

新冠肺炎疫情防控期间妇女儿童、医护人员、 婚姻家庭心理咨询问答

12338 妇女维权热线、妇联系统心理咨询热线问题摘编

全国妇联权益部编制

天津市妇联专家组承办

2020年3月2日

一、涉医护人员及家属类（12问）

1.老师您好，我是一名医生，因为工作性质，疫情期间不能回家，已经很多天没有和孩子见面了，孩子很小，视频的时候说很想我，问我什么时候才能回家，我心里刀割一样，我该怎么回答他？

答：您好！非常感谢您作为一名医生参加疫情防控工作，防疫工作过程中有痛苦、有付出，正因为像您这样的医务工作者的无私奉献才有了疫情的好转，危机一定能过去，相信我们一定会尽快打赢这场疫情防控阻击战。

我十分能体会您的心情，孩子很小会想妈妈，相信您也同样想孩子。我能理解您的感受，这样的情感是很多妈妈和孩子分离时伴有的，听到孩子的撒娇和期盼，便会产生浓浓的想念和深深的自责，恨不得立刻回到他的身边，这些都是妈妈们常有的反应，我能感受到您心系孩子的那份爱。您舍小爱献大爱，坚持工作，让我敬佩！以下有几点看能不能帮到您：

首先，您是否可以每天相对固定某个时间段与孩子视频联系，让孩子天天能与您有个亲密的联结，孩子可以得到慰藉，您也得到表达，渐渐地，孩子还会有种小期待；您还可以有空时多录制几段视频发给家人，以备您临时有工作不能赴约时，家人也能及时安抚孩子。

其次，请家人给孩子看一些与您有关的照片、视频或其他物品，也可以请家人代您给孩子买几件喜欢的玩具，告诉

孩子这是妈妈买给你的，让孩子身边有一个稳定的客体，缓解他的不安。

再有，可以在和孩子沟通时，适当向他透露您的工作内容，让他了解母亲工作的价值和意义。

通过这些方式稳定孩子的情绪，同时也能缓解自己的情绪，让自己有更多的精力投入到工作中。另外也希望您完成工作之余尽可能保障休息，保持充沛精力，使自己处于积极的状态。最后，向奋战在一线的你以及您的同事们致敬！

2.老师您好，我是一名医生，报名参加了赴鄂救援，在工作中付出了自己的努力。但是，尽管我们很努力，有个别重症患者还是没能留住，离开了这个世界，遇到这样的情况时，心情异常低落，感到自己非常无助，甚至怀疑我和同事们的能力，总想大哭一场，睡眠中时常醒来，吃饭也没有胃口。我怎么办？

答：您好！首先非常感谢您冒着风险支援湖北，对您为抗击疫情付出的努力和作出的贡献致以诚挚的敬意！

在非常态下，患者的处境尤其会激发医务人员强烈的助人动机。即使在日常的医疗工作中，面对这样的情况，医生们也都会有类似感受，医生护士的治疗和陪伴对于患者就是最大的价值。虽然医生希望每个患者都可以康复，并为了这个目标竭尽全力，但是医学本不是万能的，这次的疫情是全人类的战斗，不是我们个人能控制的，要正视自己在救治过

程中付出的努力，不用责怪自己。同时，要意识到团队的重要性，相信团队的力量，在工作中更多与同事合作、信任同事。

出现这样的情况，我们建议：首先，医务人员要做好自我防护，保持适当的休息，和同事交流，互相鼓励，把自己的感受说出来，获得同伴的支持。其次，如果心里很难受想哭，可以像孩童般大声哭出来，然后深呼吸，放松身体，这样可以让情绪得到很好宣泄，让身体在很短时间内获得能量。除此之外，还可以和理解自己的家人朋友诉说，缓解自己的压力和焦虑。

3.老师您好，我儿子是医生，儿媳是街道工作人员，小孙子只有5岁。儿子大年三十都在上班，有时上班上24小时，儿媳初三上班一直到现在，上班下社区，还到高速口值班，回家实在没有精力陪孙子玩，孙子哭闹，我该怎么办？

答：您好！您儿子儿媳响应国家号召参加疫情防控工作，为疫情保卫战作出了很大的贡献，感谢您全家的无私奉献！

您的小孙子和自己的父母最近不能经常在一起，变得喜欢哭闹，实际上这是一种叫做分离焦虑的现象，它是幼龄儿童很常见的情绪，就像小孩刚开始去幼儿园上学，舍不得照料者也会哭闹。

我这有几个办法您可以试试看。第一，让孩子的父母工作间隙录一些视频，当孩子哭闹时您把这些给他看，能安抚

孩子的情绪。第二，您可以尝试学习一些小游戏，或者利用绘本和故事集，帮助孩子理解疫情，尽量解释他的疑问。比如和他一起画病毒的样子，讲述一个人与病毒战斗的绘本故事等等。第三，按照以往的节奏规律地生活，安排孩子定点看动画片、定点睡觉，有助于稳定孩子的情绪，建立安全感。

您的儿子儿媳因为工作原因无法照顾孩子，您既要照顾家庭还要带孙子，您也是同样在为这场没有硝烟的战争作贡献，您辛苦了！希望您和家人做好自我防护，保证睡眠充足，提高免疫力。相信疫情会过去，您的儿子儿媳也能早日按时回家，陪伴家人。

4.老师您好，我是医院办公室工作人员，负责单位电话接通情况，以及值班时间安排，因为从办公室出来以后在楼道里遇到一个未戴口罩的人感到很害怕，害怕自己被传染。

答：您好！首先可以看出您是位非常尽职尽责的工作人员，工作在疫情一线，让医院电话畅通得到保证，合理地安排同事的值班时间，这都为抗击疫情作出了贡献，相信在我们的努力下疫情很快就会被消除！同时，疫情的发生会给每个人带来恐慌，这种恐慌来自于病毒的快速传播，也来自于对未知的恐惧，这是一个个体面对危机出现时的一种应激反应。

遇到这种情况给您几个建议：

一是面对疫情，正确认识不良情绪。疫情期间，出现恐惧、紧张、焦虑、烦躁情绪，是人在非正常情境下出现的正

常心理反应。要看见自己的情绪，并做到理解和接纳。

二是科学认识疫情，建立信心。目前的研究表明，经呼吸道飞沫传染和密切接触传播是新冠病毒主要的传播途径，并不是他人从身边经过就会传染，并且病毒经高温、酒精等方式就可以杀死。同时，我们自身也有很强的免疫力，是抵抗病毒最顽强的一道防线，我们应该对自己有信心，对自己的免疫力有信心。有了这个信念我们的内心会变得更加镇定，有利于理性的判断和正确的选择。

三是说出自己的担心、获得心理支持。在疫情流行的时期，我们经常感到自己孤立无援，这时可以多通过现代通讯工具与朋友交流，相互鼓励，说出自己的恐惧担心，获得心理上的相互支持，也可以下班回家后利用听轻音乐、进行腹式呼吸等方法放松自己调整情绪。

四是建立积极的应对方式，做好防护。面对疫情造成的心理压力，要建立良好的生活习惯，保持饮食平衡，保证睡眠充足，增强免疫力。同时戴口罩，勤洗手，使用酒精消毒、保持室内通风等方法都能有效减少病毒传播，也可以通过测量体温的方式确认自身健康来减轻自己的担忧。

5.老师您好，我是一名机关干部，我老公是医生，我们有一个7岁的孩子。因为疫情，他从年前就在一线接诊，没回过家，我从初三开始返岗工作，每天很晚才能回家。这段时间，我白天只能把孩子一个人留在家里，让他自己吃点牛奶面包，我很担心孩子，工作又不能耽误，我该怎么办呢？

答：您好！您的老公从开始参加抗击疫情的工作到现在一直没有回家，非常辛苦，您一定为家庭和孩子付出了更多，你们都在为我们国家的疫情防控作出贡献。

您的担心反映了工作和家庭之间的冲突，表现是您对不能很好地照顾孩子而产生了负面的情绪。事实上，这是很正常的，即使不是在疫情期间，许多人也会和您一样面临这样的难题。

孩子的基本生活保障是最重要的，这也是您最关心的，我想您不妨联系身边的亲朋好友、邻居或者社区，看他们能否为您提供帮助。如果您有时间提前准备好饭菜，也可以教孩子使用微波炉，学会一些简单的生活技巧。

其次，引导孩子合理规划时间很重要，帮助他做好每日生活日程表，对时间进行模块化管理，适当开展居家健身活动，做到学习、娱乐两不误。孩子一个人在家也许会令我们担心和心疼，但是，经历这个过程的孩子会逐渐学会生活的本领，学会自我管理，您会发现孩子得到了一个难得的成长机会。

第三，家庭成员加强沟通，调动孩子的主动性和参与感，如果条件允许可以让孩子及时向父母反馈自己在家做了什么，父母工作也能更安心。

第四，给孩子设立紧急联系人，可以是您的亲戚或者好友，一定是他熟悉和喜欢的人，这样为他提供多一个求助的途径，即使不能第一时间联系上父母也不会过分惊慌，保证孩子情绪稳定。

相信我们众志成城，齐心协力，一定能打赢疫情防控这场没有硝烟的战争。

6.老师您好，我是一名医生，得知组建支援武汉医疗队时报名参加，但是家里有一对双胞胎女儿，自己赶赴湖北，丈夫也接到单位通知参加防疫工作。家里年幼的孩子和高龄的老人无法得到妥善照顾，我很担心。

答：您好！首先特别感谢您为疫情防控作出的贡献。面对疫情义无反顾的参加救援活动，体现了一位医务工作者的责任感，这种奉献精神值得每一个人学习。但是我们全身心投入工作后，家里的孩子老人面临无人照顾的情况，所以您会产生担忧，这是典型的家庭工作难两全的问题，很多人都会在人生中遇到这样的困惑，这是可以理解的，您不必过于担忧，我们需要正确的看待问题，利用合理的方法处理好这些担忧，这样可以更好地让自己全力投入救援，这里给您几个建议：

一是把这种担忧说出来。可以先和父母进行交流，说出自己的担忧，得到父母的理解和支持，和孩子们说妈妈要去消灭病毒坏蛋，相信孩子们在一定程度上也会理解和支持妈妈。也可以向丈夫、同事等倾诉自己的担忧，听听他们的建议，并和他们互相鼓励和支持，一起为抗击疫情奋斗。

二是寻求帮助。家里遇到这样的情况可以求助邻居、社区或妇联组织，在需要的时候可以为老人和孩子提供方便，还可以建立紧急联系人，在您不方便的时候让家人联系他们，从而打消您的后顾之忧。

三是做足充分的准备。在出发前为家里购置充足的、可储备的必需品，如一些食品、药物、防护品等等，检查家里的一些线路，确保通信畅通，写一些注意事项贴在醒目的位置等。

四是相信我们的国家，我们有能力通过共同努力战胜疫情。全社会都在积极行动，通过我们医护人员和全社会的共同努力，一定会早日战胜疫情，让每个家庭早日团圆。

7.老师您好，疫情发生以来，单位号召支援武汉前线，我报名参加了驰援武汉医疗队。但是，去武汉前线的事一直没有告诉我父母，因为我在家里是独女，如果告诉他们一定会担心我。现在我在工作中感到压力很大，特别想和父母倾诉一下得到他们的支持，我是否可以和他们说呢？

答：您好！能感受到您是一位非常孝顺并且工作上积极

向上的好医生。非常感谢您为战胜疫情付出的努力。

参加驰援武汉医疗队确实存在一定的风险，面对这样的风险，父母会担心自己孩子的安全也是人之常情。您不愿意父母为您过多的担忧，可以感受到您对他们的爱，但是遇到压力大的情况，非常想对父母倾诉，得到他们的支持，使您觉得非常矛盾。

对于抗疫一线医护人员来说，要保持稳定的情绪和昂扬的斗志、旺盛的精力，适当的社会支持是非常必要的。除了来自社会组织和社会各界的关爱之外，作为亲人能够提供正确合理的心理支持，对增强精神动力，减轻心理应激、缓解紧张状态、提高社会适应能力尤为重要。

可以先将您支援武汉的事情告知父母，并且告诉他们您这样做的原因和想法，告诉他们您现在是平安的，让他们放心，如果他们理解和接受，可以对他们做些倾诉，寻求父母的帮助和支持，对于缓解压力，强大自己的心理具有积极意义。如果他们因为过于担心一时之间不能接受，请给他们些时间缓冲一下，可以先与朋友同事交流，等到他们可以接受的时候，再向他们倾诉您的压力。

家人是您坚强的后盾，多和家人交流，多关心他们，告诉他们医院防护工作到位，自己的饮食和休息时间也有保障，自己一定安全回来。相信您的父母一定会为您做出的选择而骄傲，也一定能给您更多的支持，在我们的共同努力下，一定能打赢这场疫情防控阻击战。

8.老师您好，我最近连续在医院参加援助工作，前两天赶上轮休，老公说一定要带着孩子看我给我送点好吃的慰劳我，但是我不能和他们近距离接触，只能让老公把做好的饭放到路边我自己取，我也只能远距离的看着老公和孩子，心里非常感动也非常自责无法照顾家庭和孩子，还要他们惦记我，心里好难受。

答：您好！您说的这些就像一个画面出现在我眼前，让我非常感动，感谢您的辛苦付出，也感谢所有医护人员为抗击疫情做出的努力，也感谢您的家人对您的支持和理解。

在这场没有硝烟的战场上，我们的医务工作者纷纷请缨，舍小家、为大家，逆行而上，日夜坚守在抗击新冠肺炎的一线，捍卫着治病救人的天职。因担心自己受感染或将病毒传染给家人，不少医护人员不敢回家，不少人连续工作十多天，工作压力大，无法与家人团聚，从而影响到情绪，这些是我们一线医务人员普遍会遇到的问题，我们需要正确的看待和应对这些问题。

首先，您可以在休息的时候和家人通电话，或通过微信聊一聊，和家人多交流，向他们倾诉自己的心声，感受家庭成员之间的互相理解和支持；也可以和同事们互相鼓励互相依靠，感受团队的温暖和力量。同时相信医院能帮助我们做好自我防护，保证自己的安全，做些适当的运动，听些轻松的音乐，保持积极乐观的情绪，您的家人一定会为您骄傲

自豪。

其次，学会鼓励自己，给自己打气，坚定自己的信念，用自己当初选择成为医生的初衷和宣下的誓言来激励自己。并且，和疫情作斗争，也是更好的保护自己和家人的一种方式。

最后，人间有大爱，也有无数可爱的人。感谢医护人员为打赢这场战役付出的努力，祝你们早日凯旋，和家人欢聚一堂，吃一顿幸福温馨的晚饭。

9.老师您好，自从参加援鄂医疗队，每天都在紧张的工作，非常辛苦，这些我都可以克服。但是有些患者因为疾病的原因不理解我们的工作，有时对我们发脾气。每当遇到这样的情况时我能理解，但我心里特别委屈，有时和同事说几句心里会舒服一点，可是我也会担心我把这些负性情绪带给同事会影响他们的工作，心里很纠结。

答：您好！在援鄂工作中，广大医护人员是最美的逆行者，为抗疫工作作出了巨大贡献，首先对你们表示敬意，感谢你们的辛苦付出。

不只在疫情中，在平常的医疗过程中，医生被患者误解也是比较常见的问题，因为有些患者缺少对疾病的认识，加上遭受疾病的折磨，还有面对突发疫情的恐慌担忧，从而产生一些负面情绪并表达出来，所以可能会对接触到的医务人员发脾气，不理解我们的医务人员。在这里，我们也能感到

你们工作的不易，不仅需要治疗患者身体上的疾病，还要承受他们的一些负面情绪，正因如此，也凸显了你们工作的专业性和了不起。

医生被病人误解后，可能情绪会受到影响，心情很不好，加上工作的劳累，就可能会产生一些不良情绪。对待情绪，尤其是负面情绪，除了对抗与压制，我们也可以选择先接纳。我们尝试接纳自己的这个情绪，看到这个情绪是由于被误解以及自己的付出没有被认同而产生。

找人倾诉是一个很好的宣泄情绪的方式。在相对封闭的环境中工作，同伴之间的相互支持同样也很重要，相互倾诉、相互鼓劲、相互打气，可以帮助我们转移负面情绪，建立更多的信心。同时，相信自己的水平和能力会让自己的病人逐渐好起来。

多和患者进行沟通交流，比如在查房、送药时，和患者适当的解释一下工作，对患者的治疗效果进行适当的反馈，听听他们的想法，跟他们说说自己做的努力，减少他们的不良情绪，从而努力消除这种误解，得到患者的支持和理解。

最后，建议我们医护人员在休息的时候可以听些放松音乐，有条件的话在屋里做一些放松操，转移一下注意力。还可以看看书，跟家里人通电话，把注意力从被误解的情绪中转移。

10.老师您好，我是一个医生，在一线工作，我始终告诉自己要做到最好，让病人早日康复。有时看到其他护士动作慢了心里就特别着急，心里也会产生抱怨，搞得自己情绪非常不好，容易发火，我是不是压力太大了？

答：您好！能感受到您是一位非常有使命感、责任感的医生，在当前抗击疫情工作中期待所有人能够积极工作，达到最好的治疗效果。能感受到您也期待团队有很好的合作，把救治工作做好。

出现这样情况的原因，可能是您存在自我取向的完美主义和他人取向的完美主义倾向，我相信您能有一直以来的成就，也是因为您追求完美，对自己有严格的要求，这些实际上是很多人都缺乏的，但是您可能会不由自主地将这种高标准带给别人，会产生一些消极情绪。

建立可以适应生活和工作的完美主义，对改善现在的情况会有所帮助。除此之外，工作时间长、任务重、病人多等都可能产生压力的产生，影响到自己的情绪，当感觉到自己压力过大时，可以与周围的医生护士交流，恰当表达自己的感受，互相交谈，但不要相互指责，同伴间的相互支持非常重要。同时也要体察和理解其他医务人员的不易，可以在适当的时机提出您认为能够完善工作的一些好的方法。

您还可以尽量地减少这种负性情绪。以积极的心态去面对所发生的事件，以接纳的态度，面对所出现的情绪，这样

的话就会使您的心理垃圾减少。

建议通过一些方法做情绪调节，接纳自己的情绪，学会宣泄，给情绪一个宣泄的出口，比如和亲人交流自己的想法和情绪，以获得支持和鼓励。

11.老师您好，我是一名医生，在一线参加医疗援助，我感到我们医护人员工作非常紧张，压力特别大，最近几天我睡眠特别不好，很担心自己这样的状态会影响到工作。

答：您好！在应对疫情中，您和以您为代表的医护人员义无反顾的承担起了防控疫情的任务，在全国防疫阻击战中，有您的一份热忱贡献。繁重的工作，以及面对众多患者，既要保证自身的防护安全也要积极的救治病人，确实承担了巨大的压力，压力的增加在一定程度上会影响到睡眠，您睡眠不好不是担心影响自己的身体，而是担心这种状态影响到工作，我很是感动，心底油然而生一份敬意。

另外，此次新冠病毒来势急传播快，给疾病的防控与治疗带来了很大的挑战，你们都是紧急集结来援助。可能您来前线工作不久，无论是工作环境、工作内容和患者跟以前都大不相同，工作的繁忙和治疗中的不确定性，这些需要我们的身心有一个调整和适应的过程，这只是暂时的。我相信经过一段时间，您会调整到良好状态的。

您现在睡眠受到了影响，这也是自然的，可以试着接纳自己现在的状况，还可以和同事好友说一说，让自己渐渐地

平和些。再有，可以在睡觉时，采用一些适合自己的小方法，尝试着改善，比如：如果条件允许，睡前洗个热水澡或者热水泡泡脚，若没条件，也可用手多搓搓脚心，放松一下身心；或是听些轻音乐、利用手机 APP 播放白噪音助眠，同时有意识地做些身心放松冥想或呼吸放松等。在这里给您介绍一种易于操作的腹式呼吸放松法，方便您尝试。

选择舒服的姿势，一只手放在腹部肚脐处，全身放松：
(1) 呼吸要深长而缓慢。(2) 用鼻吸气用口呼气。(3) 一呼一吸掌握在 15 秒钟左右，即深吸气（鼓起肚子）3—5 秒，屏息 1 秒，然后慢呼气（回缩肚子）3—5 秒，屏息 1 秒。(4) 每次 5—15 分钟。这个方法可以有效帮助我们缓解压力，调整心理状态。

12.老师您好，我儿子是发热门诊的大夫，疫情开始就没有回过家，我每天都担心他会不会被感染有危险，儿子回个电话我就放心，没消息了我又开始担心，我也不想打电话怕影响儿子工作。现在总是焦虑不安，不知怎么办好？

答：您好！您的儿子作为挺身而出的逆行者，是英雄，也是最可爱的人，他为国家和人民所做的一切都值得我们歌颂与赞扬。

您作为医生家属，担心儿子染病、担心他的身体健康状况，都是人之常情，您对儿女这样的牵挂也体现了儿行千里母担忧的一片苦心。根据这种情况，我们有以下几点供您参

考。

第一，您要相信医院和医生做的防护措施。在疫情期间，每个医生都有充足的口罩，防护服，护目镜，并按照严格的标准进行严密的佩戴。洗衣液，衣物消毒水，护肤品，营养品等生活物资也源源不断送往医院，保障医生的生命安全。医务人员们做了非常完善的防护措施，医院也针对疫情防控做了充足的准备，您要对医院的防护工作充满信心。

第二，您要建立战胜疫情的信心。也正因为有很多和您儿子一样的白衣战士义无反顾奋斗在一线，疫情才会在这么短的时间内得到有效控制，您的儿子是英雄。您也一定知道，家人的支持才是英雄们最大的力量之源。我们也要相信不久的将来一定会战胜疫情，取得胜利。

第三，可以培养一些爱好，转移注意力。儿子在一线忙碌，您可以在家追追电视剧，看看电影，在家养养花浇浇水，也可以听一些舒缓的音乐放松自己的心情。

第四，可以借助社会的资源和能量。在疫情期间，您可以通过打电话，发微信等方式与家人、亲戚和朋友保持联系，表达出自己的担忧。同时还有很多的社工和政府工作人员在我们身边提供服务，所以请您放宽心。

最后，我们期待疫情早日结束，向您的儿子和所有在一线奋斗的白衣天使致敬，愿逆风而行的医护人员在春暖花开之时平安归来。

二、健康焦虑类（12问）

1.老师您好，我前几天颈椎不舒服，后来出现低烧的情况，现在正在自行居家隔离，我现在非常焦虑，去了医院检查，也没有任何炎症，但是现在疫情防控的特殊时期，我特别担心，害怕自己被传染，更担心因为我的原因影响到家人和同事，因为我近期密切接触过很多人，怎么办？

答：您好！应对疫情出现的担心、焦虑甚至一定程度的恐慌情绪都是正常的心理反应，此时身体上的不舒服会更加增加我们的担心。新冠肺炎的症状特征容易与普通感冒发烧混淆，也增加了您对自身情况不确定性的焦虑。心理学研究发现，当个体处于恐惧、害怕、焦虑、怀疑等负性情绪下，人们更倾向于对号入座，放大和强化自己的病症特征。因此，您的感受和心理反应确实是可以理解的。

针对您的感受和心理反应，有几点建议供您参考：

一是通过学习疫情科学常识，增强自身对症状的辨别能力。在学习过程中全面了解新冠肺炎的症状、机制，有利于用更充分的线索来消除对自身症状的疑问，减少不必要的担心。

二是客观积极的分析自身的情况。试着从可以做的事情应对，比如颈椎不舒服是不是疫情之前就有的老毛病？低烧的情况是否在好转？有利于减轻疑虑。

三是我们可以把注意力收回来，在危险并未发生之前，

关注安排好居家隔离期间自己的生活。适度关注权威媒体发布的疫情消息，合理安排饮食起居，注意清洁卫生，适度运动，保持与家人朋友的联系，遇到严重的情绪情况可以拨打有关热线或者寻求专业人士的帮助。

四是给自己更多的积极暗示。相信自身的免疫力，相信随着我们对病毒越来越了解，治疗方法也会越来越完备。

在您居家隔离期间，如果出现进一步的症状，及时与社区工作人员或疾控部门取得联系。社区、医院有科学的应对流程，可以最大限度的帮助处于传染风险的家人和同事。

新冠肺炎虽然来势凶猛，但是依然可防可控。相信我们一定可以战胜疫情，就像我们看到的数据一样，越来越好。

2.老师您好，我现在遇到了很大的麻烦，我今天到我父亲家，在楼下碰到了爸爸在弄花草，疫情这么严重还在弄花草，最重要的是我看到他没有戴口罩，我很着急，冲他大发脾气，而他觉得没那么严重。这件事过后我心里始终放心不下，总是担心爸爸被感染，每天坐立不安，总是打电话问他有没有症状，是不是咳嗽发烧。我是不是心理有问题了？

答：您好！心理有问题是一句非常口语化的表达。试想如果我们觉得自己的家人处在有风险的情境中，我们不担心，不关心，不着急，会是一种正常的反应吗？所以，这是一种正常的心理现象，是因为我们知道疫情的风险，父亲看起来不重视，没有采取严格的防护措施，他又不听我们的劝告，

所以我们会觉得没有有效的办法去帮助父亲，这时候当然会产生心理压力。这种压力让我们坐立不安，更多的精力会关注事情的变化，这些都是很正常的，不必担心自己是不是心理有问题。

老年人中的确有一部分人不重视这个问题，也不容易接受劝告。可能是他们觉得经历的事情多，没觉得那么严重。也可能是他们也会觉得戴口罩麻烦，甚至呼吸不舒服。

一方面，可以尝试引导父亲看一些专家的权威解读，分享一些病毒传播传染的常识。

另一方面，与父亲沟通的时候，注意一下情绪语气，往往会更容易让他听进去。多问问他的日常安排，看看父亲是不是已经慢慢适应了新的防护要求，如果要去买菜，也可以根据自己的时间去帮助他完成。必要时也可以借助社区工作人员或其他亲朋好友的力量来和父亲沟通，大家从不同角度来说，老人的防护意识就容易逐步建立起来。

再有，可以帮父亲购买透气性相对好的一次性医用口罩等，让他佩戴起来稍微舒服一些。

总之，要把心里的焦急，转化成切实的行动，积极应对，乐观面对，一切都会好起来的！

3.老师您好，以前我是大大咧咧的一个人，自从疫情发生以来，我感觉我变了。现在做什么事都是非常小心，口袋里带着防护用品，外出穿一次性雨衣，口罩、防护镜、帽子武装齐全，总是用酒精消毒。现在我每天都不停的洗手，不洗手心里就不舒服，洗了心里就好受点，弄得我什么都做不了，总觉得自己手上有病毒，我该怎么办？

答：您好！面对不同的事情，我们每个人都有一些变化。这是我们适应环境、解决问题的方式。正是您说的这份小心在保护我们不犯错误，这些担心、焦虑是有积极的意义的。如果我们的情绪过于激烈，可能产生一些怀疑和强迫的行为，给我们带来困扰。

针对您面临的问题，注意从以下几个方面入手：

一是关注权威信息，掌握正确防护方法。因为对病毒不了解，我们会放大它的危险，放大它传播的机会，也失去了对安全的确定感。因此，可以多了解一些关于病毒的传播机制，多听听专家的防护建议。掌握正确的防护方法，增加自己对安全的确定感。

二是丰富生活内容，转移注意力。减少对负面消息的关注，重新回归自己的生活轨道，看看家中养的植物，听听自己喜欢的音乐，与家人朋友聊聊天，不能见面也可以通过语音、视频等方式。

三是运用行为替代方法控制洗手次数。当自己想洗手时，

有意识地用走步、肢体运动等提高免疫力的方法替代。建立积极自我暗示：锻炼提高免疫力比被动防护更有意义。

放松一些，相信您按照正确的防护方法去做，就是相当安全的了。

4.老师您好，我们小区旁边楼出现一个新冠肺炎确诊病例，楼里的人员被隔离观察了。我每天不断的刷手机，搜索各种消息，看是不是病毒会影响到我们这边。即使在家里不用上班但是感觉比上班还要累，什么都不想做，和家人发脾气，心烦意乱，想起来有可能被病毒感染我就手脚冰凉，心慌，晚上睡不着，实在困了吃点安眠药勉强可以入睡，再这样下去我就会崩溃了！

答：您好！积极关注疫情的最新消息，了解政府的相关要求，了解周边地区是否有感染风险，这些都是需要的。但是每天不断刷手机，过度接触到这些影响我们的消息，引起情绪上的起伏，也会耽误家庭、工作的很多事情。情绪会变得烦躁，遇到不顺心的事情，容易发脾气。所以，还请适度的关注官方的报道，减少浏览网络的时间，重新找一些能放松自己的事情，看到很多朋友在朋友圈晒自己的绿植、烘培、手工，都是不错的选择。

疫情持续了一段时间，有一部分人出现躯体的症状，也是情理之中的现象。通过上面的方法，心情放松了，生活规律恢复了，症状自然会减轻。这段时间，可以尝试增加一些

音乐冥想，体育锻炼，减轻失眠的状况。如果感觉自己无法摆脱，也可以拨打热线或者求助专业的咨询师。积极应对，乐观面对，相信通过这些方法，我们很快就会回到正常的轨道上来。

5.老师您好，自从疫情发生以来，我非常害怕，不断从手机上看新冠肺炎都有哪些症状，有哪些表现，然后对照自己的身体看是否有相似的症状，有时偶尔咳嗽就想去医院检查但又不敢去医院，每天自己量 7、8 次体温，也不发烧。有时感觉自己心跳加快有点憋气，有时候感觉自己浑身疲乏无力，我特别担心。家人总说我是疑心引起来的问题，但是我不相信，总是怀疑自己是否被病毒感染了。

答：您好！特别理解您的感受，也相信您身体乏力、憋气、心跳加快的症状是真实的。身体和心理通过我们的神经系统、内分泌系统有关非常广泛的联系。焦虑会产生躯体上的变化，每天量 7、8 次体温，总是怀疑自己是否病了，这是焦虑和恐慌情绪导致的行为变化。

应该说，这些变化是人们应对生活中的突然变故而产生的应激反应，是人们适应环境的一种防御机制。但是如果这些反应对我们形成了困扰，那就需要进行情绪、认知及行为上的调整。

首先，做好情绪的调节。可以通过听音乐、看喜欢的电视节目，做一些放松训练，舒缓情绪状态。把自己焦虑的情

绪向家人或朋友说出来，通过倾诉使负面情绪得到缓解。

二是丰富生活内容，转移注意力。减少对负面消息的关注，重新回归自己的正常生活轨道，看看家中养的植物，听听自己喜欢的音乐，与家人朋友聊聊天，不能见面也可以通过语音、视频等方式。

不必过于担心，随着情绪的稳定，疫情的好转，往往这些症状也会随之消失。

我们担心自己是否被病毒感染，可以试着跟家人直接说出这种感受，“我很担心，我很害怕，我有些不安。”试着跟家人靠在一起，依偎在一起，可以缓解自己的情绪压力。当然，从权威的渠道认真了解新冠肺炎的症状、传播途径与有效的防护措施，都有助于我们清晰自己面临的风险，不去放大它。

经过医生们的努力，我们越来越了解新病毒，也越来越掌握治疗的方法。治愈出院病人在快速增加，感染病人的数量在减少。放松一些，与家人一起做些事情，不必不停地盯着疫情的事情，一切都会好起来的。

6.老师您好，单位通知我们下周开始复工了，我非常紧张。自从疫情发生我一直不敢出门，偶尔出去买菜也离别人远远的，随着疫情的发展我不敢出去了，看见外面有人行走都非常担心他们。现在单位通知我们去上班，想起来就害怕，一想到工作会接触人有可能携带病毒感染到我就浑身出汗，有时会想起来自己如果被感染就会心跳加速，我都觉得我有病了，我还能继续工作么？

答：您好！疫情突然发生，使大家面临着未知的危险，会让人产生不可控的感觉，继而就会产生紧张恐慌的情绪，甚至觉得自己有被感染的可能，这都是正常的心理反应。

随着我们应对疫情取得了阶段性的成效，多地新增病例持续下降，甚至零增长，多地开始有序复工。要相信这是经过综合科学的判断做出来的决策，是充分考虑了病毒传播风险之后的做法。首先，经过我们精细化网格化的疫情管理，遇到携带病毒的人的几率十分微小。再者，复工也是在做好员工健康管理的情况下进行，而且相应的消毒、防控措施也是必不可少的。再加上我们自身做好清洁和防护、减少集体接触，平时注意饮食，养成良好的生活习惯，适当运动，增强免疫力，我们的安全可以有一定的保证。

为了缓解焦虑情绪，可以多与其他人交流，不要封闭自己，也可以尝试转移注意力，减少自己每天关注疫情和考虑相关问题的频率。清晰了风险的程度，了解了防护的措施，

可以更加安心。当想到自己可能会被感染，心跳加速是正常的情绪反应，要给自己更多积极的心理暗示，想想这种风险的几率不大，并且仔细检查，确保自己的防控措施符合规范，就可以放松下来，专心于手中的工作。

7.老师您好，我是怀孕四个月的孕妇，现在非常焦虑，担心，无法入睡。我本来生活平静安逸，特别是怀孕后一家人都很高兴和期待。疫情发生后我父母与确诊人员有过密切接触，现在我们三人都在进行医学隔离，我担心自己感染病毒危及到肚子时的宝宝的。我太担心了，我该怎么办呀？

答：您好！怀孕的过程，准妈妈身体和心理上的负担都有所增加，遇到这次疫情，甚至身边还有密切接触者，难免产生心理压力，这是正常的，可以理解的。疫情之下，我们能做的，就是在家自我隔离，减少感染的风险，这是对自己和家人的保护，也是对社会最好的负责。根据您的情况，我们有以下几点供您参考。

第一，要全面地了解相关的情况，这有助于我们清晰状况，合理疏解情绪压力，保持心情稳定对自己和宝宝都有好处。由于新冠病毒有潜伏期，密切接触者需要经过一定时期的隔离，来切断传播。同时，也是对他们的一种密切观察、支持与保护，可以在第一时间给予针对性的治疗。医学隔离期间，有专业的人员给予我们指导，按照相关的要求去做，是对我们做到最大限度的保护。从目前医生掌握的临床病例

来看，还没有发现新冠肺炎会通过母婴传播给孩子的证据，所以您可以不用过度紧张，及时调整自己的心态，孕期好心情很重要，有利于胎儿的健康发育。

第二，居家隔离期间，要做好自我检测。每天定时测一次体温，及时了解，体温高于 37.3 要引起重视，按照有关指引进行必要检测、医治。平时多注意保暖，以防感冒。

第三，尝试关注一些可以把握的事情，找一些平时喜欢的活动，比如听听音乐、看看电影。合理搭配饮食，保证规律的作息，避免熬夜。保持清洁卫生，定期室内通风。适度的轻运动，增强身体的免疫力。如果心情过于紧张，可以尝试做几组深呼吸，让注意力关注自己的呼吸和身体，减少不良想法的干扰。

第四，可以寻求社会资源帮助。您可以跟家人朋友聊聊，或者拨打有关的热线电话寻求专业的帮助。

最后，衷心地祝愿您一家人能够早些度过隔离防护期，回归正常的生活，预祝您身体健康，家庭和睦，一切安好。

8.老师您好，我住在农村，我们村里有被隔离的人，我担心自己感染就每天都用消毒液喷院子和屋子，每天打扫卫生，但最近两天我嗓子疼，不发烧，可我还是担心自己是不是感染了肺炎？

答：您好！我能体会到您的担心，当身边出现被隔离的人，会让我们产生一种危险就在身边的紧迫感，您的焦虑和

担心是正常的，采取消毒、打扫的行为也体现出您积极应对的态度。您有很好的防护意识，挺好的。那么，我们现在可以相对平缓下心情，有针对性地了解一下此次病毒的传播途径和居家防护的一些科普知识，我们了解知道了，心里就踏实些，防护也就更适合和有效了。

根据专家建议，如果没有外来人员来访，自己没有去过人群密集的场所，家中是不需要每天消毒的，院子如果有阳光照射，也是不必每天喷消毒液的。嗓子疼的原因有很多种，回顾一下近期的饮食起居，看是否有什么能引起嗓子疼的，比如上火等，还有使用消毒液的时候注意一下使用说明，注意使用比例和必要的防护，避免因为刺激性物质吸入过多，导致的粘膜损伤，也会引起嗓子疼。试试多喝水，对症使用一些舒缓嗓子的辅助药物，如果身体没有其他的症状反应，也不发烧，建议在家里自行隔离观察。如果有其他症状的出现，可以去公布的发热门诊检查。

我们可以看到这次疫情以来，我们全国上下的应对措施科学、有序、有力，对新冠肺炎的防控与治疗不断取得进展。相信国家，相信科学，关注相关防护知识，掌握应对方法，科学防护好自己，疫情会过去，生活会恢复正常。

9.老师您好，我是一名小学老师，有同事被确诊是新冠肺炎，由于我不是密切接触者居家隔离，可我每天都在想和这个同事是否有可能接确过，每天都看疫情信息，每天都观察自己的表示，没有症状也感觉身体不舒服，吃不好，睡不好，我知道这样对我身体不好，请帮帮我？

答：您好！越是有身边的朋友确诊的消息，对个人的心理影响就越大。不仅会担心朋友的安危，也会担心自己是否处于风险中。这种不确定性会让您焦虑，吃不好，睡不好，没办法集中精神做事情，这些都是常见的心理反应。根据您的情况，我们有以下几点建议：

首先，相信医学的判断，不是密切接触者就意味着没有处在病毒传播的直接范围中，新冠病毒通过近距离的飞沫等方式传播，没有密切接触而感染的几率不大。可以安心居家，过了隔离期也就说明我们是安全的了。而且，随着我们医生的不断努力，治疗的方案更加完备，治愈出院的人数也在快速增加，所以我们有理由相信在不久的将来一定能够战胜疫情。

其次，控制对疫情关注的时间。居家期间，减少手机资讯的浏览，尤其注意关注权威媒体的消息，不要轻易相信自媒体的小道消息，减少不良的心理暗示与情绪影响，调整好作息习惯，合理搭配饮食，适度运动，定期通风换气，保持清洁卫生，多寻找一些有趣的事情。

其三，必要时可以寻求社会力量。在隔离期间，您可以通过打电话，发微信等方式与家人、亲戚和朋友保持联系，表达出自己的担忧。如果出现自己无法解决的严重情绪情况，可以再拨打我们的热线电话，寻求专业的心理服务帮助。

从目前的情况来看，您现在处于一种比较乐观的现状，被感染的概率较小。衷心的祝愿您能够早些度过居家隔离期，回归正常的生活，预祝您身体健康，家庭和睦，一切安好。

10.老师您好，我是一名基层工作人员，因为近期新型冠状病毒感染的肺炎疫情严峻，上班吃饭时没戴口罩，又听说单位旁边的医院因发现一例确诊病人被封院，心理十分恐慌，害怕被传染。

答：您好！这段时间因为应对疫情，基层工作人员辛苦了！您因为这座城市需要，这份职责需要，坚守在一线，为您的奉献与付给点赞。面临这次特殊时期的挑战，基层工作人员承受了身体和心理上的双重压力。遇到单位旁边确诊病人的情况，出现担心恐慌的情绪是正常的心理反应。您会审视自己的行为有没有疏漏，这也是细心的一种表现。根据您的情况，我们有以下几点供您参考。

首先，全面掌握新冠病毒相关知识。新冠病毒的传染力虽然强，但也是有限的，承载病毒的飞沫传播距离也并不远。了解更清晰的传播途径，可以降低我们过度的情绪反应。我们有关单位所作的流行病学史追踪是细致的，如果暴露在高

风险的区域，会收到相关的信息。所以，我们相信国家，相信防疫部门的工作。没有收到通知，可以安心关注自己的生活和工作。

其次，建议适度的主动休息，缓解紧张疲劳的状态。工作完成以后，可以减少负面消息的浏览，降低情绪影响。在保证充足的休息情况下，增加一些主动放松的生活内容，比如可以听一些舒缓的音乐放松自己的心情。

其三，必要时可以向他人倾诉。在疫情期间，您可以通过打电话、发微信等方式与家人、亲戚和朋友保持联系，表达自己的担忧。

从目前的情况来看，您被传染的可能性不大，这是一种比较乐观的现状。在您和所有一线工作者的共同努力下，我们应对这次疫情科学、有序、有力，医学上也不断的增加对新病毒的了解，应对新冠肺炎越来越有办法。相信国家，相信科学，一起努力，这次战“疫”胜利一定属于我们。

11.老师您好，我今年自驾回东北老家过年，没想到出现了疫情，返程期间正是疫情比较严重的时期，由于本人开车时间不长又赶上各种测温堵车，行驶速度较慢，不想疲劳驾驶，路上在多地有过停留休息。因为途径城市较多，回来后担心自己被传染，总觉得自己有些低烧，但是每次测温均正常，比较恐慌。

答：您好！返程时间长，路过城市多，无法确定自己处

于安全之中的时候，焦虑和恐慌的情绪是正常的心理反应，不必恐慌。针对您的情况，有如下建议：

第一，加强对新冠病毒知识和传播途径的了解。可以重新梳理一下自己的风险，各种测温堵车虽然增加了路上的时间，其实也降低了我们存在未知感染可能的几率。而且开车自驾，即使路上遇到患者，传播的途径没有，我们也是安全的。停留休息的过程，可以仔细回忆一下，是在车中休息，还是在人群密集的车外，相信应该是在车内的，即使车外，您也做了防护，戴好口罩。这些确切的事情，可以确定我们被感染的几率是十分微小的。

第二，相信体温测查。在情绪高度紧张的时候，出现一些疑病的情况是正常的。觉得自己低烧，但多次测量都是正常，我们有理由相信测量的结果，可以尝试告诉自己，“我现在很担心自己，有点紧张。既然测量了体温，证明自己并没有发烧。”

第三，尝试调整好生活作息习惯。合理搭配饮食，适度运动，提高免疫力。定期通风换气，保持清洁卫生，都有助于减少感染可能性。

第四，培养新兴趣，转移注意力。多寻找一些有趣的事情，比如养花，读书，看电影。还可以尝试做一些家庭游戏，转移注意力的同时也可以增进家庭成员亲密度，获得心理支持。

第五，加强沟通，缓解焦虑。可以尝试通过电话微信与

亲朋好友诉说困惑，也可以听听音乐缓解内心焦虑。

最后，如果出现自己无法解决的严重情绪情况，可以拨打有关热线电话，寻求专业的心理服务帮助。相信在我们有力的防疫措施下，一切都会好起来的。

12.老师您好，我是替我的母亲咨询，因为肺炎疫情，大家都要减少外出注意防护，但是她现在紧张过度，每天在家里至少要消毒一次，包括地面、桌面、卫生间、厨具，一遍下来她自己很累，如果有人弄脏了一点，就特别着急，逼着我们洗手消毒，她很焦虑，还埋怨我们都不在意，对孩子不负责任，您看她这个情况是不是严重了啊？

答：您好！新冠肺炎我们首次遇到，春节遭遇这样的防疫状态也是第一次，对于部分老年人更难明白这么多复杂的情况，如果缺乏相应的科学知识，缺少对于合理防护措施的掌握，出现焦虑、恐慌的情绪，过度的消毒行为是正常的。对此，有如下建议：

第一，加强沟通，要理解老人的行为，不抱怨。在这样的情况下，容易出现对家人的埋怨。这时候，通过我们对长辈的支持，可以有效缓解母亲的担忧。多与母亲交流，倾听老人的担心，接纳老人的情绪，不去埋怨与评价老人的行为，有助于营造良好的家庭支持氛围。必要时可以帮父母分担一些防护工作，减少其负担。

第二，向父母介绍病毒的有关知识，降低焦虑。分享权

威的专家解读，帮助老人理解病毒的传染过程，了解没有接触的情况下病毒不会凭空产生，理解家中是安全的。帮助老人梳理科学的防疫方法，减少过度消毒的做法，也缓解焦虑的情绪。

第三，增加陪伴与交流，转移老人的注意力。平常可以陪父母谈谈心，平常工作没有时间，可以利用这段时间增进与父母亲密度。帮助家人关注原本喜欢做的事情，比如养花、美食、音乐等，适当限制老人负面信息的关注，减少老人受到负面消息的影响。

最后，帮助父母树立疫情定会过去的信心。分享疫情的最新进展，告知正在变好的防疫数据，帮助老人树立信心，相信政府，相信科学。这样更能帮助老人关注生活中的事情，用我们的行动，传递一切都会好起来的信念。

三、因疫情导致不良情绪类（10问）

1.老师您好，我现在太痛苦了，想找您倾诉，我丈夫有些喉咙疼去看门诊，检查了一下就被带到隔离区去了，让我回家拿些日用品给他，他才30多岁，很年轻，我们孩子才5岁，我怎么和爷爷奶奶说呀，他如果有个意外我们该怎么办呀，我们从结婚到现在没有分开过，我非常害怕，我该怎么办呀？

答：您好！非常理解您此刻恐惧、焦虑、无助的感受。

当前疫情防控形势严峻，您的爱人出现喉痛的情形，或许与疫情无关，但作为医生在此敏感时期，必定要严格按照规定来行使工作职责，希望您能够予以理解。鉴于您的情况我们有如下建议：

第一，理性分析隔离这件事情，您丈夫的隔离也是对社会，对家庭，对自己的负责。隔离期间，他会得到很好的照料，也能和家人保持联系，隔离期结束后会即刻回到您和孩子的身边，要相信政府、相信医生、相信您丈夫的身体抵抗力。

第二，分析您丈夫产生喉痛症状的原因，是否会与疫情相关，或许会使您减轻焦虑程度。

第三，让自己积极起来，您和丈夫没有分开过，现在正是体现您对丈夫和家庭责任感的时候，照顾好老人孩子，也是对家庭的分担和责任。给自己积极的信念，给孩子做一个榜样。

第四，您要找恰当的机会将这一消息告知老人，让他们也了解更多的关于新冠肺炎的科普知识，理性对待。适当介绍丈夫的健康情况，减少老人担忧。

最后，这段时间您可能会比较辛苦，情绪低落时，可以通过电话，微信和自己的亲戚朋友诉说，调整好自己的心态，照顾好老人和孩子，相信不久之后你们就会重新团圆。祝愿一切安好！

2.老师您好，我 58 岁了，儿子儿媳在外地工作，今年过年有事没回家，准备年后回来，现在正赶上疫情，暂时回不来了，我听说去世的都是老年人，我一个人在家万一出点事都没人知道，我非常担心、害怕，怎么办呢？

答：您好！您的心情我非常理解，当发生如此严重的危机事件时，产生一些焦虑不安、担心害怕的情绪都属于正常反应。况且，目前您家中只有您自己一人，您出现此种反应也是非常正常的。那么面对此种情况，有如下几点建议给您：

首先，坚定信心，相信疫情终会过去。此次新冠肺炎疫情虽然来势汹汹，但在党的坚强领导下、在全体医务工作者的顽强拼搏下、在我们全国人民的高度配合下，局势已经得到了有效的控制，所以我们有理由相信在不久的将来，一定能够战胜疫情，打赢疫情阻击战。

其次，科学认识疫情，不妄自揣测。疫情发生以来，其相关信息接踵而至，但希望您能够更多的从官方渠道获悉疫情的相关信息，了解病毒的感染并非只针对老年人，坚持科学的态度，理性认识疫情。

第三，增强免疫力，降低患病风险。建议您居家期间适当增加运动、合理作息、营养膳食，保持身心愉悦，这样可以很大程度增强身体免疫力，降低患病风险。

第四，加强沟通交流，调节情绪状态。虽然您的儿子和儿媳暂时不能回来，但是您可以通过电话、视频的方式与他

们保持联系，在您表达关爱与思念的同时，也会接收到他们对您的爱。

第五，借助身边资源，必要时可取得帮助。现在儿子儿媳都不在身边，您可以和其他的亲戚朋友或是邻居保持联络，包括社区内的工作人员也一直在我们身边提供服务，如果您有需要的话，可以随时沟通。您所担心的事情，是不会发生的，请放宽心。

以上就是我的几点建议，最后，祝您身体健康，时刻保持乐观、愉悦的心情，我们一起战胜疫情！

3.老师您好，我是疑似感染者，从医院到隔离区一直没有新冠肺炎的症状表现，我现在已经回家隔离了，丈夫和孩子在家隔离都没有问题。可让我心烦无奈的是，亲戚、朋友都打电话问我身体情况，感受怎么样，甚至有人问我隔离区是什么样的、吃什么、每天都做什么，我本来情绪很低落的，想安静的待着，不想被打扰，现在很烦，又不好意思对他们发火，我该怎么办呀？

答：您好！您从医院隔离到回家隔离，说明了您离新冠肺炎越来越远了，这样的变化对您来说是可喜的，我们也为您感到十分高兴。当然，正是由于您这段特殊的经历，身边的人又表达了一种过度的关切，似乎这种关切给您带来了困扰，成为了您的负担。那么针对您面临的情况，有几点建议可以供您参考：

第一，要正确看待来自亲戚朋友和同事的关心。亲戚朋友对您身体的关心，精神的关心，隔离区的关心，实际上是他们对您真切的关爱，我想您也一定可以从他们的问候中感受到温暖，要正确对待他们关心的问题。

第二，要理性看待好奇心的问题。在隔离区吃什么，每天做什么，这些对隔离区生活的好奇，既是一种打探，也暗含着他们对疫情的担忧，他们可能会想，如果自己也感染了病毒，那么到了隔离区自己将会面对怎么样的生活，应该要做怎样的准备。所以，好奇心之下是他们对疫情的担忧，这种担忧是非常普遍的，您要理性对待，大家这种好奇心是可以理解的。

第三，如果这种关切，这种询问实在让您感觉不舒服，您可以从行为上适度拒绝，表达自己的界限。比如在朋友圈中除了表达对他人关心的感谢之外，还可以主动交代自己的具体情况和心理感受，也明确表示自己希望得到更多私人的空间，尝试做到“不带敌意的拒绝”。

第四，学会调节自我情绪。可以在家听欢快的音乐，看一些激励人心的电影或者搞笑的综艺节目，来充分调动自己的积极情绪。

第五，可以借助社会的资源和能量。在此期间，您可以通过打电话，发微信等方式向家人、亲戚和朋友倾诉，来缓解自己不愉快的心情。同时还有很多的社工和政府工作人员在我们身边提供服务。所以请您放宽心。

从您的情况来看，这是一种比较乐观的现状，衷心的祝愿您能够早些度过居家隔离期，回归正常的生活，预祝您身体健康，一切安好。

4.老师您好，从疫情开始到现在，感觉遥遥无期了，不能出门，不能上班，以前还用手机看看电影、连续剧的，现在什么都不想做了，感觉做什么事都没有意思，不感兴趣。我是不是得抑郁症了？

答：您好！疫情防控，每一个人都是参与者，好好在家不是什么也不做而是大作为，也是作贡献，首先对您的积极配合表示感谢。隔离状态下，生活节奏发生变化的确容易使人形成焦虑或抑郁的情绪，许多人都会感受到强烈的无能为力和无所作为，这是正常现象。对此，有如下建议：

第一，接纳自己的低迷情绪。疫情打乱了我们的正常生活，干扰了我们人际沟通，我们可以通过电话，微信与他人沟通，增加与外界联系，缓解自己的低迷情绪。

第二，多陪陪家人。平常工作没有时间陪家人，可以充分利用这段时间陪陪他们，例如陪孩子阅读，做游戏，以便增加亲子关系。

最后，转移注意力。问问自己除了看剧看电影之外，是否有其它有趣的事可以做。比如自己设定一个目标，在疫情期间读几本书，做一个手工艺术品等。如果没法集中精力，可以尝试做一些难度低的小事，洗衣服、拖地、做一些美食

等。经过这次隔离，许多人都重新地认识了工作的意义，其实家务也是一样。亲手整理出一个干净整洁的家，自己也会有一些成就感，有助于对抗焦虑和抑郁。希望这些建议能够帮助到您，同时再次对您的积极配合表示感谢！

5.老师您好，最近我发现自己总是容易对儿子发脾气，丈夫也变得没有耐心了。以前我们假期总会安排一趟旅游，今年只能待在家里，感觉大家的情绪都很烦躁。我该怎么办？

答：您好！受疫情影响，被迫长期和家人起居生活在相对封闭的环境，给您带来了许多不便，但这对疫情防控作了大贡献，对您的付出表示感谢！每天的活动空间和活动内容都非常有限，期待已久的旅行计划搁浅了，的确是一件让人失落的事情，孩子和丈夫成了出气筒，负面的情绪也会传染、会蔓延，我们要及时止损才行。针对此情况，有几点建议可以供您参考：

第一，加强家庭成员间沟通，消除负面情绪。在防控疫情的关键期，家庭成员间的积极沟通方式十分重要，特别是彼此的接纳和认可，首先可以乘此机会，父母多与孩子沟通。比如陪孩子阅读，做游戏，一起看动画片，增进亲子关系；多与丈夫沟通，可以和丈夫一起做菜，拍视频记录生活，促进夫妻关系，营造良好家庭氛围，让爱在家中流动。

第二，加强外界联系，调节情绪状态。疫情干扰了正常

的人际交流，我们可以通过电话，微信和社交软件加强与亲朋好友和外界联系。虽然足不出户，利用数字平台提供在线景点观赏，也可以稍稍满足自己旅行的需求。听听音乐，做做运动，舒缓心情，拥有一个强健的身体，为以后旅行打下基础。

第三，可以利用这段充裕的时间做一份详细的旅游攻略，为以后更舒服开心的旅行做准备。无论是旅行还是居家，我们最终的目的都是为了“好好在一起”，今日的居家是为了日后更多的旅行，再次感谢您对疫情防控的支持！

6. 老师您好，我有干咳的习惯，好几年都不认为是问题，疫情开始之后，我最初是在人多的地方会紧张，现在一出门就紧张，怕别人嫌弃我，却又控制不住地咳，是不是心理出问题了？

答：您好！我已经了解了您的基本情况。此次肺炎的典型症状之一就是干咳，因此您出现此种反应也是可以理解的。您产生此种反应的本质原因是对于自己干咳习惯的过度关注，同时也过度关注了别人对您干咳这一行为的反应，有夸大他人反应的倾向。这里给您几点小建议，希望能有效帮助您缓解紧张情绪。

首先，从官方渠道了解疫情，不放大自己的紧张情绪。虽然干咳是肺炎的典型症状之一，但不是唯一症状，建议您从官方渠道了解一些关于疫情的相关知识，科学知识的掌握

有利于您评判自己的某些身体反应是否和肺炎相关，可以减轻心理负担。

其次，转移注意力，不过分关注自己。您目前的行为表现既体现出了对您原来干咳习惯的过度关注，也反映出您对自己可能感染新冠肺炎的担忧。这个时候建议您不要把太多的注意力放在自己身上，尤其是干咳这一行为上，可以适当做一些平时喜欢的事情，合理转移自己的注意力。

第三，减少外出，避免不必要的误解。疫情期间，全国人民都在尽量避免外出，减少不必要的接触，对您而言，也是如此。建议您不要经常出门，更不要去人多的地方，一是减少您与他人的接触，二是可以避免由于您干咳所带来的不必要的误解。

第四，加强与他人交流，加深理解。可能很多人此前并没有关注到您的干咳习惯，您可以通过自我表述的方式让他人了解到这是您一直以来的习惯，这样既能缓解他人与您接触时的抵触感，也能有效合理化他人对您的关注度，加深彼此的理解。

一些小建议供您采纳，希望能帮助到您，也祝您生活愉快，一切顺利。

7.老师您好，家人每天看新闻，反复说“病了多少人，死了多少人，我们附近有多危险……”，这会不会导致什么不好的结果啊？

答：您好！这种情况心理学称为替代性创伤，由于您的家人观看了过多的关于疫情的新闻，导致对自身安全的担忧，对此我们有如下建议：

第一，限制疫情信息的摄入。您需要做的是帮助家人有意识控制疫情信息输入量，固定查看疫情的次数和时间，比如说每天三次，每次最多关注半小时。最好把这个计划和家人进行约定，有助于帮助进行监督。

第二，对信息进行积极过滤，多看正面积积极的信息，建立必定战胜疫情的信心。要提醒他们，注意提高信息辨识能力，一定从来源可靠的媒体中获得信息。获取关于疫情的信息同时增加疫情防护知识，做好防护，减少外出，切断传播途径，降低焦虑。

第三，可以尝试做一些自己感兴趣的事情，转移注意力。比如养花，看书，看剧，运动等。有助于舒缓身心，提高免疫力，亦可做一些家庭集体小游戏，促进家庭关系，希望可以帮助到您。

目前，国家各部门也在积极控制疫情发展，许多医护人员都奋战在一线，您要相信我们一定能战胜疫情，早日回归正常生活。

8.老师您好，我们一家三口人都被居家隔离了，大家都食之无味，特别是小孩子。我们认为只能等待解除隔离，压力消除，胃口才能打开，心理不会受到影响了吧？

答：您好！在疫情防控期间，居家隔离，看似是一件负面的事情，其实是国家对于人民的健康与安全非常负责任的举措，也相信您一家三口此时能够感受到国家的关怀。每个人，每个家庭都是参与者，在这个特殊的阶段，您一家三口能安心居家隔离，做好防护工作，就是对疫情最大的贡献。同时我也能够理解，居家隔离使得以往的生活习惯、工作习惯、出行习惯，人际关系等发生很大改变，由此带来了心理压力，根据这种情况，我们有以下几点供您参考。

第一，您是不是已经很久没有一家三口在一起这么长时间了呢？您可以好好利用这个机会来增进一下家人之间的感情，这可是增进亲密关系，加强沟通的难得时机。

第二，可以改善生活习惯，培养兴趣爱好。您可以在在此期间改善饮食规律，研究新式菜谱，与自己的家人分享。每天还可以保证充足睡眠，改善睡眠质量。同时，可以同孩子一起培养看书、听音乐、写字、学习等新技能，并且享受这个过程。但不要一直在做同样一件事情，在充实自己的同时也要找一些简单有效的放松方式。

第三，寻找社会支持。您可以通过打电话，发微信等方式向家人、亲戚和朋友倾诉，来缓解自己不愉快的心情。同

时还有很多的社工和政府工作人员在我们身边提供服务，也可以继续通过热线或网络咨询寻求专业支持，及时自我调整。

从目前的情况来看，这是一种比较乐观的现状，衷心地祝愿您一家三口能够早些度过居家隔离期，回归正常的生活，预祝您身体健康，家庭和睦，一切安好。

9.老师您好，我是一名大四的学生，现在正在实习，到现在的单位都不允许外出，控制得非常严格，我很担心不能按时返回学校了。我知道自己担心得可能有些多余，学校也会理解特殊时期的特殊做法，但我还会担心，要返校的时候，我会不会生病发烧什么的，那样还是要隔离，我这会不会是焦虑症啊？

答：您好！首先，关于此次疫情，党和政府高度重视，贵单位严格控制外出，严格管理这一举措也是充分落实国家政策的体现，也并没有因为您是实习生而表现出不重视，这也说明贵单位一视同仁，切实保障每一位员工的健康安全。

您刚才所提到的一些担忧是疫情期间的一些特殊反应，是因为忧虑而产生的情绪困扰，远远不是焦虑症。那么针对您的情绪困扰，我有以下几点建议供您参考：

首先，和学校保持联络，必要时获得帮助。通过一定途径和学校保持联系，坚持和辅导员、班主任报平安，让校内老师实时了解您的健康状况，掌握您的相关信息。同时，您也可以从与老师的交流中获取学校有关的官方通知，减少自

己的推测。

其次，加强与同学之间的交流，进行资源共享。作为毕业班学生，相信不止您一个人遇到以上困惑，不妨与身边同学适时交流，互相了解对方是如何处理这种情绪困扰的。同时，如果有任何相关信息也可以进行分享，实现资源共享。

同时，合理调节，学会放松。当前的疫情抗击，不仅是全民行动，也是一场科学战役，在注重增强自身免疫力的同时，也应该通过加强与他人的交流、适时听音乐、分享美食等行为来合理的调节自己的身心状态，以保证自己有一个愉悦的心情。

疫情终将会过去的，我们的生活也终将会回归正常，希望我的建议能给您带来帮助，祝您一切顺利。

10.老师您好，我是一名大学生，计划今年考研，可是这个可怕的疫情的到来完全打破了我的计划，我现在每天都在担心考研会不会受影响，什么时候才能恢复学习，如果疫情继续下去的话我觉得我都崩溃了。现在我每天都不知道做什么，想复习也不能集中精力，每天睡的很晚，感觉生活节奏乱套了，我都担心死了。

答：您好！首先在疫情这个特殊的期间，国家明确了大学开学时间原则上继续推迟，这也体现了国家对于每一个学生的健康是认真负责的态度，受到政府这样的关心，相信您对此也是十分欣慰的。而您出现这样的反应也是因为您在备考

期间不能如期进行计划而造成情绪和行为的困扰，这是非常正常的，也是可以理解的。根据您的情况，我们有以下几点供您参考。

第一，坚定信心，我们一定能战胜疫情。目前，每天确诊人数持续锐减，出院的人数每天大幅增加，相信不久之后疫情一定会结束，请您坚定信心。

第二，准备一份计划书，制定计划。在家休息打乱了规律的学习生活，您需要准备一份规划表，好好规划生活，坚持学习，坚定自己的目标。自己每做到一点，就可以给自己一个小的奖励。如果觉得学习过程不能有很好的定力，您可以去某些平台上寻找云自习教室，那里会有无数个小伙伴陪伴您学习。

第三，适当紧迫，也要适当放松。可以尝试一些新鲜事物，在家里既要坚持学习，也要进行一些必要的锻炼。当焦虑不安的情绪出现时，可以寻找自己喜欢的放松方式来让自己转移注意力，如听音乐、运动以及写日志，在充实自己的同时也要找一些简单有效的放松方式。

第四，调整认知，修正思维方式。您可以自我提问。如：您通常低估自己处理问题的能力吗？如果是其他人面临跟自己一样的问题，别人会怎么做？这样的局面，感觉焦虑，是不是不可消除？然后，内心想一遍，列出自己的回答，并对自己的回答继续保持质疑和辩证的态度。可以这么想：像这次疫情，并不是只有我是这样，大家都面临同样的困境，

大家都是一样的，不存在谁过得好、谁过得不好的局面，要相信自己，疫情会有好转。

第五，寻找社会支持。在此间，您可以通过打电话，发微信等方式向老师，辅导员和同学倾诉，获取考研信息，以此来缓解自己焦虑的心情。同时还有很多的社工和政府工作人员在我们身边提供服务，也可以继续通过热线或网络咨询寻求专业支持，及时自我调整。

总之，希望您能调整好心态，继续攻克难关。目标巍巍屹立于前，我们需要做的就是全力以赴，实现自己的目标，胜利是属于坚持不懈的人。最后祝您能够生活愉快，实现自己的梦想。

四、工作压力类（5问）

1.老师您好，我在社区工作，今年36岁，两个孩子，大女儿10岁，小女儿2岁，由于疫情的原因，我们现在每天的工作量很大，内容很繁琐，早出晚归，身心俱疲，虽然知道这些工作都是义不容辞的，但又害怕感染无人照顾孩子，我该怎么办？

答：您好！您辛苦啦！正是因为有了像您这样的社区工作者辛勤的付出和无私的奉献，疫情才得以控制，您是此次疫情防控的功臣，感谢您和同事们的辛勤付出。

繁忙的防疫工作和照顾家庭的需要发生了冲突，令您身心俱疲，感到焦虑，这些情绪是正常的，我十分能理解您面

临的困境。

目前，我想两个女儿居家的生活问题是最关键的，如果您的家人分身乏术，可以求助朋友或者邻居，也可以尝试和社区联系，首先保障孩子们的基本生活。

其次，您说您的两个女儿分别是10岁和2岁，能否考虑教会大女儿一些加热饭菜、照料妹妹的事情，让她做家里的“小主人”。同时，要注意安抚好大女儿的情绪，多耐心沟通，主动告诉她您的情况，不要简单地说“这是大人的事你不懂”，让她意识到自己是家庭的成员，而不仅仅是被照顾的对象。小女儿年龄尚小，您可以准备好一些玩具、父母的照片和影像资料，应对她可能出现的不安情绪。

此外，为孩子们制作一个日常生活时间表，尽可能按照以往的作息安排孩子们，形成规律的生活。

最后，也是最重要的，您和家人都要注意做好个人防护，培养孩子良好的生活习惯，您工作结束回家也做好消毒，保证饮食和睡眠，提高免疫力，我们共同努力，攻克难关。

2.我是一名机关工作人员，近期我和几位同事被安排下沉到社区工作，每天有很多具体的事务，直接接触社区的居民，及一些外来的人员，虽然做了很多的防护措施，我仍然有焦虑不安的感觉，尤其是外来人员，我担心他们有隐藏的言行，我担心会被传染，怎么办？

答：您好！非常感谢您深入基层一线参加疫情防控工作，

正是有您的一份辛勤付出，才保障了社区居民的安全。相信在你们和医务人员的努力下，我们一定会战胜疫情。

您的不安正是这些有关疫情的事务性工作给您带来刺激，不同的工作环境、工作对象和工作内容，会让您产生担心、焦虑、恐慌、畏惧等情绪，这都是正常的。

积极做好应对，我们才能安心工作，有如下建议：

一是养成健康生活习惯。规律作息、饮食与睡眠；打喷嚏、咳嗽要用纸巾或弯臂肘掩住口鼻；公共空间与人共处、共事、共学，要保持最佳个人卫生习惯与行为。

二是工作期间做好防护。使用符合医护标准的防护用具，相信防护用具可以对自己进行有效的保护。工作时，带好口罩，回家后要勤洗手，都可以有效的切断传播途径。工作中如遇有人身体不适或咳嗽发热，保持安全距离并提供就医协助。

三是传播疫情知识，寻求工作支持。对于可能隐瞒的人员，向他们介绍疫情防护知识和隐瞒行为的危害，他们的配合不仅是对工作人员的保护，也是对自身的保护，只有大家的积极配合才能早日有效控制疫情。

四是保持良好的心态来提高自我心理免疫力。工作期间，可以和同事之间相互交流，相互鼓励，获取心理支持。回家后，可以听听音乐舒缓一天的工作压力，也可以做做运动，增强自身免疫力。压力大时，也可以向家人或者通过电话，微信向亲戚朋友诉说，缓解压力，保持良好心态。

最后，再次感谢您对疫情防控作出的巨大贡献，相信在你们的努力下，我们一定会早日战胜疫情，回归正常生活。

3.我是一名社区志愿者，参加疫情防护战斗以来每天工作时间很长，自己非常辛苦，但是为疫情防护做些自己的事情心里也很安慰。但是经常会遇到社区居民对我们不理解，有时候和我们争吵。我心里特别委屈，我自己都不知道我不是还能坚持下去？

答：您好！首先为您不求回报的无私付出点赞！感谢您为抗击疫情作出的贡献。

非常能理解您因为自己的努力和辛苦不被社区居民理解，而感觉到委屈和难过。疫情使得广大群众产生了烦躁、焦虑、不安、恐慌等心理不适，就会出现您所讲的争吵、冷言冷语等偏差行为。这种偏差行为背后实际上是让别人关心的一种求助心理，他的心声是救救我，我该怎么办？或是说他是真的把您当亲人了，用这种偏差行为来请您为他分担心理的不适，他们不知道该用怎样恰当的方式表达自己的不安和需要。

面对这样的问题，您可以先试着接纳自己的情绪，了解这是因为不被理解而产生的，可以与自己的亲朋好友倾诉，缓解压力，适当宣泄不良情绪，减少负面情绪对自己的消极影响，也可以与自己的志愿者团队互相鼓励，得到同伴支持。除此之外，如果有条件，可以与居民进行沟通，适当向他们

表达您的感受，互相交流，也可以改善他们的心理不适，促进彼此和谐相处。

为缓解您的情绪和辛劳，您可以练习腹式呼吸，可以提升身体里血氧浓度，有效的缓解疲劳和焦虑，安神定气。同时也可把这个方法介绍给您服务的民众和亲友。具体做法是：运用鼻吸口呼，吸气时留意小肚子慢慢鼓起来，整个人像个皮球一样；屏住呼吸一下；再慢慢开口吐气，速度比吸气要慢。

需要平时多练习，开始时可能不熟悉，慢慢养成习惯，感到紧张和压力时就可以运用，睡觉前、走路时都可以练习，效果非常好。

4.老师您好，我是在小区门口进行检查的工作人员，每天都为进出小区的居民做检查、测体温，作为女性我平时就非常注意个人卫生，现在更加注重个人防护了，可还是担心哪里做的不好会被感染，很烦躁不安，老师有好办法能帮我吗？

答：您好！首先十分感谢您为防疫工作所作的贡献，正是因为有像您这样尽职尽责的工作人员，小区居民的安全才能进一步得到保障，抗击疫情的战斗才能尽快的取得胜利。

针对您的情况，我觉得您可以先思考两个问题，一是如果在工作中确定自己做到了科学防护，您认为可能感染的几率有多大？二是在小区门口测体温的居民中病毒携带者的

概率是多少？

科学研究表明，普通外科口罩可以有效阻断飞沫、体液穿过口罩污染佩戴者，对细菌的过滤效率有95%以上，对病毒等物质的过滤效率达70%以上，另外还有每日小区门口的地面和空气消毒，以及您自身做的其它有效防护，并且我们自身也有很强的抵抗力，综上，我们被感染的几率并没有想象的那么高。

其次，您还可以与家人、朋友进行交流，和他们倾诉自己的烦恼，说出自己的担忧，和他们相互鼓励，获得心理上的相互支持，下班回去以后通过听听轻音乐，做做室内运动，练习腹式呼吸等方法放松自己的情绪。

最后，心理学研究表明，积极的心理状态有助于提高人体免疫力，因此我们要多关注与疫情相关的积极信息，关注抵抗挫折和战胜灾难的成功案例，这些正能量的信息会帮助我们减轻消极情绪，提升战胜困难的信心和勇气。

5.我是一个民警，今年29岁，由于疫情的出现已经长时间高强度的工作了很多天，近期失眠严重，满脑子都是工作的事情，思绪一直无法停止，就算睡着了又害怕自己醒不过来，现在出现了头晕浑身无力的症状，感觉自己快要崩溃了。

答：您好！“有困难找民警”，这是咱们老百姓的口头禅。是你们不辞辛劳，日夜守护，确保一方平安，才换得百姓的

岁月静好啊！何况现在疫情期间，长时间高强度的工作了很多天，真的很令人心疼！

您的描述让我看到高强度的工作和压力，带来了一些睡眠困扰，使得您身心疲惫。下面有些小建议，看看是否能帮到您：

首先，面对突发的疫情，让您本就忙碌的工作更加繁重，您是否可以借此梳理一下现有的工作，划分一下日常工作和应急工作，日常工作已熟谙于心，而应急防疫工作也可以尝试整理一下，使其更有条理，让自己能更好应对突发地紧急的事情。

其次，关于睡眠，有一些方法，您可以选择适合自己的试试，比如：条件允许的情况下睡前简单做几个身体伸张的活动，使劳累和僵硬的身体能放松些；有条件可以用热水泡泡脚，也可用手揉搓揉搓自己的脚至发热，舒缓一下自己；可以下载些自己喜欢的舒缓助眠的音乐，或是有引导语的冥想音乐；当您躺下睡觉时，平心接纳自己现在睡眠不好的状态，这是正常，经过一段时间会好的，选择您自己的助眠方式静心地休息。

另外，为您提供两个呼吸放松方法，可参考：一是安心呼吸法，右手贴心脏，左手贴右手，胸腔呼吸，快吸慢呼，在慢慢转变为慢呼慢吸；二是温暖呼吸法，右手贴肚脐眼儿，左手贴右手，腹式呼吸，快吸慢呼，再慢慢转变为慢呼慢吸。

如果参考以上方法症状缓解不明显，建议就医配合药物

治疗。

五、家庭关系类（6问）

1.老师您好，我今年 50 岁了，没有工作，多年患有抑郁症，我母亲 75 岁，自出生起患精神分裂。我长年照顾母亲，朋友很少，现在又长期在家，母亲发病时脾气暴躁，我压力太大，不知道该怎么与母亲和谐相处？

答：您好！自己多年患有抑郁症，还要照顾一位从小就有精神疾病的老母亲，我能想象您有多么的辛苦，如果我们现在是面对面，我一定要给您一个拥抱。

您的母亲已经 75 岁了，这个阶段的老人通常会出现多疑、依赖、固执、易激动等俗称“老小孩”行为改变，这是十分普遍的。而您的母亲自出生起就患精神分裂，这可能也是导致她情绪反应严重的原因。长期照顾母亲，您对这些精神疾病也会有一些了解，当病人发病时，无法控制和调节自己的言行，我想这也是令您感到压力和无助的原因。

首先，我建议您和母亲保证按时服药和就医，借助医学手段控制病情的发展。其次，给母亲体贴和照顾，用情感和温暖陪伴她，更有利于病情缓解。同时，努力调整好自己的情绪，当前您母亲这种情况，您持续地积极照顾她，这是十分值得肯定的，要多给自己一些积极暗示，给自己打气，也可以和亲友诉诉苦，取得他们情感上的支持。此外，照顾母

亲之余可以做些运动、听听音乐或者看看喜欢的影视剧，多尝试一些能够放松自己的活动，让自己劳逸结合。

2.老师您好，我是自由职业者，老公是公司里的员工，闹疫情的这段时间里，我们一家三口都在家，我们的孩子今年两岁，很可爱，但也特别调皮，我老公平时工作忙，不管孩子不做家务，我都忍了，这些天在家里没事干，中午才起床，然后就是玩手机刷抖音打游戏，连奶瓶都不管刷，气死我了，说他几句，他还厉害得很，我该怎么办呀？

答：您好！在疫情防控期间，每个人，每个家庭都是参与者，在这个特殊的阶段，您一家三口能安心在家做好隔离防护，那就是对疫情最大的贡献。

您作为妻子和母亲，是整个家庭的核心和纽带，您的付出是值得赞扬和肯定的。正是因为每个家庭都有像您一样用心操劳的女性，社会才能有抵御风险的底气，我在这里向您的付出和奉献致敬。同时我也能够理解，这次隔离防护使得以往的生活习惯、人际关系等发生很大改变，由此带来了心理压力，根据这种情况，我们有以下几点建议，供您参考。

第一，调整认知，修正分工方式。夫妻分工不同因为这次疫情凸显了出来，这段时间，老公没有忙工作，而是借机休息，而您却因为全员居家而更加忙于家务。有情绪是因为两人平时分工不同，在疫情期间没有临时调整，对比而引发的不满。您可以与老公沟通，尝试在居家期间让他承担一些

家务，让他分担您的辛苦，同时也能更加体谅您的不易。

第二，寻求帮助需要小技巧。忙于工作的男性，回到家的第一想法就是休息，想让他分担家务，就要让他改变惯性思维，通过身体力行，让他看到您的辛劳，他就会自觉的帮忙。另外，可以改变自己的态度和交流方式，适当收起脾气，让他发现自己是被需要的，充分调动他分担家务的积极性。

第三，多沟通，产生共同爱好。借此机会和丈夫多沟通互动，让他知道您的喜好，与他共同完成一件事。一家人可以看书、追剧、室内运动、增长厨艺，娱乐方式多元化，矛盾就会减少。

第四，寻找社会支持。您可以通过打电话，发微信等方式向家人，同事和闺蜜倾诉，以此来缓解自己心情。同时还有很多的社工和政府工作人员在我们身边提供服务，也可以继续通过热线或网络咨询寻求专业支持，及时自我调整。

最后，衷心的祝愿您一家三口能够早些度过特殊时期，回归正常的生活，祝您身体健康，家庭和睦，一切安好。

3.老师您好，我丈夫 46 岁，打零工，月收入约 3000 元，对我从来不说实话，最近受疫情影响，他也不出去干活了，天天在家里喝酒，喝完酒就撒酒疯，摔东西，弄得这日子没法过，我该怎么办啊？

答：您好！听您诉说，这样的生活确实十分辛苦。您丈夫的行为也确实不妥，对您和家庭造成了伤害，让您觉得难

过，这样的心情我们非常理解。

疫情期间，大部分企业停工停产，他没有办法获得收入，心里肯定也不舒服，许多人都面临这样的难题。出现一下不良行为，这可能是他的潜意识里想要您去关注他，去分担他的痛苦。但是我们必须明确，他的行为表达方式是有误的，要引导他正视问题、及时纠正。需要提示您，如果他的行为对您造成了身体的伤害，一定要向身边的家人、朋友或者派出所、社区、妇联等工作人员求助。

您提到他对您从来不说实话，你们可以利用疫情期间，夫妻同时待在家里这个契机，更深入地谈谈心事，积极沟通，把心里话说出来，消除误解隔阂，互相体谅，互相分担，不仅可以解决实际问题，也会使夫妻相处更加和谐，使家庭氛围更加温馨。

4.老师您好，自从疫情发生以来，我们全家人一直在家里不出门，开始的时候还可以，但是时间久了太没意思了，在家里吃点饭就躺着，孩子也是不听话总是吵着想出去透透风，本来心里就烦的要命，就和家人吵了起来，闹得家人都特别不痛快，每天别别扭扭。这样下去什么时候是个头？

答：您好！首先，疫情发生以来，国家高度重视，您全家按照国家的相关要求居家无外出，这是非常值得肯定的行为。其次，关于您所提到的问题，主要是由于疫情在家，导致您家的生活节奏发生改变，并不是因为正常休假在家，而

是特殊原因，所以大家产生了心理上的不适应，这是可以理解的。针对这个情况，我有以下几点建议供您参考：

一是理性看待居家防治疫情。居家隔离，防治疫情，这是国家针对有效降低新冠肺炎感染风险所做的举措之一，我们都应该按照要求，做好防护。

二是制定家庭计划，增进家庭紧密关系。建议制定一个行之有效、可操作性强的家庭计划，例如：一起做家务、一起看电影、一起听音乐、一起做运动等等。

三是多和身边人沟通交流。除了一家人之外，可以经常和其他亲戚朋友通过电话、微信等方式联络，交流他们居家期间所做的一些事情，互相吸取经验。

以上是我提出的几点小建议，希望能够对您有所帮助，我们也一定要相信疫情很快就会过去，我们的生活工作很快就会恢复正常的。

5.老师您好，我老公在外地打工，每年过年才回家，本来初五要走的，因为疫情走不了了。本想好好过日子，可我们天天吵，结婚十几年了，现在我每天都头痛，真不知以后日子怎么过了？

答：您好！您会出现这些问题首先是因为疫情引起了一些消极情绪，比如担忧、恐慌等，同时每天只能呆在家中，缺乏一些日常的娱乐活动而感到枯燥、烦闷，再加上您和丈夫常年分居两地，各自都有着自己的私人空间，现在突然较

长时间的生活在一起，难免会出现一些摩擦、争吵，这都是夫妻生活中正常的小插曲，只要我们正确地看待和应对这些问题，就会使夫妻关系变得更加亲密、和谐。下面我有几个建议，可以供您参考：

首先，您可以主动地邀请丈夫心平气和的谈一谈，一起找出问题的所在。敞开心扉，向他倾诉您内心的想法，同时听听他的心声，体谅一下他多年只身在外打工的不易，做到互相理解互相支持，这也是维持良好的夫妻关系的基础。也可以通过父母和孩子，一家人坐在一起聊聊天，感受一下家庭的幸福和温暖。

其次，您可以组织一些室内家庭活动，让丈夫或者全家人都参与进来，提升家庭的亲密度，以此减少您和丈夫因常年分居带来的摩擦，比如来一次大扫除，一起猜猜谜语，一起在家看一部电影等等，温馨的家庭活动能带动和谐的家庭氛围。

最后，帮助自己和家人调节因疫情带来的不良情绪，可以听听轻音乐，做一些简单的运动，练习腹式呼吸法，缓解烦闷的心情，保持饮食平衡和睡眠充足，关注一些积极的信息，从而增强免疫力，保持心情舒畅。

希望以上的方法可以帮到您，也祝您的家庭在今后能更加的温馨和睦！

6.老师您好，我女儿今年三岁，外面的疫情这么严重，街上人都没有几个，她整天闹着要找小朋友玩，坐不住，我该怎么管她呢？

答：您好！孩子想找小朋友玩，这是好事，也是正常的。一方面说明她与小朋友的人际关系建立得很好，才愿意去找他们玩；另一方面也说明她知道自己有玩耍的需求，这是她成长的一种方式。同时，在她这个年龄段，社会性认知还未发展起来，还不能理解疫情的内涵和严重性，因此她的这种表现是完全正常的。

疫情影响，我们不建议出门，可以一起完成一些家庭获得。首先，您可以和孩子说明原因，陪她一起看看介绍疫情或病毒的动画片，让孩子知道现在待在家里是最安全的，也是保护她和她的小伙伴的一种方式。另外，孩子玩耍的需要可能是为了舒压，这次疫情也正是您和孩子朝夕相处的宝贵机会！建议您可以动员全家，与孩子一起做亲子活动，设计不同的游戏与孩子一起玩耍。游戏可静可动。静态游戏有下棋、画画、打扑克、玩积木、拼乐高、看电影、脑筋急转弯等，动态游戏有捉迷藏、蒙眼抓人、找宝藏、跳格子等。

疫情期间，父母要成为家庭玩家，这样才能有效疏解家庭压力。长时间在固定空间聚集，会产生集体性家庭压力。缓解家庭压力最佳对象，就是父母带动孩子的家庭游戏治疗。

祝您和孩子平安健康，相信这次疫情会让您和孩子的关

系更近一步！

六、亲子教育类（8问）

1.老师您好，我是一位大学老师，也是一个14岁女孩的妈妈，近期受疫情的影响，我和孩子都是在家授课和在家学习的状态，但是她的学习态度真的让我着急，不专心、拖延、不上进，跟她好好沟通她不听，我生气语气不好的时候，她的反弹力会更大。我爱人的脾气暴躁，看到我们两个吵架就要对孩子动手，又转化成为我和他之间的矛盾。这个假期真的是乱死了，三个人在一起的日子真是鸡飞狗跳，我该怎么办？

答：您好！非常理解您的心情。首先，您要了解，孩子进入了青春期，青春期的孩子他们本身在心理和生理上都在发生着变化，他们希望独立自主，希望被尊重。这个时候的沟通模式需要有所改变和调整。如果还像小时候那样子，用家长的威严，去命令、要求孩子，他的逆反心理就比较大，会很抵触家长。

这个时候需要妈妈先接纳孩子的行为。心平气和，不带情绪的和孩子交流，表达自己的需求。可以说：“妈妈看到你这样子，有一些着急、担心。妈妈希望你做到……妈妈相信你是可以做到的……”要正向引导，用肯定的语句。

妈妈也需要和爸爸沟通好，达成共识，不可动手打孩子

了，当孩子做出良好行为时，建议及时给予鼓励和肯定，当孩子不良行为出现时，建议多关注孩子心情的变化，可以询问是否最近发生了什么事，有什么心情，为什么这样做。

多挖掘孩子身上的优点，发现她的内在资源。对于孩子的拖延行为，可以和孩子约定做完作业的时间，按时做完可以获得一些孩子感兴趣的奖励。

2.老师您好，您知道学校什么时候开学吗？我儿子上五年级，由于疫情不能去学校上学了，每天有网课可他不上学，不是躺着就是趴着，没人监督就走神，怎么说也不管用，气的我也打他了，我知道作为妈妈不该打他，现在我们两个人都生气了，开学跟不上学习怎么办呀？

答：您好！学校什么时候开学需要等相关部门的通知。

孩子在家的学习状态让您着急，非常理解您的心情。但是，如果处理的方式不得当，只会强化这些行为，妈妈如果带着情绪用命令、责备的口气去要求孩子，孩子本能的心理反应就是抵触、抗拒，所以妈妈需要心平气和地和孩子交流，约定好如何上课，要信任孩子可以做好，看到孩子有一点进步就要及时鼓励肯定孩子。

妈妈也要管理好自己的情绪，对孩子要有耐心，打孩子是违法的，建议多关注孩子的生活和心情，不要全部是学习的内容，给孩子温暖和信任。每天让孩子有30分钟的运动，日常生活有规律，都有助于让孩子保持好的学习状态。

3.老师您好，我儿子今年15岁，不能接受疫情的严重程度，我如何跟孩子沟通这个事情，如何让孩子有自我防护的意识，让孩子对这个事的意识增强呢？

答：您好！孩子15岁正处于青春期，也有了一定的分析辨别能力，可以陪孩子一起看看这方面的新闻报导，也可以在孩子喜欢的视频软件中找一些生动的讲解视频分享给孩子，让孩子了解病毒的严重性，做好防护，是为了自身的安全，也为了别人的安全，减少外出的机会。

这个问题，更深层次需要看到的是家长和孩子的沟通模式，如果之前的沟通就不顺畅，这个时候和孩子说病毒的严重性，再对他提出一些要求，他就会本能的抗拒，逆反的心理比较强，是在拿这件事情和家长逆反。

所以，重点要改变和孩子的沟通模式，心平气和地与孩子交流。家长保持一颗平和积极的心态，正确地引导孩子，平时自己也要做好防护，给孩子树立一个榜样，言传身教，孩子就会增强自我防护的意识。

4.老师您好，我家孩子上高三了，学习压力比较大，怕因疫情晚开学影响自己的成绩，每天心烦气躁，不愿跟我们家长说话，我们越开导他越烦躁，如何解决？

答：您好！高三的孩子到了这个时候，压力大是非常正常的。

家长首先要了解孩子的压力来自于哪里？家长自己先观察一下自己的心态是否也有担心和焦虑，如果有，孩子会感受得到。同时孩子自己也会担心我考不好怎么办？孩子内心真正害怕的是，如果我考不好，爸爸妈妈还爱我吗？孩子会有这样的心理反应，源于平时父母对孩子要求比较严厉，给的鼓励、肯定少，表扬多，孩子很在乎高考的结果。

在这个时候，爸爸妈妈需要做的是什么呢？每天都要和孩子去表达：“无论高考的成绩怎样，爸爸妈妈都爱你。”当孩子出现烦躁的情绪时，一定要去接纳孩子的情绪。告诉孩子“高考让你有压力，爸爸妈妈理解你，你可以烦躁，你可以考不好，无论你表现怎样，爸爸妈妈都爱你”。先让孩子从心理上放松下来，让孩子感受到无论我是怎样的，爸爸妈妈都爱我。爸爸妈妈爱的是这个孩子本身，而不是他考试的结果和表现。

父母要放下对孩子高考成绩期待，但不要放弃这个过程中协助孩子去全力以赴。

家长的心态调整到位了，孩子的心态自然就平和了，自然就可以以一个最好的状态去迎接高考。祝福孩子们正常发挥，考出理想的成绩。

5.老师您好，我家孩子五年级了，停课放假在家期间与父母冲突增多，认为父母不理解他，每天作息无规律，晚上很晚才睡，早晨又睡懒觉，起来也不吃早餐，天天不是电视就是手机游戏，不听父母规劝，情绪还很大，如何进行疏导？

答：您好！孩子在家整个生活没有了规律，家长看着会有各种着急、焦虑，其实孩子自己也不快乐。

首先，家长要先检视自己在家里的生活是不是做到了有规律性。

然后，要心平气和地跟孩子去约定，在约定的过程中不要着急发脾气，先从小点来开始调整，比如说只约定晚上几点睡或者早上几点起，要信任孩子可以做得到，孩子有一点进步，就要及时鼓励肯定。

冰冻三尺非一日之寒，家长要有耐心，建立起规则意识。改变沟通模式，多欣赏、鼓励孩子，相信孩子可以做得到，也要允许孩子有一个改变和成长的过程。

6.老师您好，我的孩子今年7岁半，上一年级。写作业能够按照商定好的计划执行。但是过程太漫长，写的太慢心不在焉，很简单的题目也不愿意动脑筋完成总是说不会。大人没有玩手机，在他边上看书。也鼓励，也如约在他做完功课课后玩耍。这个过程太煎熬了，他这样我都担心会磨灭学习的热情，有什么好方法？

答：您好！看得出来您对孩子的学习是非常关注的，也是一位非常负责的家长。

孩子的行为模式是受思维模式的影响。如果平时家长代替孩子做事情比较多，孩子没有太多自己动手、动脑的机会，一旦形成这种思维模式，孩子就认为任何事都有人帮我做好，就不愿意动手动脑了，在学习上也是如此。

首先，需要家长有耐心，放手让孩子做事情，比如家务活，自己的事情，孩子做的过程中多鼓励肯定，让孩子有成就感。

其次，要和孩子有约定，规定时间内做规定的事。设定好奖惩制度，不轻易妥协。帮孩子建立起规则和节奏感。

另外，利用假期，陪伴孩子一起做游戏、手工、运动，让孩子能积极主动的去完成，孩子有了信心，养成好的思维模式，自然对学习就有了热情和积极性。

7.老师您好，我的儿子今年上初三，疫情期间在家学习，不愿意写作业，学习效率不高，还和父母说都做了，一检查都没有写几页，爸爸生气打他骂他，说了很难听的话。孩子还说考试紧张，怎么花钱补课都效果不大。还有几个月时间中考了，该怎么办啊？

答：您好！这个年龄段的孩子，已经进入了青春期，他们特别需要被尊重，不能因为是家长就去训斥孩子、打骂孩子，首先，打孩子是不对的，而且这样做，孩子的逆反心理会很大。他会很抗拒，就会消极对待一些事情，不按照父母的要求做，甚至会制造各种问题，表达内心的不满，寻求关注。

孩子说考试紧张，其实他也很在乎这个考试的结果。怕考不好爸爸妈妈不爱我了怎么办？在这个时候，父母要做的是，告诉孩子：“无论考试的结果怎样，爸爸妈妈都是爱你的。”不是说不在乎考试的结果，而是要让孩子先从心理上放松下来。

帮孩子制定目标、制定计划，一步一步去把它完成，一定要信任孩子，重点还是要改变和孩子的沟通模式。祝福孩子中考顺利！

8.老师您好，我的孩子现在 5 岁，这段时间幼儿园没有开学，我们教育孩子，每次跟她说话，她都像没听到一样，需要说至少两遍才能执行，或者总是讲条件才能慢执行。孩子总是没有耐心，遇到难题或者难事，需要家长的鼓励或者负向刺激才能尝试，其实她再往前一步就会做得很好，有什么好办法吗？

答：您好！能感受到您着急的心理，那这个问题分为两个部分：

第一、孩子不听指令，执行慢，或者总是讲条件才能慢慢去执行。

孩子在成长的过程中，如果带孩子的家长，常常和孩子发脾气，吼孩子，孩子就屏蔽了声音，表现出来的就是不听指令，现在需要每次都心平气和的和孩子说话，温和而坚定的发出指令，和孩子说话时，要有眼神的交流。孩子讲条件是在模仿家长，家长停止用条件去交换孩子做事情，孩子自然就改变。

第二、孩子没有耐心，遇到难题或难事儿就需要家长的鼓励，或者是负向刺激才能去尝试。

当孩子不愿意去尝试一些事情时，她是怕做错了、做不好家长不高兴怎么办。平时，需要家长多鼓励、多欣赏孩子，多表达：“无论你表现怎样，妈妈都爱你。”多放手让孩子做事情，即使没有做好，也不要数落孩子，帮助孩子建立起自信心。