

新型冠状病毒肺炎疫情 公众心理援助操作手册

主 编 吴绍长 温成平

*Novel Coronavirus Pneumonia Epidemic
Operation Manual of Public Psychological Assistance*



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

编委会

BIAN WEI HUI

主 编

吴绍长 温成平

副主编

闫凤武 张 岩

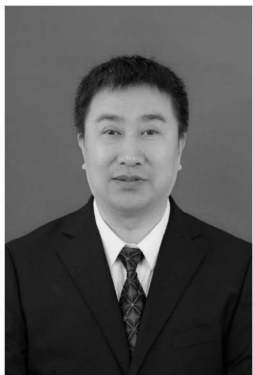
编 者

(按姓氏汉语拼音排序)

曹 江 曹 群 陈志恩 金国林 李海昌
刘琳慧 闵国庆 吴绍长 温成平 王 静
徐伟杰 闫凤武 应益飞 朱桂东 周秀娟
郑秀秀

主编简介

ZHU BIAN JIAN JIE



吴绍长 丽水市第二人民医院党委书记、院长、主任医师，丽水学院医学与健康学院副院长、教授、研究生导师。兼任中国心理卫生协会老年心理卫生专业委员会常务委员、浙江省医院协会精神病医院管理分会副主任委员、浙江省数理医学学会精神医学专业委员会副主任委员、浙江省医师协会睡眠医学专业委员会常务委员、丽水市心理卫生协会副理事长、丽水市精神心理疾病临床研究中心主任、丽水市新型冠状病毒肺炎疫情心理危机干预专家组组长等。获丽水市中青年专业技术拔尖人才、丽水市绿谷特级名医、丽水市老年医学研究首席专家等荣誉称号。在国内外医学期刊发表论文 30 多篇，主持省市级课题 7 项，参与国家、省市级课题 10 多项，主编专著 1 部。



温成平 二级教授，主任医师，博士生导师。现任浙江中医药大学副校长、中医药科学院副院长、国家重点学科中医临床基础研究所所长。兼任中华中医药学会免疫学分会副主委、浙江省医师协会副会长、浙江省中西医结合学会副会长。入选科技部“中青年科技创新领军人才”、国家百千万工程人才、“有突出贡献中青年专家”。国务院政府特殊津贴获得者，国家重点研发计划首席科学家。牵头承担了国家重点研发计划、国家科技支撑计划等多项国家重大项目，发表学术论文 100 余篇（SCI 收录 50 余篇），主编著作 3 部。获发明专利 6 项、国家级奖 2 项、省部级奖 5 项。

副主编简介

FU ZHU BIAN JIAN JIE



闫凤武 副主任医师。浙江省心理咨询与心理治疗行业协会人际心理治疗专业委员会委员、丽水市心理卫生协会常务理事、丽水市第二人民医院心理咨询中心主任。从事精神医学、心理治疗教学与临床工作 20 余年，曾在上海心理咨询中心接受精神分析及家庭治疗的培训，擅长以精神分析理论为基础的个体治疗、家庭治疗。主持和参与多项省级和市级课题。参与编写卫生部“十二五”规划应用心理学专业教材《神经心理学》；卫生部“十一五”规划本科精神医学专业教材《司法精神病学》。在省级和国家级杂志发表论文 10 余篇。



张 岩 副主任医师，国家中级心理治疗师。担任丽水市第二人民医院质控处处长，兼任浙江省预防医学会双相障碍学组委员、丽水市医学会精神医学分会委员、丽水市中西医结合学会精神医学分会会员、丽水市红十字心理救援队副队长、丽水市 12320 心理咨询热线特聘心理咨询师。丽水市“138 人才工程”第二层次人员，丽水市医坛新秀，连续两次获得浙江省人民政府“11·13”里东救援二等功及遂昌苏村救援二等功。

序

XU YAN

言

新型冠状病毒肺炎(以下简称“新冠肺炎”)的蔓延,给公众生理、情绪、认知和行为上都带来了危机反应,有一批高度重视并积极践行心理危机干预的专家,在全力有效应对、帮助公众度过危机和获得成长,其迎难而上、敢于担当和共享奉献的精神深深感染了我。面对此次疫情引起的各种焦虑、恐慌、无奈或愤怒,除了从传染病防控的角度来对抗疾病本身以外,公众还需要学习如何处理各种负面情绪。本部著作系这批专家在疫情下开展心理干预的理论和实践的结晶。本书具有以下几个特点。

1. 主题全面,内容丰富

本书涉及多个主题,从心理学的角度针对疫情下困扰公众的问题进行分析与解答。主要内容包括:心理危机和心理危机干预,心理援助的必要性,常见的心理援助技术和技巧,新冠肺炎疫情下针对不同人群的心理援助及应激性精神障碍;既关注

到了抑郁、精神障碍等敏感问题,也对焦虑、强迫、恐惧、冲动等普遍问题提出了有效的解决方案。从多角度描述,能够使受众对于这些自身所关注的问题有一个全面的了解。文笔朴实易懂,讲述贴近生活,以普通人身上的故事或者困惑问题触发读者的共鸣。

2. 定位准确,符合当下公众心理需求

本书明确受众定位,针对新冠肺炎疫情下公众的痛点、热点问题进行科普宣传与解答。标题多从公众的视角出发,将读者带入情境,使读者产生阅读欲望。心理健康信息的传递不应是刻板僵硬的知识灌输,也不应是自上而下的说服教导。本书做到了在平等交流、平等对话中达到读者与编者双方的情感交融,以此实现信息的有效传播。在当前疫情下正确且有效地传播心理健康知识,不仅能在很大程度上改善受众的心理健康行为,对疫情防控工作也具有积极的作用。

3. 专业性与通俗性相结合

本书特别注意贴近读者的日常生活经验,突出内容的实用性,将专业理论知识与受众的生活经验联系起来,使受众在了解自身行为背后深层次心理原因的同时,也获得了相应的解决办法;对疫情期间常见的情绪困惑进行分析,既说明了常见情绪困惑的类型和影响因素,也告知读者如果自身出现情绪困惑或者遇到“情绪困惑者”时应该怎么做。这种专业性和通俗性兼具的特色使读者既能达到获取知识的目的,也有助于解决自身问题。

4. 理论性和实践性相结合

既往参与灾后心理援助的主力队伍,大多是习惯在诊室里进行心理咨询与心理治疗的“心理医生”。他们往往是在求助者预约—挂号—缴费以后,以专家的姿态在诊室里被动等候求助者的“来访”,期待为求助者提供权威的、专业的评估、诊断、分析与修通。新冠肺炎疫情牵动着全国人民的心,疫情关乎每一个人的健康,此刻大多数人可能正在经历着担心、害怕、恐慌、难过、无助、委屈、内疚、愤怒等消极的情绪。本书编者充分意识到,开展援助工作除了被动等待来诊者,同时也要在公众内心的基本平衡被打破时主动提供心理援助。编者在疫情下针对不同人群出现心理问题的干预实践中形成本书,做到了理论和实际的结合,难能可贵。

因此,我诚挚地向大家推荐这本书,希望它能够随着三月的春风,给各位带来心灵的抚慰和温暖。

于欣

北京大学精神卫生研究所教授
温州医科大学精神医学学院院长

2020年3月2日于北京

前

QIAN YAN

言

当我们面对新冠肺炎疫情，每天充满担忧和焦虑时，身体也在同步做出相应的反应。你注意到了吗？电视、新闻、各种媒体时刻更新的疫情进展，确诊人数、疑似人数、出院人数、死亡人数。我们的目光和思绪也不不断地被拉到这上面来，心中或多或少地充满担心、焦虑甚至恐惧。为了国家和各自的小家，我们主动限制自己的出行和社交。在这样的环境中，公众的压力会普遍升高，不同人群出现了不同程度的心理问题。目前，针对新冠肺炎的健康处方可以概括为西药、中药、运动、营养和心理等。而不同人群都需要心理健康教育，部分人需要心理咨询，特别在新冠肺炎确诊患者治疗中，心理干预起到很大的作用。

在面对危及生命的灾难时，我们都会处在一种应激状态。那么我们该如何智慧应对，平安度过？在一项关于社区居民对心理咨询的认识与需求的调查中，72%的居民认为心理咨询的对象是心理变态、精神病患者，63.4%的居民认为是存在

性格缺陷的人；受调查对象尽管知道自己可能需要进行心理咨询，却不愿寻求心理咨询的帮助，认为去心理咨询就是承认自己是“精神病”，担心自己会被“污名化”或者被他人投以异样的眼光。我们在疫情一线承担心理援助的精神和心理专家也深深感受到，被干预者认为自己与他人不同，存在特定的心理问题，是个需要医治的患者。在心理危机干预中被干预者容易产生心理上的反抗、排斥、压抑等情绪，为社会心理危机干预埋下了隐患。因此，我们组织奋战在新冠肺炎疫情一线，对公共卫生突发事件应对方面有丰富经验的精神和心理专家，结合心理干预工作的实践，编写了这本简洁明了、通俗易懂的心理科普读物，便于公众学习，减轻疫情对公众心理的干扰和可能造成的心理伤害，促进社会和谐稳定。本研究获得浙江省“新型冠状病毒肺炎应急防治”自然科学基金重点资助（项目编号：LEZ20H190001），在此表示真诚感谢！

吴绍长 温成平

2020年3月1日

—
目
MU LU
录
—

01 **第一章**
总论 1

PART

第一节 灾难性事件及其分类..... 1

第二节 心理危机和心理危机干预..... 4

第三节 疫情下心理援助的必要性..... 7

第四节 心理援助阶段及各阶段工作
 要点 12

第五节 常见的心理援助技术和技巧 13

第六节 特殊的心理援助技术——VR心理
 治疗 33

第七节 心理援助注意事项 39

PART 02 **第二章**
公众心理援助 42

- 第一节 疫情下公众的自我保护 42
- 第二节 疫情下公众的常见心理反应 47
- 第三节 特殊人群的心理援助 90

PART 03 **第三章**
隔离者的心理问题及援助 112

- 第一节 隔离者的常见心理问题及援助
 解答 112
- 第二节 隔离者常见症状 119

PART 04 **第四章**
确诊患者的心理问题及援助 122

- 第一节 被确诊者的常见问题 122
- 第二节 针对被确诊者精神心理问题的
 干预 125

PART 05 **第五章**
一线人员的心理问题及援助 128

- 第一节 一线人员的心理问题 128

第二节	一线人员的心理援助·····	130
-----	----------------	-----

PART 06

第六章	返岗工作人员的心理问题及援助·····	136
-----	---------------------	-----

第一节	返岗工作人员的心理问题·····	136
-----	------------------	-----

第二节	返岗工作人员的心理援助·····	137
-----	------------------	-----

PART 07

第七章	疫情期间的心因性精神障碍·····	140
-----	-------------------	-----

第一节	急性应激障碍·····	140
-----	-------------	-----

第二节	创伤后应激障碍·····	144
-----	--------------	-----

第三节	适应障碍·····	148
-----	-----------	-----

PART 08

第八章	心理援助热线常见问题·····	151
-----	-----------------	-----

第一节	心理热线接线流程·····	151
-----	---------------	-----

第二节	心理热线接线员的自我照顾·····	153
-----	-------------------	-----

第三节	心理热线中常用技术和方法·····	156
-----	-------------------	-----

主要参考文献·····	159
-------------	-----

第一章 总论

第一节 灾难性事件及其分类

一、灾难性事件

灾难性事件一般指自然灾害或人为破坏导致的突发性事件,如洪水、地震、空难、矿难、海难、重大传染性疾病,人为的投毒、纵火、爆炸等,它往往在人们毫无准备的情况下突然发生,难以预料或预测,特别是人为因素造成的危机事件。与事故的定义最大的不同之处在于,灾难性事件会导致大量的人员伤亡或重大经济损失。

二、灾难性事件的特征

(1) 突发性: 由于受到科技和社会发展水平的限制,人们难以预知灾难性事件发生的准确时间和确切地点,事先难以防范或疏于防范,以致灾难突然发生。

(2) 危害性: 灾难性事件一旦发生即来势迅猛,影响巨大,在短时间内就会对人类社会产生很大的破坏力,在一定区域内(尤其是在人类密集居住的区域)造成重大的人员伤亡和财产损失,对

社会造成巨大的危害。

(3) 冲击性：灾难性事件的发生会对当地的居民产生很大的冲击力，对相邻地区，乃至全国、全世界产生强大的震撼力，因灾难性事件人们取消或推迟预期的生产或生活活动，如工作、旅游、航班等，从而会进一步加重灾区损失。

(4) 负面性：灾难性事件会给普通民众的心理带来一定的恐慌、焦虑、不安，给当地的发展带来行政压力和经济负担。

三、灾难性事件的分类

灾难性事件可以分为公共危机事件和个人危机事件两大类。

1. 公共危机事件

(1) 自然灾害，如地震等地质灾害、洪涝灾害和台风等。

(2) 事故灾害，如交通事故、安全生产事故、火灾、核辐射和环境污染等。

(3) 公共卫生事件，如传染病疫情、食品安全、职业危害等严重影响公众健康和生命安全的事件。

(4) 社会安全事件，如危及公共安全的刑事事件、恐怖袭击事件、民族宗教事件和经济安全事件等。

2. 个人危机事件

个人危机事件包括自杀、抢劫、性侵害、创业失败而破产、亲友突然死亡、重大疾病等。

四、群体受害者分级

灾难性事件的心理受害人群大致分为五级人群。第一、二级为高危人群，是干预工作的重点，如不进行心理干预，其中部分人员可能出现长期、严重的心理障碍。

(1) 一级受害者：指突发性公共危机事件的直接受害者或死难者家属。

(2) 二级受害者：指现场目击者或幸存者。

(3) 三级受害者：指参与营救与救护的间接受害人员，主要是医生、护士、战士和警察等。

(4) 四级受害者：指突发性公共危机事件区域的其他人员，如居民、记者、二级受害者家属等（也包括参加心理援助的心理咨询师、政府官员、学校的学生）。

(5) 五级受害者：指通过媒体间接了解突发性公共事件的人（主要是那些心理素质比较差的人）。

举例：新冠肺炎的心理受害人群分级

(1) 一级人群：新冠肺炎患者、死者家属。

(2) 二级人群：与一级人群有密切联系的个人及其家属，可能有严重的悲哀和内疚反应，需要缓解继发的应激反应；现场医护人员。

(3) 三级人群：在一线从事抗击新冠肺炎疫情的相关工作人员（后援）或志愿者。

(4) 四级人群：新冠肺炎疫区的居民；二级人群的家属；从事报道新冠肺炎疫情的记者；从事新冠肺炎疫情心理援助的心理咨询师；从事抗击新冠肺炎疫情的相关政府工作人员等。

(5) 五级人群：通过媒体了解了新冠肺炎疫情而导致心理失控的个体，易感性高，可能表现出心理病态的征象。

第二节 心理危机和心理危机干预

一、心理危机和心理危机干预的定义

心理危机是指由于突然遭受严重灾难、重大生活事件或精神压力,当事人生活状况发生明显的变化,尤其是出现了现有的生活条件和经验难以克服的困难,以致陷于痛苦、不安状态,常伴有焦虑、恐慌、苦恼、绝望、麻木不仁、紧张,以及自主神经症状和行为障碍,甚至产生轻生的意念。

心理危机干预是指针对处在心理危机状态下的个人采取明确有效的措施,使之最终战胜危机,恢复心理平衡,重新适应生活。

二、心理危机的特点

(1) 突发性: 心理危机常常是出人意料、突如其来的,具有不可控制性。

(2) 紧急性: 心理危机的出现具有紧急的特征,需要人们紧急应对。

(3) 无助性: 心理危机的降临,常常使人感到无所适从。而且,危机使人们未来的计划受到威胁和破坏。由于心理自助能力差、社会心理支持系统不完善,危机常常使个体感到无助。

(4) 危险性: 心理危机之中隐含着危险,这种危险可能影响到人们的正常生活与交往,严重的还可能危及自己和他人的生命。

(5) 痛苦性: 心理危机在事前、事后给人们带来的体验都是痛苦的,甚至可能涉及个人尊严的丧失。

三、心理危机的分类

(1) 正常发展的危机：在正常成长过程中，由于急剧变化或转变所导致的异常反应。如：小孩出生、大学毕业、中年生活改变、退休等。

(2) 情境性危机：个人出现的罕见或者超常性事件、在无法遇见和控制时出现的危机。例如，交通事故、被绑架以及亲人意外死亡等。

(3) 存在性危机：伴随重要的人生问题的内部冲突和焦虑。例如，生活孤独、人生目的、快乐等。

四、心理危机干预的工作目标

每个人在面对危机时的反应各不相同，有些人反应比较强烈，有些人则反应冷淡，甚至没有任何反应。为了防止有些人出现过激行为，如自杀、自残或攻击行为等，心理危机干预旨在促进当事者多进行交流与沟通，鼓励其充分表达自己的思想和情感，树立自信心和正确的自我评价，提供适当建议，促使问题解决；还要为当事人提供适当医疗的帮助，处理昏厥、情感休克或激惹状态等。

五、心理危机干预的指导原则

(1) 与整体救援活动整合在一起，及时调整心理救援的重点，配合整个救灾工作的进行。

(2) 以社会稳定为前提工作，不给整体救援工作增加负担，减少次级伤害。

(3) 综合应用干预技术。