

# 河南暴雨洪灾期间心理援助云平台 网络咨询指导手册（修订版）

云平台网络咨询是突发应急事件（山洪、地震、各种疫情等）发生时，提供心理援助最为便捷、可行的方式。开设心理援助云平台网络咨询，可以为处于应急事件不同层面的公众提供心理服务，包括心理支持、情绪疏导、情感支持，危机干预，促进受助者情绪稳定，维系心理健康。

## 咨询流程

云平台上接到的心理咨询无论是否与实时应急事件有关，咨询员均需按流程开展咨询工作。

### 一、上线咨询前的准备

- 1.咨询员要提前做好身心准备。以精神饱满、积极的状态为来访者提供服务。
- 2.做好心理咨询相关培训。
- 3.学习实时应急事件相关文件及知识，掌握有科学依据的科普信息及政策。

### 二、咨询过程

#### 第一阶段 建立关系

- 1.与来访者建立信任融洽的咨询关系。信任融洽的咨询关系是保证咨询效果的关键要素。
- 2.恰当解答和应对初始阶段来访者对云平台线上心理咨询服务及咨询员资质、个人信息的提问。

3.以真诚、开放的态度，专业的咨询技巧，陪伴来访者应对挫折，获得自我成长。

## **第二阶段 情绪舒缓与问题识别**

1.在情感支持的基础上，使用开放性提问方式，鼓励来访者表达自己的情绪与困扰，咨询员要聚焦当下，澄清并识别来访者此时最困扰的问题。

2.对来访者的倾诉与表达给予耐心倾听和积极回应，并给予情感上的理解与支持。

3.评估来访者近期的情绪状态、生活状况，饮食、睡眠等情况。了解相关问题出现的时间、严重程度、对生活和工作的影响、引发当下困扰的相关因素。

4.如来访者咨询的问题跟实时应急事件有关，评估其对当前自身状况及应急事件问题的认识和理解。评估其是否存在认知偏差，确定解决问题阶段需要讨论的方向。

## **第三阶段 评估自杀风险**

1.正确判断来访者自杀风险等级。

(1) 有念头无计划（无计划/计划不具体）；

(2) 近期不会实现（计划实施的时间大于1周）；

(3) 近期可能实施（大于3天，小于1周）；

(4) 即将实施（3天之内）；

(5) 刚刚实施（咨询前2个小时/咨询时正在做）；

(6) 两周内自伤自杀行为（来咨询之前2周内）。

2.如为高危来访者，按高危处理流程及原则处理。

(1) 表现出冷静、非评判性、专业能力和真诚的关注；

(2) 与来访者建立起信任的和谐关系；

(3) 对于无望、无助、无价值、自我隔绝和恐慌的感觉保持警觉；

(4) 向来访者传递出对其强烈感受和绝望感觉的理解；

(5) 表达适度而非过分的关注；

(6) 假设来访者对于自杀处于矛盾状态而不是下定决心要死；

(7) 提醒来访者他/她给热线打电话就是寻求帮助的表现；

(8) 告诉来访者他/她不再孤独，我们将一起探讨其它选择；

(9) 如果在咨询过程中没有实施自杀，通过发掘来访者内部资源、外部资源，帮助其获得掌控感和改变的动机。

★注：对于自杀、自伤或重度抑郁等危机个案，建议转介危机干预热线（河南省心理援助热线:0373-7095888）。

#### **第四阶段 问题解决阶段**

1.针对来访者当前困扰引发的因素，与来访者一起进行讨论。

2.识别来访者内、外部资源，为改变现状自己能做哪些努力，可以向谁寻求帮助，找到解决困扰的方法。

3.鼓励来访者理性看待应急事件。对于来访者表现出来

的合理认知和积极的应对方式给予肯定和鼓励。

4.如果来访者的反应超出正常范围，建议在做好自我保护的前提下到精神卫生专业机构就医。

5.鼓励来访者在目前该应急事件的环境之下尽可能保证充足的休息、规律饮食与生活作息，适度的运动以增强身体素质。

6.建议来访者适度查阅相关官方信息，避免因不实信息、信息过载导致过度恐慌。

### **第五阶段 总结结束咨询**

1.可以让来访者对本次所谈的内容进行总结，或由咨询员进行总结。

2.评估来访者掌握谈话要点的情况，适当地给予补充和调整。

## **三、咨询结束后工作**

1.如有危机或特殊情况，及时逐级上报。

2.预留几分钟让自己放松调整后，准备处理下一个线上咨询。

3.对于有困惑的案例，请简单整理，上报心理咨询中心（0373-3373955），由咨询中心组织案例讨论和督导。

★注：每天当班人员均需统计自己班次上处理的和应急事件相关的咨询，填写应急事件咨询登记表（附件2），上报心理咨询中心。

# 心理援助云平台网络咨询的基本技巧与方法

## 一、倾听的技巧

### 1.开放式问题

咨询员以“什么”、“怎么”、“什么原因”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，使本次咨询限定在某些特定的问题上，便于接下来有目的地干预。

### 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，可以把来访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

对来访者表达的情绪、情感做出反映。有时虽然来访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，来访者会有被理解的感受。

## 二、干预的技巧

### 1.具体化

澄清事实及词汇的具体含义。只有了解了当前来访者的具体问题，才可能真正理解对方。

### 2.即时化

从咨询员和来访者目前的情感、感觉、认知出发，有效地帮助来访者袒露心扉，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

向来访者反馈呈现来访者有混乱不清或者自相矛盾的言行。帮助来访者认识到这些矛盾之处，更好地改进，促进建设性互动。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，引导来访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

行动指导是必要的，与来访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佳。同时，与其讨论可能遇到的困难，更有助于来访者对建议的实施。

## 心理援助云平台洪涝灾害相关危机处理指导原则

### 一、消防官兵、自发组织志愿者、医务人员等救援人员

#### 1.危机表现

(1) 情绪崩溃：主要表现为抑郁、恐惧、焦虑、自责、内疚、沮丧、悔恨、郁闷、绝望等；

(2) 生理反应：心慌、头昏、食欲减退、易惊醒、噩梦、失眠等自主神经功能紊乱症状；

(3) 认知反应：闯入性回忆、记忆力、注意力减退等；

(4) 行为方面：少语、避谈灾难场景、孤僻、警觉等等。

#### 2.处理重点

(1) 情绪宣泄：尊重、倾听、积极共情，给予充分的情绪宣泄的时间，允许他们表达各种情绪感受，接受产生的负面情绪。

(2) 关注日常生活：了解是否正常吃饭、睡觉、休息，告知无论是否有胃口，要定时定量饮食，保证睡眠不熬夜；即使工作任务重，也要注意休息，适当转移注意力，合理安排运动及娱乐。

(3) 社会支持：鼓励与家人和朋友多沟通和交流，与同事相互支持、分享感受，及时向领导反映遇到的情况和存在的困难。

#### (4) 放松技巧:

①**放松训练**: 一般是在安静的环境中按一定要求完成特定的动作程序, 通过反复的练习, 使人学会会有意识地控制自身的心理生理活动, 以达到降低机体唤醒水平, 增强适应能力, 调整因过度紧张而造成的生理心理功能失调, 起到预防及治疗作用。

②**深呼吸放松法**: 又称为腹式呼吸法, 如慢慢的吸气 4 秒, 停顿 2 秒, 呼气 2 秒。

③**冥想放松法**: 非判断性, 不管有什么样的想法, 不去评判他, 只是体验; 耐性, 我们不必以每时每刻的运动来填充自己的生命, 让事物按自己的时间展现出来; 不要对自己下一刻会发生什么有什么期待, 只是时时刻刻对自己开放; 信任, 相信自己的感觉和直觉; 无为, 不想努力获得什么或到达什么地方; 接纳, 不要担心结果, 只集中注意力接纳此刻发生的事情, 即便出现了分心也要接纳, 只要再重新把注意力集中到呼吸或那个词汇上就好了; 放任, 如果出现了评判想法, 那么就放任并去观察这种想法。

④**音乐放松法**: 音乐可以通过听觉, 直接作用于我们的大脑, 让脑细胞随着音乐的节奏改变放电频率, 从而影响神经递质和激素分泌, 改变我们的心率、脉搏、血压、体温、皮肤电导率和肌肉紧张程度等指标, 起到改变个体情感、情绪、认知以及行为的作用。

## 二、普通人群

### 1.危机表现

(1) **情绪失控**：主要表现为焦虑、担忧、恐惧、无助、悲伤、愤怒等；

(2) **生理反应**：睡眠不好、食欲减低、胃痛、身体疼痛等；

(3) **认知反应**：不信任感、不安全感、过分关注外界环境变化与身体变化，对任何情况灾难化等；

(4) **行为反应**：坐立不安，冲动行为，过量饮酒等。

### 2.处理重点

(1) **情绪宣泄**：给予充分的情绪宣泄的时间，允许他们表达各种情绪感受，接受他们的负面情绪。

(2) **正常化**：告知汛情发生后可以出现不同的情绪反应、认知改变和行为方式，并将其反应正常化。

(3) **关注日常生活**：了解是否正常吃饭、睡觉、休息，告知无论是否有胃口，要定时定量饮食，不熬夜。鼓励在家中丰富生活和锻炼身体，不只关注汛情，也要做一些自己感兴趣和带来愉悦感的事情。

(4) **社会支持**：鼓励与家人和朋友多沟通和交流，也可通过电话、微信等电子手段与远方朋友、家人沟通交流。

(5) **提供有关实时应急事件的应对知识**：传授汛情相关知识和个人安全防护措施，鼓励其积极面对，增强战胜困

难的信心。

**(6) 健康教育：**关注主流官方媒体报道的信息，减少虚假信息造成的过度恐慌，正确认识应急事件等。

**(7) 教授放松技巧：**深呼吸放松法；肌肉放松法；冥想放松法及音乐放松法（同上）。

### **三、受灾群众**

**1.危机表现：**心情沉重、情绪低落、悲观、绝望、失眠，对未来的生活担心焦虑等；

**2.处理原则：**

**(1) 降低受灾群众恐惧心理：**引导其不信谣，不传谣，关注官方信息；

**(2) 消除其孤独感：**表达关心，同时引导其发现各级政府和社会各界对他们的关怀和支持，鼓励他们克服和战胜困难；

**(3) 给受灾群众以希望：**引导受灾群众看到希望，能够坚定他们战胜威胁的信念，形成乐观的态度和发展对自己命运的控制感，以既来之则安之的心态对待灾难；

**(4) 鼓励受灾群体相互支持：**受灾群众在语言、文化习俗和受灾程度上的共同性，使得他们不仅能够进行有效的沟通和交流，而且可以产生强烈的心理认同感，从而促进他们之间的相互支持，增强共渡难关的信心。

### **四、公务人员**

## 1.危机表现

**(1) 情绪：**可能出现“情感耗竭”状态，焦虑不安，紧张担心，面对突然发生的汛情，不自觉地紧张，担心应对不好。可能产生“去人格化”特征，情绪压抑、失落，以一种消极的、悲观的态度去对待自己身边的人和工作。心情浮躁，烦闷，坐立不安，整日提心吊胆等。

**(2) 躯体：**由于工作压力大，心身俱疲，可能出现躯体不适感，食欲下降，胸闷、心慌，容易疲乏，注意力难以集中，睡眠紊乱。

**(3) 行为：**在高度紧张的情况下，过高的压力导致公务人员心情浮躁，难以集中精力、一丝不苟地完成工作。心烦意乱、惴惴不安，总是胡思乱想，不由自主地、习惯性地想一些毫无意义的甚至违背自己意愿的想法。也可能出现缺乏安全感，犹豫不决，对领导、同事甚至家人朋友都不信任，从而出现人际关系问题。

**(4) 认知：**长期情绪压抑，面对领导的批评、公众的质疑，可能产生“低成就感”心理，自卑，消极评价自己，并伴有工作能力体验和成就体验的下降，甚至对一切事物产生厌倦，无起兴趣，感受不到工作的乐趣，体会不到在工作中的自我价值，否定自己。反复担心工作没做好，担心会被问责，导致工作效率下降。

## 2.处理重点

(1) 公务人员作为执掌公共权力的特殊主体，应重视信息公共性、开放性，提高群众的知情度，帮助大众了解汛情的实时信息，以及灾后传染病的防范，取信官方权威资料，降低恐慌。向公众提供真实准确的信息，可以把应激水平降低到合适的程度，大家众志成城，共同抗击汛情等。

(2) 领导人物和权威机构的真诚态度对其他人士气影响很大。

(3) 反复充分培训，了解应激反应，学习应对应激、调控情绪的方法，帮助当事人在心理上对应激有所准备。

(4) 合理排班，安排适宜的放松和休息，保证充分的睡眠和饮食，维护良好的心理状态。

(5) 在精神卫生专业人员的指导下，观察急性反应的发生发展过程，帮助行政相关人员宣泄情绪，讨论内心感受；评估来访者的心理健康状况，提供鼓励支持和安慰，并建议适当休息。

(6) 如出现失眠、焦虑、情绪低落时，可给与心理支持及认知应对治疗，必要时可进行面对面心理危机干预。持续2周不缓解且影响工作者，需由精神科医师进行评估诊治；

(7) 在可能的情况下尽量保持与家人和外界联络、交流。

## 灾后传染病防范 3 问

### 1. 灾后会不会有传染病？

暴雨带来的灾害可能破坏城乡的自来水管网系统、下水管道、污水处理厂、垃圾填埋场、堆肥厂等等，细菌、病毒、寄生虫等会随洪水的传播而扩散。水灾后，卫生条件差，特别容易出现传染病的暴发流行。

### 2. 灾后容易发生哪些传染病？

从传播途径上讲，容易发生肠道传染病、介水传染病、虫媒传染病、呼吸道传染病及接触性传染病。

### 3. 如何防范传染病？

不吃淹死、病死的禽畜和水产品，不吃腐败变质或被污水浸泡过的食物。做好手卫生工作，保证饮食，充足睡眠，适当活动，提高机体免疫力。同时，需要注意新冠肺炎的防范不可麻痹大意。

编写人员：王长虹 张瑞岭 宋景贵 王丹 朱性霞 史利静

河南省心理咨询中心

河南省危机干预中心

河南省精神卫生中心

河南省心理卫生协会

新乡医学院第二附属医院

2021年7月25日

## 参考文献

- 1.朱蕾.灾难心理救援的意义及对策[J].中小学心理健康教育,2008(13):7-9.
- 2.杨一,石远鹏,张晓林.汶川地震灾后心理干预研究进展与展望[J].成都理工大学学报(社会科学版),2019,27(05):61-68.
- 3.刘华渝,张连阳,邹争春.暴雨洪灾后 防病防疫“两手抓”[N].健康报,2020-06-19(004).
- 4.王长虹,张瑞岭,宋景贵,等.突发应急事件心理援助热线服务实例及应对——新型冠状病毒肺炎为例[M].中华医学电子音像出版社,2020.
- 5.况利.突发应急事件医务人员心理问题识别及应对——新型冠状病毒肺炎为例[M].中华医学电子音像出版社,2020.
- 6.马静,王长虹.突发应急事件儿童青少年心理问题识别及应对[M].中华医学电子音像出版社,2020.
- 7.潘苗,高昶,张三强.突发应急事件大学生心理问题识别及应对[M].中华医学电子音像出版社,2020.
- 8.李玉凤,王华丽,宋景贵.突发应急事件老年人心理问题识别及应对[M].中华医学电子音像出版社,2020.
- 9.王长虹,姚丰菊,王传升.突发应急事件居家严重精神障碍患者管理治疗工作及应对[M].中华医学电子音像出版社,2020.
- 10.李晏,张建宏.突发应急事件社区工作人员心理健康的影响及应对[M].中华医学电子音像出版社,2020.
- 11.张瑞岭,谌红猷.突发应急事件成瘾行为的识别与应对[M].2020.

## 附件 1

河南省免费心理援助热线一览表

地区	热线电话号码	热线服务时间
河南省	0373-7095888	周一至周日，24 小时
郑州市	0371-58678856，0371-55622625	周一至周日，24 小时
开封市	4001-096-096，0371-23921120	周一至周日，9:00-17:00
平顶山市	0375-6166125，0375-6166135	周一至周日，8:00-18:00
安阳市	0372-3318000	周一至周日，24 小时
新乡市	0373-7095888	周一至周日，24 小时
焦作市	0391-3698120	周一至周日，24 小时
许昌市	0374-3361021，18539062538	周一至周日，24 小时
漯河市	0395-3701120，0395-3335120	周一至周日，24 小时
南阳市	13782145395 0377-12355	周一至周日，24 小时
信阳市	0376-6526355	周一至周日，24 小时
周口市	0394-8368120	周一至周五，8:00-12:00， 14:30-17:00
驻马店市	12345，0396-2923456	周一至周日，24 小时
鹤壁市	17639209120，17639269120， 0392-2620378	周一至周日，24 小时
濮阳市	0393-6188620	周一至周日，8:00-18:00
洛阳市	12320	周一至周日，24 小时

三门峡市	0398-2182001	周一至周日，24小时
邓州市	13838704779, 18638464818, 15036218818	周一至周日，24小时
济源示范区	12345	周一到周日，8:00-20:00
商丘市	0370-5078919	周一至周五，上午 08:00-12:00, 下午 14:30-17:30

