doi:10.13407/j.cnki.jpp.1672-108X.2020.04.004

·专家论坛·

新型冠状病毒肺炎疫情下医务人员的心理应对策略

郑显兰（重庆医科大学附属儿童医院，儿童发育疾病研究教育部重点实验室，国家儿童健康与疾病临床医学研究中心，儿童发育重大疾病国家国际科技合作基地，重庆　400014）

[中图分类号]R978.7　　[文献标识码]A　　[文章编号]1672-108X(2020)04-0008-02

Psychological Coping Strategies of Medical Staff during the Epidemic of Corona Virus Disease 2019

Zheng Xianlan (*Children's Hospital of Chongqing Medical University, Ministry of Education Key Laboratory of Child Development and Disorders, National Clinical Research Center for Child Health and Disorders, China International Science and Technology Cooperation Base of Child Development and Critical Disorders, Chongqing*　400014, *China*)

2020 年的春节，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎的疫情打乱了人们的正常生活和工作规律。“武汉封城”、“某某社区聚会导致好多人感染了新型冠状病毒”、“某某一家 4 口全感染了”、“某某护士下班后回家发现小区封闭了，不准进屋”、“某某部队派出了援鄂医疗队”、“某某市派出了援鄂医疗队”……瞬间铺天盖地的各类信息传遍中华大地，无论是普通大众，还是医务人员，每个人的心理都受到不同程度的影响，尤其是那些抗疫一线的医务人员承受的压力更大。为了帮助医务人员降低心理应激，提高心身复原能力，本文就新型冠状病毒肺炎疫情下医务人员的心理应对策略进行讨论。

1　个人应对策略

在新型冠状病毒感染疫情面前，医护人员与普通大众一样，均是易感人群。由于工作性质，感染的风险比普通大众更高。他们同样生活在社区和信息时代，会受到各种信息的影响，也会产生普通大众同样的心理应激，有学者调查发现，人群中有 4.1% 处于心理恐慌状态，0.5% 处于极度恐慌状态[1]。因此，应采取心理防护策略。

1.1　科学认识疫情，减少负面信息量

在互联网非常发达的当今时代，自媒体的信息传播量非常惊人，而这些信息中不乏捕风捉影，也不乏宣泄个人负面情绪的内容。当负面情绪集体暴发时，则会淹没到每一个人[2]。因此，科学、正确地认识疫情，是减少恐慌的必要条件。我们应当通过正规渠道获得信息，每天浏览疫情相关内容不要超过 2 h，不信谣、不传谣，以官方消息为准[2]。认识疫情的基本情况、传播方式、具体危害、应对措施，同时做好有效防护。

1.2　接纳自身负面情绪，合理宣泄

在如此大疫情面前，产生紧张、焦虑等消极情绪是正常的。适度的焦虑紧张能对身体起到警示作用，所以，无须压抑自己的情绪，允许自己的消极情绪表达，并通过适当的方式缓解。倾诉是减轻心理压力的好方法，可以与父母、朋友、同事、理解自己的人聊聊，从他们那里获得感情支持与安慰，也可以看喜剧让自己大笑，也可以放声大哭等。总之，用适合自己的方式把负面情绪宣泄出来。

1.3　保持生活规律，转移注意力

由于疫情防控需要，人们不能自由外出，长时间在室内，很容易产生焦虑、烦躁情绪，而频繁的刷手机、看电视、熬夜、次日又久睡不起，则会打乱正常的作息规律，导致生物钟紊乱，继而加重焦躁情绪。因此，合理安排作息十分重要，即便在家休息，也要按时起床，通过看书、整理房间、室内运动等方式来转移注意力，保持有节奏的正常生活规律。

2　组织应对策略

“同时间赛跑、与病魔较量，坚决遏制疫情蔓延势头，坚决打赢疫情防控阻击战”，“疫情就是命令，防控就是责任”。医务人员用自己的血肉之躯，筑起抗疫长城是义不容辞的责任。然而，如果不能让医护人员有足够的防护，一旦长城倒塌，在病毒和疫情面前，普通人将无处可躲藏。保持良好心态是提高免疫力的有力措施之一。下面以马斯洛的需求层次理论[3]，从管理视角谈谈对抗疫一线的医务人员的心理应对策略。

2.1　满足生理需要

生理需要是人类维持自身生存的最基本要求，包括饥、渴、衣、住、行方面的要求。如果这些需要得不到满足，人类的生存就成了问题。然而，战斗在抗疫一线的医务工作者很难保证满足基本的生理需要，尤其是在抗疫初期，由于人力资源不足、防护用品不足，进入污区（新型冠状病毒肺炎疑似或确诊患者病房）的时间长（每次 6～8 h，有的地方甚至长达 10 h），医务人员为了避免上厕所，上班前少吃、不喝。当他们穿着厚厚的防护服、防护口罩、头盔等在病房里紧张地工作数小时后，内层衣物早已被汗水浸透了。大量出汗可能会导致虚脱，从而降低免疫力，导致感染。如果人力资源充足，防护物资充足，进入污区工作时间缩短为 2～4 h，医务人员上班前就能正常进食进饮。但这个状况不是医务人员本人能调控的，必须引起管理层的高度重视，从管理的角度来解决这个问题。

2.1.1　*保证足够的人力资源*　2011 年 2 月 12 日，卫生部关于印发《医药卫生中长期人才发展规划（2011－2020 年）》的通知指出，到 2020 年，注册护士达到 445 万人[4]。通过近几年的努力，至 2018 年底，全国注册护士总数超过 400 万，长期

作者简介：郑显兰（1963.12－），女，硕士，主任护师，教授，主要从事护理管理工作，E-mail：Zhengxianlan@vip.163.com。

以来医护比例倒置的问题得到了根本性扭转。但在突发公共卫生事件发生时,护理人力资源不足导致的弊端凸显。目前采取全国调配支援,这固然是短期内最有效的措施。但从长远看必须根据卫生事业发展需要,建立医疗机构合理人力资源配置机制,并有强有力的配套政策确保落实。

2.1.2 满足特殊需求 春节是中国人最为重视的节日,尤其是除夕是全家团圆的日子。而这次的疫情发生在春节,进入隔离病房工作的医务人员,不得不离开自己充满温暖节日气氛的家,驻守在医院,这时候我们管理者、后勤支持保障部门能够提供适宜的生活所需,将给前线人员带来莫大的安慰。

2.2 满足安全需要

马斯洛认为,整个有机体有一个追求安全的机制,人的感受器官、效应器官、智能和其他能量是寻求安全的工具,甚至可以把科学和人生观都看成是满足安全需要的一部分。战斗在抗疫一线的医务人员与病毒零距离接触,如果得不到安全保障,心理防线很快就会崩溃。为此,组织管理层面应该做好以下工作。

2.2.1 建立符合收治传染病人的病房 为了避免院内交叉感染,对收治传染病人的病房应能保证三区(即清洁区-潜在污染区-污染区)、两通道(即员工通道和病人通道)的布局。由于普通医院符合收治传染病人的病房容量较小,在疫情初期,各医疗机构应根据疫情风险评估,尽早做出决策,及时做好应急方案,及时改建扩建隔离病房,从硬件环境上保证安全。

2.2.2 提供充足的防护物资 从本次抗击新型冠状病毒肺炎疫情的情况看,防护物资不足,是导致医务人员感染的原因之一[5]。因此,各医疗机构应建立防护物资清单,并与防护物资供应商共同拟定应急方案和签订应急供货合同,以保证及时供应。对派出援外人员也要提供足够的防护物资和后续物资支援保障。同时,在进入隔离病房工作人员的个人物品准备时,要特别提醒带一件自己特别心仪的物品,如心爱的人送的礼物、特别喜爱的睡枕等,这类物品能给隔离区人员带来安全感[6]。

2.2.3 提供足够的培训 在这次“战疫”主战场湖北聚集了来自全国的医疗力量,客观地讲,他们并不都是专业的传染病科的医护人员,所以,关于传染病的防护培训必不可少[5]。各医疗机构必须提前对医务人员进行医院感染管理、个人防护技术、传染病人的救治技能培训,使其具备相应的参战能力。

2.2.4 为抗疫前线医务人员的家属提供帮助 家庭对每个人都很重要,对家人的牵挂也是人之常情。为了免除前线医务人员的后顾之忧,在如此大疫面前,应为他们购买抗疫工作意外险,同时对其家属提供针对性的帮助。

2.3 满足归属需要

人都有一种归属于一个群体的感情,希望成为群体中的一员,并相互关心和照顾。在此次抗疫队伍组建中,医院内的抗疫应急队伍往往来自不同科室不同专业,援外抗疫应急队伍往往来自不同医院,甚至不同省市。作为管理者,必须清楚认识到人的归属需要,并为此提供相应措施。

2.3.1 建立团队信息交流群 由于这次抗疫的特殊性,工作人员面对面近距离团队活动减少,因此,借助发达的信息网络技术,如建立微信群、QQ 群,可以缩短人们的时空距离感。同时,通过群成员的信息交流,能让群成员有集体归属感。

2.3.2 派送单位保持与赴抗疫前线医务人员的联系 奔赴前线的医务人员不仅代表个人,还代表本单位,必须为他们提供持续的信息交流和支持。应指定专门人员,及时应答前方医务人员的需求,定期寄送慰问信和慰问品,让他们感受到单位是自己坚强的后盾。

2.4 满足尊重需要

人人都希望个人的能力和成就得到社会的承认。因此,作为组织,应该采取必要的措施使奔赴前线抗疫的员工获得尊重感。

2.4.1 肯定个体的能力 在医务人员即将进入隔离病房或即将奔赴前线时,单位领导应表明选派他们的理由之一,是他们具较高的业务水平和良好的综合素质。在工作过程中,要及时赞扬他们所做出的任何成绩。

2.4.2 大力宣传正向表现 对抗疫医务人员在工作、生活中表现出来的一切正向表现,如团队精神、工作成绩、工作创新、克服重重困难等等,应以公开发布宣传信息的方式给予肯定。马斯洛认为,尊重需要得到满足,能使人对自己充满信心,对社会满腔热情,体验到自身的价值所在。

2.5 满足自我实现的需要

满足自我实现的需要是个体最高层次的需要,它是指实现个人理想、抱负,发挥个人的能力到最大程度,完成与自己的能力相称的一切事情的需要。作为医务工作者救死扶伤是自己义不容辞的职责。然而,在如此危险的疫情面前,要冒着生命危险投身战役,还是需要很大的勇气和忘我的精神。作为医院管理部门,应采取积极措施帮助他们满足最高层次的需要。马斯洛提出,为满足自我实现需要所采取的途径是因人而异的。因此,应对个体进行评估,采取针对性措施。如有的人希望科研上有所突破,尤其是护理人员,很难获得科研课题立项,那就为他们提供优先权;有的人希望晋升职称,单位上就应制定抗疫医务人员职称晋升的优惠条件,等等。

综上所述,在重大疫情时期,应从个人和组织层面采取系列措施,帮助抗疫一线医务人员做好心理调适,以减少疫情带来的心理损害和后续的心理社会问题。

参考文献:

[1] 邓光辉. 重大危机事件民众心理反应与调适[EB/OL]. (2020-02-08) [2020-02-21]. http://www.sunny595.com/Ch/NewsView.asp?ID=1277&SortID=72.

[2] 紫灵晶. 疫情期间的心理调适[EB/OL]. (2020-02-13)[2020-02-21]. https://jingyan.baidu.com/article/215817f73a46945fdb142309.html.

[3] MASLOW A H. A theory of human motivation [J]. Psychological review, 1943, 50(4): 370-396.

[4] 卫生部. 关于印发《医药卫生中长期人才发展规划(2011-2020年)》的通知: 卫人发〔2011〕15 号[A/OL]. (2011-2-12)[2020-02-21]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2011/content_1933719.htm.

[5] 马晓华. 1 716 例医务人员感染, 医护保护工作刻不容缓[EB/OL]. (2020-02-14)[2020-02-21]. https://www.yicai.com/news/100505597.html.

[6] 李春. 护士在疫情防控中的心理应对(案例分享)[EB/OL]. (2020-02-14)[2020-02-21]. https://baijiahao.baidu.com/s?id=1658505347349539847&wfr=spider&for=pc.

(编辑:梁颖文)
(收稿日期:2020-02-20)