**抗疫心理援助热线工作指南（一稿）**

**（注册系统首发）**

热线是新型冠状病毒感染性肺炎疫情下提供心理援助的最便捷、可行的方式。开设抗疫心理援助热线，可以为处于疫情不同层面的大众提供心理服务，包括提供心理支持、情绪疏导、情感支持，危机干预，促进受助者情绪稳定，维护心理健康。本指南包括抗疫心理援助热线建设的目标和原则、组织框架、人员筛选，热线服务的特点，基本技术与方法以及伦理规范等。

**一、**

**抗疫心理援助热线的目标与原则**

|  |  |
| --- | --- |
| 01 | **目标** |

目标帮助处于疫情的不同层面大众提供心理援助服务，包括提供情绪疏导、情感支持及危机干预，促进受助者情绪稳定，维护心理健康。

|  |  |
| --- | --- |
| 02 | **原则** |

**（1）以规范为前提**

在党和政府的统一领导部署下，心理学工作者发挥专业效能，有序开展抗疫救灾心理援助工作。

**（2）以科学为依据**

运用心理学方法和技术，帮助来话者发现问题，提供情绪疏导和情绪支持，以建设性方式提供帮助。

**（3）以伦理为准绳**

遵守善行、责任、诚信、公正、尊重的职业伦理和职业精神，以避免伤害及维护其最大福祉为基本出发点。

**二、**

**抗疫心理援助热线的建立**

|  |  |
| --- | --- |
| 01 | **热线建立的基本条件** |

（1）有机构、组织依托。抗疫心理援助热线的建立须依托某一机构、组织。如志愿者自行组织，须接受某一专业组织的指导；

（2）明确热线服务对象和服务范围，有针对性，如针对医务工作者等；

（3）明确服务性质：公益、免费；

（4）确保提供热线服务的设备条件，包括电话号、转换设备等；

（5）有提供热线服务的专兼职人员；

（6）使用规范、科学助人方法；

（7）在当地有关主管部门的统一领导下有序开展工作。

|  |  |
| --- | --- |
| 02 | **热线的组织框架与设置** |

（1）成立领导小组，有明确的负责人；

（2）热线内部成立不同职能的工作小组，主要有：

行政管理组

督导组

热线咨询师组

宣传与对外联络组

（3）有与服务内容相一致的“热线名称”；

（4）有具体的热线服务时间，每次服务时长一般20-30分钟；

（5）有热线服务管理的措施和相应文件，如接线咨询记录表、咨询记录文档管理方法等；

（6）有相关领域资源信息，如其他专业心理援助机构信息、医疗机构信息、政府政策、措施信息等；

（7）开通时有清晰、明确、规范、专业的广告宣传。

**三、**

**抗疫心理援助热线人员的筛选条件与管理**

|  |  |
| --- | --- |
| 01 | **抗疫心理援助热线人员的筛选条件** |

（1）勇于担当，乐于奉献，具有良好的专业素养和敬业精神；

（2）具备一定的专业资质，其中包括：

精神科医生

卫生部初级、中级心理治疗师；

中国心理学会已注册或公示的督导师、心理师、助理心理师;

高校、中小学心理健康教育中心专兼心理咨询师；

已取得人社部二级、三级心理咨询师资格证

在海外获得心理咨询与治疗的相关资质者

已系统接受过心理咨询与治疗的专业人员等；

（3）接受过一定危机情绪处理方面的专业培训；

（4）对热线服务的特殊性有一定了解；

（5）身心健康；

（6）网络通畅，能上网提供网络服务；

（7）有足够的服务时间。

|  |  |
| --- | --- |
| 02 | **抗疫心理援助热线人员的管理** |

（1）有专人负责热线咨询员，负责组织安排协调热线咨询员排班上岗，评估热线咨询员的专业水平和身心状况；

（2）为热线咨询员提供简易抗疫心理援助热线服务手册，包括热线服务目标、原则、工作流程、热线服务主要问题应答、热线咨询须注意的问题、伦理守则、精神卫生法等；

（3）为热线咨询员提供必要的培训，有规范的专业督导；

（4）有对热线服务人员提供心理支持的措施。

**四、**

**抗疫心理援助热线的特点**

|  |  |
| --- | --- |
| 01 | **抗疫心理援助热线服务特点** |

（1）服务形式：方便、快捷、有隐匿性；

（2）服务内容：因疫情引发各种情绪困扰、心理应激、危机干预；

（3）服务方法：更加快速聚焦，更给予明确建议指导；

（4）服务目标：帮助来话者缓解情绪压力、应对现实问题、恢复对生活的控制感；

（5）服务途径：与多系统合作，及时转介

|  |  |
| --- | --- |
| 02 | **与面对面一般性心理咨询的区别** |

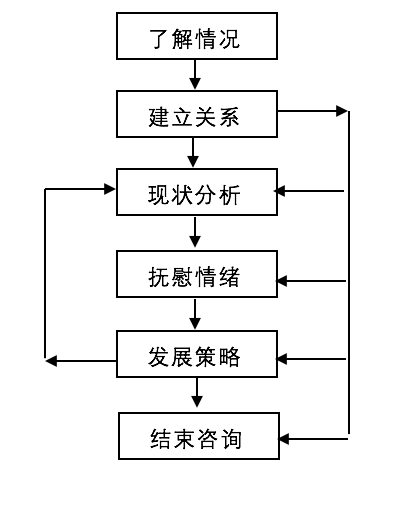
（1）服务设置不同：时间短、不固定具体时长，多单次咨询；

（2）服务内容不同：不做创伤咨询治疗；

（3）服务方法不同：更多倾听、理解、澄清，多使用心理应激干预方法。

**五、**

**心理援助热线的基本工作流程**



**工作重点**

1、亲切开场，报出热线名称，并表达很高兴为对方服务。

2、了解情况是首要工作，即搞清楚对方为什么打电话求助，同时还要决定来话者是否适合提供热线咨询。仅仅围绕本次疫情及其紧密相关问题进行，不过分延伸扩展。了解情况主要包括（1）主要困扰；（2）如涉有身体症状问题，具体澄清；（3）来电当下所处环境；（4）目前可利用社会资源等。

关系是有效咨询服务的保障，是所有干预方法的基础，要采取真诚、尊重、共情的态度，与来话求助者建立关系。在本次抗疫心理援助过程中，一定要注意：

● 忌无视、轻视来话者的焦虑

● 忌批评指责来话者本不该如此

● 忌道德教育应该如何

3、重视和澄清来话者的身体问题和现实问题，和来访者具体分析实际情况，判断首先要解决的问题。澄清有助于来话者的稳定感、确定感。对问题聚焦后，采取不同措施，从满足基本需求开始。

4、根据来话者的情绪状况和环境状况，采取适宜的方法、技术进行干预。可采用稳定化技术、心理教育等，从身体、情绪、行为、认知等方面进行指导。

5、对不同问题进行必要的转介。有诊断的、有症状的建议求医，有医疗与其他政策需求的提供相应信息或直接转介。

6、积极寻找来话者内外资源，多给予鼓励、支持，提升自信心。

7、妥善结束，强化积极方面，鼓励付出正性行动。告知有需求可继续来电。

**六、**

**抗疫心理援助热线的基本工作技巧与方法**

|  |  |
| --- | --- |
| 01 | **倾听的技巧** |

**（1）开放式问题**

咨询员以“什么”、“怎么”、“为什么”等语句发问，让对方给予较为详细的回答，了解事实的同时也是情绪宣泄的机会。

**（2）封闭式问题**

咨询员的问题让对方以“是”或“不是”、“对”或“不对”等一两个字给予回答，目的是澄清事实，使通话限定在某些特定的问题上。

**（3）鼓励和重复语句**

以某些词语，即“嗯”、“噢”、“后来呢”等，鼓励对方继续讲下去。所谓重复语句，是指重复对方所讲的某部分内容，引导对方沿着这个话题继续讲下去。

**（4）对事实的说明**

对事实的说明，可以把来话者诉说的一件件分散的事情联系起来，帮助他们思考问题之间的关系，探索问题的本质。

**（5）对感情的反映**

对来话者表达的情绪、情感做出反映。有时虽然来话者已经表现出某种情绪，但并没有意识到，咨询员如果能够对他们的情绪、情感准确反映，来话者会有被理解的感受。

|  |  |
| --- | --- |
| 02 | **干预的技巧** |

**（1）具体化**

澄清具体事实，澄清词汇的具体含义。只有了解了当前这位来话者的具体问题，才可能真正理解对方。

**（2）即时化**

从咨询员和来话者目前的情感、感觉、认知出发，有效地帮助来话者坦露内心，澄清问题，特别是当咨询陷入困境时可以找到咨询的突破口。

**（3）对质**

向来话者反馈呈现来话者有混乱不清或者自相矛盾的言行。帮助来话者认识到这些矛盾之处，更好地改进，促进建设性行动。使用时注意语气温和。

**（4）情感支持**

真诚的理解帮助分析问题，引导来话者看到自己积极的方面，认识到自己有力量解决问题，共同寻找解决问题的策略，这本身就是最有力的情感支持。

**（5）促进行动**

必要的行动指导是必要的，与来话者共同讨论建设性解决问题的方法，以商讨的口气提出建议效果更加，讨论可能遇到的困难更有助于来话者实施。

**七、**

**抗疫心理援助热线的伦理要点**

抗疫心理援助热线特指在疫情非常时期提供的专业服务。遵循遵守中国心理学会颁布的《临床与咨询心理学工作伦理守则》总则，包括善行、责任、诚信、公正、尊重，以避免伤害及维护其最大福祉为基本出发点。

|  |  |
| --- | --- |
| 01 | **专业胜任力及专业责任** |

强调专业人员在专业胜任力的范围内做力所能及的专业工作。疫情当前，专业人员有热情发挥专业效能是专业人员应有的社会担当，但要求专业人员在已经接受的专业训练、实践经验及擅长服务的人群提供专业服务。

抗疫心理援助热线接线员的专业胜任力，至少包括心理咨询基础训练，了解电话咨询的独特性，并接受过此次疫情相关的紧急培训具备与疫情有关的基本医学知识，有处理危机情绪的基本训练等。

|  |  |
| --- | --- |
| 02 | **关于知情同意** |

为实现知情同意原则，专业人员应在宣传热线时向公众提供详细说明，具体包括热线的资质（隶属于何机构或组织）、热线服务的性质（服务内容、面向人群）、热线接线人员的资质（接线员的专业性）以及热线接听的设置（如单次还是连续、有无时间限制、是否收费），包括是否录音等。

在条件允许时，接线员与来话者进行口头讨论知情同意。在紧急情况下，以来话者打通热线求助视为知情同意，默认来话者在选择这种服务途径前已阅读相关信息。

|  |  |
| --- | --- |
| 03 | **保密及保密突破** |

保密仍然是基本专业伦理。除了在督导和业务研讨之外，不向外界透露来话者的情况。对咨询记录妥善保存，绝对避免丢失，注意及时向隶属机构归档。研究、发表等需引用资料时必须经热线批准，同时要对来电内容作保密处理。

保密突破除了涉及来话者自杀、自伤等情况以下，与疫情特别相关的，如果发现来话者明显是确诊患者却未接受医学治疗，首要的是与来话者讨论就医问题以及可能造成对他人及公众的威胁，必要时报告有关部门。

|  |  |
| --- | --- |
| 04 | **关于专业关系** |

充分尊重来话者，保持客观、中立的立场，接纳来访者的情绪，不批评指责来话者，不把自己的观点或社会的规范强加于来话者。

不向来话者透露私人联系方式，不建立工作之外的关系，避免双重关系影响专业判断。抗疫心理热线援助是一种紧急服务，旨在非常时期帮助来话者，**不鼓励转为长期来访者**。

|  |  |
| --- | --- |
| 05 | **关于自我觉察和自我照顾** |

（1）接线员

要安排好工作和生活的平衡，保证身心良好状态。检视自己投入心理援助热线服务的动机，保持稳定的情绪状态。

（2）开通热线的机构

资质：有政府或专业组织依托，有不同层级的专业人员资源。

资源：接线人员充足，组织架构安排合理，有督导资源。

**特别**

**谨记**

1

对于医疗咨询的服务，必须转介医疗咨询热线，**提供卫健委最权威推荐**。

2

对于原本是自杀、自伤或重度抑郁等危机个案，建议转介危机干预热线，**提供推荐最权威列表**。

