

# 疫期客户中心 员工心理支持

华 梅

2020年2月



# 目录

---

01 危机来了

02 危机应对

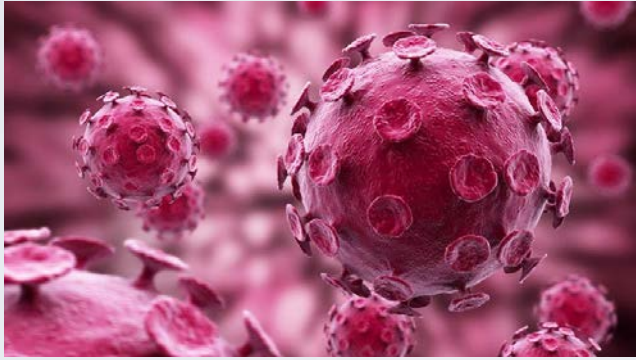


# 01 危机来了

---

# 危机来了

## 2019-CoV 冠状病毒—公共卫生事件



# 危机来了

我们会产生什么样的情绪呢？



# 危机来了

## 情绪的特点有哪些？



生理：躯体化反应（心跳加速，口干舌燥、手心出汗等）、免疫系统受损

行为：易怒、不耐烦、发呆、流泪、手足无措、脑子空白、语无伦次、自我谴责

认知：工作记忆受损，记忆力和学习能力受限，思想注意力不集中



# 02 危机应对

---

# 危机应对

---



问题解决



求助



合理化



幻想



逃避



自责



# 危机应对



## 正确做好自我防护



打喷嚏 捂口鼻

防控疫情 我们在一起

@人民日报



打喷嚏后 慎揉眼

防控疫情 我们在一起

@人民日报



少出门 少聚集

防控疫情 我们在一起

@人民日报



戴口罩 讲卫生

防控疫情 我们在一起

@人民日报

## 戴口罩 防感染

保护自己 也对他人负责



# 危机应对

求助

表达情绪，找专业人士沟通



# 危机应对

合理  
化

## 我们躺着都可以为国家做贡献



终于到了躺着就能为国家做贡献的时候了



# 危机应对

幻想

泛化传播恐惧、气溶胶开窗就传染



熏白醋  
能消毒空气？  
**假的！**

能用来熏蒸消毒的过氧化乙酸  
食醋的主要成分是乙酸

@人民日报  
PEOPLE'S DAILY

吃抗生素  
能预防新型冠状病毒感染？  
**假的！**

新型肺炎病原体是病毒，  
而抗生素针对的是细菌

@人民日报  
PEOPLE'S DAILY

@人民日报

钟南山院士建议  
盐水漱口防病毒？  
**假的！**

钟南山团队辟谣：  
盐水无法灭杀新型冠状病毒

@人民日报  
PEOPLE'S DAILY

@人民日报

喝板蓝根  
可以预防新型冠状病毒？  
**假的！**

板蓝根对冠状病毒无效

# 危机应对

☐  
逃避

过度囤积导致浪费



# 危机应对

☐  
自责

医生看到病人死去自责，  
传染给家人后悔自责



致敬疫情前线医护人员：

**你的职责令你殒身不恤**

**我的使命就是确保你的逆行不再孤单**

# 危机应对



成熟型的应对方式有哪些？

理性应对：问题解决、求助



不成熟的应对方式有哪些？

非理性应对：认死理，钻牛角尖、自己吓唬自己。



# 危机应对

## 如何放松？



呼吸放松



呼吸温差放松



身体扫描



**疫情不可怕，  
逆境让我成长的更快！**

