



新型冠状病毒肺炎疫情下公众心理反应及干预对策

郑爱明

南京医科大学马克思主义学院, 江苏 南京 211166

摘要:新型冠状病毒感染的肺炎疫情发展后,公众的心理干预是一项非常重要的工作,文章着重阐述了疫情防控期间公众的心理反应表现及相应的干预对策,基于本次疫情心理干预的情况,提出了社会心理建设组织机构构建、队伍建设和信息管理等方面的思考。

关键词:新型冠状病毒肺炎;公众;心理干预

中图分类号:B849

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2020)05-425-004

doi:10.7655/NYDXBSS20200506

抗击新型冠状病毒感染的肺炎(简称新冠肺炎)疫情是我国重要的工作之一,疫情发生以来,全国各条战线都在为防控疫情做出贡献,医务人员一线抗疫,居民“宅家抗疫”,社会公众配合政府进行抗疫等。但疫情对公众心理产生了较大影响,心理干预是疫情防控体系中很重要的一部分,社会各界也通过开展心理热线、媒体心理健康宣教、心理医生进入疫区等方式进行心理干预,取得了较好的效果。疫情防控中,一些群众存在焦虑、恐惧心理,习近平总书记指出,把心理干预放到生活保障、医疗救治同样重要的位置,针对防控一线的广大医务工作者,提出加强心理关爱与疏导等。心理健康是健康中国的重要部分,心理建设是社会治理服务体系的重要方面,结合本次疫情,就疫情下公众心理干预和社会心理建设谈谈自己的想法。

一、疫情带来的公众个体与群体心理问题表现

(一)心理应激反应的表现

新冠肺炎疫情对国家、社会和个人来说都是一个重大的应激事件,心理应激事件导致的心理反应,对群体而言主要表现为焦虑、恐慌等情绪表现,情绪具有传染性的特点,进而会导致整体社会的焦虑、紧张和恐慌等,处理不好会导致社会的无序状态。对个体而言,心理应激反应主要表现在以下方面。①情绪:焦虑、恐惧、抑郁、愤怒、失望、抱怨、委屈等,情绪的起伏也会比平时强烈;②认知:自我价值感降低,认知歪曲,思维过程变慢,注意力不集中,想象力下降,犹豫不决等;③行为:逃避与回避,

退化与依赖,敌对与攻击,无助与自怜,物质滥用(如酗酒)等。通常大部分人的应激反应会在一周内逐步缓解。心理应激不全是坏事,它一定程度上可以提高人们的警觉性、敏锐性,激发人们通过主动积极的自我调整适应新变化。情绪、认知、行为三方面反应可能会相互影响,形成恶性循环。部分人会出现更严重的情绪反应和躯体症状。

(二)新冠肺炎疫情带来的公众心理反应

疫情发生以来,本院承担了江苏省新冠肺炎防控高校心理支持热线工作,从求助的200多个热线来看,疫情给公众带来的心理问题归纳为以下几个方面。

①焦虑,表现为紧张和担忧。感觉忐忑不安、心神不宁,导致饭吃不香、觉睡不好,不断关注疫情新闻,担心未来有一天自己和家人会被“肺炎”感染,情绪变得不稳定,容易发脾气,怨天尤人,甚至出现血压升高、心跳加快、出汗、口干等神经功能紊乱的表现。②恐慌,表现为恐惧和害怕。害怕自己被新冠病毒包围着,听到或看到各类新闻媒体的报道会心惊肉跳,高度紧张,不敢出门,甚至在家里也要戴口罩和手套,害怕被传染;有些有低热或轻微咳嗽者,即使没有去过疫区或接触过新冠肺炎患者,也不敢去医院,害怕被隔离;有些有躯体疾病或心理疾病的患者由于恐慌引起病情加重;有些怀疑自己得了“肺炎”,反复求助热线或到医院就诊,要求确诊或隔离。③抑郁,表现为悲观和绝望。针对媒体报道的新冠肺炎确诊人数和死亡人数的不断上升,觉得新型肺炎就是绝症,看不到希望,尤其世

收稿日期:2020-03-05

作者简介:郑爱明(1971—),男,江苏泰兴人,博士,教授,硕士生导师,研究方向为临床心理学,学校心理健康与教育。

界卫生组织宣布此次疫情被列为“国际关注的突发公共卫生事件”后,变得更加悲观,感觉世界末日就要到来,易哭泣,觉得活着没有意思,食欲不振或暴食,没有任何愉悦感,为自己活着而感到自责,本能欲望下降。④行为异常,表现为行为过度或不足。为了预防新冠肺炎的严重后果,持续关注手机和电视等,害怕错过任何一个相关消息,哪怕吃饭和睡觉时也不放弃;反复洗手,哪怕手洗破了;不敢出门,即便家里食物严重短缺。在家里,不敢讲话,也不希望家人讲话,担心飞沫传播新冠病毒,为此感到痛苦。

疫情从2020年1月下旬暴发至今,公众的心理变化大致可以分为四个阶段。第一,冲击期(1月底到2月初):知道疫情后不久或当时,表现为震惊、恐慌、不知所措;第二,防御期(2月初到2月上旬):个体表现为想恢复心理上的平衡,控制焦虑和情绪紊乱,恢复受到损害的认识功能但又不知所措,出现否认、愤怒、拒绝和人交流、合理化等;第三,解决期(2月上旬到2月中下旬):接受现实,寻求各种资源努力解决问题,焦虑减轻,自信心增加,社会功能恢复;第四,成长期(2月下旬至今),经历了危机变得更成熟,自己获得了应对危机的技巧。需要说明的是,这四个阶段不是相对独立的,而是相互交叉,尤其是当下国外疫情比较严重,会影响国内大众的心理,即使国内疫情已经基本得到控制,国外的疫情状况也会引起国内民众的替代性创伤心理反应。

二、疫情防控期间公众的心理干预

疫情防控期间公众的心理干预是一项科学性、专业性、伦理性等较强的工作,与普通的心理干预既有类似点,又有不同点,因为疫情带来的心理问题主要是应激性的。笔者认为,疫情期间,最重要的心理干预首先应该是心理科普,告知公众疫情带来的焦虑和恐慌是普通人的正常反应,必要时让公众知晓一些心理危机的自助方法^[1],让公众找到自我控制感,增加安全感。针对一般大众对新冠肺炎相关知识缺乏引发的恐惧和紧张,进行必要的医学科普非常重要,医学科普是心理干预的重要方面。当然,心理干预也存在着一些问题,主要是提供服务的质量参差不齐,各种平台运转的流畅性不一致,关键是心理干预工作者的胜任力水平不一样,提供的专业性不一样。

(一)心理干预的伦理问题

疫情心理干预不同于一般的心理干预,属于紧急情况下的应激心理救助,伦理显得尤其重要,个人认为,疫情心理救助应遵循在紧急心理援助过程中,遵守中国心理学会颁布的《临床与咨询心理学工作伦理守则》^[2]总则,包括善行、责任、诚信、公正、

尊重,以避免伤害及维护其最大福祉为基本出发点。包括以下基本的伦理议题。

1. 不做超出个人专业胜任力的工作(资格能力的伦理问题)

具备适当的资格能力,主要包括基本专业训练以及有关危机处理的专业训练。能够充分评估当事人的身心状况与个别差异,提供适合的情绪支持,促进当事人对身心健康的调适。

2. 不强加个人和社会的价值观(专业关系的伦理问题)

建立良好与安全的专业关系,尊重当事人的尊严与价值,以平等、真诚、关怀、负责任的态度来提供心理帮助,尊重当事人个人的、社会的与文化的价值观,不评判是基本的专业态度,不以外界标准指责和要求当事人。

3. 兼顾个人和公众的利益(保密及保密突破的伦理问题)

在当事人涉及自我伤害、伤害他人或法定的通报责任时,应即刻进行危险性评估并妥善处理,在保障当事人最大福祉的同时兼顾他人与社会大众的权益,并考虑相关法律的规定。如果发现当事人出现发热等疑似症状,在与当事人充分共情处理焦虑的基础上,鼓励就医,并讨论为避免可能的影响而要采取的防护措施。

4. 不以转化为长期咨询为目的(结束及转介相关的伦理问题)

紧急心理服务工作的重点在于帮助当事人渡过危机,不同于常规心理咨询,因此不过度催化,不贴问题标签。尽管当事人因公共危机诱发应激反应与其既往经验有关,但紧急心理服务时不强化疾病观念,在当事人确有需求时提供转介专业资源,尊重当事人的自主决定。

5. 力所能及提供基本心理支持(紧急援助的伦理问题)

咨询师在擅长领域之外提供紧急服务时,尽可能谨慎保守,并且尽快提高自己在该领域的胜任力,必要时寻求督导,紧急情况一结束或一旦有人提供适当的服务这种咨询服务就要立刻终止。

6. 自我关照是基础前提(专业人员的社会责任)

承担社会责任是对专业人员的伦理要求之一,同时也对专业人员的自我照顾提出要求,其一要自我情绪调整,维持敏感的自我觉察,避免反向移情;其二要注意劳逸结合,维持良好的身心状态,避免职业倦怠。这是专业人员提供专业化服务的基础保障。

(二)干预对象与方法

疫情防控期间,干预对象既包括因疫情而产生

焦虑、恐惧、内疚、悲伤等情绪,急需情绪缓解的社会公众,也包括确实需要心理救助的个体,具体包括确诊者、疑似人员、医务人员及其家属、公安干警、政府和社区工作者以及易感人群(如既往有心理疾患等)等。

干预方法上,由于新冠病毒传染性很强,心理干预不适合面对面进行,除了利用媒介进行心理科普宣教外,针对有心理问题需要干预的人,主要利用电话热线及网络平台进行心理干预。疫情防控期间,通过电话热线、线上咨询和专家网上直播进行心理科普等是心理干预的主要方式,热线、网络咨询是最主要的方式,2020年1月27日,针对疫情,北京师范大学心理学部开通了心理支持热线,教育部专门下文进行全国推广,江苏省教育厅依托南京医科大学推出了“1+1”(一位心理专家加一位医学专家)模式的心理热线等,到目前据不完全统计,全国31个省区市开通了300余条心理热线对公众进行心理干预,产生了较好的效果。

(三)心理干预内容

针对普通社会大众的焦虑与恐慌等应激情绪反应,主要从三个角度进行干预。

第一,做好个人防护。具体包括:①学习相关知识,推荐国家卫生健康委疾病预防控制局组织编写的《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》或者官方媒介宣传内容;②不聚会,尽可能待在家里;③外出时戴好口罩,注意与他人保持距离,减少接触;④回家要先洗手再和家人接触;⑤保持正常作息规律,合理饮食;⑥适当运动,提升自身免疫力;⑦出现轻微症状如咳嗽、低热等,不要恐慌,很可能只是普通感冒,或仅仅只是紧张引起的躯体化症状;⑧如有感染风险者(接触感染者或疫区经过史)要自我隔离,及早就诊。

第二,调整心态。具体包括:①保持平常心,情绪波动是人的自然现象;②紧张焦虑等心理反应是疫情引起的正常人群的正常反应,不必过分在意;③寻找读书、听音乐等适合自身的方式充实自己,分散注意力;④寻求亲朋好友相互支持,正向互动。

第三,主动应对负面情绪。具体包括:①相信政府,相信科学,相信医生;②控制使用手机和看电视时间,适当“隔离”相关信息;③接纳自己的负面情绪,陪伴自己并与自己对话;④参照网络上的“放松训练”“放松冥想”“呼吸放松”等方法自我调节;⑤出现失眠、焦虑、抑郁、控制不住洗手等情况建议寻求正规的心理援助(全国各地的免费心理援助热线和医疗机构心理门诊等);⑥如果出现咳嗽、发热等症状建议到医院进行诊治。

另外,心理应激反应如果持续超过一周(丧亲一般6个月内)以上,且严重影响正常的工作生活和

社会关系,或感到很痛苦,少数从事疫情防控一线的医务人员及其家属、确诊患者和疑似患者以及既往有心理疾病患者,这类人员除了给予心理安慰、支持、共情和接纳外,重点要保证他们的生命安全,进行心理危机干预,必要时转介给精神卫生专业机构进行精神医学干预。同时,在实际工作中也发现,疫情初期,焦虑紧张的求助者很多,此阶段主要是心理支持和共情接纳等,随着时间推移,焦虑恐慌的求助者逐渐减少,解决实际问题(如工作等)和心理疾患的求助者增多,需要整合相关社会部门和专业医疗机构一起解决。对公众而言,尽量缩短冲击期和防御期的时间,增加解决期和成长期的时长。

三、疫情中的社会应急管理与服务体系中的心理建设

疫情中的心理干预不仅包括个体和群体微观层面上的心理干预,还应该包括社会心理服务体系等宏观层面上的建设。十九大报告要求,加强社会心理服务体系,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。社会心理服务体系不仅是创新社会治理方式的重要手段,还是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要保障。国家卫生健康委、中央政法委、中宣部、教育部、民政部等十部委联合下发了《关于印发全国社会心理服务体系建设的试点工作方案的通知》,正式启动了社会心理服务体系建设的全国试点工作。社会心理建设在社会应急管理与治理,在疫情防控、情绪疏导、治疗疾病、凝聚人心和促进社会稳定等方面发挥着重大的作用。

(一)心理建设组织领导体系的构建

疫情防控期间,党和政府高度重视心理卫生工作,习近平总书记指出,当前疫情防控形势严峻复杂,一些群众存在焦虑、恐惧心理,要加强心理疏导等工作,各地各部门及行业等均以热线、网络、直播及新闻媒体等方式进行心理疏导、心理教育等。国家卫生健康委员会于2020年1月26日发布了《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,教育部招募近4000名高校心理健康教育专业人员于2月25日开通教育部华中师范大学心理援助热线平台,中国心理学会、中国心理卫生协会、各医疗精神卫生机构等也陆续开通热线援助平台等。总体来说,疫情防控期间的心理服务还处在一种自发状态,更多的是心理工作者出于内心的责任和担当的自发参与,有限的心理服务资源并没有被高效有序利用,个人认为主要的原因是心理建设的组织机构没有构建好,国家及各省市区等层面上要有一个心理服务的组织领导机构来协调统筹各类心理服务资源,包括医疗机构、学校和社会

的心理资源等,统一疫情的心理干预规范、心理队伍建设、心理资源调配等,并纳入疫情期间防控整体组织体系之中。

(二)心理干预队伍建设

目前,我国心理服务的专业人员紧缺,精神科执业(助理)医师为2.55/10万人,2015年中高收入国家为6.6/10万人;心理治疗师为0.72/10万人,美国2014年为33.9/10万人;取得国家心理咨询师资格证书的约有130万人,但真正从事心理咨询服务的约占十分之一。据统计,2017年我国登记在册的重性精神病患者为581万人。随着社会发展,竞争的加剧,各类心理问题出现得越来越多,心理服务的供需矛盾会越来越突出,遇到重大的社会创伤应激事件,心理干预显得越来越重要。而心理干预的队伍建设是一项长期的工作,可扩大高校心理学、精神医学等专业的招生规模,加强从事心理咨询等服务专业人员的技能培训,尤其是疫情防控期间急需的心理危机方面专业人员的培养。

(三)疫情防控期间信息的管理

疫情防控期间公众心理恐慌的一个重要原因是各种谣言和“小道消息”,随着自媒体的发展,信息传播速度越来越快,每个人都是信息的发布者,也是信息的接收者,如果不加以鉴别和区分,各种

不实消息就会越来越多。疫情期间,出于求生的本能需要,人们更倾向于相信夸大疫情或事件严重性的消息,相信被扭曲的疫情控制措施的消息,相信毫无科学根据或者有害的“预防”措施。因此,各种疫情防控消息的及时性、准确性、可靠性显得非常重要,国家先后也出台了传染病疫情信息、突发事件信息披露制度^[3],本次疫情发生至今,几乎每天国家相关部委都会开疫情的通报会,政府信息的发布越来越完善,但如何管理好非官方的自媒体信息,尊重医务人员疫情信息披露权^[4],正确引导公众相信政府、相信科学,建立信息预警体系,减少信息污染引发的情绪恐慌非常重要。

参考文献

- [1] 钱英, 胡思帆, 孙洪强. 心理危机的自助方法[J]. 中国心理卫生杂志, 2020, 34(3):284-285
- [2] 钱铭怡. 临床与咨询心理学专业机构与专业人员注册登记工作指南[M]. 北京: 北京大学出版社, 2019: 119-147
- [3] 胡晓翔. 浅议传染病疫情预警和信息发布机制[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2020, 20(1):1-4
- [4] 曾日红, 曾日东. 医务人员的疫情信息披露权[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2020, 20(1):5-9

Public psychological response and intervention measures under COVID-19 epidemic situation

ZHENG Aiming

School of Marxism, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China

Abstract: During COVID - 19 epidemic situation, the public's psychological intervention was a very important work. This paper expounded the epidemic prevention and control during the psychological reaction of the public performance and corresponding intervention countermeasures, on the basis of the psychological intervention of the outbreak situation, put forward the social psychological construction organization construction, team construction and information management, etc.

Key words: COVID-19; epidemic public; psychological intervention