年期是一个动荡不稳定的时期，对环境的依赖性很强，在消极的环境中很容易出现心理及行为偏差。



其明显的心理特征表现为：兴趣广泛，喜欢交往，情感丰富，情绪强烈，意志力比较薄弱，情感上喜怒无常，独立意识增强，自控能力不足，学习能力很强，人生经验不足，想法主观片面。

### 3. 中小学生常见的认知反应问题

(1) 对疫情的恐惧可能产生的认知问题。害怕自己或者家人被感染；担心疫情难以控制；担忧医院工作的爸爸妈妈感染生病；担心家人死亡；害怕家人被隔离，担心再也看不见家人了；恐惧感染无法得到救治；担心食品及生活用品等无法购买等。

(2) 因被迫宅家可能产生的认知问题。不能外出锻炼、游戏或和朋友玩耍，认为生活无趣、无聊；认为在家里无事可做，反正假期那么长，不如打游戏、睡懒觉；认为反正老师管不着了，想怎么玩就怎么玩等。

### 4. 中小学生常见的情绪反应问题

(1) 中小学生对疫情时可能产生烦躁、易怒、担心、焦虑、害怕等情绪问题。

(2) 中小学生对被迫宅家可能产生无聊、孤独、郁闷、压抑、烦躁、情绪动荡不安等情绪问题。

### 5. 中小学生常见的学习生活问题

(1) 对疫情的恐惧可能产生的学习生活问题。受环境和家人影响反复查阅疫情防控信息，反复过度清洗消毒；失眠、坐立不安；注意力涣散、无法专注学习；有的孩子可能会情绪失控，甚至崩溃等。

(2) 因被迫宅家可能产生的学习生活问题，如作息不规律、昼

夜颠倒；沉迷于电视、网游、手机等；生活懒散、烦躁厌学；机体活动不够，导致体力下降、视力下降等。

## 6. 中小学生常见的亲子互动问题

(1) 对疫情的恐惧可能产生的亲子互动问题。以低龄段的孩子为主，由于家人过度紧张、焦虑（尤其是有家人被隔离或者有家人死亡的家庭），孩子会感到恐惧，进而出现易怒、缠人、哭诉、做噩梦等反应，害怕一个人玩、害怕家人离开，父母会感到孩子变得任性、爱吵闹、脾气大、不听话，父母常常会失去耐心，变得反感易怒。

(2) 因被迫宅家可能产生的亲子互动问题。以青春期常见，表现为孩子生活懒散无目标；父母总是看到孩子的缺点，批评指责过多；



父母对孩子的生活学习干预过多，孩子对立顶撞；父母和孩子沟通不够深入，以吵架或冷战的形式表达。

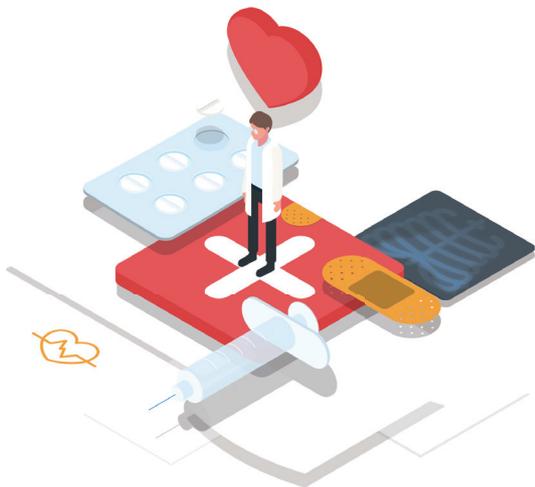
## 二、疫情下中小學生心理反应的应对举措

### 1. 为低龄段小学生讲解疫情防控的注意事项

许多家长有这样的困惑，孩子会问：“爸爸妈妈，今年为什么不能回去看望爷爷、奶奶？”“为什么不能出去玩呢？”“得了新冠肺炎，是不是会死？”等等，我们是如实回答，还是闭口不谈呢？

心理学家认为，早年的重大创伤可能会对自我造成严重持久的伤害。因此，对于孩子（尤其是年幼的孩子），在回答关于新冠肺炎问题时，我们需要注意以下几点。

第一，不要在孩子面前频繁谈论疫情。



第二，谈论疫情时，注意采用平和、自然的语气。

第三，回答孩子的问题时，把它(新冠肺炎)当作是平常事件来说，而不传递紧张情绪。

第四，根据孩子的年龄，可以选择讲故事的方式，或者采用一些网上的漫画书或者网上的视频，选择简洁易懂的材料讲述。

总之，讲解的基调是平和、自然、放松与正常化。此外，还要不断地向孩子强调疫情一定会得到解决。

## 2. 帮助中小學生平和、理性地面对疫情

目前关于新冠肺炎疫情的信息很多，家长要向孩子传递科学、积极、可信的信息，如新华网、人民网、中央广播电视总台央视网等权威网站发布的相关内容，不信谣、不传谣。核心是帮助孩子树立积极信念：只要我们做好卫生防疫，心态平和，一定可以战胜病毒！

对于低年龄段的孩子，国家有专门的安全教育平台提供适合孩子观看的视频材料等。对于具备上网查阅能力的孩子，家长要建议他们不要过多地浏览有关信息，尤其是睡前不宜过多关注，应以平和的心态入睡。对于特别紧张害怕的孩子，建议家长耐心倾听，并积极与其交流，鼓励孩子倾诉表达，不回避，不否定。

鼓励孩子主动求助。告诉孩子，主动科学求助、倾诉减压也是自我力量的表现，现在很多地方都开通了热线电话，必要时也可以查询当地正规热线电话求助于专业人士。

## 3. 正确应对中小學生产生的各种情绪问题

疫情下，中小學生容易出现的心理感受有：紧张、害怕、烦躁、无聊、担忧等。我们需要让孩子认识到这些感受都是正常的，只要

我们做好防护，便是安全的。面对疫情，有四种心理应对方式：放松心情、正向思维、转换视角和快乐行动。

有的家庭已经有确诊为新冠肺炎的家人，或者父母是战斗在第一线的医务工作者，或者有家人被隔离，甚至死亡的，此时孩子往往感到恐惧、害怕、焦虑不安，尤其是低龄段的孩子。因此，为避免紧张情绪的传染，我们建议陪伴者一定要先处理好自己的情绪，先关爱自己，让自己的情绪平静下来。尽其所能给孩子传达镇定、平和、温暖的感觉。

如果家人遭遇不幸，无论如何，请先照顾好自己。因为照顾好自己才是对家人最好的爱护。

#### 4. 为中小學生创造良好的学习与生活环境

疫情防控期间，孩子的学习、生活空间受到限制，平时有规律的学校生活，现在只能靠自己安排，如果安排不合理，孩子很容易陷入混乱、懈怠的状态。因此，创造良好的学习和生活环境非常重要。

第一，营造安全、平和、温暖、有爱的家庭氛围。

第二，规律作息，模拟平时上学的时间安排。

第三，父母尽量也同孩子一起学习、运动，步调一致。

第四，对于孩子来讲，娱乐、玩耍与运动非常重要，一定要给孩子留出这样的时间。

第五，允许孩子有自己独立的时间和空间。

第六，鼓励孩子和同伴交流，例如可通过微信、电话、QQ等联系，让孩子们互相鼓励和安慰，分享感受，交流生活调节小窍门。同伴理解的力量对于中小學生很重要，只是上网或者使用手机的时间需要协商好、控制好。



## 5. 帮助中小学生尝试新的学习模式

疫情防控期间, 中小学生面临着学习方式的改变, 一是在线学习, 二是自主学习。在线学习, 学习工具为电脑、电子教材等。在线学习可避免交叉感染, 但是由于没有同伴的影响, 没有身临其境的场域体验, 没有老师直接督促的效能, 孩子的专注力持续时间往往不长。

因此, 如何帮助孩子尝试新的学习模式。我们给出以下建议:

(1) 合理休息、不妄作劳。建议孩子把这次因疫情宅家作为对自我管理能力的一次锻炼。合理使用手机和电脑, 坚持做眼保健操, 坚持早睡早起。告诉孩子自主学习是一个人一生中重要的能力, 能

够终身学习的人未来才能走得更远。

(2) 合理计划，效率当先。应该陪同孩子一起制定切实可行的学习和生活清单，并且按计划落实。比如平时没有时间练字、背诵唐诗、绘画、手工制作、阅读课外书籍、学习棋类游戏等都可以安排进行。

(3) 适度运动、娱乐怡情。中小學生需要娱乐和运动，这样不仅有助于增进人的身体机能，亦可以减少精神紧张，有利于其身心发育。鼓励孩子在室内创作新的有趣好玩的游戏和运动形式，家长如果一起参与效果更佳。

(4) 高三和初三的学生会因为学习方式的变化，更为紧张、焦虑，担心影响升学考试。我们需要安抚孩子，因为这个影响是普遍的，既然全国每个人都受到了影响，那么可以忽略不计。也许这种更为自主的学习机会可以让自己更好地安排学习，例如一些薄弱的科目可以更好地自主补习。

## 6. 把宅家变为教育的契机

教育不仅仅是学校教育，还包括家庭教育、自我教育和社会教育。学习不应该是狭义的知识学习，生活能力、待人接物、家务劳动、情绪调节等都是孩子们人生的重要功课。而当下孩子们平时的时间，主要花在学校学习和各种兴趣班、补习班，家长没有充足的时间去实践家庭教育、自我教育和社会教育。所以，因疫情宅家的这段时间，孩子不能去上补习班和兴趣班，正好有时间思考。孩子们有更多时间阅读自己喜欢的书，玩自己想玩的游戏，放飞自己的梦想，由于没有老师的当面指导，孩子们自我教育的能力反而可以得到锻炼。平时，我们苦于没有充足的时间跟孩子沟通，现在，我们可以让家



庭教育的功能得到更好体现。心理学家认为，家庭教育是孩子成长最重要的基石。这段时间，孩子可以学习必要的家务劳动，形成责任感；可以培养自律的生活和学习习惯，增强终身学习的意识和能力；可以发现自己真正的兴趣和爱好，找到自我。在这段时间，家长可以对孩子进行生命安全教育，帮助其养成良好的卫生习惯，敬畏大自然，学习规矩，学会尊重、理解父母，体谅他人。

## 7. 居家生活注意事项

疫情防控期间居家生活要做到：情绪稳定、放松心态；饮食清淡、营养适度；早睡早起、睡眠充足；适当运动、规律有时；丰富活动、积极有趣；正气存内，邪不可干。

需要强调的是：电子产品的使用应有规则限制，警惕网络游戏上瘾。父母和孩子可以协商达成共识，规定上网的时间段和时长。

除此之外，积极乐观的心态最为重要，相信我们一定能够战胜疫情！

## 8. 妥善处理亲子冲突

青春期的孩子生理和心理变化明显，和父母之间最尖锐的冲突大多发生在这个时期。而在疫情防控期间，父母和孩子 24 小时直接面对，会使亲子关系更加敏感。

青春期的孩子非常渴望独立，渴望自我实现，渴望得到父母和外界的认同。但是很多家长没有觉察到孩子内心的改变与需求，仍然大包大揽。

因此，在这个特殊时期，我们需要放下父母的架子，真正去关心、理解他们，走进孩子的内心。其实孩子也渴望我们走进他们的世界。

家长需要做出的调整如下：用“协商”的语气替换“要求和命令”的语气；尝试将孩子看作是自己的“朋友”或“同事”，尊重他们；关注孩子的兴趣，尽可能参与其中；信任他们，不唠叨；为他们自律努力、帮助家人等行为点赞，并引以为傲。

## 9. 高质量地陪伴孩子

平时家长们工作忙，无法安心陪伴孩子，现在终于有了这样一个在家陪伴孩子的机会。“陪伴”是父母给孩子最好的爱，但是大多数家长却只是“陪着”，没有用心去认识、理解孩子，这样的陪伴往往是无效的。



那么，疫情防控期间，如何高质量地陪伴孩子呢？

（1）父母应保持平和愉悦的情绪状态。面对孩子，尤其是低龄段的孩子，父母的情绪就是晴雨表，当我们安静、祥和地与孩子相处，享受与孩子互动的每一分每一秒时，孩子的心也会很宁静祥和，孩子会安心做好自己的事情，感受到家人的温暖和关爱。

（2）父母应“自然无为”。由于朝夕相处，父母不可避免地把关注孩子当作最重要的事情，焦虑强迫的家长让孩子感到处处被控制。这样一来，父母和孩子都会感到心累，甚至激化平时的亲子矛盾。因此，顺其自然，不过度干预，顺应孩子生理和心理发展自然规律，让孩子在这段时间有更多自由的空间和时间，也许你会发现孩子很多内在的潜力正在被挖掘和释放，会有意想不到的收获。

（3）父母要以身作则，引导孩子成长。宅在家里，并不是无事可做。这段时间，家长仍然可以积极安排好家务、学习、运动、休息与娱乐，生活是丰富多彩的，平时没有时间读的书终于可以阅读了，

可以整理自己的生活感悟，可以写作、绘画、唱歌、做手工、享受烹饪等，家长乐观的生活态度会影响孩子。你的言行就是孩子最好的学习教材！

## 10. 帮助担心返校被歧视的孩子

一些中小學生，如曾经因出现类似感冒的症状被隔离，后经证实不是新冠肺炎导致的学生，或者来自疫区的身体健康的学生，他们担心返校后不被同学们所理解，担心自己被孤立。那么，父母应如何帮助他们呢？父母首先要理解孩子的感受，要给予孩子更多的安慰和支持，更好的共情，同时表示他们的担心是正常的，但是问题一定会得到解决。因为我们要防的是病毒，而不是人。灾情面前，人们会更加敏感、恐惧，灾情过后，大家的心理状态会慢慢恢复的。

### 三、小贴士：促进家庭和谐的亲子游戏或体验

#### 1. 游戏：“爱的信笺”或“说出我对你的爱”

**行为方面，家庭成员能够做到：**

- (1) 为每个成员写一句或一段赞美的话。
- (2) 向家人大声朗读收到的赞美自己的内容。

**认知方面，家庭成员能够做到：**

- (1) 通过传送和收到的赞美的信息来增强对自我的肯定，更加爱自己。
- (2) 通过传送和收到的赞美的信息来增加对家人的爱和肯定，消除隔阂。

**方法：**家庭成员每人为其他成员写一段鼓励的话，放到一个信

封里。信封上写上“亲爱的孩子”“亲爱的爸爸”“亲爱的妹妹”“亲爱的妈妈”等，再把信递给收信人。最后，大家都把自己收到的信的内容读出来，并分享自己的感受。

**备注：**如果低年龄段孩子写字很吃力，可以用说的方式表达。例如“亲爱的妈妈，我喜欢你做的鸡蛋饼，谢谢你帮我洗衣服……”；年龄大的孩子有可能不愿意当众读信的内容，不必勉强，允许孩子回到房间自己慢慢品读。

## 2. 游戏：“说出你的梦想，我为你加油！”

**行为方面，家庭成员能够做到：**

- (1) 先体验一次放松训练。
- (2) 向家人描述自己的梦想。

**认知方面，家庭成员能够做到：**

- (1) 了解自己和家人的心愿。
- (2) 探索自我的价值，并得到家人的支持和肯定。

**所需材料：**

- (1) 放松指南（可以在网上搜寻相关资料）。
- (2) 背景音乐。

**方法：**先做放松练习，然后轮流开始讲述。需要一个主持人，可以尝试让孩子主持。

此法用来确认家人心中长久以来持有的愿望和价值感。这对于帮助孩子寻找自己的价值非常重要，孩子被认可、被看重，才会有成长的动力。

**说明：**可以帮助孩子和父母挖掘内在真正的体验，发现真正的自我。无论孩子说出什么梦想，请一定不要嘲笑或者随意评价，鼓

励其表达，倾听肯定即可。

### 3. 游戏：自由绘画

**缘起：** 在一些特定的情境中，孩子的情感和欲求会因为各种原因变得激烈，或是反复被压抑，潜藏在意识的最深处，一旦无法承受，就会产生心理问题，甚至于演变成畸形心理。心理学家认为，儿童的感受常常是无意识的。由于儿童成长具有特殊性，他们无法像成人那样具备完整的言语表达和思考能力。

心理学家认为，儿童可以通过自由绘画把困扰的情绪和内心的感受表达与释放出来。每个孩子天生就是绘画者，色彩能给他们带来情绪的祥和感。借助线条、符号、色彩等方式来诠释其内心世界，或表达他们的喜悦，或发泄心中的愤怒与焦虑，或描绘奇妙的梦幻境界，或涂抹连他们自己都无法解释的图像。

**说明：** 无论孩子画什么，家长应多鼓励肯定，不要过多评价（不能随意否定哦），让孩子享受画画给他们带来的释放和快乐吧！

其实，适合家庭和谐的亲子游戏或体验有很多，每个家庭成员都可以自己创作，例如一起观看影片、唱歌、锻炼身体等。只要能让内心的活力得到激发、情绪得到释放的方法都是可以的，关键是真诚、用心、有爱。

**第五篇**  
**社区心理援助**





## 第五篇 ▽ 社区心理援助

### 一、疫情下社区居民常见的应激反应

随着新冠肺炎疫情的扩散,社区居民面临持续的压力,出现身体、情绪、认知、行为等方面的应激反应,这也是人类在应对危险时的一种自我保护的本能,是正常的反应,它是在提醒我们做好准备去避免那些可能的威胁。

#### 1. 身体反应

病毒存在高传染性及人传人的危险,人们在潜在的压力下,往往会出现无明显原因的疼痛问题,如头部、肩颈等的不适,出现腹痛、腹泻等消化系统的问题,出现胸闷、多汗、发冷、颤抖等神经系统的问题,出现无食欲或食欲下降、升高,以及入睡困难、易惊醒、早醒、嗜睡等睡眠问题。

#### 2. 情绪反应

由于新冠肺炎的未知性,人们会产生不安全感,出现长时间的情绪波动。因为存在担心被感染、长时间不能外出、生活作息被打乱、口罩等物资不足及人际沟通减少等问题,人们常常会出现惊慌、害怕、



焦虑、愤怒、委屈、不满、抱怨或情绪低落等反应。

### 3. 认知反应

随着新冠肺炎的持续扩散，人们对发热、乏力、干咳、呼吸困难等症状更为敏感，并随时关注自己身体的细微变化，就像拿着一把放大镜在不停查找。这样通常会夸大身体症状的危险性，并担心最坏结果的出现，担心自己被感染，因此难以集中注意力做事。

### 4. 行为反应

每个人都具有自我保护的本能，为了提高安全感，让自己更舒服一些，有的人会通过做一些事来缓解自己的焦虑，如反复洗手、反复消毒、不停查询疫情的最新信息等；有的人会采取回避行为，如不想和家人、朋友联系，只想一个人待着；有的人则通过喝酒吸烟、暴饮暴食等方式转移自己的注意力。

## 二、疫情下社区居民分类心理援助

针对居民出现的应激反应，社区工作者可以从以下几个方面进行心理援助。

第一，情绪安抚。告诉他们这些反应都在正常的范围内，无须过度担心和害怕，这些症状会随着压力的缓解或自己的适应而逐步缓解。

第二，心理教育。通过社区网络向社区居民普及新冠肺炎的知识，向居民提供情绪和压力管理的方法，以减少不适感。

第三，资源提供。对应激反应超出正常范围的社区居民，可以提供专业的救助资源，如医院的专门咨询电话、公益的心理热线电话及危机干预电话等。

另外，社区工作者还应对社区居民进行分类心理援助。

### 1. 对确诊人员的心理援助

被医生告知确诊为新冠肺炎的那一刻，有的人可能会否定，不愿意相信这个事实；有的人可能会愤怒，会出现过激的情绪或冲动的行为；有的人可能会抱怨，自己怎么那么倒霉；有的人会沉默，不知该如何应对；有的人会陷入麻木，极力逃避痛苦的感觉；有的人会绝望，失去信心和勇气。

因为个体的差异性，每个人的反应不尽相同，在不影响正常治疗的前提下，社区心理工作者可以开展以下工作。

第一，通过知识手册等形式，让被确诊者理解隔离治疗是当前最安全的治疗方法，无论对自己、家人，还是其他社区居民。

第二，针对隔离治疗期间的孤独感，可以鼓励他们通过网络方式多与亲朋好友进行沟通，也让家人安心。

第三，对不配合、放弃治疗的人，或对治疗过度乐观的人，需要让他们面对现实，既看到问题的严峻，又要给予希望。

第四，对表现过激的人，要及时进行自杀、自伤和攻击的风险评估，必要时寻求心理咨询师的帮助或实施心理危机干预。

第五，对被确诊者的家人也要给与支持，家人情绪上的稳定可以给与确诊者信心和希望，家人的鼓励可以激发他们战胜疾病的勇气。

## 2. 对疑似感染人员的心理援助

当出现新冠肺炎的疑似症状时，人们往往会出现一些不合理的想法，有的会对自己身体症状变得很敏感，夸大病症，担心被感染后的身体或生命遭受巨大的损害，对结果忧心忡忡；有的会觉得很委屈，担心周围的人会疏远躲避自己，对他人的言行变得很敏感，有的会陷入自怨自艾，觉得自己很倒霉，也很无助。

但同时他们对结果也抱有很大的希望，期待尽快解决危险。面对巨大的内心冲突，心理援助的重点是陪伴、支持和理解。

第一，通过做事转移注意力，不被负性情绪控制；将关注点聚焦在积极的、美好的、有希望的事情上，多关注好的一面。

第二，鼓励他们利用现代通信手段联络亲朋好友、同学、同事，分享自己的心情和感受，形成人际支持网络。

第三，鼓励使用心理援助热线，倾诉自己的困扰、担心，专业的帮助可以帮助他们看到逆境中的积极因素。

### 3. 对新冠肺炎患者接触人员的心理援助

对因各种原因接触过新冠肺炎的确诊者，在进行自我隔离、观察的过程中，他们不但承受着潜在的风险，可能还会委屈、愤怒，在实施心理援助时要遵循尊重、真诚、鼓励的原则，同时避免人际冲突的发生。

第一，无论是何种方式接触到新冠肺炎患者，都要鼓励他们大胆表达自己的抱怨、委屈和愤怒等负面情绪，避免因压抑情绪而引发的人际冲动行为。

第二，对接触者尊重、真诚，不用有色眼镜看人，不贴标签，鼓励他们在自我隔离期间做一些积极有意义的事，如定时锻炼、阅读书籍等，或者放松自己好好休息，享受难得的休闲时光。



#### 4. 对居家观察人员的心理援助

为更有效地防控疫情，大多数人处于居家观察中，生活节奏、人际交往频率都被打乱，人们出现烦闷、身心倦怠、无所事事等慢性应激状态。在疫情面前，社区心理援助的重点是稳定居民情绪，让居家生活正常化，给社区居民提供一些居家生活指南。

第一，倡导居家合理锻炼，社区工作人员提供一些简单易行的锻炼方案，居民通过适度运动可以提高身体免疫力，缓解紧张、焦虑的情绪。

第二，鼓励以家庭为单位共同尝试一些创作活动，增进夫妻、亲子之家的情感。例如创新手工、拼绘创作、整理房间等。

第三，与亲朋好友、同学、同事多联系交流，给很久没联系的朋友打个电话。

第四，通过多种方式，为居民提供心理援助服务，如志愿服务、网络心理讲座、网络心理沙龙、网络团体辅导、热线电话等。

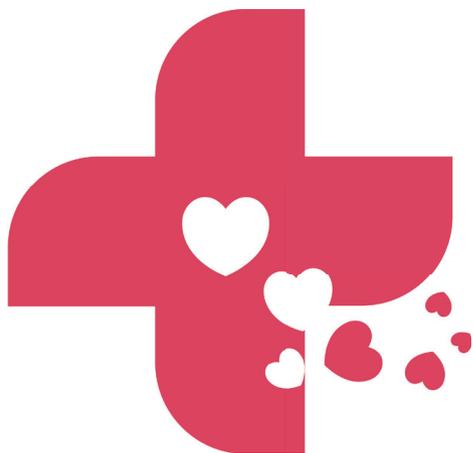


### 三、疫情下网络心理援助

#### 1. 开设心理援助热线

每个居民抗击疫情压力的能力是不同的，针对不同的个体提供有针对性的、及时的心理服务，以有效地防控疫情的“心理蔓延”，最便捷可行的方式就是心理热线。热线具有时间短、可重复性、隐匿性高、保密性好和公益性等特点，不仅可以为居民提供表达自己情绪和情感的通路，提高应对现实问题的能力，起到恢复对生活的控制感的作用，还可以帮助咨询者转接其他社会心理健康服务资源，形成对咨询者的多元援助途径。

在各省已有的心理援助热线、危机干预热线的基础上，依托高校、社会机构新建抗疫心理援助热线，整合社会资源，构建志愿服务体系，实施全天候的热线服务。开设疫情心理热线，有助于形成温暖、友爱的社区氛围，使咨询者和志愿者都能从中找到自己的价值。



## 2. 开展网络团体辅导

与一对一的心理援助热线相比，网络团体心理辅导更节省人力资源，可以将具有共同需要的6~8人集合在一起，用电脑在网上相连，即使小区被封锁也可以开展工作。疫情网络团体辅导多以主题性支持团体为主，主题多聚焦在与疫情相关的问题上，由具有相似问题的居民组成一个小组。团体形式灵活，可开展一次性团体或多次团体活动。

团体小组可构成一个网络社区，在团体里可以表达自己的情绪和感受，分享自身的资源，获得理解、支持和满足感。当出现负面问题时，团体成员一起来解决，成为彼此的支持。在疫情下，网络团体辅导将会成为社区人际支持的重要援助形式。

## 四、居民健康生活方式的引导

发生在武汉，如今已蔓延到全国的新冠肺炎对我国人民的健康、经济的发展造成了严重的破坏，让我们付出了巨大的代价。虽然抗击疫情的战役还没有结束，但我们相信在党中央的领导下，在全国人民的齐心努力下，我们一定会战胜病毒。那时，我们要从这场没有硝烟的战斗中学到什么，以避免再次伤害的发生。

### 1. 推广全民健身活动

早在2016年，中共中央、国务院就印发了《“健康中国2030”规划纲要》，将“健康中国”上升为国家战略。

在这次武汉疫情中，新冠肺炎易感染者多为身体免疫力低下的

人群，熬夜、缺乏锻炼或基础性疾病都会造成免疫力低下，都有可能成为细菌病毒的攻击对象。因此，抵抗病毒最重要的武器是锻炼身体，提高身体健康水平。

国家将8月8日定为“全民健身日”，开展全民健身、提高国民的身体素质。在学校、社区推广健身活动，普及科学的健身知识和方法，发展居民喜欢、有特色、适合不同人群的运动项目，例如太极拳、篮球、乒乓球、游泳等，让健身成为人们生活的一部分，让疾病远离我们的生活。



### 新冠肺炎知识小贴士

**Q：农产品在运输、售卖等过程中是否有附着新型冠状病毒的可能？农产品买回家后应该如何处理才能放心食用？**

**A：**病毒通过飞沫、直接接触等方式污染到蔬菜、肉和水果的概率很低。蔬菜、肉、水果买回家后先用流水清洗，尽量不要生吃。病毒在温度56℃状态下30分钟就能被杀死，而炒菜等温度能达到100℃甚至更高。处理过后还是注意及时洗手。目前新型冠状病毒是否经粪—口途径（消化道）传播，虽尚待进一步明确，但通过将食物洗净煮熟、“饭前便后”洗手等方法可预防病毒经消化道传播。

## 2. 倡导健康的饮食方式

我国的饮食文化博大精深，因地域文化差异形成了不同的风味。独有的药膳文化，就是利用食物原料的药用价值，实现对疾病的防治。但一些饮食陋习在这次武汉疫情中被凸显出来，例如对野味的迷恋，热衷大摆筵席、集体会餐等。

要实现健康中国的目标，应坚持预防为主，推行健康文明的生活方式，用积极的社区文化引领健康的饮食方式。通过多途径推进饮食方式的变革，坚持以预防为主，减少应酬，引导合理膳食，在饮食结构上以碳水化合物为主，蛋白质为辅，多吃蔬菜，少吃油肉，注意饮食规律，节制饮食。



### 3. 培养健康平和的心态

疫情就像一面照妖镜，让一些人不健康的心态现出了原形。有的人在情绪失控后出现攻击行为，向医护人员吐口水；有的人不顾他人安危，隐瞒自己的病情，由此带来安全隐患；有的人以讹传讹，传播恐慌情绪等。

心理健康是健康中国的重要组成部分，国家对全国人民提出了不断提升心理健康素养，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态的要求。因此，每一位社区居民都要从我做起，修身养性，不断提高自己的心理健康水平，为健康中国添砖加瓦。



## 第六篇

# 学生社团组织与志愿者的 作用发挥





## 第六篇 ▽ 学生社团组织与志愿者的 作用发挥

### 一、疫情防控工作中社团组织的作用发挥

#### 1. 社团组织的使命担当

新冠肺炎疫情发生以来，习近平总书记作出一系列重要指示，党中央、国务院作出重大部署。学生社团组织应听从号令，积极投身到阻击疫情的重大政治任务中去。考虑到年龄、认知水平等因素，主要依托高校学生社团组织发挥作用，不鼓励中小学学生社团组织过度参与，可适当发挥作用。

##### （1）提高站位，发挥重要作用。

面对疫情防控的严峻形势，社团组织要切实提高政治站位，充分发挥社团组织在疫情防控工作中的重要作用，切实做好社团组织内部各项工作准备，按照学校的统一指挥，有序参与疫情防控工作。

##### （2）主动靠前，发挥青年先锋作用。

社团组织干部要树立强烈的责任感，在疫情防控战斗中接受考验、经受锻炼，及时掌握疫情，及时发声引导，及时报告情况，及时采取行动，主动做好社团组织成员和广大学生的思想工作，带头高质量完成组织交付的各项任务，团结一心，贡献力量。

### （3）积极作为，发挥模范作用。

社团组织成员要强化担当作为，立即行动起来，带头遵守党中央、国务院关于疫情防控的各项规定，带头坚决执行学校采取的各项措施，带头用科学的方式防控疫情，带头做好个人防护，带头顾全大局、遵守纪律，立足社团组织，做疫情防控的示范者。

### （4）善于发声，发挥引导作用。

社团组织成员要管好用好各类新媒体平台，理性应对疫情，不信谣、不造谣、不传谣，勇于同不利于疫情防控的舆论和不良现象作斗争，发布权威信息，解读防控措施，疏导恐慌情绪，传播健康知识，遏制谣言扩散，凝聚起打赢防控阻击战的强大精神力量。

### （5）实践行动，发挥生力军作用。

社团组织要结合自身优势与特色，通过物资募集、心理疏导、人文关怀、志愿服务等方式，全力协助防控一线，实时关注一线奋战的医护、工作人员，及时了解他们的困难，力所能及地向他们提



## 新冠肺炎知识·贴士

### Q：新冠肺炎主要的传播途径有哪些？

A：新冠肺炎主要通过飞沫传播，呼吸、讲话、咳嗽、打喷嚏都能产生飞沫。与病人近距离出现在同一个场合，特别是病人讲话或咳嗽，如果没有戴口罩，造成传播是可能的。气溶胶和粪—口等传播途径尚待进一步明确。

供帮助和服务，做他们的发声传递人，鼓励身边的同学一同加入帮助他们的行列。

### （6）勇于担当，发挥突击队作用。

当前基层团组织最紧迫的任务，就是要按照党中央、国务院的统一部署，引领凝聚广大青年落实各项疫情防控措施。社团组织要勇于担当，发挥优势，充分利用网络空间，加强疫情防控知识教育和普及，狠抓防控措施的落实，教育引导广大学生遵守学校相关规定和防控举措。

作为一名优秀的社团组织成员，一名优秀的共青团员，党和国家的助手和后备军，社团组织成员要充分发挥青年的光和热，加入到这场举国战“疫”，为国家的安定、人民的健康幸福奉献出自己的青春力量，一起为武汉加油，为中国加油。

## 2. 社团组织开展工作的防护要求

### （1）全员增强防护意识。

尽可能避免与患者或疑似患者接触，保持良好的个人卫生和环境卫生，保持寝室整洁通风，出门佩戴口罩；如出现发热、咳嗽、乏力等症状，第一时间到医疗机构发热门诊就诊；适度体育锻炼，提高免疫力；积极学习掌握疫情防控知识。

### （2）开学前不提前返校。

根据教育部要求，为积极做好新冠肺炎疫情的相关防控工作，最大限度阻断疫情传播扩散渠道，学校学生开学前不得提前返校。社团组织要做好表率，耐心劝导社团成员遵守规定，不提前返校。

### （3）实践活动暂停或顺延。

鉴于目前新冠肺炎疫情的形势，为保护社团组织成员的身体健



康和生命安全，计划近期开展的各类社会实践活动全部暂停或顺延开展，可利用网络先行筹备，根据疫情发展情况和学校工作安排择机开展。

#### （4）不开展线下集体活动。

根据国家对新冠肺炎疫情防控要求，避免人员聚集增大传染风险，社团组织不开展线下集体活动，鼓励采用电话、视频、群聊、直播等非现场接触方式举办各类活动。

#### （5）不组织室内大型活动。

社团组织要自觉不组织、不参与各类室内大型活动，严防疫情扩散。确实需要举行室内小型活动的，要严格限制规模，严格履行指导单位审批程序，做好公共卫生预案，采取严密的现场防护措施。

### （6）工作场地防护要求。

社团组织工作人员要自行进行健康监测，严格落实外来人员体温检测、进出登记、口罩佩戴等措施；接待外来人员时双方须佩戴口罩，传递纸质文件前后均须洗手，公用物品及公共接触物品或部位应每天清洗和消毒；保持办公场所内空气流通，加强空调安全使用和消毒，原则上不使用集中空调通风系统；洗手间配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作；保持环境卫生清洁，及时清理垃圾。

### （7）线下会议防护要求。

加强社团组织会议管理和防护，保持会议室环境清洁，线下会议严格履行指导单位审批程序，参会人员须佩戴口罩，进入会议室前洗手消毒，开会人员间隔1米以上；减少集中开会，控制会议时间，会议时间较长时，开窗通风1次，会议结束后场地、家具须进行消毒；鼓励召开线上会议。

### （8）外出活动防护要求。

社团组织外出活动须严格履行指导单位审批程序，外出时须正确佩戴口罩，尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐专车（校车）；如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩，途中尽量避免用手触摸车上物品，避开密集人群，与人接触保持1米以上距离。

## 3. 社团组织开展工作的开拓创新

### （1）把疫情防控放在首位。

社团组织要把疫情防控工作放到一切工作的首位，把保护社团组织成员的生命安全和身心健康作为一切工作的前提，严格遵守学校的各项规定，引导组织成员正确认识疫情，提高自我保护能力与防范意识，为疫情防控工作贡献社团组织的力量。

## （2）把专题会议开到线上。

社团组织成员要尽量避免线下人员接触，创新地把组织内部例会、交流会、专题研讨会、工作布置会、主题生活会等各类会议通过QQ群、微信群、直播等各类新媒体平台开到线上，在提高效率的同时，保护大家的安全。

## （3）把日常工作办到线上。

社团组织要优化、简化日常工作流程，制定线上日常工作方案，充分利用现代通信工具，能在线上进行的就不要线下，线下进行的也想办法线上化，信息共享、透明、协同，组织扁平化，决策科学化，让线上无纸化办公成为一种新风尚。



#### （4）把品牌活动办到线上。

社团组织要充分发挥新媒体平台的优势，将自身品牌活动与新媒体创新融合，以线上签到打卡、H5互动、故事分享等活泼的互动形式将原有活动打造成精品网络文化活动，以线上直播等新颖的传播形式将原有的晚会、讲座、论坛等搬上网络。

#### （5）把学习打卡办到线上。

积极开展社团组织成员线上学习打卡活动，结合社团组织自身特色，组织经典阅读打卡、专业学习打卡、技能提升打卡、竞赛辅导打卡等活动，帮助社团组织成员利用难得的时光学习、充电、提升。

#### （6）把健康打卡办到线上。

创新形式开展社团组织成员健康生活线上打卡活动，结合社团组织自身特色，组织规律作息打卡、健身锻炼打卡、爱护卫生打卡等活动，让社团组织成员在彼此鼓励监督中锻炼身体、规律作息、健康生活。

### 4. 相关专业社团组织的作用发挥

#### （1）做一名防疫宣传员。

理论研究类、医学卫生类社团组织要充分发挥组织专业优势，及时发布权威消息，准确解读防控措施，坚决遏制谣言扩散，科学普及防控知识，主动传播健康卫生知识，引导广大学生正确认识疫情，消除恐慌心理，提高自我保护能力与防范意识，共同抗击疫情。

#### （2）做一名心理疏导员。

新冠肺炎疫情全国暴发，面对严峻的疫情形势，广大学生不免感到焦虑和恐慌。这些情绪如果处理不当，还可能造成抑郁、愤怒，导致应对失当和行为失常等后果。因此，心理健康类社团组织要充分发挥组织专业优势，普及心理健康知识，帮助广大学生掌握正确

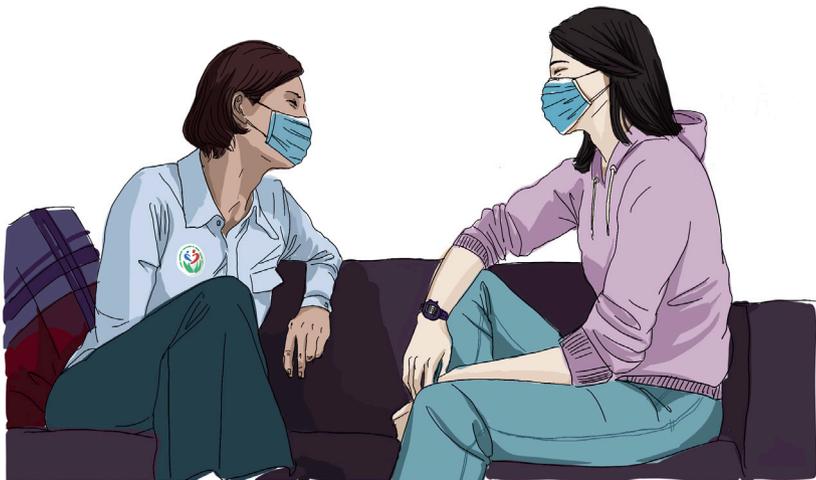
的心理调适方式，用平和坚韧的心态对抗疫情。

### （3）做一名心理指导员。

心理健康类社团组织要充分发挥组织专业优势，与学校各个班级的心理委员建立常态联络机制，及时为他们提供新冠肺炎疫情下的心理健康教育知识的培训和指导，帮助他们科学掌握班级同学的心理健康状况，积极宣传心理健康知识，对班级有心理健康问题的同学开展相关帮助与疏导工作。

### （4）做一名心理援助员。

在疫情防控期间，心理健康类社团组织要充分发挥组织专业优势，依托专业力量，在学校心理健康教育中心的指导下开展朋辈心理援助工作，为广大学生特别是确诊、疑似、隔离等特殊情况的学生，在线提供心理疏导、心理危机干预及援助服务，帮助他们消除焦虑和恐慌，缓解疫情防控期间的心理压力。



### （5）做一名公益募捐员。

在抗击新冠肺炎的关键时期，一线物资匮乏，疫情严峻，急需援助。公益实践类社会组织要充分发挥组织专业优势，积极联系社会资源，在学校相关单位的指导下，有序发起防疫抗疫募捐活动，动员广大师生一起行动、共克时艰，为一线防控工作者和广大群众及时送去温暖和关爱。

### （6）做一名志愿服务员。

疫情防控工作人手紧缺，志愿者成为疫情防控工作的重要力量。志愿服务类社会组织要充分发挥组织专业优势，按照学校统一组织安排，响应号召，积极参与到疫情防控志愿服务工作中去，协助有效开展疫情防控工作，更好地遏制疫情蔓延，为疫情防控工作贡献出自己的青春力量。

## 5. 其他社团组织的作用发挥

### （1）做一名青年先锋员。

疫情防控期间，社团组织要充分发挥团支部的组织作用，利用互联网平台开展线上专题团课、主题团支部活动，准确解读防控措施，引导广大团员青年正确认识疫情，消除恐慌心理，提高自我保护能力与防范意识，不造谣、不信谣、不传谣，共同抗击疫情。

### （2）做一名组织联络员。

疫情防控期间，每位社团组织成员都要自觉成为一名优秀的组织联络员，提高思想认识，服从安排，听从指挥，积极配合和协助学校开展疫情防控排查筛查等工作，如发现有接触确诊或疑似病人，及时上报。

### （3）做一名安全劝导员。

疫情防控期间，每位社团组织成员都要带头做好安全劝导工作，

带头重视个人卫生和健康，劝导身边同学少外出少聚集，勤洗手勤通风，拒野味管住嘴，戴口罩讲卫生，不恐慌不传谣，积极学习掌握疫情防控知识。

#### （4）做一名守纪示范员。

疫情防控工作正处在刻不容缓的紧要关头，也是考验社团组织干部模范示范作用的时刻。社团组织成员要以身作则，带头落实学校相关要求，自觉遵守相关纪律要求，不提前返校，不组织、参与线下集体活动，扎实细致地做好公共卫生和个人卫生，为广大学生做好示范。

#### （5）做一名舆论监督员。

疫情防控期间，社团组织成员要坚决抵制各类网络谣言，不造谣、不信谣、不传谣，坚决不做空穴来风的猜测，不断章取义；对网站和社交平台中出现的敏感话题，不轻信、不盲从，多角度分析，理性对待；善于和勇于运用新媒体手段同一切不利于疫情防控的言论和现象做斗争，发现谣言及时检举揭发，坚决遏制谣言扩散。

#### （6）做一名学习辅导员。

疫情防控期间，停课不停学。学术科技类、理论学习类等相关社团组织要发挥专业优势，积极开发、创新举办线上高数答疑、英语提升、竞赛辅导、经典导读、技能培训等一系列精彩实用的学习辅导活动，帮助广大学生利用特别的时刻做好规划，学习、充电、提升。

#### （7）做一名健康教练员。

疫情防控期间，体育健身类等相关社团组织要发挥专业优势，引导广大学生共同强身健体，更加有效地抵御病毒，创新开发线上瑜伽、健身操、太极拳等适合不同身体素质同学的室内健身教程，积极举办健身打卡、早睡打卡、劳动打卡等健康生活打卡活动，督促引导广大学生锻炼身体、强健体魄、规律作息、健康生活。

### （8）做一名力量凝聚员。

疫情防控期间，文化艺术类等相关社团组织要发挥专业优势，创新制作线上文化艺术产品，充实广大学生的精神生活；同时，对于在疫情防控斗争中涌现出的先进典型和感人事迹，要及时用生动的形式宣传表达，凝聚起打赢疫情防控阻击战的强大精神力量。

## 6. 社团组织成员的心理援助

依照《新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则》文件界定标准，疫情防控工作中的社团组织成员属于第四级人群（受疫情防控措施影响的疫区相关人群、易感人群、普通公众），较易出现恐慌、不敢出门、盲目消毒、失望、恐惧、易怒、攻击行为和过于乐观、放弃等情绪和行为反应。根据文件指导精神，主要干预原则为“健康宣教，指导积极应对，消除恐惧，科学防范”，具体可采取干预措施如下：

- （1）正确提供信息及有关进一步服务的信息。
- （2）交流、适应性行为的指导。
- （3）不歧视患病、疑病人群。
- （4）提醒注意不健康的应对方式（如饮酒、吸烟等）。
- （5）自我识别症状。

疫情防控工作中社团组织群体容易出现的应激反应及自我调适：

**（1）疫情形势越来越严峻，我害怕在开展工作时不小心被传染，真的很害怕、很恐慌，我该怎么办？**

① 正确认识恐慌。恐慌是人本能的应激反应，在日常生活和工作中，我们每个人都曾感到过担心、紧张或者害怕，在大多数情况下恐慌对人是有利的，它可以帮助人避免危险或者提高成功的概率。

② 接纳现实，活在当下。与当下所处环境产生链接，感受你的呼吸，感受你的心跳，感受你与当下空间的链接，想一想当下我该做什么、我能做什么，同时与家人、朋友联系互动，增进情感，获得支持。

③ 试着放松自己的身体。如果出现了比较严重的恐慌情绪，可以试着用正念或冥想的方法放松自己，比如，闭上眼睛，将注意力集中在自己的呼吸上，然后让呼吸慢慢变深变缓，也可以在此过程中数呼吸的次数，以 20 次为一个阶段，每天坚持 10 ~ 20 分钟，将会有益身心。

④ 了解科学防疫知识。认真学习防疫知识，准确解读防控措施，正确认识疫情，提高自我保护能力，增强防范意识，逐渐消除恐慌心理。

**(2) 受疫情的影响，线下集体活动办不了，眼看我们社团十几年的品牌活动就要砸到我的手里了，我真的很难受、很焦虑，不知道该怎么办才好。**

① 认识和接纳这种感觉。焦虑是人面对压力时一种正常的本能反应，在面对突然的或长期持续的巨大压力时，人的身体会进入一种应激的状态。焦虑具有动力意义，它是一种警觉信号，是人类进化过程中面对挑战时调动个体潜能和资源来解决问题的唤醒机制，也正因为如此，它会随着现实威胁的消除而消退。

② 好好照顾自己，提高自我免疫力。保持健康的身体和心态，是抵御疾病最重要的武器，因此，要尽可能地维持正常生活作息，保证充足睡眠，以保持充足的精力和良好的心态。

③ 让自己镇定下来。当烦躁不安，很难维持生活作息的稳定性时，学着用一些方法来使自己镇定下来，比如，允许自己哭一哭，做做有氧运动、深呼吸，听听音乐等，让自己逐渐放松下来。

④ 勉励自己克服挑战，战胜负面情绪。人类有一种自言自语的

特殊能力，不论是大声地或无声地自言自语，都能利用这种能力训练自己克服困难，因此可以告诉自己：“这个困难很大，但我一定可以克服”“天将降大任于斯人也，必先苦其心志”……

⑤ 学会正向思维。面对疫情，不要将注意力只停留在不好的方面，而忽略或看不到好的方面。此次疫情让我们对很多工作都不得不进行改变和创新，这说不定是一次很好的机遇。抓住这次机遇，直面挑战，创新思考，一定有很好的解决办法。

**（3）受疫情影响，很多组织活动都办到了线上，但是我对网络新媒体不是很了解，线上活动办得效果很差，觉得自己很失败，有种深深的自责和挫败感，我该怎么办？**

① 理性看待自己的挫折感。挫折带来的消极情绪也有积极的功能，也会启动我们的应激系统，增强自我防护的意识；过多的挫折感会降低我们的平和心态，影响到免疫力，所以要想开一点，也不是特别重大的活动，别担心，就把它当成练手吧；同时，要看到事物的正、反两面性，并且运用自己的辩证思维去理性看待。

② 适当减少对挫折来源的关注。调节自己挫折感的一个办法是适当减少去想它的时间，在这种应激的情境下，我们的大脑对信息的处理是非常消耗能量的，如果大脑过度思考，会出现身心疲惫的状态，降低自身免疫力，所以要想办法分散自己的注意力，如做些运动、听听音乐等。

③ 学会自我接纳。消解情绪紧张感，获得愉悦心情；偶尔的挫折感是正常的，无须时刻关注和焦虑，应当学会自我接纳；多吃蔬菜和水果，有了健康的体魄，才能战胜困难。

④ 学会辩证思维。事物都有它的正反两面，坏事在一定程度上也能变成好事。既然自己在某些方面存在短板，那就从哪里跌倒就从哪

里站起来，认真学习，一定能有所收获和突破，下次一定能做得更好。

## 二、疫情防控工作中志愿者的作用发挥

### 1. 志愿者的使命担当

#### (1) 志愿之方向——奉献、友爱、互助、进步。

志愿服务从来不是一种冲动，它是“党有号召，团有行动”的一种生动实践；很多时候它又是一种“冲动”，是青年志愿者对奉献社会的一种精神追求。广大青年志愿者要弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，坚持与祖国同行、为人民奉献，以青春梦想、用实际行动为实现中国梦做出新的更大贡献。在疫情防控工作中，广大青年志愿者组织要切实贯彻落实党中央的重要指示精神，在学校的统一领导下，把打赢疫情防控阻击战作为当前最重要的工作任务



和头等大事，作为广大青年承担社会责任、服务人民需求的重要举措，依法科学有序开展好疫情防控应急志愿服务各项工作。

### （2）志愿之道路——奉献社会、服务人民。

志愿服务像是一面旗帜，在这面旗帜的影响下，广大青年纷纷参与到国家的社会治理中，引领着社会风尚。广大青年志愿者要在奉献社会、服务人民的过程中实现自己的价值，在志愿服务的实践中加强对国情、民情、社情的了解，锤炼意志品格，培养志愿情怀，坚定理想信念。在疫情防控工作中，广大青年志愿者要始终把握和坚守志愿服务的专业要求和法律法规，坚持实事求是的工作作风，不搞主题活动，不搞集中仪式，真做事、做真事，在投身疫情防控应急志愿服务中展现当代青年的奉献精神和服务情怀。

### （3）志愿之行动——呼百应、勇挑重担。

青年志愿者扎根在祖国各地，积极参与各项志愿服务活动，只要有需要，就可以凝聚在一起，行动起来。广大青年志愿者要在扶贫济困、社区发展、环境保护、抢险救援、文化宣传、助老助残等领域主动担当、勇挑重担，为推动社会主义核心价值观内化于心、外化于行培植丰厚土壤。在疫情防控工作中，广大青年志愿者要始终把握和坚守志愿服务的使命和担当，响应号召，听从指挥，有序开展各项工作，将疫情防控作为新时代文明志愿服务的最重要任务，以专业的精神和务实的行动为党和国家助力，为人民分忧。

青春志愿行，奉献新时代。广大青年志愿者要积极行动起来，响应党委、政府和共青团的号召，做好充分准备，用实际行动在投身疫情防控应急志愿服务中展现当代青年的奉献精神和专业担当。

## 2. 志愿者的服务内容

志愿服务组织及志愿者在进行志愿活动时，必须首先做好自身防护。在此前提下，按照自身能力、现有资源情况及自身擅长的业务领域，在统一指挥和调度下选择开展相关项目，切勿强行跨专业、跨领域从事不熟悉志愿项目的服务。

### （1）医疗救护。

组织有医学专业知识、应急救援技能的志愿者，协助参与医疗救治、救助救护等。

### （2）社区服务。

协助社区及时掌握群众需求，做好人员登记、体温测量、信息收集、人员隔离、秩序引导、分类筛查、物资代购等。

### （3）秩序维护。

协助医疗机构、交警等工作人员维护医疗、交通秩序，协助在相关关口做好信息咨询、排查登记、体温测量、方位引导等工作，在广场等公共场所劝说引导，避免人群聚集，协助调解一般性纠纷和矛盾等。

### （4）心理援助。

参与疫情防控心理援助热线，记录、接听、回复等，为一线医护人员、工作人员和广大市民群众开展疫情心理疏导和援助服务。

### （5）宣传引导。

参与网络文明志愿行动，运用网络新媒体平台，正面积传播



疫情防控政策、科学防控知识等，协助做好信息沟通、舆论引导和氛围营造等工作。

### （6）关爱帮扶。

配合采取电话询问、网络联系、上门走访慰问等方式，关心关爱独居老人、困难群众、留校大学生等，帮助他们解决实际困难。

### （7）物资协调。

协助医疗机构等做好防疫物资捐赠信息对接和转运工作，为疫情防控一线医护人员、工作人员和有需要的群众提供物资发放服务。

### （8）环境治理。

配合做好楼栋单元、公共区域等设施的消毒和废旧口罩回收等工作。

### （9）行政综合。

配合做好相关行政综合事务，主要从事档案整理、电话接听、信息咨询、来访接待等。

### （10）其他服务。

做好地区疫情防控指挥部统一安排的其他疫情防控相关志愿服务工作。

## 3. 志愿者的上岗要求

### 基本要求：

- （1）思想政治坚定，无不良行为记录。
- （2）身体健康。
- （3）组织纪律性强，服从统一指挥、调度和管理。
- （4）自愿加入疫情防控工作青年志愿者队伍，能够保证相对固定的服务时间。

(5) 参加志愿服务岗前培训并考核合格。

根据具体分工情况的不同,疫情防控志愿者可分为以疫情信息收集、宣传引导、心理援助等为主要服务内容的线上志愿者,以及直接接触人群开展志愿服务工作的线下志愿者。

成为线上志愿者的要求相对宽松,满足基本要求的同时,具有相关志愿服务内容所需要的专业背景、技能即可。

**线下疫情防控工作志愿者的招募要求则相对严格,还需满足以下要求:**

- (1) 年龄一般在 18 ~ 40 岁。
- (2) 居住地在志愿者招募单位辖区内。
- (3) 具有良好的沟通能力,能完成一定的体力劳动。
- (4) 完成专业医疗机构提供的新冠肺炎防护培训并考核合格。

(5) 本人无新冠肺炎流行病学史(发病前 14 天有武汉市或其他有本地病例持续传播地区的旅行史或居住史;发病前 14 天内曾经接触过来自武汉市或其他有本地病例持续传播地区的发热或有呼吸道症状的患者;有聚集性发病或与新型冠状病毒感染者有流行病学关联。满足上述任意一点即视为有新冠肺炎流行病学史)。

(6) 本人无新冠肺炎临床表现(发热;具有肺炎影像学特征:早期呈现多发小斑片影及间质改变,以肺外带明显,进而发展为双肺多发磨玻璃影、浸润影,严重者可出现肺实变,胸腔积液少见;发病早期白细胞总数正常或降低,或淋巴细胞计数减少。满足上述任意一点即视为有新冠肺炎临床表现)。

(7) 本人非新冠肺炎密切接触者(与病例共同居住、学习、工作或其他有密切接触的人员;诊疗、护理、探视病例时未采取有效防护措施的医护人员、家属或其他与病例有类似近距离接触的人员;

病例同病室的其他患者及其陪护人员；与病例乘坐同一交通工具并有近距离接触人员；经现场调查人员调查、评估，认为符合条件的人员。满足上述任意一点即视为新冠肺炎密切接触者，密切接触者应进行医学观察，主动配合好卫生部门居家隔离 14 天，其间做好个人健康状况记录，接受健康询问，隔离期间如有身体不适，应及时联系社区医护人员）。

（8）本人无慢性呼吸系统疾病病史。

（9）本人无传染病病史。

（10）本人无高血压、糖尿病、冠心病、脑卒中及恶性肿瘤病史。

（11）本人有条件进行居家自我隔离。

（12）本人同居人员中无孕妇、哺乳期妇女及婴幼儿、80 岁以上老人、长期卧床或患有严重心肺疾病者。

#### 4. 志愿者的工作要求

##### （1）坚持统一部署原则。

在当地团组织统一指挥和统筹协调下，依法科学有序开展疫情防控应急志愿服务，切勿贸然自行开展行动。如需开展志愿服务活动，需经主管单位批准并经培训合格、防护到位后，在专业人员指导下方可开展。

##### （2）坚持本地化原则。

一般应以地级市及以下为动员单位，统筹当地青年志愿者的招募培训管理服务，合理确定服务半径，不跨区域开展志愿服务。

##### （3）坚持社区化原则。

青年志愿者应立足社区，在确保自身安全的前提下，力所能及地当好“第一响应人”，在疫情防护宣传、政策措施解读、稳定社会

情绪等方面提供具有一定专业水平的志愿服务。

#### （4）坚持组织化原则。

地市级及以下青年志愿者组织要扮演好组织者和协调人的角色，根据当地疫情防控实际，依托团组织体系和网络媒介，有序开展必要数量的应急志愿者招募，依据专业医护、便民服务、秩序维护、心理疏导等不同需要分别进行编组，开展网上培训，时刻准备随时投入应急志愿服务。

#### （5）坚持安全第一原则。

要比平时加倍重视志愿者自身安全防护的严格管理和强化培训，严格落实对在岗志愿者的防护措施，坚决做到防护措施不到位的绝不上岗、防护培训不合格的绝不上岗。科学设置志愿者岗位，严格控制志愿者数量，合理设置志愿者服务时长。所有志愿服务不搞主



### 新冠肺炎知识小贴士

#### Q：出门必须戴手套吗？

**A：**如果外出不能满足流动水洗手或使用免洗手消毒剂条件，外出可戴手套（不露手指的手套均可，同时注意保持手套干燥），脱下手套后注意手部清洁，并及时清洗手套。出门戴手套，可以减少手与外界直接接触，从而减少手的污染。但是，戴手套并不是必需的，而且要强调的是，戴手套并不能取代洗手，无论是否戴手套，都要经常洗手。普通群众没有必要去购买和使用一次性医用手套。

题活动，不搞集中仪式。

### （6）坚持充分运用网络原则。

要充分运用好网络新媒体开展志愿者的动员招募培训管理，要充分运用好网络新媒体开展多种形式的线上志愿服务，要充分运用好网络新媒体协助做好信息沟通、舆论引导和氛围营造等工作。

## 5. 志愿者的防护要求

### （1）勤洗手，随身携带酒精消毒产品。

在咳嗽或打喷嚏后、触碰公共物品（如门把手）后、餐前、便后、外出回家后、接触垃圾后、抚摸动物后等情况下，用肥皂和流动水或免洗洗手液洗手，洗手时注意使用流动水和肥皂或洗手液彻底清洗双手，揉搓时间不少于 20 秒；随身携带酒精消毒产品，志愿服务



过程中不方便使用肥皂和清水时，用含有酒精的免洗洗手液或消毒湿巾做好手部清洁。

## （2）工作时必须戴好口罩。

选用医用外科口罩或符合 N95、KN95 及以上标准的颗粒物防护口罩，按佩戴规范正确佩戴、定时更换。如果口罩被分泌物弄湿或弄脏，立即更换。一次性口罩一旦摘下后不能再次使用，并且要



### 新冠肺炎知识·贴士

#### Q：口罩该怎么选择？可以重复使用吗？

**A：**出入人员密集的公共场所，比如乘坐公共交通工具、到超市或商场购物、乘坐电梯、封闭办公，以及到普通医疗机构就诊（除发热门诊），可以佩戴普通医用口罩，也叫一次性医用口罩。回家后将口罩置于洁净、干燥通风环境下自然晾干，还可以重复使用。

人员密集场所的工作人员，从事和疫情相关的行政管理者、警察、保安、快递员等，还有普通门诊、病房的医护人员，居家隔离人员及共同生活人员，建议佩戴医用外科口罩。可以根据实际情况，延长口罩的使用时长和更换频率。但如果口罩出现脏污、变形、损坏、有异味，须及时更换。

N95 或 KN95 等医用防护口罩，在健康人的日常情况下是不必要的，但与新冠肺炎病人密切接触的一线医护人员必须佩戴。请理性防护，戴合适的口罩，将 N95 留给真正需要的人。

用热水或 75% 酒精消毒后再扔至垃圾桶，或集中统一回收至黄色医疗废物专用袋集中销毁。

### （3）在咳嗽、打喷嚏的时候，用弯曲肘部捂住口鼻。

在自身咳嗽、打喷嚏时，使用纸巾或弯曲手臂遮盖口鼻，而不要直接用手捂住口鼻，因为用手遮挡时病菌极易附着在手上造成进一步污染。用过的纸巾应丢弃在有害垃圾箱内，然后彻底清洗双手，有条件可用消毒液擦拭肘部掩口鼻衣物。

### （4）避免接触野生动物。

据研究，新型冠状病毒的自然宿主为野生动物，可能为蝙蝠，但中间宿主尚不明确。为保护自己，保护野生动物，请勿接触野生动物，疫情防控期间也不要接触家禽家畜。

### （5）自行进行健康监测。

定时自行进行体温监测，确保体温正常。若超过 37.2℃，则立刻申请停止志愿服务工作，在家观察休息，必要时戴口罩到医院发热门诊就诊。

### （6）保持工作环境清洁。

工作地点保持通风，对电话、手机等使用频率较高的物品定时进行消毒；与他人保持 1 米以上距离，如果因工作需要距离较近，应该注意及时消毒。

### （7）回家后做好消毒。

志愿服务结束回家后及时洗手洗脸，把脱下的外套放在通风口，用酒精棉片擦拭手机、钥匙、门把手等，带回的物品用清水清洗处理，或用酒精喷洒、擦拭消毒。

## 6. 志愿者的心理援助

依照《新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则》文件界定标准，参加疫情防控工作的志愿者属于第三级人群（与新型冠状病毒感染的肺炎确诊患者、疫情防控一线医护人员、疾控人员和管理人员等以及居家隔离的轻症患者、到医院就诊的发热患者人群有关的人），心态上较易出现过度疲劳和紧张，甚至耗竭，焦虑不安、失眠、抑郁、悲伤、委屈、无助、压抑、面对患者死亡挫败或自责；担心被感染、担心家人、害怕家人担心自己；或过度亢奋，拒绝合理的休息，不能很好地保证自己的健康等。根据文件指导精神，主要干预原则为“定时轮岗，自我调节，有问题寻求帮助”，具体可采取干预措施如下：

（1）参与救援前进行心理危机干预培训，了解应激反应，学习应对应激、调控情绪的方法。进行预防性晤谈，公开讨论内心感受；支持和安慰；资源动员；帮助当事人在心理上对应激有所准备。

（2）消除志愿者的后顾之忧，做好其后勤保障。

（3）合理排班，安排适宜的放松和休息，保证充分的睡眠和饮食。尽量安排志愿者在服务点附近住宿。

（4）保持与家人和外界联络、交流。

（5）如出现失眠、情绪低落、焦虑时，可寻求专业的心理危机干预或心理健康服务，可拨打心理援助热线或进行线上心理服务，有条件的地区可进行面对面心理危机干预。持续2周不缓解且影响工作者，需由精神科进行评估诊治。

（6）如已发生应激症状，应当及时调整工作岗位，寻求专业人员帮助。

### 疫情防控志愿者群体容易出现的应激反应及自我调适：

**（1）面对日益复杂的疫情形势，感觉自己的服务工作没有起到什么作用，越来越害怕，担心自己和家人被传染，心理很难过，我该怎么办？**

① 积极觉察和接纳自我。理解各种消极情绪的出现属于正常应激反应的范畴，面对突如其来的疫情，每个人都可能会不安、恐惧、焦虑、害怕，要允许自己示弱。

② 保证充分的睡眠和饮食。要合理排班，安排适宜的放松和休息，如果睡眠不好，可以做一些放松和锻炼活动，适当放松；积极参加各种活动，如果条件许可，可以读读书、听听音乐等，以转移注意力；保证基本饮食营养和规律，这是战胜疫情的保证。

③ 获取社会情感支持。获得来自组织和外界的帮助非常重要，与家人、同事和防疫战友沟通交流，以获得安慰、同情、支持、鼓励、开导、认同和理解，由此可极大缓解心理压力，产生被理解感和被支持感。

④ 调整自我，增强信任感。在全面了解疫情及救助进程的基础上，调整自我认知，客观地认识疫情及其风险，科学、辩证地看待救助的力量和成果，消除错误认知，不断地提高自我支持的能力；既不要对自己有过高的期望，也不要产生自责和内疚，增强对自己和整体救助队伍的信心。

⑤ 实时评估。如果应激反应严重，要及时调整工作岗位，寻求专业人员帮助。

**（2）有幸当上疫情防控工作志愿者后，我特别积极地参与，过度亢奋，无法很好地休息，我该怎么办？**

① 积极觉察和接纳自己。理解自己高涨的热情也属于应激反应的范畴，但必要时也需适度调节。

② 学会调节情绪。了解应激反应，学习应对应激、调控情绪的方法（如宣泄、呼吸放松、认知重评等），认识到疫情防控工作的艰巨性、持久性，要遵循规律开展疫情防控工作。

③ 寻求支持和安慰。可在志愿服务团队内部公开讨论自己的内心感受，在助人的同时，救援者自己也要积极寻求支持和安慰。

④ 实时评估。实时评估自己的心理健康状况，必要时寻求专业人员帮助。

**（3）看到疫情这么严重，觉得人类好脆弱、好渺小，觉得前途渺茫、人生无望，又感觉疫情防控工作效果不理想，感到深深的无助和挫败感，我该怎么办？**

① 主动获取社会情感支持。获得来自组织和外界的帮助非常重要，与家人、同事和防疫战友沟通交流，以获得安慰、同情、支持、鼓励、开导、认同和理解，由此可极大缓解心理压力，产生被理解感和被支持感。

② 争取相对充足的休息。每天必须保证适当的休息时间，如果睡眠不好，可以做一些放松和锻炼活动；应保证基本饮食，食物和营养是我们战胜疾病创伤、康复的保证；保证适当的娱乐休息，积极参加各种活动，如果条件许可，可以读书、听音乐等，以转移注意力；不要压抑自己的感情，适时发泄，学习一些自我放松的心理学方法。调整自我，增强信任感，助人者，更需要自助。

③ 允许自己示弱。当我们感到恐慌、焦虑和不安时，可以跟家人诉说，允许自己悲伤时难过、感动时哭泣。每个人在面临突如其来的疫情时都可能会产生情绪反应，都可能会不安、恐惧、焦虑、害怕。

④ 改变认知，认识到自己的价值。认识到疫情防控工作的艰巨性、持久性，辩证地看待疫情防控的成果。自己有些工作的效果不

是那么明显，也不是立刻显现出来，这是因为疫情发展有其科学的规律，应遵循规律开展疫情防控工作。

⑤ 从同伴中获得抗击疫情的心理支持。积极通过电话或网络与同伴联络，相互分享在抗击疫情中的心理感受，共同为抗击疫情提供心理支持。记住，每一颗种子都有巨大的力量，即使我们力量有限，也能为抗击疫情贡献一份力量。

⑥ 必要时寻求专业人员帮助。自我调节不见明显成效或不得要领，那就应积极从速地寻求心理干预，由专业人士进行评估和处理。如不进行心理干预，可能产生长期、严重的心理障碍。



**第七篇**  
**党员干部先锋模范作用**





## 第七篇 ▽ 党员干部先锋模范作用

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。新冠肺炎疫情发生以来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，全国上下全力奋战、英勇奋战、团结奋战，形成了全面动员、全面部署、全面加强疫情防控工作的局面。习近平总书记强调，做好疫情防控工作，直接关系到人民生命安全和身体健康，直接关系到经济社会大局稳定，也事关我国对外开放，要求各级党组织和党员干部不忘初心、牢记使命，团结带领广大人民群众坚定不移把党中央决策部署落到实处，坚决打赢疫情防控阻击战。打赢疫情防控阻击战，是对各级领导班



子和领导干部应对突发事件、驾驭复杂局面能力的一次严峻考验，也是对党员干部思想觉悟、工作作风、领导水平的一次综合检验。

## 一、疫情是检验党员干部的一块“试金石”

“疾风知劲草，烈火炼真金。”试金石可以检验黄金成色，疫情防控阻击战可以检验党员干部的担当作为。在疫情防控的严峻斗争中，准确考察识别党员干部担当作为至关重要，关系到全国亿万家庭幸福安康，关系到打赢这场阻击战所付出的代价与胜利的速度。中组部强调，要大胆提拔使用表现突出、堪当重任的优秀干部；及时调整不胜任现职、难以有效履行职责的干部；严肃问责不敢担当、作风漂浮、落实不力，甚至弄虚作假、失职渎职的干部。

### 1. “试”出党员干部的理想与信念

疫情突如其来，挑战接踵而至。敌人在暗，我们在明。紧要关头，每一名党员干部就是一座堡垒，一道疫情防控的“生命之墙”。疫情“来势汹汹”，党员干部必须有“铁”一般的理想信念，在关键的时候冲锋在前，敢于亮剑。在战“疫”一线，一些党员干部因为深入抗疫而不慎感染甚至失去了宝贵的生命。病毒无情，但他们坚持“逆行”。在这场斗争中，这些逆行者拥有最坚定的理想信念，那飘扬着的鲜红旗帜，是他们在“试金石”上擦出的党员干部所应有的政治底色。

### 2. “试”出党员干部的责任与担当

什么是责任与担当？就是在关键时刻冲得上去、危难关头豁得出来。在我们身边能够看到，面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，广大

党员干部以“疫情就是命令，防控就是责任”的政治自觉，主动放弃春节休假，义无反顾地投入疫情防控阻击战，坚守在抗击疫情第一线，切实做到“疫情在哪里、党员干部就在哪里”，不断提升疫情防控工作的针对性、实效性，为广大人民群众筑起一道道健康防线，增强了人民群众战胜疫情的信心和决心，展现了当代共产党人的英雄本色。

### 3. “试”出党员干部的态度与作风

面对疫情这块“硬骨头”，党员干部要真正做到守土有责、守土担责、守土尽责。越是危难时刻，越是重任在肩，越需要发扬过硬作风。形式主义、官僚主义是打赢疫情防控阻击战的大敌，要坚决防止高高在上，浮在表面，空喊口号；坚决防止以会议落实会议，以文件落实文件，简单把工作往下推，不解决实际问题；坚决防止盲目乐观、推诿扯皮、管理混乱，贻误防控时机。

## 二、疫情防控阻击战中党员干部多重角色扮演

党员是党的细胞，是党组织联系群众的纽带。在疫情防控阻击战中，党员的一言一行、一举一动，都事关党的形象和威信，决定着党的影响力、凝聚力和战斗力。打赢疫情防控阻击战，党员干部责无旁贷，要积极扮演好榜样示范、宣传沟通和心理疏导三种角色。

### 1. 榜样示范角色

俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子。”党员干部能否身体力行，为群众做出榜样示范，深刻影响着疫情防控阻击战的效果。学校社区广大党员干部在疫情防控阻击战中，应充分发挥党员先锋模范作用

用：一是要带头全面正确地把握中央和省、市关于疫情防控工作的部署，做到令行禁止；二是要带头宣传党和政府的有关政策和要求，引导广大群众增强战胜疫情的信心和决心；三是要带头关注最新疫情动态，正确把握舆论导向，不信谣、不传谣，为公众解疑释惑，避免产生不必要的恐慌情绪；四是要带头增强防病意识，积极参与疫情防治知识普及，引导公众正确理解、积极配合、科学参与疫情防控，众志成城打赢疫情防控阻击战。



## 2. 宣传沟通角色

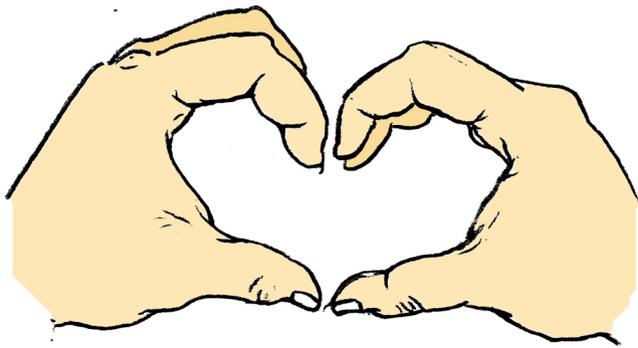
党员干部既要身体力行，做好榜样示范，又要充当播种机、宣讲员，要深入宣传党中央重大决策部署，充分报道学校社区联防联控的措施成效，生动讲述疫情防控一线的感人事迹，讲好抗击疫情故事，展现团结一心、同舟共济的精神风貌，凝聚众志成城抗疫情的强大力量。

## 3. 心理疏导角色

面对疫情防控，很多人都存在精神过度亢奋或精神压抑、作息和情绪紊乱等问题，这都是难以避免的。但越是这样的时刻，越需要提供心理疏导、心理支持、情绪支援、危机干预等方面的服务。作为党员干部，还应扮演心理疏导角色，就普通民众对此次新冠肺炎疫情产生的恐慌，有针对性地开展心理疏导工作，消除焦虑、恐惧、易怒、回避等不良情绪。

### 三、疫情防控阻击战中党员干部必备素质

习近平总书记指出，“这次疫情是对我国治理体系和能力的一次大考”。在这场“大考”中，答卷人不仅是医疗工作者、科研人员和患者，更有广大党员干部、人民群众等各方面人员。党员干部要担当，更要有能担当的本领和底气。应对突如其来的疫情，党员干部不但需要具备新时代先锋特质，还需要具备较高的人际关系沟通能力、基本的心理疏导技能和依法防控的基本常识，此外还需掌握正确的宣传舆论引导方式。



## 1. 党员先锋特质

中国特色社会主义进入新时代，共产党员应保持先锋模范特性不变，但时代为“先锋”特质注入了新的内涵。主要有以下几个方面。

### (1) 守初心、担使命。

守初心、担使命，是新时代共产党员先锋特质的内生动力。党的十九大报告指出：“中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。”这个初心和使命是新时代的政治宣言和行动纲领，是激励中国共产党人努力前行的根本动力。

### (2) 有理想、重信念。

有理想、重信念是新时代共产党员先锋特质的坚实根基。党的十九大报告指出：“共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，是中国共产党人的精神支柱和政治灵魂，也是保持党的团结统一的思想基础。要把坚定理想信念作为党的思想建设的首要任务。”

### （3）讲政治、顾大局。

讲政治、顾大局是新时代共产党员先锋特质的根本要求。《中共中央关于加强党的政治建设的意见》强调党的政治建设是党的根本性建设，决定党的建设方向和效果，必须摆在首位。旗帜鲜明讲政治是马克思主义政党的根本要求。

### （4）敢担当、勇创新。

敢担当、勇创新是新时代共产党员先锋特质的政治本色。敢担当是一种责任使命，习近平总书记指出：“是否具有担当精神，是否能够忠诚履责、尽心尽责、勇于担责，是检验每一个领导干部身上是否真正体现了共产党人先进性和纯洁性的重要方面。”创新是历史进步的动力、时代发展的关键，居于“五大发展理念”之首。

## 2. 人际关系沟通能力

人际关系沟通遵循四条原则：一是真诚原则。真诚是打开别人心灵的金钥匙，因为真诚的人使人产生安全感，减少自我防卫。二是主动原则。主动对人友好、主动表达善意能够使人产生受重视的感觉。主动的人往往令人产生好感。三是交互原则。人们之间的善意和恶意都是相互的，一般情况下，真诚换来真诚，敌意招致敌意。四是平等原则。任何好的人际关系都让人体验到自由、无拘无束的感觉。

怎样将疫情防控的各项部署落实落细落到位，团结到最广大的人民群众？做好沟通很重要。好的沟通可以消除人与人之间的隔阂，可以拉近心与心的距离，可以团结最广大的力量。所以，党员干部要俯下身子好好与群众沟通，好好与自己的同事沟通。在疫情防控关键时期，用好的沟通将党、政府和人民联结得更为紧密，能为打赢防疫阻击战奠定坚实的基础。

### 3. 心理疏导技能

突如其来的新冠肺炎疫情，不仅是对我国治理体系和能力的一次大考，也是一次对所有人心理素质的考验。2020年2月3日，习近平总书记主持召开中央政治局常委会会议研究下一步疫情防控工作，会议强调要加强心理干预和疏导、有针对性做好人文关怀。作为党员干部，不仅要做好面上的管理与宣传工作，还要掌握基本的心理疏导技能，关注群众心理层面，点对点维护群众心理健康。应对疫情，常见的心理疏导方法如下。

#### （1）正确认识自己的心境反应。

新冠肺炎疫情暴发确实会带来巨大的压力，甚至造成心灵的创伤，产生一定的消极情绪是十分正常的。接纳这些情绪有助于更好地生活，更好地应对疫情。不过，要对心理状况有一定的监控，可以关注是否沉浸于某种消极情绪难以自拔，对疫情的看法是否有不合理之处，生活习惯、行为轨迹是否出现了不必要的过大波动。总之，



将这种状况和最有利于抗击疫情的行为模式进行比较，并及时调整。

### （2）以恰当心态对待疫情信息。

通过主流权威媒体了解病毒性质，掌握流行情况，不轻信传言。要相信政府公开的信息，对政府的防疫工作保持足够的信心，也要相信科学研究对治疗疾病的根本性作用。不因频繁报道而产生恐慌心理，要化恐慌为认真、科学、适度的个人防护。

### （3）积极和相关人士展开沟通。

疫情防控期间闭门不出时，可能会感到孤独。此时，一方面，可以通过电话、互联网多与家人、朋友交流，相互鼓励、沟通感情，加强心理上的相互支持；另一方面，也可以与有相似情况的人士联系，尤其是疑似患者、确诊患者接触者等，在隔离观察的过程中，也可以互相倾听，建立新的连接，构建心理抗疫同盟。

### （4）维持稳定健康的生活方式。

虽然活动范围受到限制，仍要积极地看待生活，尽可能维持原有的规律作息，按照原先的节奏生活，按时起床，在家里学习、办公，按时吃饭，按时休息，回到正常的生活轨迹。规律、掌控感是应对焦虑、恐慌的良药，在此基础上，还要形成良好的生活和卫生习惯，注意饮食，保证睡眠，不要试图通过烟、酒来缓解紧张情绪。

### （5）其他疏导方法。

除了以上方法，还可通过积极联想法、放松训练、正确宣泄情绪、调整认知、做有意义和价值感的事情等进行心理疏导。

## 4. 依法防控常识

作为党员干部，要深刻领会、认真贯彻习近平总书记关于疫情防控重要讲话和重要指示精神，依法科学有序推进疫情防控工

作，将法治思维贯穿于疫情防控工作的全过程。应当至少了解以下15类涉新冠肺炎疫情违法犯罪行为。

（1）利用疫情，制造、传播谣言，煽动分裂国家、破坏国家统一，或者煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度的，依照《刑法》按煽动分裂国家罪或者煽动颠覆国家政权罪追究刑事责任。

（2）新型冠状病毒感染肺炎病人、疑似病人拒绝接受检疫、强制隔离或者治疗，过失造成传染病传播，情节严重，或者故意传播传染病病原体，危害公共安全的，依照《刑法》按过失以危险方法危害公共安全罪或者以危险方法危害公共安全罪追究刑事责任。

（3）已经感染或疑似新型冠状病毒的病人，拒绝执行卫生防疫机构依照传染病防治法提出的预防、控制措施，引起新型冠状病毒传播或者有传播严重危险的，依照《刑法》按妨害传染病防治罪追究刑事责任。

（4）为防止新型冠状病毒疫情蔓延，未经批准擅自设卡拦截、断路阻断交通等行为，或者破坏交通工具，足以使交通工具发生倾覆、毁坏危险，尚未造成严重后果的，依照《刑法》按破坏交通设施罪或者破坏交通工具罪追究刑事责任。对情节显著轻微，不构成犯罪的，依照《治安管理处罚法》给予处罚。

（5）以暴力、威胁方法阻碍公务人员实施防疫、检疫、强制隔离、隔离治疗等防控措施的，依照《刑法》以妨害公务罪追究刑事责任。对情节显著轻微，不构成犯罪的，依照《治安管理处罚法》给予处罚。

（6）编造与新型冠状病毒疫情有关的虚假、恐怖信息，在网络或者其他媒体上传播，或者明知是编造的此类虚假、恐怖信息，故意在网络或者其他媒体上传播，严重扰乱社会秩序的，依照《刑法》以编造、故意传播虚假信息罪追究刑事责任。对情节显著轻微，不

构成犯罪的，依照《治安管理处罚法》给予处罚。

(7) 违反有关市场经营、价格管理等规定，囤积货物、哄抬物价、牟取暴利，情节严重的，依照《刑法》以非法经营罪追究刑事责任。

(8) 生产、销售假冒伪劣口罩等防护用品，构成犯罪的，依照《刑法》以生产、销售伪劣产品罪追究刑事责任。

(9) 未按照规定处置含新型冠状病毒病原体的医疗废物、其他有害物质等，造成突发传染病传播，严重污染环境的，依照《刑法》以污染环境罪追究刑事责任。

(10) 非法猎捕、收购、运输、出售野生动物及其制品，构成犯罪的，依照《刑法》相关条款规定追究刑事责任。

(11) 在预防、控制新型冠状病毒疫情期间，强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物情节严重，或者在公共场所起哄闹事，造成公共场所秩序严重混乱的，依照《刑法》以寻衅滋事罪追究刑事责任。对情节显著轻微，不构成犯罪的，依照《治安管理处罚法》给予处罚。

(12) 聚众“打砸抢”，致人伤残、死亡的，依照《刑法》以故意伤害罪或者故意杀人罪追究刑事责任。对毁坏或者抢走公私财物的首要分子，依照《刑法》以抢劫罪追究刑事责任。

(13) 拒不执行政府通告或者决定，擅自开展公共经营性场所经营、组织群众聚集活动，经劝阻仍不改正，情节严重或影响恶劣的，依照《治安管理处罚法》予以处罚，构成犯罪的依法追究刑事责任。

(14) 贪污、挪用、侵占用于防控疫情的款物，构成犯罪的，分别依照《刑法》以贪污罪、侵占罪、挪用公款罪、挪用资金罪、挪用特定款物罪追究刑事责任。

(15) 从事传染病防治的公务人员在行使职权时，严重不负责任，导致传染病传播或者流行，情节严重的，依照《刑法》以传染

病防治失职罪追究刑事责任。

## 5. 宣传舆论引导

作为党员干部，“要做好宣传教育和舆论引导工作，统筹网上网下、国内国际、大事小事，更好强信心、暖人心、聚民心”，科学高效地做好学校社区防控宣传和舆情引导工作，帮助广大师生和社区群众增强防范意识、了解防治知识，引导师生群众理性认识疫情、科学做好防护，切实加强疫情防控工作的宣传合力和舆论引导能力。

(1) 及时发布权威信息。通过学校社区门户网站、官方微信、微博公众号等平台及时发布疫情防控信息，及时发布应对疫情防控工作的统一部署与安排，转载发布各级权威媒体的报道信息和防控成果，做好官方辟谣消息的转发。

(2) 做实防控知识普及。要加大新冠肺炎防控知识的普及宣传，加强对疫情防控有关政策措施的解读。要帮助广大师生群众增强防



### 新冠肺炎知识小贴士

**Q:** 在火车站、机场过安检等需要取下口罩，在这种人员密集场合取下口罩会被传染吗？

**A:** 在火车站、机场过安检等短暂取下口罩，一般不会被传染。在取下口罩时，建议与前面的人保持1米以上的距离，注意避免与其他人正面对。面部识别结束后立即戴上口罩。整理好个人物品，尽快通过安检通道。

范意识、了解防治知识，做好心理疏导，引导师生群众理性认识疫情、科学做好防护，增强师生群众自我防护意识，提高疫情防护能力。

（3）抓好典型宣传报道。要深入挖掘学校社区疫情防控工作的经验做法和先进事迹，及时宣传报道学校社区先进人物和典型经验，广泛传播正能量，培育学校社区疫情防控典型，引导和激励师生群众为打赢疫情防控阻击战众志成城、共克时艰。

（4）做细舆情监控引导。及时关注与学校社区相关的舆情信息的监测和管控工作，密切关注舆情动态，加强舆论正面引导，做好与舆情相关的信息沟通，积极妥善做好舆情应对处置，及时上报舆情信息。

（5）严守舆情宣传纪律。要坚持鲜明立场，把握正确方向，增强政治敏锐性和政治鉴别力。严格遵守宣传纪律，确保学校社区宣传信息工作的公信力、影响力、传播力、引导力，确保学校社区人员不传谣、不信谣、不传播错误或似是而非的信息。

第八篇  
舆论引导





## 第八篇 ▽ 舆论引导

每当疫情、灾害等重大突发事件来袭，相关新闻、报道纷繁复杂，加之自媒体时代真假信息难辨，实时传播、众声喧哗的舆论氛围给重大突发事件的舆论引导增添了难度。历史和现实告诉我们，舆论的力量绝对不能小觑。好的舆论可以成为发展的“助推器”、民意的“晴雨表”、社会的“黏合剂”、道德的“风向标”，不好的舆论可以成为民众的“迷魂汤”、社会的“分离器”、杀人的“软刀子”、动乱的“催化剂”。习近平总书记多次强调，新闻舆论工作“关键是要提高质量和水平，把握好时、度、效”“抓住时机、把握节奏、讲究策略，从时度效着力，体现时度效要求”。特别是在突发公共卫生事件的情况下，要坚持正面发声，回应民众关切，注重主流引导，在增强时、度、效上下功夫，不能让负面新闻、不实报道牵着鼻子走，不能让主流声音落在社会舆论之后。

### 一、正面发声强信心，牢牢把握新闻舆论领导权

#### 1. 加大疫情相关信息公开力度

在疫情面前，信息公开透明是最好的“定心丸”。信息公开贵在早、贵在快、贵在准、贵在细，加大疫情相关信息公开力度，能够有效抢占先机、赢得主动，能够有效避免“真相还在穿鞋子，谣言已经

“传遍全世界”。信息透明、公布及时、渠道畅通，能够使疫情对全社会产生的负面影响最小化。例如，为进一步做好信息披露工作，海南省卫健委除定期举行新闻发布会外，还在官方网站开辟专栏，每天4次公布疫情最新进展，除公布最新确诊患者人数、重症患者人数、死亡人数和出院人数外，还以图表的形式展示每日确诊例数、确诊病例的性别分布、年龄分布等信息，特别是确诊病例在海南省各市县的分布，成为全省人民了解疫情进展最及时的渠道。

## 2. 及时报道防控疫情应对措施

对于关乎健康和生命的疫情突发情况，民众容易产生惊恐感和紧张感，关注的是关乎生命的需求。民众广泛关注属地防控情况，及时报道防控疫情应对措施对于稳定民心、稳定社会起着至关重要的作用。例如：为进一步做好新冠肺炎疫情防控工作，成都市政府发布《成都市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部通告》，明确提出七条要求，其中之一为“全市城镇居住小区（院落）、农民集中居住区、农村散居院落实行限制外来人员进入的封闭式管理，人员进入应出具有效证件，并测量体温，特殊情况由管理人员做好登记备案。业主装饰装修、小区水电气管道改造、雨污分流等工程暂缓施工。水电气、路灯等需要急修的，应报社区同意后实施”，极大程度缓解民众恐慌情绪。

## 3. 全面宣传防控疫情相关知识

新冠肺炎作为新型急性传染病，突发性强，病源一时难以确定，民众对病毒本身及其防控在认知上存在一定的盲区。对民众进行多渠道、多形式、多载体的知识普及和防控措施宣传对于疫情防控具



有决定性的作用。例如，中国疾病预防控制中心第一时间编写出版《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》，聚焦公众个人与家庭防护、居家医学观察、理性就医、心理疏导等防治细节，通过问答形式解读新冠肺炎有关问题疑惑，引导公众正确认识，积极做到防治结合、科学防护、消除恐慌、理性应对。

## 二、回应关切聚民心，切实强化新闻舆论管理权

### 1. 加强疫情舆情跟踪研判

自媒体时代人人都有摄像机、人人都有麦克风、人人都是发言人，信息传播秩序和舆论格局的深刻变化增加了舆论引导的难度。全面、准确掌握社会舆情动态，加强疫情相关舆情的跟踪分析研判，及时准确、公开透明发布权威信息，主动出击、客观准确、持续发声，能够充分做好负面舆情对冲，消除负面影响。例如，广东省揭阳市揭西县公安局发布通报，对网传“从官员舅舅处获得口罩？”事件进行了澄清：2月1日23时许，网上出现较多网民“杨曼曼”编发的微信朋友圈截图信息，造成恶劣影响。我局迅速组织核查处置。现已查明，此系该网民为自我炫耀而编造的不实信息。这有效制止了负面舆情的进一步发酵。

### 2. 加大疫情谣言辨识度

重大事件发生时往往非常容易出现谣言、流言，这些言论以讹传讹，病毒式地传播，容易让人信以为真，引起人们的恐慌。造谣一张嘴，辟谣跑断腿，互联网时代谣言流传迅速、广泛，广泛流传的不准确信息和谣言会对防疫抗疫工作造成非常大的困扰。在公共卫生事件中，由于这些言论涉及每个人的健康，民众会更为关注，这是可以理解的。这需要基于事实的科学态度与方法进行甄别。无论官方还是民众，在面对突发情况时，都要提高辨识能力，不要受负面情绪的影响，丧失自己的判断力。尤其是民众，不要做谣言的传声筒、放大器。例如，“知乎”上线辟谣和肺炎防治等专题，众

多医疗从业者用户从专业角度实时辟谣、提供疫情防治建议。其中，“知乎”联合新华社上线专题“辟谣：这些关于新型肺炎的消息，都是假的”，科普疫情相关信息，净化舆论环境。

### 3. 正面回应热点疑点问题

在应对突发公共卫生事件时，官方往往容易只关注事件本身，而忽略对民众心理的分析和疏导。在关乎生命的疫情危机事件面前，更应该分清主次，把握民众心理，正面应对社会热点，正面回应民众热点疑点问题。例如：2020年1月28日，河南省信阳市疫情防控指挥部针对市民对于疫情防控的关切与建议，作出五条公开回复。其中有一条内容为“口罩、医用酒精、消毒水等医疗防护物资短缺，引起价格暴涨，建议保障物资供应，打击恶意涨价行为，严格管控价格”。做到了正确应对和引导，真正解决问题。

## 三、主流引导暖人心，着力巩固新闻舆论话语权

### 1. 全媒体宣传防疫一线工作实绩

随着新冠肺炎疫情全国蔓延，群众及时掌握准确信息比任何时候都重要。应对疫情，新闻舆论工作要广泛通过报纸、广播、电视、移动客户端、微信公众号、微博等全媒体平台，及时向民众公布权威、真实的疫情动态，各级党委政府和相关部门的处置措施、倡议以及各类防控信息等，为打赢防控疫情阻击战营造良好的舆论氛围，凝聚力量。

## 2. 充分报道联防联控措施成效

新冠肺炎疫情发生以来，习近平总书记多次作出重要指示，主持召开中共中央政治局常委会会议专题研究部署疫情防控工作，并发表重要讲话，为打赢疫情防控阻击战提供了根本遵循和行动指南。全国各地、各行各业按照坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的要求，扎实做好疫情防控各项工作，确保疫情可防可控。新闻舆论工作要充分报道联防联控措施成效，助力疫情防控工作。例如，2020年1月27日晚，央视频正式开启对火神山医院和雷神山医院建造过程的慢直播，24小时不间断地呈现施工现场的实时画面。没有主持人，没有解说字幕，只有一个固定机位，若干工人忙碌工作，不快进也不切镜头。超9000万网友在央视频多路慢直播中争当“云监工”。大家在评论区热闹地回复，表达着对这种直播形式的新奇感受，也表达着对战疫一线的关注与期盼。



### 3. 深入挖掘讲述防疫抗疫感人事迹

疫情当前，我们需要力量，我们需要榜样。我们应当深入挖掘、生动讲述防疫抗疫一线的感人事迹，讲好中国抗击疫情故事，展现中国人民团结一心、同舟共济的精神风貌，凝聚众志成城抗疫情的强大力量。在抗击新冠肺炎疫情过程中，勇敢“逆行”的医务人员牵动人心，他们的感人事迹在社会上广为传颂。“无双国士”钟南山、“邻家奶奶”李兰娟、“铁人院长”张定宇、“硬核男神”张文宏、一批批奔赴武汉支援的医疗队、捐赠 100 吨蔬菜“想做感恩的汶川人”……他们就是现成的“中国故事”，就是我们每个人的“中国榜样”。

## 参考文献

- [1] 中国疾病预防控制中心. 新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南 [M]. 北京: 人民卫生出版社, 2020.
- [2] 宁维卫, 田瑞琪, 董洁. 灾后心理重建指南 [M]. 成都: 西南交通大学出版社, 2013.
- [3] 杨艳杰. 危机事件心理干预策略 [M]. 北京: 人民卫生出版社, 2012.
- [4] 宁维卫. 灾难心理学: 灾区学校青少年心理教育与危机干预 [M]. 成都: 西南交通大学出版社, 2011.
- [5] 时勘. 灾难心理学 [M]. 北京: 科学出版社, 2010.
- [6] 宁维卫, 等. 震后心理教育的理论与实践 [M]. 成都: 四川人民出版社, 2009.
- [7] 宁维卫, 马岳德, 徐建. 震后心理调适与应对 [M]// 骆玲, 等. 成渝试验区与社会建设. 成都: 西南交通大学出版社, 2008.
- [8] 陈维樑, 钟莠药. 哀伤心理咨询理论与实务——心理咨询与治疗系列 [M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2006.
- [9] 乐国安. 咨询心理学 [M]. 天津: 南开大学出版社, 2002.
- [10] 宁维卫. 十年蝶变, 见证中国力量——西南交通大学灾后心理援助与心灵重建回顾与展望 [J]. 西南交通大学学报: 社会科学版, 2018, 19 (3): 3-8.
- [11] 习近平: 以更坚定的信心更顽强的意志更果断的措施坚决打赢疫情防控的人民战争总体战阻击战 [EB/OL]. 人民日报, (2020-02-11) [2020-02-11]. [http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2020-02/11/nw.D110000renmrb\\_20200211\\_2-01.htm](http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2020-02/11/nw.D110000renmrb_20200211_2-01.htm).

- [12] 中共中央组织部关于坚决贯彻落实习近平总书记重要指示精神在打赢疫情防控阻击战中积极主动履职有效发挥作用的通知 [EB/OL]. 人民网, (2020-01-29) [2020-02-09]. <http://dangjian.people.com.cn/BIG5/n1/2020/0130/c117092-31565024.html>.
- [13] 宁维卫. 灾难教育心理学 (国家视频公开课) [EB/OL]. 爱课程网, <http://www.icourses.cn/web/sword/portal/videoDetail?courseId=ff808081408165870140c3cac95302a6> .
- [14] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央 国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》 [EB/OL]. (2016-10-25) [2020-02-09] . [http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content\\_5124174.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content_5124174.htm) .
- [15] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央印发《关于加强党的领导、为打赢疫情防控阻击战提供坚强政治保证的通知》 [BE/OL]. (2020-01-28) [2020-02-09].[http://www.gov.cn/zhengce/2020-01/28/content\\_5472753.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2020-01/28/content_5472753.htm).
- [16] 中华人民共和国中央人民政府. 关于印发新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则的通知:肺炎机制发〔2020〕8号 [EB/OL]. (2020-01-26) [2020-02-09]. [http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/27/content\\_5472433.htm](http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/27/content_5472433.htm).
- [17] 国务院. 志愿服务条例: 国令第 685 号 [EB/OL]. (2017-09-06) [2020-02-09]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-09/06/content\\_5223028.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-09/06/content_5223028.htm).
- [18] 中国青年志愿者协会. 关于青年志愿者组织和志愿者开展疫情防控应急志愿服务的工作指引 [EB/OL]. (2020-01-27) [2020-02-09]. [http://news.cyol.com/app/2020-01/27/content\\_18341691.htm?ivk\\_sa=1023197a](http://news.cyol.com/app/2020-01/27/content_18341691.htm?ivk_sa=1023197a).