**二、人文关怀的开展：创伤疏导 心理抚慰**

　　病毒威胁身体健康的同时对人们的心理和心灵产生巨大的冲击和影响。此次疫情防控战不仅是一场“病毒阻击战”，也是一场“心灵保卫战”。“刚性”的医疗防护挽救了人的生命，维护了身体的健康，但无法医治人的心理创伤，疫情引发的不良情绪和心理伤害会滞后数月或者更久，心灵的创伤需要慢慢恢复。习近平总书记在北京考察新冠肺炎防控科研攻关工作时强调，病人心理康复需要一个过程，很多隔离在家的群众时间长了会产生这样那样的心理问题，病亡者家属也需要心理疏导。要高度重视他们的心理健康，动员各方面力量全面加强心理疏导工作。面对患者的心理重压和普通民众关注疫情产生的“替代性心理创伤”，有针对性地实施心理干预显得重要而迫切。

　　在疫情防控的不同时期，国家采取关注重点人群，针对不同人群的心态提出不同的干预措施和原则。疫情爆发初始，国家卫健委第一时间发布了《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》，将受疫情影响的民众分为确诊患者、疑似患者、医护人员、与患者密切接触者、不愿公开就医等四大人群；疫情进入攻坚阶段，国务院发布《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》，将患者及家属、病亡者家属、弱势群体、医护工作者、民警（辅警）和社区工作人员等作为疏导重点。在疫情防控过程中，各个部门针对“四大人群”“五大人员”，运用“金字塔”工作模式，综合应用各类心理危机干预技术与到位的宣传教育，组建了以精神科医生为主的心理救援医疗队和以接受过心理热线培训的心理健康工作者和有突发公共事件心理危机干预经验的志愿者为主的心理援助热线队伍。

综合运用“健康中国”、“12320”、省级健康平台、心理危机干预热线等多种线上通讯设备，实施分类干预，全国上下一盘棋，党政、企业、社区、社会组织、学校、科研机构、志愿团队等多元主体协作参与，凝聚合力战“心”疫，在全国迅速构建了立体化、全方位、全覆盖的心理干预和疏导机制：中国心理学会临床心理学注册工作委员会首发“抗“疫”心理援助倡议书”；教育部组织1600多所高校开通援助热线，助力人民群众增强“心理免疫力”；北京市发布《新型冠状病毒肺炎公众防控指南》；陕西师范大学、云南大学、郑州大学、北京师范大学、上海师范大学、北京林业大学等高校分别发布心理健康指导手册或者开设相关课程，为师生及公众建立“心灵守护”之墙；多数社区筹备疫情防控心理疏导组，及时疏导解决民众心理问题。各个部门通力合作，为民众构筑病毒防火线的同时建构“心理长城”，织起一张温暖的“心理防护网”。

疫期防控期间的一线医护群体等是先锋战士，责任感、信念感等“超我”支撑他们压制了“本我”正常的急性应激反应，部分医护人员甚至为防止休息后出现闪回现象而坚持过度工作，引发焦虑等严重心理问题，这些人需要特别关注。再次，在既往经历方面，根据求助者的既往经历(有无在类似事件中产生过严重的心理创伤)来评估本次疫情对其可能达到的心理伤害程度、预期恢复时间、可能发展的走向，有助于及时有效地选择精准应对措施和心理疏导方案。