

景德镇学院

新型冠状病毒感染的肺炎

心理防疫宣传手册

向前线的医护人员们致敬
同舟共济·共渡难关

面对新型冠状病毒肺炎，不造谣、不信谣、不传谣

景德镇学院心理健康教育与咨询中心

二〇二〇年一月

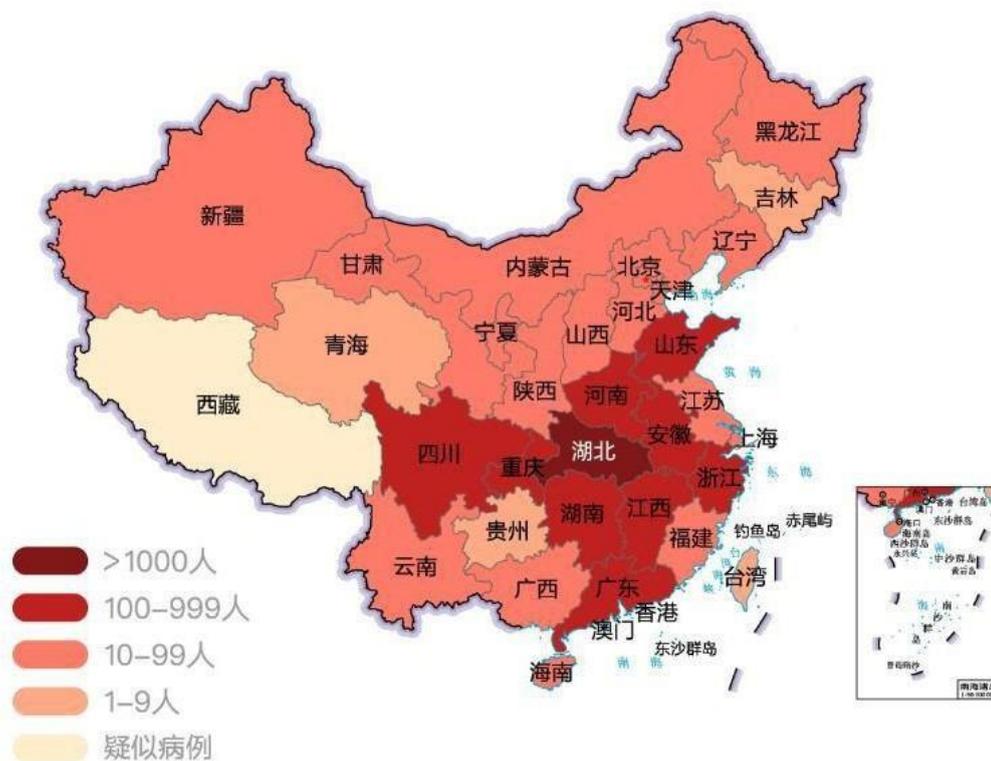
目录

第一部分 科学认识疫情篇.....	1
1.什么是新型冠状病毒?	2
2.哪些人容易感染新型冠状病毒	2
3.新型冠状病毒的传播途径有哪些?	2
4.新型冠状病毒会人传人吗?	2
5.什么是飞沫传播?	2
6.什么是接触传播?	3
7.什么是密切接触者?	3
8.对密切接触者注意事项.....	3
9.密切接触者监控建议	3
10.新型冠状病毒感染的肺炎患者有什么临床表现?	4
11.临床上怎样识别观察新型冠状病毒感染的肺炎病例?	4
12.新型冠状病毒感染的肺炎防控措施.....	4
13.新型冠状病毒感染的肺炎就医流程.....	5
第二部分 心理抗疫自助篇.....	12
1.我是普通大众,我可能会有哪些反应?	13
2.我是一线医护人员或管理人员,我可能会有哪些反应?	14
3.面对疫情,孩子可能会有哪些反应?	15
4.隔离期间,会出现哪些反应?	15
5.这些身心反应正常吗?	16
6.对疫情过度反应会有什么危害?	16
7.为什么需要重视心理防护?	17

8.面对疫情，如何调适自己的应激反应？	18
9.如果自己或家人罹患疑似“新型冠状病毒肺炎”症状，你该怎么做？	21
10.如果你的邻居疑似罹患“新型冠状病毒肺炎”，你可以做什么？.....	21
11.隔离期间，“患得患失”怎么办？	21
12.隔离期间，如何稳定自己的心态.....	21
13.如何适应自己的新身份：「被隔离者」	22
14.如果家人遭受隔离，我该怎么帮忙调适？.....	22
15.如何缓解疫情带给我们的困扰？	23
第三部分 心理抗疫援助篇.....	27
1.新冠肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则	28
2.新冠肺炎疫情紧急心理危机干预的基本方法	33
3.疫情背景下心理援助的伦理要点	39
4.我校关于疫情防控心理援助网络辅导服务的通知.....	42
5.全国心理抗疫援助热线汇编	43

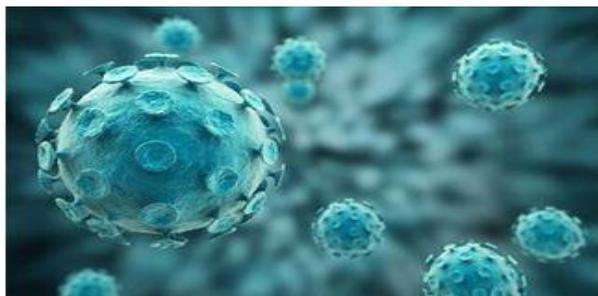
第一部分 科学认识疫情

篇



1 什么是新型冠状病毒？

从武汉市不明原因肺炎患者下呼吸道分离出的一种新型冠状病毒，WHO命名2019-nCoV。



2 哪些人容易感染新型冠状病毒？

人群普遍易感。新型冠状病毒感染的肺炎在免疫功能低下和免疫功能正常人群均可发生，与接触病毒的量有一定关系。对于免疫功能较差的人群，例如老年人、孕产妇或存在肝肾功能异常，有慢性病人群，感染后病情更重。

3 新型冠状病毒的传播途径有哪些？



主要传播方式是经飞沫传播、接触传播（包括手污染导致的自我接种）以及不同大小的呼吸道气溶胶近距离传播。目前近距离飞沫传播应该是主要途径。

4 新型冠状病毒会人传人吗？

会。从一些聚集性病例的发病关联次序判断，人传人的特征十分明显，且存在一定范围的社区传播。

5 什么是飞沫传播？

飞沫：一般认为直径 $> 5\mu\text{m}$ 的含水颗粒，飞沫可以通过一定的距离（一般为1米）进入易感的粘膜表面。

飞沫的产生：

- (1) 咳嗽、打喷嚏或说话
- (2) 实施呼吸道侵入性操作，如：吸痰或气管插管、翻身、拍背等刺激咳嗽的过程中和心肺复苏等。

6 什么是接触传播?

直接接触：病原体通过粘膜或皮肤的直接接触传播

- (1) 血液或带血体液经粘膜或破损的皮肤进入人体
- (2) 直接接触含某种病原体的分泌物引起传播

7 什么是密切接触者?

指14天内曾与病毒的确诊或高度疑似病例有过共同生活或工作的人。

包括办公室的同事，同一教室、宿舍的同事、同学，同机的乘客等。以及其它形式的直接接触者包括病毒感染病人的陪护、乘出租车、乘电梯等。



8 对密切接触者注意事项

所有跟疑似感染病人可能有接触的人（包括医护人员）都应该有14天的健康观察期。观察期从和病人接触的最后一天算起。一旦出现任何症状，特别是发热、呼吸道症状如咳嗽、呼吸短促或腹泻，马上就医!

9 密切接触者监控建议

- 如果接触者出现症状，要提前通知医院，将前往医院。
- 前往医院的路上，病人应该佩戴医用口罩。
- 避免搭乘公共交通，应立刻呼叫救护车或者使用私人车辆运送病人，如果可以，路上打开车窗。
- 生病的密切接触者应时刻保持呼吸道卫生和进行双手清洁。在路上和医院站着或坐着时，尽可能远离其他人（至少1米）。
- 任何被呼吸道分泌物或体液污染的物体表面都应该用含有稀释漂白剂的消毒剂清洁、消毒。

10 新型冠状病毒感染的肺炎患者有什么临床表现？

新型冠状病毒感染的肺炎起病以发热为主要表现，可合并轻度干咳、乏力、呼吸不畅、腹泻等症状，流涕、咳痰等症状少见。部分患者起病症状轻微，可无发热，仅表现为头痛、心慌、胸闷、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛。部分患者在一周后出现呼吸困难，严重者病情进展迅速。多数患者预后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。

11 临床上怎样识别观察新型冠状病毒感染的肺炎病例？

同时符合以下2个条件

(1) 流行病学史：在发病前两周内武汉市旅行或居住史，或发病前14天接触过来自武汉的发热伴有呼吸道症状的患者，居住区传染病流行情况，是否为聚集性病例中的患者，是否造成他人感染等。武汉市相关市场，特别是农贸市场直接或间接接触史。

(2) 临床表现：发热；具有病毒性肺炎影像学特征；发病早期白细胞总数正常或降低，或淋巴细胞计数减少。

在观察病例的基础上，采集痰液、咽拭子等呼吸道标本进行病毒核酸检测即可作出病原学诊断。

12 新型冠状病毒感染的肺炎防控措施



- ❖ 标准预防措施；
- ❖ 空气传播预防措施；
- ❖ 接触和飞沫预防措施：勤洗手，出门戴口罩；
- ❖ 房间通风换气；
- ❖ 清洁、消毒：新型冠状病毒对热敏感，56℃热水浸泡30分钟、75%酒精、含氯消毒剂，氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。

13 新型冠状病毒感染的肺炎就医流程

① 何时就医

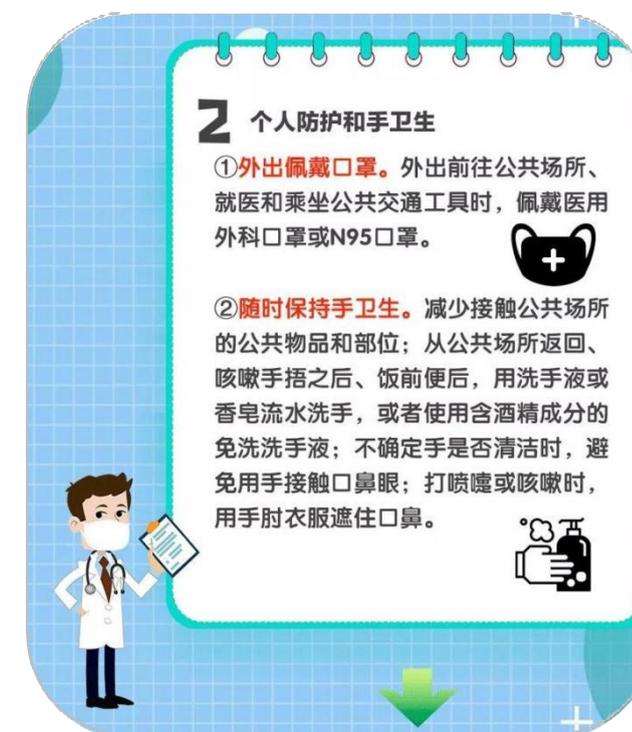
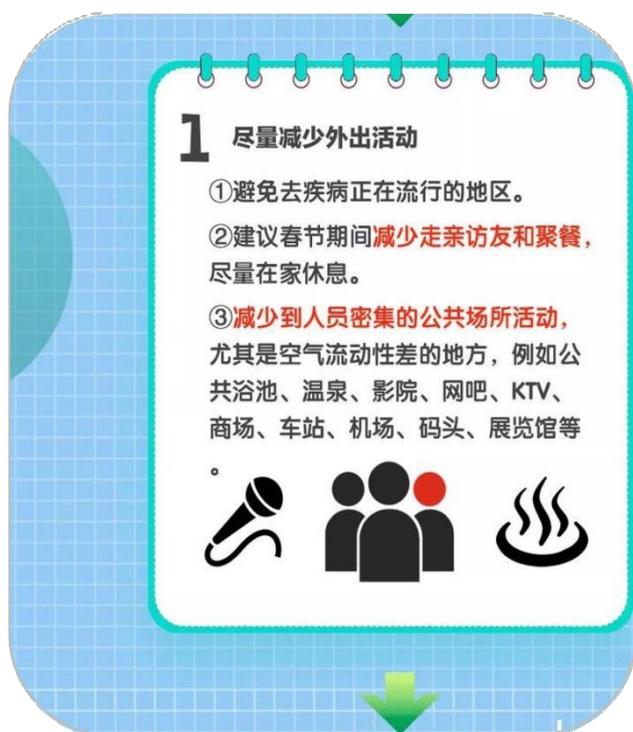
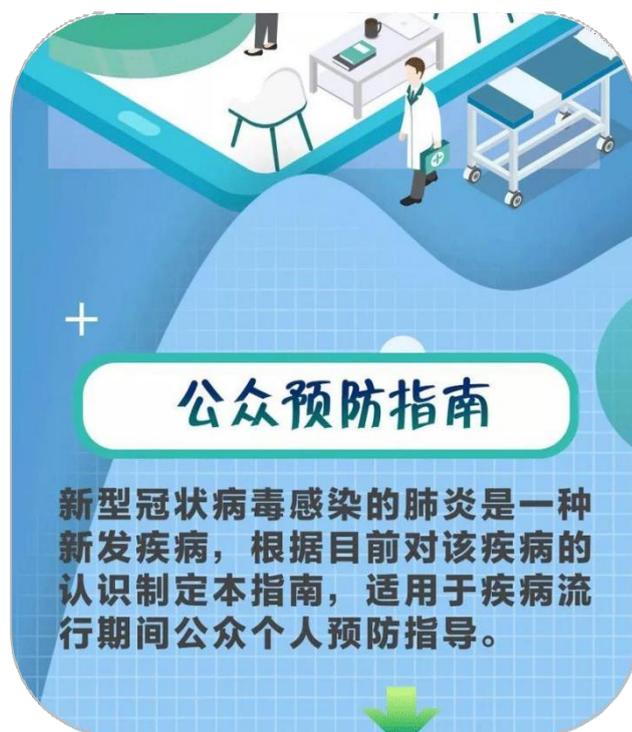
新型冠状病毒感染的肺炎患者主要临床表现为发热、乏力，呼吸道症状以干咳为主，并逐渐出现呼吸困难，严重者表现为急性呼吸窘迫综合征、脓毒症休克、难以纠正的代谢性酸中毒和出凝血功能障碍。部分患者起病症状轻微，可无发热。多数患者为中轻症，预后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。如出现发热、乏力、干咳表现，并不意味着已经被感染了。

但如果出现（1）发热（腋下体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）、咳嗽、气促等急性呼吸道感染症状；（2）且有武汉旅行或居住史，或发病前14天内曾接触过来自武汉的发热伴呼吸道症状的患者，或出现小范围聚集性发病；应到当地指定医疗机构进行排查、诊治。

② 就医时注意事项

- ❖ 如果接触者出现症状，要提前选择有发热门诊的定点医院。
- ❖ 前往医院的路上，及就医全程应该佩戴口罩。
- ❖ 避免搭乘公共交通，应该呼叫救护车或者使用私人车辆运送病人，如果可以，路上打开车窗。
- ❖ 生病的密切接触者应时刻保持呼吸道卫生和进行双手清洁。在路上和医院站着或坐着时，尽可能远离其他人（至少1米）。
- ❖ 任何被呼吸道分泌物或体液污染的物体表面都应该用含有稀释漂白剂的消毒剂清洁、消毒。
- ❖ 就医时，应如实详细讲述患病情况和就医过程，尤其是应告知医生近期的武汉旅行和居住史、肺炎患者或疑似患者的接触史、动物接触史等。

14 新型冠状病毒感染的肺炎公众预防指南



3 健康监测与就医

①主动做好个人与家庭成员的健康监测，自觉发热时要主动测量体温。家中有小孩的，要早晚摸小孩的额头，如有发热要为其测量体温。



②若出现可疑症状，应主动戴上口罩及时就近就医。若出现新型冠状病毒感染可疑症状（包括发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、轻度纳差、乏力、精神稍差、恶心呕吐、腹泻、头痛、心慌、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛等），应根据病情，及时到医疗机构就诊。并尽量避免乘坐地铁、公共汽车等交通工具，避免前往人群密集的场所。就诊时应主动告诉医生自己的相关疾病流行地区的旅行居住史，以及发病后接触过什么人，配合医生开展相关调查。

4 保持良好卫生和健康管理

①居室勤开窗，经常通风。

②家庭成员不共用毛巾，保持家居、餐具清洁，勤晒衣被。

③不随地吐痰，口鼻分泌物用纸巾包好，弃置于有盖垃圾箱内。

④注意营养，适度运动。

⑤不要接触、购买和食用野生动物（即野味）；尽量避免前往售卖活体动物（禽类、海产品、野生动物等）的市场。

⑥家庭备置体温计、医用外科口罩或N95口罩、家用消毒用品等物资。



中央广播电视总台新闻新媒体中心、国家卫生健康委宣传司出品



健康中国 央视新闻

有疾病流行地区居住旅行史人员 新型冠状病毒感染的肺炎预防指南

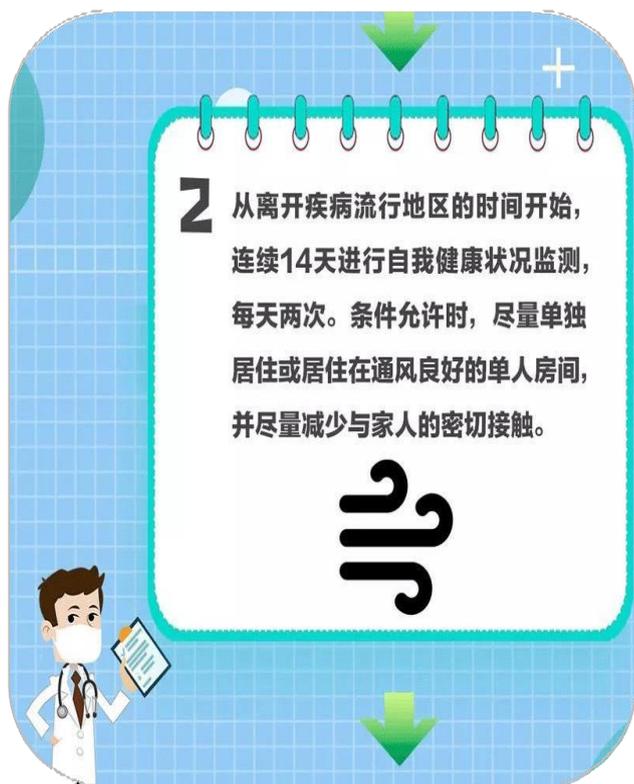
内容来源于中国疾病预防控制中心

公众预防指南

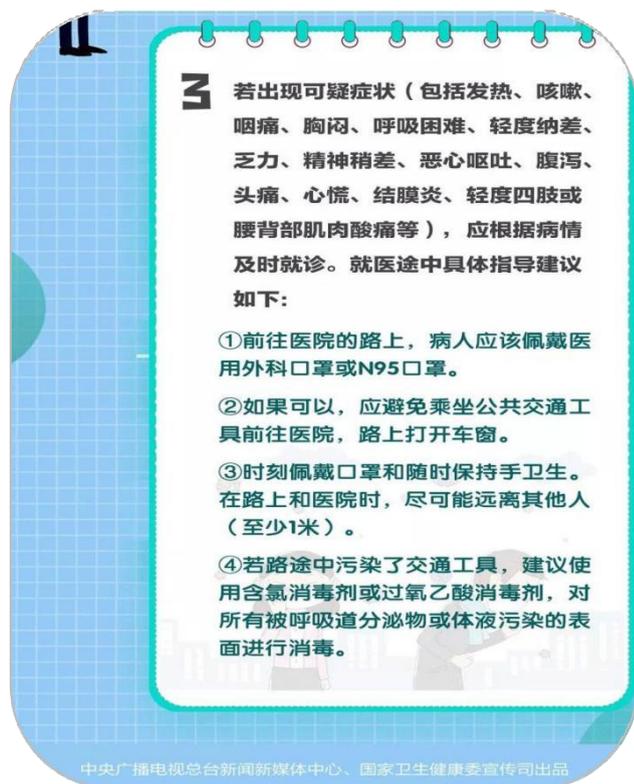
新型冠状病毒感染的肺炎是一种新发疾病，根据目前对该疾病的认识制定本指南，适用于在两周内有武汉等疾病流行地区居住、旅行史的人员。

1 尽快到所在村支部或社区进行登记，减少外出活动，尤其是避免到人员密集的公共场所活动。





2 从离开疾病流行地区的时间开始，连续14天进行自我健康状况监测，每天两次。条件允许时，尽量单独居住或居住在通风良好的单人房间，并尽量减少与家人的密切接触。



3 若出现可疑症状（包括发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、轻度纳差、乏力、精神稍差、恶心呕吐、腹泻、头痛、心慌、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛等），应根据病情及时就诊。就医途中具体指导建议如下：

- ①前往医院的路上，病人应该佩戴医用外科口罩或N95口罩。
- ②如果可以，应避免乘坐公共交通工具前往医院，路上打开车窗。
- ③时刻佩戴口罩和随时保持手卫生。在路上和医院时，尽可能远离其他人（至少1米）。
- ④若路途中污染了交通工具，建议使用含氯消毒剂或过氧乙酸消毒剂，对所有被呼吸道分泌物或体液污染的表面进行消毒。

中央广播电视总台新闻新媒体中心、国家卫生健康委宣传司出品



健康中国 央视新闻

家庭新型冠状病毒感染的肺炎预防指南

内容来源于中国疾病预防控制中心



公众预防指南

新型冠状病毒感染的肺炎是一种新发疾病，根据目前对该疾病的认识制定本指南，适用于家庭场所。

1 日常预防

- ①避免去疾病正在流行的地区。
- ②减少到人员密集的公共场所活动，尤其是空气流动性差的地方，例如公共浴池、温泉、影院、网吧、KTV、商场、车站、机场、码头、展览馆等。
- ③不要接触、购买和食用野生动物（即野味），避免前往售卖活体动物（禽类、海产品、野生动物等）的市场，禽肉蛋要充分煮熟后食用。
- ④居室保持清洁，勤开窗，经常通风
- ⑤随时保持手卫生。减少接触公共场所的公共物品和部位；从公共场所返回、咳嗽用手捂之后、饭前便后，用洗手液或香皂流水洗手，或者使用含酒精成分的免洗洗手液；不确定手是否清洁时，避免用手接触口鼻眼；打喷嚏或咳嗽时用手肘衣服遮住口鼻。



⑥外出佩戴口罩。外出前往公共场所、就医和乘坐公共交通工具时，应佩戴医用外科口罩或N95口罩。

⑦保持良好卫生和健康习惯。家庭成员不共用毛巾，保持家居、餐具清洁，勤晒衣被。不随地吐痰，口鼻分泌物用纸巾包好，弃置于有盖垃圾箱内。注意营养，勤运动。

⑧主动做好个人及家庭成员的健康监测。自觉发热时要主动测量体温。家中有小孩的，要早晚摸小孩的额头，如有发热要为其测量体温。

⑨准备常用物资。家庭备置体温计、一次性口罩、家庭用的消毒用品等物资。



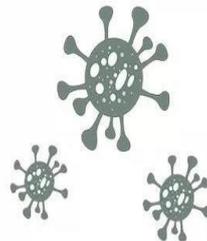
2 家庭成员出现可疑症状时的建议

- ①若出现新型冠状病毒感染的肺炎可疑症状（如发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、轻度纳差、乏力、精神稍差、恶心呕吐、腹泻、头痛、心慌、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛等症状），应根据病情及时就医。
- ②避免乘坐地铁、公共汽车等公共交通工具，避免前往人群密集的场所。
- ③就诊时应主动告诉医生自己的相关疾病流行地区的旅行居住史，以及发病后接触过什么人，配合医生开展相关调查。

④患者的家庭成员应佩戴口罩，与无症状的其他家庭成员保持距离，避免近距离接触。

⑤若家庭中有人被诊断为新型冠状病毒感染的肺炎，其他家庭成员如果经判定为密切接触者，应接受14天医学观察。

⑥对有症状的家庭成员经常接触的地方和物品进行消毒。



中央广播电视总台新闻新媒体中心、国家卫生健康委宣传司出品



公众预防指南

新型冠状病毒感染的肺炎是一种新发疾病，根据目前对该疾病的认识制定本指南，适用于商场、餐馆、影院、KTV、网吧、公共浴池、体育馆、展览馆、火车站、地铁站、飞机场、公交汽车站等公共场所。

1

公共场所工作人员要自行健康监测，若出现新型冠状病毒感染的可疑症状（如发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、轻度纳差、乏力、精神稍差、恶心呕吐、腹泻、头痛、心慌、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛等），不要带病上班。

2

若发现新型冠状病毒感染的可疑症状者，工作人员应要求其离开。

3

公用物品及公共接触物品或部位要定期清洗和消毒。

4 保持公共场所内空气流通。保证空调系统或排气扇运转正常，定期清洗空调滤网，加强开窗通风换气。



5 洗手间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作。



6 保持环境卫生清洁，及时清理垃圾。



7 疾病流行地区，公众应尽量减少前往公共场所，尤其避免前往人流密集和空气流通较差的地方。

中央广播电视总台新闻新媒体中心、国家卫生健康委宣传司出品

健康中国 央视新闻
**公共交通工具
新型冠状病毒感染的
肺炎预防指南**

内容来源于中国疾病预防控制中心



日常预防

- ①发生疾病流行地区的公共交通工具在岗工作人员应佩戴医用外科口罩或N95口罩，并每日做好健康监测。
- ②公共交通工具建议备置体温计、口罩等物品。
- ③增加公共交通工具清洁与消毒频次，做好清洁消毒工作记录和标识。
- ④保持公共交通工具良好的通风状态。
- ⑤保持车站、车厢内的卫生整洁，及时清理垃圾。
- ⑥做好人员工作与轮休安排，确保司乘人员得到足够休息。



第二部分 心理抗疫自助篇



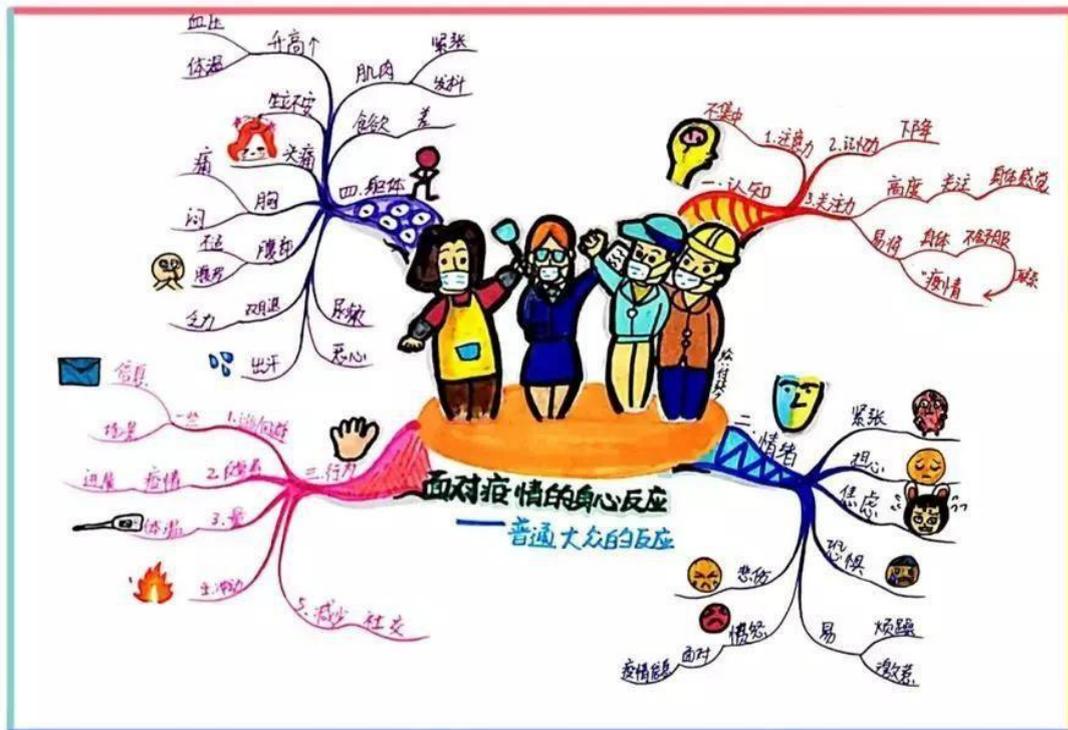
1.我是普通大众，我可能会有哪些反应？

认知：注意力不集中，记忆力下降，对身体各种感觉特别关注，并将身体的各种不舒服与“疫情”联系起来。

情绪：对“疫情”无去无回的紧张、担心、焦虑、恐惧；情绪容易烦躁，容易激惹；对“疫情”信息感到愤怒。

行为：逃避、回避一些信息或者场景，反复去查看疫情的进展消息，测量体温，行为冲动，减少社交等。

躯体：食欲差，恶心，腹部不适，腹泻，尿频，出汗，肌肉紧张及发抖，双腿乏力，头痛，胸痛，胸闷，手足无措，坐立不安；睡眠差（入睡困难、睡眠浅、早醒、多梦且多恶梦）；甚至出现血压、体温升高等情况。



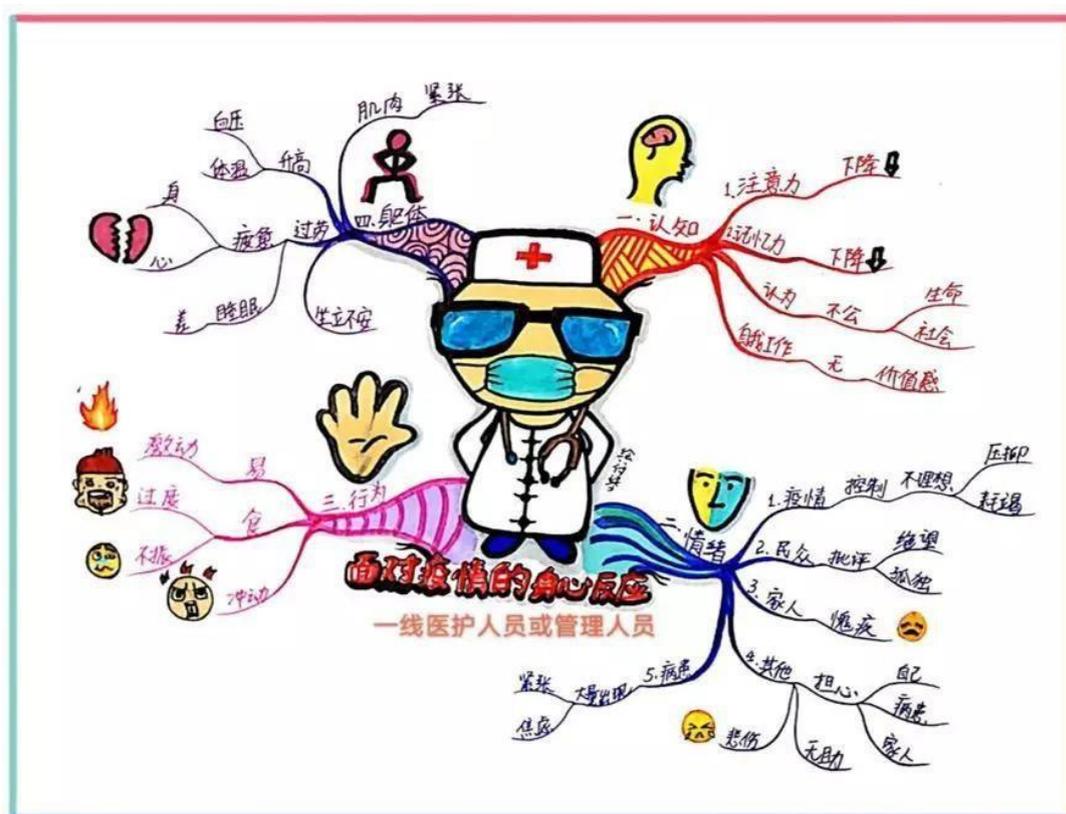
2.我是一线医护人员或管理人员，我可能会有哪些反应？

认知：注意力不集中，记忆力下降；对生命、对社会感到不公；对自我工作无价值感。

情绪：面对大量病患出现的紧张、焦虑；大量付出后因为疫情并未理想地控制而导致情绪压抑和耗竭，面对民众批评时的绝望孤独，压抑和悲愤；担心自己、家人患病；对家人的愧疚；无助、悲伤。

行为：容易激动，饮食过度或食欲不振，冲动行为等。

躯体：长期紧张下出现肌肉紧张，坐立不安，睡眠差，血压、体温升高等；长期过劳导致的身心疲惫。



3.面对疫情，孩子可能会有哪些反应？

认知：记忆力，注意力下降

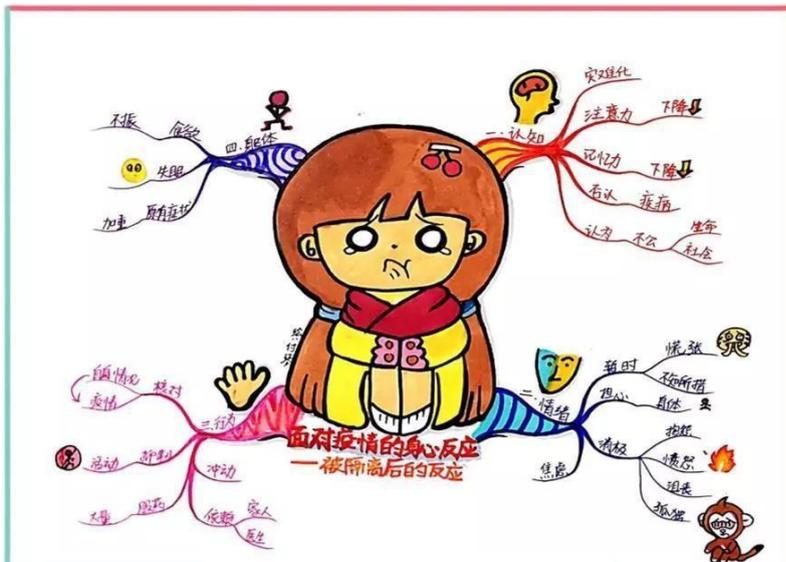
情绪：抱怨反复出现的“疫情”信息，害怕，恐慌，担心，生气，烦躁。

行为：不停地吵闹，做噩梦玩有关病毒、口罩或死亡等主题的游戏，冲动行为等。

躯体：睡眠差，食欲差等。



4.隔离期间，会出现哪些反应？



认知：记忆力，注意力下降；灾难化；否认疾病；对生病、对社会觉得不公平。

情绪：突然到来的人身自由限制，造成慌张、不知所措；担心自己的身体情况、恐惧死亡；抱怨、愤怒；感到沮丧。

行为：不停地吵闹，做噩梦玩有关病毒、口罩或死亡等主题的游戏；冲动行为。

躯体：原有症状加重，失眠，食欲不振等。

5. 这些身心反应正常吗？

上述反应都是个体针对意识到的重大变化或威胁而产生的心身整体性调适反应，即我们所说的应激反应。不同应激水平对人的影响是不一样的。

(1) 轻度应激反应不影响人的日常生活。

(2) 中度应激反应会引发身心反应症状，可持续数小时，离开险情现场一周内症状会消失。

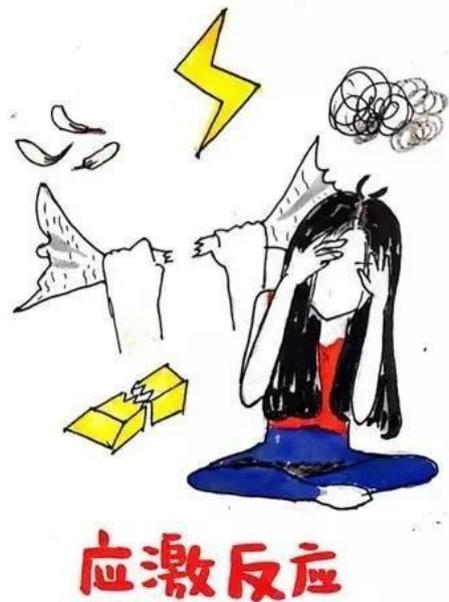
(3) 重度应激反应常影响工作和个人职责的完成，会持续 4-6 周。



轻中度应激反应是我们应对危机事件的正常反应。但如果反应过度，则需高度关注。

6. 对疫情过度反应会有什么危害？

对疫情**过度关注**带来的心理压力不仅会影响我们的正常生活，还会直接影响自身免疫能力。如果我们长期处于应激下或是遇到了重大应激，我们的免疫系统就会衰竭或崩溃。一旦身体的防护系统被击垮，我们就更容易感染疾病，或者加重已有的疾病症状，甚至引发其他感染性疾病或自身免疫性疾病。



7. 为什么需要重视心理防护？

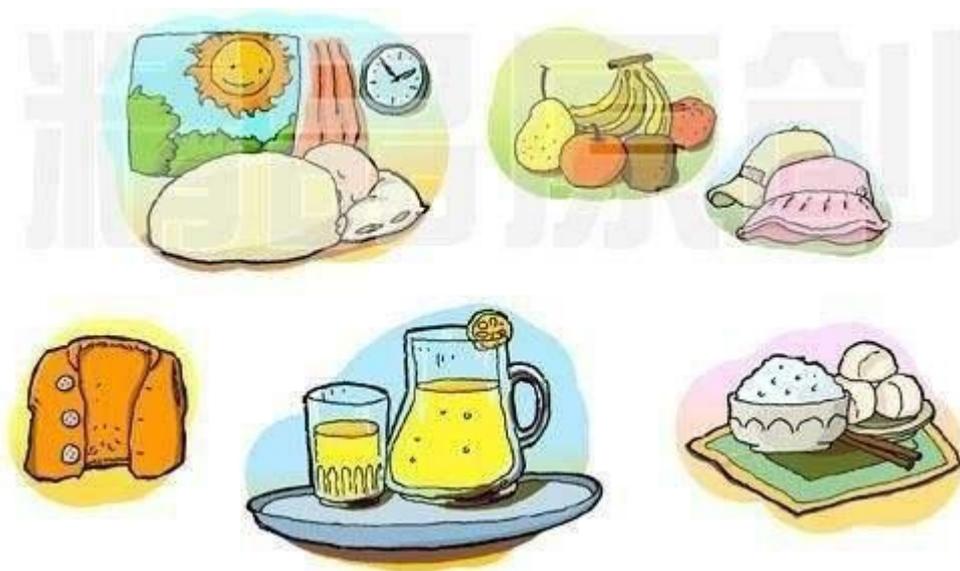
良好的心态可以改善人的气血循环，而焦虑紧张、恐惧担忧的心态会让我们机体局部气血不畅，反而会使得疾病加重。无论得病与否，保持良好的心态都极其重要。因此，我们既需要重视新型冠状病毒疫情的严峻性，在行为上严肃对待，做好自我防护，同时也要主动调适自己的心态，提升自己的免疫力，让阳光心态来为自己保驾护航。

此，我们既需要重视新型冠状病毒疫情的严峻性，在行为上严肃对待，做好自我防护，同时也要主动调适自己的心态，提升自己的免疫力，让阳光心态来为自己保驾护航。



8.面对疫情，如何调适自己的应激反应？

尽可能维持正常的生活作息，要有适当的休息，尽量保持生活的稳定性。记住，危机事件的发生会令人手忙脚乱，自乱阵脚，因此让生活作息维持规律，是处理危机的必要条件。



给自己列一个令自己感到愉悦的 To-do 清单，执行它。

平日你一定知道做什么事情会令自己开心。列出来执行它。例如，允许自己哭一哭，写出你的想法或感受，玩一些不费脑子的小游戏，运动，深呼吸，抱抱可以慰藉你的物体，泡泡热水澡或冲澡，找出令你愉悦的事，与人聊天等等。



当负面情绪要淹没你时，你可以这样处理负向情绪：

1) 减少因信息过载带来的心理负担

在危机时，尽量控制自己每天接收有关信息的时间不超过一个小时，在睡前不宜过份关注相关信息，不道听途说，关注必要的信息，减少杂音。

2) 与自我对话，自我鼓励

身为人类，我们都有一种自言自语的特殊能力，不论是大声地或无声地自言自语，你都能够利用这种能力训练自己克服困难的挑战。因此你可以这么告诉自己：“它可能不好玩，但我可以应付它”，“这会是一段很重要的经历”，“我不能让焦虑和生气占上风”。

3) 运动

运动的好处在于帮你减少精神上的紧张，增加心血管机能，增加自我效能，提高自信心，降低沮丧等。哪怕你被隔离，也可在隔离地方做做运动，可以很好地调整心态。

4) 正向思维

面对“新型冠状病毒肺炎”时，可以运用如下的思考方式：

不要只往坏处看，很多文章也许只是在贩卖焦虑。不要一味相信谣传，而要注意留意信息的来源、事实和数据，据此判定自己的担忧是否合理（例如：发病率、死亡率、治愈率、医疗方法的发展、新的药物等）。

多回忆在每一次遇到危机时你曾如何面对，**重新肯定自己**身为一个个体的能力。

以合理的态度看待事情，尝试以更广阔的角度了解问题的影响，问题会带来短暂的影响，但长远而言，事情最终能改善及成为过去。

保持对前景的盼望，即使在危急时期，也不要忽略在我们身边的美好事物。

你也可以**多做一些力所能及的小事**。比如：

- ❖ 做好自我防护和家庭隔离，劝说周围的朋友家人不要外出，做好消毒、洗手、戴口罩等措施；
- ❖ 组织一些当地互助群。帮助留在湖北的朋友、家人，做一点有用、但他们无暇顾及的事，比如：找到靠谱的、可以发货的生活必需品的网店链接。

- ❖ 同理，当你很担心自己和家人将会受到感染，感到很大的心理压力，也建议你继续正向思维：
- ❖ 不能肯定将来会怎样，但这一刻我仍然拥有健康，我可以继续努力生活。
- ❖ 我也可以提醒我的亲人，保持个人和家庭卫生，戴口罩，以及认真洗手和消毒。
- ❖ 我可以加倍留意自己和家人的身心健康，让自己有开心的时间。
- ❖ 即使我真的生病，也会有很多人陪伴我一起面对。



注意！

如果你或周遭的人有下列的感受或状况，并持续超过 **2 周** 以上，请尽快就医或寻找专业心理咨询师**求助**。

- ✧ **恐惧，无法感觉安全**
- ✧ **对自己或是其他任何人失去信心**
- ✧ **自尊丧失、感觉羞耻、痛恨自己**
- ✧ **感觉无助**
- ✧ **感觉空虚**
- ✧ **感受变得迟钝及麻木**
- ✧ **变得退缩或孤立**
- ✧ **睡眠状况恶化**

9.如果自己或家人罹患疑似“新型冠状病毒肺炎”症状，你该怎么做？

1. 戴口罩，做好防护，立即就近求医，注意不要搭乘大众运输工具。到达医院后，遵从医嘱，配合检测、治疗；
2. 在就医前，应该通知你的相关角色、单位（包括学校、公司、相关亲朋好友、近期曾接触人士），为将来可能的住院、隔离、排查等措施做好准备；
3. 在做上面这几件事的过程中，自我情绪管理相当重要，切记保持冷静。如果你觉察到焦虑、恐惧、担心的情绪强烈且无法消除，一定要及时找到专业的心理咨询师协助，稳定情绪、冷静处理所面临危机。同时，不要胡思乱想、老往坏处想，尽力做好万全准备，心态上要维持正面思考。

10.如果你的邻居疑似罹患“新型冠状病毒肺炎”，你可以做什么？

1. 冷静下来，回忆自己或家人是否曾与之有过接触或接近。如果有，请先进行自我隔离、观察，并做好相关生活事宜的准备。记住此时任何的情绪及烦恼，对你都是没有帮助的。
2. 如果你没有接触过，但可能你周边的人接触过病患，你可以友善地提醒他们，此次新型冠状病毒的变异情况，我们还未完全把控清楚，最近（至少七天）就不要有任何往来了——但态度要保持尊重、鼓励，避免人际冲突与摩擦。
3. 通知相关社区、单位、公司或学校，进行环境消毒和防疫措施。冷静、关怀、鼓励是避免伤害的良方。

11.隔离期间，“患得患失”怎么办？

1. 面对一个不明朗与不确定的处境，各种的担心与忧虑也会出现。这些心情可能会伴随着“患得患失”的念头而来——比如，我中断的工作怎么办？要是真的感染了病毒怎么办？此时要尽量转移注意力，不要让这些念头持续扩张；
2. 如果你很难打消这些念头，不必强求，可以一面带着这些念头，一面去做其它的事，虽然会分心，但是还是要让自己“动”起来；
3. 不要总是坐着或躺着，让这些“患得患失”的念头始终围绕在心里。

12. 隔离期间，如何稳定自己的心理状态？

- 1 保持对他人的关怀。即使在隔离的空间内，你也依然可能成为一个助人者，能够找到帮助其他人的办法；
- 2 保持与外界的沟通。不管是与倾诉，还是记录自己的情绪日志，都会很有帮助；
- 3 理性获取权威来源的内、外部资讯，避免不必要的恐慌。另一方面，谣言和耸人听闻的消息都是信心的隐形杀手，要提高警惕。

13. 如何适应自己的新身份：「被隔离者」

就像新生入学一样，刚开始你需要花点时间熟悉下，新的身份有哪些规范、权利和义务。当你完全驾轻就熟，一些不舒服的感觉也会渐渐淡去；对于没有被隔离的邻居或同事们，也需要给他们一点时间适应，短暂的异样眼光或人际距离感的变化是避免不了的，但你不必把别人的无知转变成伤害自尊的工具。

14. 如果家人遭受隔离，我该怎么帮忙调适？

- 1 当你的家人出现疑似症状，需要隔离时，你可能会因为觉得帮不上忙而感到焦虑。但你们是可以通电话的，你可以在电话里鼓励他们，倾听感受，让他们减少孤单的感觉，但不要对他们的情绪反应提供太多判断或过度解释；
- 2 你也可以分享自己最近的心情，但不要只顾表达自己的情绪与不满——要记得电话那头的亲友处在更不自由的情况下，需要更多支持和关注；
- 3 你需要关注被隔离亲友的物质需求，除了食品、衣物等基本生理需求，也要提供书、音乐或电影等文艺材料，关注他们的精神需求；
- 4 如果你自己本身的情绪已经不太好，记得先关注自己的需求，比如找一个值得信赖的朋友谈谈，宣泄自己的压力，然后你才能去支持被隔离的亲友；
- 5 对他们始终保持一种“适度”的关心。对他们的需求保持敏感，做到适时关切他们，但不要太夸张，也不要让他们觉得自己被忘记了。有时候，他们会出于好意掩饰、压抑一些负面情绪，但这种方式会让他们觉得更孤单。所以，你需要在接触他们的时候保持敏感，或者直接一点，问问他们的心情。如果感觉到了不寻常的情况，要及时联系医护人员或卫生主管单位。



15.如何缓解疫情带给我们的困扰?

(1) 接纳改变

疫情的持续存在会令我们处在“应激”的状态里，而上述的改变都是我们应激的表现。我们在疫情中会发生这些变化，都是正常的，这是我们的身体在为压力做准备，以帮助我们更好应对压力的表现，而不是意味着我们是脆弱的、有错的。

我们在疫情中发生的这些改变，能帮助我们动员全身的能量，以一个更好的姿态来面对和处理疫情带来的问题和挑战。而正是因为有了这些改变，我们才能更严肃地看待疫情的现状，更积极地做好各种防护措施，比平时更加注重自己和周围人的卫生情况，为疫情的防治做更多更有效的准备。

(2) 更好地与情绪共处

接纳改变的一个重要方面就是接纳我们自己的情绪变化。在疫情的压力下，我们会出现与以往不同的情绪变化是难免的，也是正常的。我们可以试着回忆一下，当我们以前面对压力时，使用了哪些情绪应对方法。如果现在依然有用，那么可以继续使用。

此外，我们还可以：

- ◇ 试着合理地宣泄情绪，如做一些室内运动、在一张纸上写下自己的烦恼和焦虑，然后把这张纸撕掉。
- ◇ 寻找亲朋好友的支持，我们要尽量避免只会一味嘲笑自己、否认自己的担心和焦虑、批评自己的人。
- ◇ 在累了的时候先照顾好自己，这个时候，我们要先缓解自己的情绪，满足自己的需要，这样我们才能更快恢复、更好地帮助其他人。

(3) 思维策略

我们可能会因为疫情带来的压力和情绪陷入思维的怪圈，比如对很多事情只能想到单一的结果，而这个结果往往是坏的。我们还可能无限地夸大坏结果发生的可能性，低估自己能够做的和改变的。例如：我嗓子紧紧的，一直在咳嗽，我要不要去医院？

这个时候，我们可以尝试问问自己：还能想到其他结果吗？如果是另一种没那么糟的或比较好的结果，自己的感受又如何？如果最坏的结果不是 100%，那么能够反驳这个结果的证据有哪些？对于那些更好的结果，能够支持的证据又有哪些？如果是某某某，ta 会这么想吗？例如：我是不是最近穿少感冒了？冬季是感冒高发期，去医院会造成交叉感染，不一定就是肺炎。我平时感冒好像也不会立刻去医院，等等。

通过这些自问自答的方式，我们它能够让我们的想法更灵活、更实际，缓解我们的情绪，更好地应对压力。毕竟，我们谁也没有预知未来的能力，我们的观点和想象，与现实如何，往往是两回事。

(4) 行动策略

行动上，我们可以尝试在目前的混乱中，找回原来的生活节奏，制定像原先生活节奏的计划，并去执行它们，以获得稳定感和掌控感。此外，我们还可以尝试进行身体劳动和其他具体工作，来缓解自己的焦虑，如室内运动、做家务等。我们可以尝试回到自己

以前熟悉的作息中（无论你的生活规律如何，但前提是规律），找回对生活的掌控感。

如果你感到压力和情绪使自己难以将注意力放在生活节奏上，也可以尝试用纸笔或手机的方式记录下某个时间段的作息安排，或制定相关的计划。这些计划可以是你平时会做的，能让你感到愉悦的事，比如做室内运动、看书、看电影、玩游戏等。记住不要把计划做得太满，以免因计划无法完成而产生新的自责。每天给自己规划 2-3 件容易完成的事即可。

设置提醒，并试着完成它们。当然，如果你无法完美地执行自己所有的计划，也没关系。因为我们的目的是保持稳定性，找回掌控感，而不是在现在的境况里把每件事都做到尽善尽美。

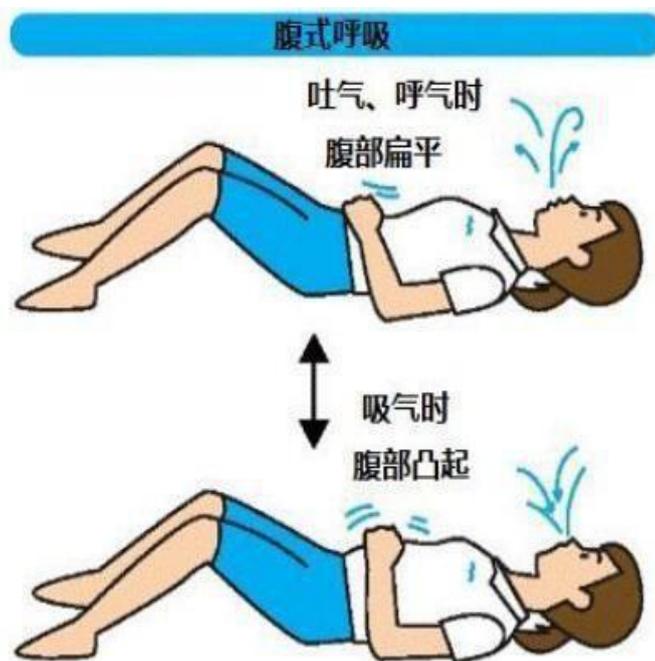
(5) 放松技术

➤ 腹式呼吸：

- ①我们需要先找到一个舒服的状态，坐着或躺着都行。
- ②然后把手放在肚子上，慢慢地深吸一口气（持续大约 3-4 秒），感受肚子在我们吸气时慢慢鼓起来。
- ③然后，再专注地慢慢地呼出这口气（持续大约 3-4 秒），让腹部慢慢回缩。
- ④重复这个过程，直到感到情绪缓解。

➤ 着陆技术：

- ①如果你发现自己极度担心或焦虑，把注意力带回到当下。
- ②感觉一下双脚跟地面的接触，身体跟椅子的接触。
- ③动动手指头和脚趾头，用心感受他们的存在与带给自己的感觉。
- ④环顾一下四周，快速地命名一下你所看到的各种东西，颜色、形状、物品名称都可以。
- ⑤想一想一个你爱的或者深爱你的人的面容。或者你记忆中让你感觉到轻松或愉快的经历（例如第一次吃炸鸡、吃雪糕、和朋友或家人远行、一个温暖惬意有浓浓咖啡香的下午等等）。
- ⑥哼唱你喜欢的童年时的歌。
- ⑦腹式呼吸。



➤ 催眠放松：

催眠作为一种循证的心理干预方法，已被证明能有效缓解身心压力，增进积极情绪和躯体放松，调动个体的心理资源，从而起到压力管理和提升心理韧性的作用。

北京大学心理咨询与治疗中心主任方新老师发布了内在生命力催眠音频。该音频可供一线医护人员使用，旨在降低心理应激，激活个人资源，提升心理韧性。普通人群也可以使用。具体操作请扫描左侧二维码。



使用说明：

- 1 该音频使用了临床催眠中多种技术，目的是在相对短的时间里促进心身的深度放松，激活积极情绪体验，提高个人的心身复原力，从而起到提高压力管理和应对能力的作用。
- 2 该音频不一定适合所有人，若有人在聆听的过程中感到不适，可自行停止。
- 3 建议选择一个相对安静的地方聆听此音频。

第三部分 心理抗疫援助篇



1.

1. 紧急心理危机干预指导原则

一图读懂

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

应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制

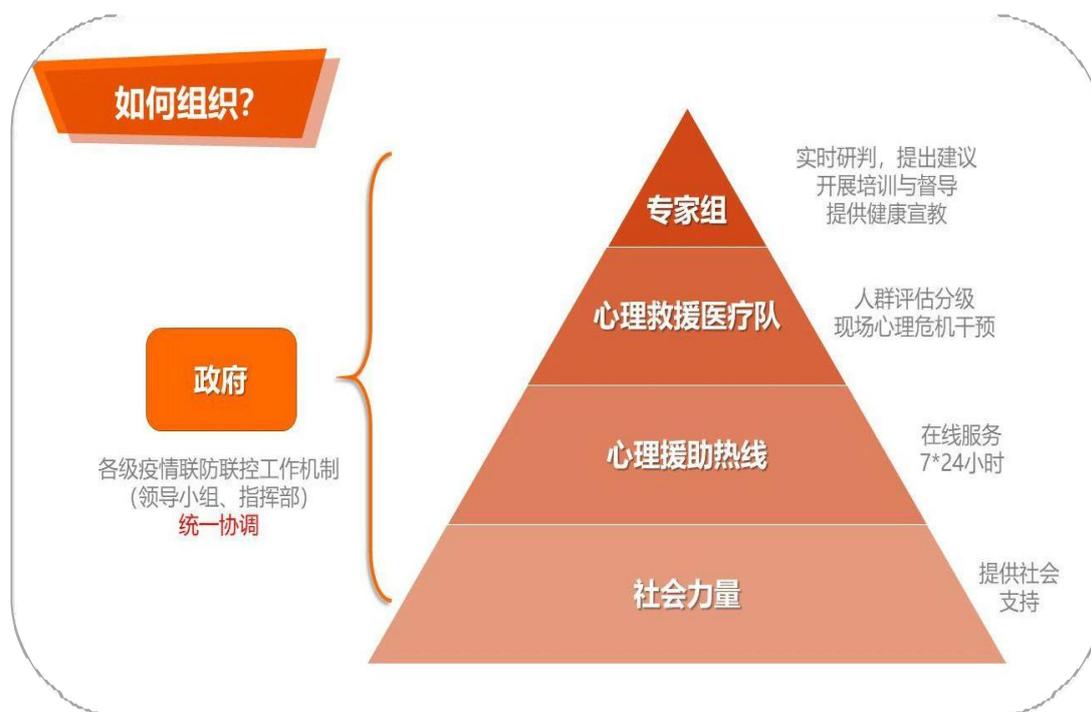
2020年1月印发

为何制定?

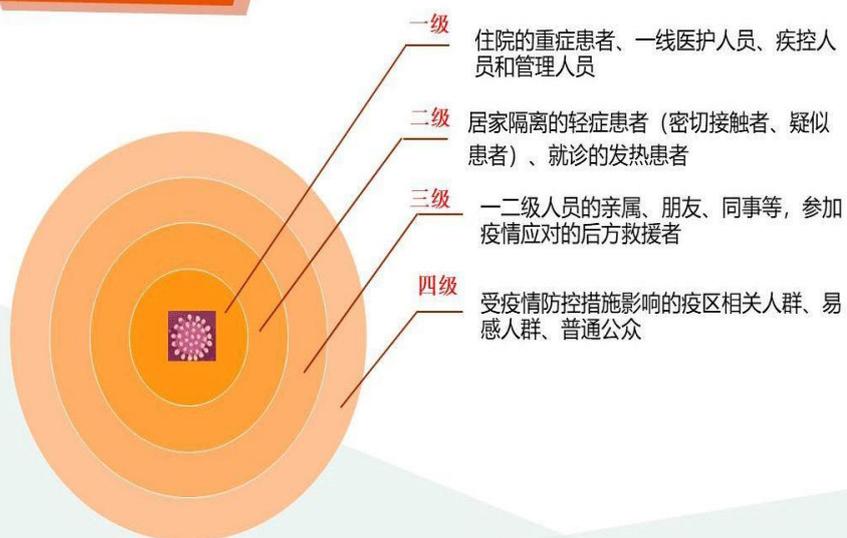
 疫情可能导致患者恐惧、公众焦虑、医务人员耗竭等心理应激

 对紧急心理危机干预工作加以规范和指导

 减轻疫情对大众心理的干扰和可能造成的心理伤害，促进社会稳定



确定目标人群



分级干预

一级人群

住院的重症患者

心态 麻木、否认、愤怒、恐惧、焦虑、抑郁、失望、抱怨、孤独、失眠、攻击等

- 干预要点**
- 进行伤害相关（自杀、伤人）的风险评估
 - 支持倾听，安抚情绪
 - 提供疾病相关知识和治疗信息，鼓励配合治疗
 - 关注情绪状态，必要时进行精神科会诊

服务提供 精神科医生、心理健康工作人员



分级干预

一级人群

一线医务人员和疾控人员

心态

耗竭, 担忧、焦虑、抑郁、悲伤、委屈、无助、压抑、自责、过度亢奋、失眠, 拒绝合理的休息, 不能很好地保证自己的健康等

干预要点

- 教授减压技术, 帮助疏解不良情绪
- 提醒劳逸结合, 保证饮食、睡眠和休息
- 鼓励寻求社会支持, 多与家人、朋友、同事交流和倾诉
- 建议发现情绪状态异常要寻求专业帮助

服务提供

精神科医生、临床心理工作人员、热线



分级干预

二级人群

心态

恐慌、不安、孤独、无助、压抑、抑郁、悲观、愤怒、紧张, 被他人疏远躲避的压力、委屈、羞耻感、躲避、侥幸心理等

干预要点

- 提供有关疾病和相关服务的信息, 教授科学防范技能
- 鼓励健康生活方式 (多锻炼, 注意饮食和休息)
- 开展健康宣教, 减轻恐惧、压抑等不良情绪
- 建议寻求社会支持, 借助热线、在线咨询平台等帮助自己舒缓情绪

服务提供

精神科医生、心理健康工作人员、社区医生、热线、线上咨询平台



分级干预

三、四级人群

心态

恐慌、不敢出门、盲目消毒、失望、恐惧、易怒等

干预要点

- 开展健康宣教，提供有关疾病防护的科学知识
- 引导积极应对，鼓励适应性行为
- 教授识别不良情绪和自我调适方法
- 消除恐惧，不歧视患者、疑似病例

服务提供

心理援助热线、心理健康工作人员、社会组织、媒体、线上咨询平台



2.

2.新冠肺炎疫情紧急心理危机干预的基本方法

当前流行的“新冠肺炎”是一种传播性很强的感染性疾病，目前对它的传播途径尚不十分清楚，又无特效治疗药物。在这种情况下，人们会出现各种各样的心理反应，这是正常现象。但是某些不良心理反应会影响人们的生活质量和身体健康，同时也会影响“新冠肺炎”防治工作的顺利进行。政府已经采取了有力措施，对确诊和疑似病人进行了隔离和治疗。刚进入隔离病房的病人，由于恐惧、孤独，处于急性应激状态，部分病人会出现心理障碍。许多医护人员工作在隔离病房中处于高度紧张的工作状态，同时面临被感染的危险，也会出现心理应激反应。因此，针对不同群体采取必要且适宜的心理干预势在必行。

需要心理干预的人群包括：**“新冠肺炎”确诊者、疑似者；接触者；家属，同事，朋友等；救援人员：如一线医护人员，应急服务人员，志愿者；易感人群；社会公众。**

常见的精神卫生问题：**急性应激障碍，创伤后应激障碍(PTSD)，焦虑，抑郁，意识障碍(谵妄状态)，兴奋冲动，自伤自杀等。**

心理干预的基本方式为：**媒体宣传，集体晤谈，治疗性干预。**

一、通过媒体对社会公众进行心理干预

社会公众面对疫情，可出现以下三个阶段的心理反应：

1、认知缺乏、歪曲期

对“新冠肺炎”茫然无知，忽视“新冠肺炎”的存在，因而不做任何的个人防护；或者认识到了“新冠肺炎”的危害性，但对“新冠肺炎”是一种什么样的疾病、如何进行正确预防仍然缺乏全面正确的了解，这时会出现一些个人防护的行为。但是无效的、或错误的，如熏醋、燃艾条等。这个时期持续时间较短，很快就会进入第二期。



社会公众越来越认识到“新冠肺炎”的严重性，以为到处都是病毒、人人都是“新冠肺炎”病人，感到生活失去确定性、不可把握，出现过度恐惧，伴随过度的个人防护行为，同时会出现没有自信心、轻信他人、传播谣言等。这个时期持续的时间稍长，可达几天至几周。

2、过度恐惧期



3、盲目乐观、麻痹大意期

是恐慌心理逐渐衰减、心理恢复到正常状态之前的一个时期。人们对“新冠肺炎”在心理上逐渐脱敏和适应，甚至对于“新冠肺炎”的报道有些厌倦，感到生活缺少新鲜感；看到“新冠肺炎”已经得到很大程度的控制，以及自己没有染上“新冠肺炎”的个体事实，会出现盲目乐观、麻痹大意，不再认真做个人防护；另外，为了挣钱谋生，忙于工作，也会忽视个人防护。

针对上面的公众心理特点，大众媒体至少可从以下几个方面对公众进行心理干预。

1、人类一直不断面临着各种传染病的侵袭，如，麻疹、天花、结核、猩红热、流感、艾滋病、“新冠肺炎”；将来，人类还将不断面临新型的传染病！

2、面对“新冠肺炎”，多数人会有恐惧、害怕情绪，这是正常的心理反应。

3、个人如何克服恐惧和焦虑，包括面对应激的积极应对技巧：(1)

了解“新冠肺炎”的性质；

(2)了解“新冠肺炎”流行情况，做到心中有数。使用各种方法减轻对环境的失控感及不确定感；

(3)采取积极有效的预防措施；

(4)有症状及早就医；

(5)如果过分紧张、焦虑、出现“心理症状”，可找人倾诉，必要时请求心理医生的帮助；

(6) 接纳紧张;

(7) 了解危机包含“危险”和“机遇”二层含义;

(8) 使用适应性的行为,减轻应激带来的紧张情绪,如幽默、运动、听音乐、保持正常的进食、睡眠和工作习惯,增加营养,提高免疫力,放松训练等;

(9) 保持正性、平衡的健康心态,多看有利因素。同时,避免消极的应对方式:如否认、退缩、回避、过度恐慌、冲动行为、过分依赖、过度疲劳、压抑情绪、不接受帮助、过度饮酒或服药、自伤、自杀等都是消极的应对方式,应当避免。

二、集体晤谈(严重事件晤谈)

1、**集体晤谈,又叫严重事件晤谈**(Critical Incident Stress Debriefing, CISD),是一种系统的、通过交谈来减轻压力的方法。

对于病房的轻症“新冠肺炎”病人,或医护人员,可以按不同的人群分组进行集体晤谈。我们把这种集体晤谈定位为一种心理服务的方式,并不是正式的心理治疗,我们面对的大部分是正常人,因此也可称之为“严重事件晤谈”。

严重事件是任何使人体验异常强烈情绪反应的情境,可潜在影响人的正常心理功能。例如:因疑诊或确诊为“新冠肺炎”而被隔离,突然调往“新冠肺炎”一线工作,重大人员伤亡事故,某同事死亡,病人死亡,病人自杀等等。严重事件造成应激是因为事故处理者的应对能力因该事件而受损。

实践表明,“严重事件晤谈”是一种非常有效的心理干预方式。

2、集体晤谈的目标与时限

公开讨论内心感受;支持和安慰;资源动员;帮助当事人在心理上(认知上和感情上)消化创伤体验。

集体晤谈时限:灾难发生后 24—48 小时之间是理想的干预时间,6 周后效果甚微。正规 CISD 通常由合格的精神卫生专业人员指导,事件发生后 24—48 小时之间实施,指导者必需对小组治疗有广泛了解,指导者必需对应激反应综合征有广泛了解,在事件发生后 24 小时内不进行 CISD。事件中涉及的所有人员都必须参加 CISD。

3、严重事件晤谈过程

第一期	介绍期(IntroductoryPhase)	指导者进行自我介绍, 介绍CISD 的规则, 细解释保密问题。
第二期	事实期(FactPhase)	请参加者描述"新冠肺炎"事件发生过程中他们自己及事件本身的一些实际情况; 询问参加者在这些严重事件过程中的所在、所闻、所见、所嗅和所为; 每一参加者都必须发言, 然后参加者会感到整个事件由此而真相大白。
第三期	感受期(FeelingPhase)	询问有关感受的问题: 事件发生时您有何感受?您目前有何感受?以前您有过类似感受吗?
第四期	症状期(SymptomPhase)	请参加者描述自己的应激反应综合征症状, 如失眠、食欲不振、脑子不停地闪出事件的影子, 注意力不集中, 记忆力下降, 决策解决问题的能力减退, 易发脾气, 易受惊吓等询问“新冠肺炎”事件过程中参加者有何不寻常的体验, 目前有何不寻常体验?事件发生后生活有何改变?请参加者讨论其体验对家庭、工作和生活造成什么影响和改变?
第五期	辅导期(TeachingPhase)	介绍正常的反应; 提供准确的信息, 讲解事件、应激反应模式; 应激反应的常态化; 强调适应能力; 讨论积极的适应与应付方式; 提供有关进一步服务的信息; 提醒可能的并存问题(如饮酒); 给出减轻应激的策略; 自我识别症状。
第六期	恢复期(Re—entryPhase)	澄清; 总结晤谈过程; 回答问题; 提供保证; 讨论行动计划; 重申共同反应; 强调小组成员的相互支持; 可利用的资源; 主持人总结。整个过程需 2—3 小时完成全部过程。严重事件后数周或数月内进行随访。

4、晤谈注意事项：

- (1) 对那些处于抑郁状态的人或以消极方式看待晤谈的人，可能会给其他参加者添加负面影响；
- (2) 鉴于晤谈与特定的文化性建议相一致，有时文化仪式可以替代晤谈；
- (3) 对于急性悲伤的人，如家中亲人去世者，并不适宜参加集体晤谈。因为时机不好。如果参与晤谈，受到高度创伤者可能为同一会谈中的其它人带来更具灾难性的创伤。

三、治疗性干预

各种取向的个别心理治疗(如支持性心理治疗，认知治疗，认知行为治疗等)，集体治疗，婚姻及家庭治疗，放松训练均可采用。心理治疗的同时，可以配合精神药物治疗。

急性期的治疗原则：简短、及时、就近、集中、着眼全面恢复、浅显。

治疗目标：促进病人面对、接受、加工、整合被压抑的和难以承受的情绪。

治疗方式：个别治疗、集体治疗。适当配合镇静和缓解激越药物治疗。

慢性 PTSD 的治疗原则：心理治疗与药物治疗结合。心理治疗：个别治疗(各种取向)，集体治疗，放松训练，眼球运动脱敏和再加工(EMDR)，社会康复治疗。

四、心理干预工作人员的基本要求和注意事项

心理干预工作人员应具备心理治疗师的资格。但是，每一个医护人员对每一个病人都要给予心理上的支持。

干预的注意事项

1、心理干预工作人员必须帮助被干预者认识、面对、接受现实，这是成功干预的第一步，做不到这一点，被干预者就无从真正把握自己的感受和因丧失而产生的应激反应。

2、最初，被干预者往往存在否认的倾向，为了接受应激事件这一事实，需要对有关事件进行回忆。治疗者不加评价的倾听有利于他们表达出各种想法，包括那些被干预者自认为不可接受或能引起内疚的想法和情感。

3、帮助被干预者发现、接受和表达各种复杂情感，是一个十分关键的过程。有时，需要从社会、文化、种族、宗教等背景去探究阻碍这一过程的因素。

4、在干预中要强调的一项基本原则是“此时此地此人”。治疗者不应依据自身的价值观念作假设，而必须从被干预者的独特立场出发来认识问题，这是干预的前提。

5、治疗者必须帮助被干预者确定对他们来说最大的问题是什么，他们首先想要解决的问题是什么，然后针对这些问题尽其所能地进行干预。

6、干预过程中，治疗者要随时提醒自己，对某一特定的问题或某种丧失，被干预者完全可能赋予它与自己看法根本不同的意义。

7、抱现实的态度。治疗者无回天之力，但我们存在的本身就是对被干预者的一种给予。

8、治疗者会有“无能为力”的感觉，但是不要使它影响治疗。

9、学会处理被干预者指向自己的强烈愤怒。这只不过是敌意情绪的转移。

10、促进被干预者以健康的方法解决悲哀。回避、借酒浇愁、暴力、自杀等都是不健康的行为。

11、既能“共情”，要设身处地地体察当事人的内心感受，能分担被干预者的痛苦与悲哀，又要保持适当的心理距离。不使被干预者滋生绝望或过分依赖心理。

12、鼓励正视困境和问题。避免不现实要求“往好处想”或淡化事情。

13、随时播撒希望的种子：痛苦终将减弱，生活将富于新的意义。支持被干预者应付悲哀反应过程，了解被干预者的人格对于了解个体的独特反应是必不可少的。

14、告诉被干预者应激反应到底是怎么回事。帮助其了解自身反应过程、识别自身症状，能减轻害怕会因此发疯的恐惧。也能帮助他们了解将要面临的问题。

3.

疫情背景下心理援助的伦理要点

当前,新型冠状病毒仍在肆虐。疫情带来的不止是生命安全遭到威胁,还给人们带来心理上的冲击,也增加了发生心理危机的风险。在这样的背景下,一些心理专业人员开始着手组织或筹备针对受疫情影响人群的心理援助工作,以期减少心理危机的发生。以往的灾后心理援助暴露了一些问题,部分援助工作甚至对援助对象造成了进一步的伤害。缺少专业伦理的指导及规范是导致心理援助“帮倒忙”、“添乱”等情况产生的重要原因。遵守专业伦理是保障心理工作者和援助对象权益及福祉的前提,也是一切心理工作的基本要求。

(1) 为所当为: 避免产生剥削关系

心理援助中的“剥削”,是指心理工作者为了满足自己物质或心理上的需要,做出损害援助对象权益的行为,这与“善行”、“尊重”的原则背道而驰。业内有人呼吁心理工作者反思汶川地震心理援助工作中“防火防盗防咨询师”的现象。有少数人为了满足个人的“助人情结”、“练手”的需要、研究的目的、甚至经济或名誉上的利益,对灾民的心理援助变成实质的骚扰。

援助对象能否从中获益是心理援助工作的出发点。即便出于善意的动机,也应在任何时候都充分尊重援助对象的需要。尤其在当前的疫情下,对医疗援助、物质救援的需要比心理援助更为迫切,或许“不打扰、不添乱”也是一种善行。

(2) 为所能为: 在胜任力所及范围内工作

专业能力再强,也可能出现无法胜任的情况。一旦意识到出现了自身能力难以应对的情况,应及时寻求专业督导或进行转介,并坦诚向对方说明情况。这体现了专业伦理中“责任”及“诚信”的原则。

此次疫情中,心理工作者不宜单独开展心理援助工作,应加入正规的机构、组织开展工作,既保护自身安全,也能便利地实施督导、转介以保证工作质量。这也是中国心理学会、中国心理卫生协会在《给全国心理咨询师同仁的倡议书》中所提倡的。

由于心理工作者自身也是此次疫情的受影响者,因此需时刻关注自身的身心健康状况,例如自身是否出现明显的焦虑,或者感到耗竭,以及自身状况对援助

对象可能造成的影响，同时积极维护自身的身心健康。

心理工作者的责任还体现在专业知识的科普中，例如帮助民众认识到疫情引发的适当恐惧或焦虑都是正常的，甚至是能引发自我保护的必要反应，或什么样的反应需要进一步的心理干预等等，增强民众对自身心理状态的科学理性的认识。

(3) 有所慎为：保密与知情同意

在心理援助工作中，应谨慎对待涉及保密与知情同意的问题。未按照伦理规范的要求保护好对方的隐私也是一种剥削，例如出于炫耀的目的把援助对象的感谢信、留言等发布在社交网络上，或未经援助对象同意将其案例详情用于宣传、教学。

此外，在进行疫情有关的心理援助时，有可能出现涉及公共安全而需保密例外的情况，心理工作者应从公共安全的大局出发，及时、坦诚地告知援助对象有关的保密要求。

或者，心理工作者为了尽快“改善”来访者的当前情绪状态，给出不切实际的承诺、保证等，这从长远看剥夺了援助对象心理成长的机会，也损害了他们知情同意的权利。

(4) 为其所为：尊重自主性

有些心理工作者助人心切，急于使用一些刚学到的技术用于改变援助对象的“症状”，或者急于给出指导性建议，或者草率地对援助对象进行分析。

每个个体的成长轨迹、生活阅历、人格构成都有其独特性和复杂性，尽管面对同样的疫情威胁，每个人的具体心理健康状况和内在特点仍然是不同的，心理工作者在使用技术、给予指导、进行分析时，应避免把援助对象变成心理技术的“小白鼠”，或者给他们贴上不必要的标签。很多时候，支持与抚慰、理解与尊重、倾听与共情性比各种炫目的技术更能让他们获得帮助。

每个人都是自己生命故事的作者，倾听和共情仍然是最基本也最重要的心理援助方式，通过恰当的提问调动来访者内在的潜藏力量，是尊重自主原则的体现。

(5) 为能久为：持续学习

伦理规范中的“公正”原则要求“防止潜在的偏见、能力局限、技术限制等导致的不适当行为”，因此，心理工作者需要持续学习，以拓宽视角、精进技能，方能更最大限度地减少偏见和技能不足的限制，如参加培训、实习、督导等。

心理工作者在进行心理援助前应接受过心理危机干预相关的系统训练。在疫情背景下，心理援助工作很可能以视频电话或电话的方式开展，未受过相关训练或无相关经验的心理工作者应提前学习有关内容，以减少工作中的失误，为援助对象提供更切实有效的帮助。在开展工作前，除了专业技能相关的学习，还应对工作背景、对象进行一定程度的了解，例如进行疫情相关的心理援助工作前，应至少掌握当前疫情的动态、工作对象的特征等。

4. 我校关于疫情防控心理援助网络辅导服务的通知

全体师生：

为积极防控新型冠状病毒疫情，保障我校师生的心理健康，经研究决定，开通我校疫情防控网络心理辅导服务，现公布如下：

一、网络心理服务途径

校心理咨询中心咨询QQ：723936224

电子邮箱：723936224@qq.com

二、网络心理服务时间

校心理中心于即日起至返校日前为因疫情引发负面情绪的师生提供线上心理咨询服务，工作时间为周一至周日 9:00 - 12:00，14:00 - 17:00。

景德镇学院心理健康教育与咨询中心

2020年1月29日

5.

全国心理抗疫援助热线汇编

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	主办单位
1	全国多个城市	希望 24 热线	4001619995	24 小时	
2	北京	北京市心理援助热线	010-82951332 800-810-1117	24 小时	北京回龙观医院
3	天津	天津市心理援助热线	022-88188858	24 小时	天津市安定医院
4	河北	河北省心理援助热线	0312-96312	24 小时	河北省精神卫生中心
5	山西	山西省心理援助热线	0351-8726199	周一至周五	太原市精神病医院
8:00-12:00,14:30-17:30					
6		山西运城市心理援助热线	0359-5553999	周一至周六 8:30-12:00	山西运城市稷山县精神病院
周一至周五 15:00-18:00					
7	内蒙古	呼伦贝尔市心理援助热线	0470-7373777	24 小时	呼伦贝尔市精神卫生中心
8		赤峰心理援助热线	18604760120 18604760620		赤峰市安定医院
9		内蒙古自治区心理援助热线	0471-12320-5	24 小时	内蒙古自治区精神卫生中心
10	辽宁	鞍山市心理援助热线	0412-6220188	8:00-16:30	鞍山市精神卫生中心
11		大连市心理援助热线	0411-84689595	24 小时	大连市第七人民医院
12		抚顺市心理援助热线	024-57520521	12:00-16:00	抚顺市第五医院

万众一心·众志成城·科学防治·战胜疫情

13		辽宁省阜新市心理援助热线	0418-3780123	8:30-11:30, 13:00-16:30	阜新市第四人民医院
14		锦州市心理援助热线	0416-3215120	8:00-15:30	辽宁省锦州市康宁医院
15		沈阳市心理援助热线	024-23813000	24 小时	沈阳市精神卫生中心
16		辽宁省心理援助热线	024-73835706 12320-3	8:00-17:00	辽宁省精神卫生中心
17		辽宁省营口市心理援助热线 (新开通)	4173263003	8:30-11:30, 13:30-16:30	营口市第四人民医院
			4173263113		
18	吉林	长春市心理援助热线	0431-89685000 0431-89685333 0431-12320-6	24 小时	长春市第六医院
19		吉林省神经精神病医院心理援助热线 (新开通)	0434-5019512 0434-5079510	8:00--22:00	吉林省神经精神病院
20		辽源市心理危机援助热线 (新开通)	0437-6996888	8:00-11:30, 13:00-16:00 (周日不开通; 周三, 周六上午开通, 其他日子全天)	辽源市第二人民医院
21	黑龙江	大庆市心理援助热线	0459-12320	24 小时	大庆市第三医院
22		哈尔滨市心理援助热线	0451-82480130	9:00-次日 1:00	哈尔滨市第一专科医院
23		齐齐哈尔市心理援助热线 (新开通)	0452-2739122 0452-2736734	8:00-17:00 (周一至周五)	齐齐哈尔医学院

万众一心·众志成城·科学防治·战胜疫情

24	上海	上海市心理援助热线	021-12320-5	8:00-22:00 (周一、三、五、日) 24 小时 (周二、四、六)	上海市精神卫生中心
25		嘉定区心理援助热线	021-39590800		
26	江苏	苏州市心理援助热线	0512-12320-4 0512-65791001	24 小时	苏州市心理卫生中心
27		徐州市心理援助热线	12320-6 0516-83447120 15950665120	24 小时	徐州市东方人民医院
28		无锡市红十字心理援助热线	0510-88000999 12320-3	24 小时	无锡市精神卫生中心
29	浙江	杭州市心理援助热线	0571-85029595	24 小时	杭州市第七人民医院
30		湖州市心理援助热线	12320	24 小时	湖州市第三人民医院
31		宁波市心理援助热线	0574-81859666 12320 热线	24 小时	宁波康宁医院
32	安徽	合肥市心理援助热线	0551-63666903	24 小时	合肥市第四人民医院
33	福建	福建省心理援助热线	0591-85666661	24 小时	福建省福州神经精神防治院
34		泉州市心理援助热线	0595-27550809 18159526768	8:30-12:00; 13:30-21:00	泉州市第三医院
35		龙岩心理援助热线	0597-3291580	24 小时	

万众一心·众志成城·科学防治·战胜疫情

36		漳州心理援助热线	0596-6613580		漳州第四医院
37		厦门心理援助热线	0592-5395159	24小时	厦门市仙岳医院
38	江西	赣州市心理服务热线	0797-8221010	24小时	赣州市社会心理健康服务协会
39		九江市心理援助热线	0792-8338111	8:00-22:00	九江市第五人民医院
40		心理支持热线	15083842096		江西省心理咨询师协会
41	山东	山东潍坊市心理援助热线	0536-6231120	24小时	潍坊市精神卫生中心
42		枣庄市心理援助热线	0632-8076100	24小时	枣庄市精神卫生中心
43		临沂市心理援助热线	4001539120	24小时	临沂市精神卫生中心
44	河南	河南濮阳市心理援助热线	0393-6188620	8:30-17:00 (周一至周五)	濮阳市精神卫生中心
45		河南省心理援助热线	0373-7095888	24小时	河南省精神卫生中心
46		郑州市心理援助热线	0371-58678111		郑州市第九人民医院
47		开封市心理援助热线	0378—3921120 4001-096-096	09:00-17:00	开封市第五人民医院
48		漯河市心理援助热线	0395-3701120	24小时	漯河市中心医院西城分院(又名漯河市精神病专科医院)

万众一心·众志成城·科学防治·战胜疫情

49	湖北	武汉市心理医院 “心心语”心理 热线	027-85844666	9:00-21:00(国家法定 假日休息)	武汉市精神 卫生中心
50		宜昌市抗疫心理 援助热线	0717-6726510 13617178576		
51	湖南	常德市心理援助 热线	0736-7870909	24 小时	常德市精神 卫生中心
52	广东	东莞市心理咨询 求助热线	0769-22113311	8:30-23:30	东莞市第七 人民医院
53		广州市心理援助 热线	020-81899120 020-12320-5	24 小时	广州市惠爱 医院
54		广州市心理援助 热线	020-22252225		广州白云心 理医院
55		顺德心理援助热 线	0757-22208183	09: 00-18: 00	
56		深圳市心理援助 热线	0755-25629459	8:00-22:30	深圳市康宁 医院
57		中山市心理援助 热线	0760-88884120	24 小时	中山市心理 卫生中心
58		疫情公益心理陪 护热线	400-6828-525 191-2866-1301		上馨心理

万众一心·众志成城·科学防治·战胜疫情

59		佛山市 24 小时心理援助热线 (新开通)	75782667888	24 小时	佛山市第三人民医院
60	广西	广西心理援助热线	0772-3136120	8:00-22:00	广西壮族自治区脑科医院
61		防城港心理援助热线	0770-2812320		
62		南宁心理援助热线	0771-3290001	8:00-22:00	南宁市第五人民医院
63	海南	海南省心理援助热线	96363	8:00-17:30	海南省安宁医院
64		平山心理援助热线	0898-86623120		平山医院
65	重庆	重庆市心理援助热线	023-12320-1	24 小时	重庆市精神卫生中心
66	四川	阳光心理热线	0816-2268885	24 小时	绵阳市精神卫生中心
67	云南	昆明市心理援助热线	0871-65011111 0871-12320-5	24 小时	昆明市心理危机研究与干预中心
68		云南省保山市心理援助热线	0875-2130595	8:00-17:30	保山市第三人民医院
69	陕西	汉中市心理援助热线	4008096341	8:00-11:30; 13:00-16:00	汉中市精神病医院
70		咸阳市心理救助热线	15336119464		咸阳市 215 医院精神心理科

70	西安	西安市心理援助热线	4008960960	10:00-18:00 20:00-24:00	西安市精神卫生中心
71	甘肃	兰州心理援助热线	0931-4638858 0931-12320-5-1	9:00-22:00	兰州市第三人民医院
72		天水市心理援助热线	0938-822119 0931-12320-5-2	8:00-12:00 14:30-18:00	天水市第三人民医院
73		甘肃省心理危机干预热线	0931-4925457 0931-4921333		甘肃省精神卫生中心
74	青海	青海省心理援助热线	0971-8140371 18997267291	24 小时	青海省第三人民医院
75	宁夏	宁夏心理援助热线	0951-2160707	24 小时	宁夏回族自治区宁安医院
76	新疆	新疆石河子市心理援助热线	0993-2851261	10:30-13:30 16:00-19:30	新疆石河子绿洲医院