

# 江苏联合职业技术学院东台分院 江苏省东台中等专业学校 文件

东专发〔2020〕9号

---

## 关于印发《江苏省东台中等专业学校新冠肺炎疫情 疫情防控期间心理健康工作方案》的通知

各系部：

根据东台市疫情防控工作领导小组学校防控组《关于做好全市师生疫情防控期间心理援助热线相关工作的通知》要求，学校研究制定了《江苏省东台中等专业学校新冠肺炎疫情疫情防控期间心理健康工作方案》。现予印发，请认真执行。

江苏省东台中等专业学校

2020年2月27日

# 江苏省东台中等专业学校 新冠肺炎疫情防控期间心理健康工作方案

根据东台市疫情防控工作领导小组学校防控组的要求，为有效预防、及时控制新冠肺炎疫情危害，积极保障全体师生身心健康和生命安全，现根据学校新冠肺炎疫情防控工作要求制定本工作方案。

## 一、领导小组

组 长：杨 勇

副组长：许卫林 夏荣强 方涛 丁丽华

成 员：贾成兵 段杰 钱飞 曹明荣 沈勇 余长卫 曹干军 周正奇 冯娟 李权 张艳秋 王沐芽 武欣 黄显伯

## 二、工作目标

为疫情防控期间师生员工提供心理支持、危机干预等服务，帮助求助者预防和减轻疫情所致的心理困顿，寻求和利用社会支持资源，维护心理健康，防范心理压力引发的心理问题。

## 三、工作原则

**坚持公益服务。**为在疫情中有心理困扰的师生员工提供免费的心理援助服务。

**坚持专业服务。**运用专业的方法和技术，为求助者提供规范的情绪疏导、情感支持、危机干预等有针对性的服务，并定期开展专业督导，保障热线服务的专业性。

**坚守伦理要求。**遵守善行、责任、诚信、公正、尊重的职业伦

理和职业精神，避免对求助者造成伤害，维护其身心健康。

#### **四、设立心理援助热线**

1. 公布东台市青少年成长中心热线电话： 855961111；

每日上午（8:30-11:30）；下午（14:00-17:00）；晚上（19:00-22:00）。

值班老师由东台市教育心理研究会中有经验的心理咨询师担任。

2. 成立学校心理援助团队

学校热线电话：0515-85451015

行政负责：李 权 13655111919

台城校区：张艳秋 13770260998（中专部）

武 欣 15851031087（综合部）

沿海校区：王沐芽 15962037722（建筑系、汽车系）

黄显伯 18252917576（机电系）

#### **五、主动服务重点人群**

1. 师生员工人群分类

一级：师生员工中的确诊患者、疑似患者。

二级：师生员工中参与集中隔离的密切接触者，从重点疫区回来的人员，到医院就诊的发热患者。

三级：师生员工中参与社区居家隔离的人群。

四级：受疫情防控措施影响的其他师生员工。

2. 分类工作内容

一级人员由东台市教育心理研究会安排有经验的心理咨询师主

动联系，了解相关情况，关心其心理状况并及时辅导。

二、三级人员由学校心理援助团队主动电话问询，了解情况，疏导情绪。发现特别的心理情况及时汇报，由东台市教育心理研究会选派相关人员及时跟进。

四级人员由学校进行心理知识的宣传与普及，接受电话来询。

## **六、充分利用网络优势，全面做好疫情防控工作**

为了落实疫情防控的工作要求，学校利用网络平台，发布权威消息，通知学生最新疫情防控的工作要求，告知学生疫情防控方法，宣传如何在疫情期间保持良好情绪等科普知识，以确保学生在疫情的特殊时期，保持良好的心态和健康的体魄。

## **七、开学后学生心理健康工作**

根据目前疫情的变化趋势，学校心理咨询中心持续开展开学后学生心理健康工作。通过心理讲座、团体辅导、素质拓展等形式，开展心理辅导工作，减轻疫情对学生身心产生的不良影响，促进校园和谐和社会稳定。

附件：江苏省疫情防控心理危机干预技术指南

2020年2月27日

# 江苏省疫情防控心理危机干预技术指南

## 一、不同人群常见心理特征

### （一）确诊患者

麻木、否认、愤怒、恐惧、焦虑、抑郁、失望、抱怨、失眠或攻击等。除上述可能出现的心态以外还可能出现孤独、或因对疾病的恐惧而不配合、放弃治疗，或对治疗的过度乐观和期望值过高等。濒死感、恐慌、绝望等。

### （二）疑似患者

侥幸心理、躲避治疗、怕被歧视，或焦躁、过度求治、频繁转院等。

### （三）居家隔离人员

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、羞耻感或不重视疾病等。

### （四）一线医护人员

过度疲劳和紧张，甚至耗竭，焦虑不安、失眠、抑郁、悲伤、委屈、无助、压抑、面对患者死亡挫败或自责；担心被感染、担心家人、害怕家人担心自己；过度亢奋，拒绝合理的休息，不能很好地保证自己的健康等。

### （五）普通大众

害怕、恐慌、焦虑、抑郁、沮丧、绝望、自贵、愤怒、疑病、失眠，担心自己或家人被传染，担心疫情会持续。

## 二、常见的心理问题

### （一）情绪问题

焦虑是最常出现的情绪性应激反应，是人们预期将要发生危险或不良后果时所表现的紧张、恐惧、担心等情绪状态。尤其表现为特别关注身体的各种感觉，而且会将身体的各种不舒服与“新型冠状病毒感染的肺炎”联系起来，怀疑自己是否生病等。

愤怒是与挫折和威胁有关的情绪状态，由于目标受到阻碍，自尊心受到打击，为排

信息或场景，可能出现逃避检查与治疗，甚至想要离开医院，摆脱隔离环境等情况；有时只寄希望于别人的同情、关心与照顾，放弃自己的努力；有时可能会因愤怒出现谩骂、羞辱他人等过激言行；也可能出现拒绝服药、拒绝治疗与拔输液管、引流管、氧气面罩等情况。

#### **（四）躯体反应**

在原有症状的基础上出现更多的躯体化症状，如心慌、胸闷、恶心、腹胀、腹泻、尿频尿急、睡眠差、食欲下降等。

### **三、干预要点**

#### **（一）对于普通大众、易感人群**

1.恰当心态对待疫情信息。理性、客观认识疫情的信息，对疫情做到“心中有数”，及时收看官方媒体关于新型冠状病毒的报道，不轻信某些传言，避免因片面、不实、情绪化的疫情信息引起情绪的波动。

2.宣传健康、适宜的生活行为习惯和方式。积极地看待生活，尽可能维持原有的规律作息，让自己回到正常的生活轨道。建立良好的生活和卫生习惯，注意良好的饮食，保证睡眠，不要试图通过使用烟、酒来缓解紧张情绪。

3.鼓励适当、合理的交流，指导适应性行为。通过电话、互联网与家人、朋友交流，相互鼓励、沟通感情，加强心理上的相互支持；疑似患者、确诊患者接触者等在隔离观察的过程中，也可以互相倾听，建立新的连接，构建心理抗疫同盟。

4.正确宣泄情绪。提倡采用正确的途径和方式宣泄情绪，避免有害发泄。可以通过写日记或绘画的方式表达自己的情绪；也可以通过亲朋好友

之间的有效沟通获取心理支持；在情况严重时，寻求专业人士的帮助。

## **（二）对于确诊患者**

1.理解患者出现的情绪反应属于正常的应激反应，作到事先有所准备，不被患者的攻击和悲伤行为所激怒而失去医生的立场，如与患者争吵或过度卷入等。

2.在理解患者的前提下，给予心理危机干预，及时评估自杀、自伤、攻击风险、正面心理支持、不与患者正面冲突等。必要时请精神科会诊。

3.心理健康教育，解释隔离治疗的重要性和必要性，鼓励患者树立积极恢复的信心。强调隔离手段不仅是为了更好地观察治疗患者，同时是保护亲人和社会安全的方式。解释目前治疗的要点和干预的有效性。

4.协助与外界亲人沟通，转达信息。

## **（三）对于居家隔离人员**

1.协助受助者了解真实可靠的信息与知识，取信科学和医学权威资料；

2.鼓励积极配合治疗和隔离措施，健康饮食和作息，多进行读书、听音乐、利用现代通讯手段沟通及其他日常活动；

3.接纳隔离处境，了解自己的反应，寻找逆境中的积极意义；

4.寻求应对压力的社会支持：利用现代通讯手段联络亲朋好友、同事等，倾诉感受，保持与社会的沟通，获得支持鼓励；

5.鼓励使用心理援助热线或在线心理干预等。

## **（四）对于一线医护人员**

1.参与救援前进行心理危机干预培训，了解应激反应，学习应对应激、调控情绪的方法。进行预防性晤谈公开讨论内心感受；支持和安慰；资源



动员；帮助当事人在心理上对应激有所准备。

2.消除一线医务工作者的后顾之忧，安排专人进行后勤保障隔离区工作人员尽量每月轮换一次。

3.合理排班，安排适宜的放松和休息，保证充分的睡眠和饮食。尽量安排定点医院一线人员在医院附近住宿。

4.在可能的情况下尽量保持与家人和外界联络、交流。

5.如出现失眠、情绪低落、焦虑时，可拨打心理援助热线或进行线上心理服务，必要时可面对面心理危机干预。持续2周不缓解且影响工作者，需由精神科进行评估诊治。

6.如已发生应激症状 应当及时调整工作岗位，寻求专业人员帮助。

#### **四、心理援助热线**

心理援助热线是一种便捷、有效的心理危机干预方式，根据来电者个体情况进行针对性干预，耐心倾听，及时疏导不良情绪

提供相关正确信息，及时预防、减缓和尽量控制疫情的心理社会影响，最大限度保护来电者隐私。

##### **（一）常用干预技术**

1.建立良好关系：真诚接纳的态度，倾听，共情表达。

2.正常化：对危机下出现的一系列生理、心理反应给予正常化处理。

3.心理支持：提供疏泄的机会，保证，安慰，理解，解释等。

4.问题解决：确定问题发现解决问题的可能选择，分析利弊，选择方案，计划，总结。

5.利用资源：发现资源，利用资源。

6.认知调整：发现歪曲认知，修正与调整认知。

## **(二) 居家心理防护原则**

- 1.疫情防控认知要科学
- 2.居家生活安排要合理
- 3.负面情绪影响要正视
- 4.不良情绪状态要管理
- 5.自觉问题严重要求助

## **(三) 主要工作内容**

轻度居家负面情绪

- 1.耐心倾听，对当事人出现的负面情绪共情
- 2.正常化技术，说明出现一些负面情绪、躯体反应是正常的
- 3.必要的心理卫生宣教
- 4.鼓励丰富日常生活
- 5.通过网络（如微信或QQ）、手机等渠道交流沟通

严重负性情绪干预

- 1.耐心倾听，了解当前困境
- 2.表达共情，充分理解当事人的情绪反应
- 3.评估当前精神及情绪状态（包括自杀评估）
- 4.保护当事人，尝试说服当事人放弃自杀
- 5.帮助一起讨论解决问题办法
- 6.注意发现当事人相关资源，并利用资源
- 7.严重病例尝试说服当事人或家人去当地精神卫生专业机构就诊

## 原有精神障碍干预

1. 倾听，共情，了解当事人现状
2. 评估当前精神状态，特别是原有疾病相关症状及有无危险行为（如自杀、冲动伤人）
3. 如在病情稳定期，按有关心理危机干预原则处理
4. 如在疾病发作期，尝试说服当事人或家人去当地精神卫生机构就诊