

· 新冠肺炎流行期公众心理卫生特别栏目 ·

突发传染病公共卫生事件 心理危机干预工作的探讨^{*}

安静^{1,3**} 刘肇瑞^{2,3**} 梁红¹ 童永胜^{1,3} 黄悦勤^{2,3}

(¹ 北京大学回龙观临床医学院, 北京回龙观医院, 北京 100096 ² 北京大学第六医院, 北京大学精神卫生研究所, 国家卫生健康委员会精神卫生重点实验室 (北京大学), 国家精神心理疾病临床医学研究中心 (北京大学第六医院), 北京 100083 ³ 中国心理卫生协会危机干预专业委员会, 北京 100088 通信作者: 黄悦勤 huangyq@bjmu.edu.cn)

【摘要】 新型冠状病毒肺炎是影响范围广、影响程度大的重大突发公共卫生事件, 对公众、一线工作人员、患者等不同人群产生较大的心理影响, 也容易引起社会恐慌。本文总结了突发传染病疫情对社会和个体心理健康的影响, 探索本次疫情中我国心理危机干预工作的特定经验, 并分析相关经验对未来做好突发传染病公共卫生事件心理危机干预工作的启示, 为我国突发公共卫生事件心理危机干预工作提供理论基础和建议。

【关键词】 新型冠状病毒肺炎; 传染病; 突发公共卫生事件; 心理危机干预

中图分类号: B845.67, R749.055 文献标识码: A 文章编号: 1000-6729 (2021) 009-0795-06

doi: 10.3969/j.issn.1000-6729.2021.09.016

(中国心理卫生杂志, 2021, 35 (9): 795-800.)

Psychological crisis intervention in public health emergencies

AN Jing^{1,3}, LIU Zhaorui^{2,3}, LIANG Hong¹, TONG Yongsheng^{1,3}, HUANG Yueqin^{2,3}

¹Peking University Huilongguan Clinical Medical School, Beijing Huilongguan Hospital, Beijing, 100096, China ²Peking University Sixth Hospital, Peking University Institute of Mental Health, NHC Key Laboratory of Mental Health (Peking University), National Clinical Research Center for Mental Disorders (Peking University Sixth Hospital), Beijing 100083, China ³Specialty Committee of Crisis Intervention, Chinese Association for Mental Health, Beijing, 100088, China

Corresponding author: HUANG Yueqin, huangyq@bjmu.edu.cn

【Abstract】 COVID-19 is a major public health emergency that has a significant impact on a wide range of the public. It has psychological impact on the public, front-line workers and patients, and is also likely to cause social panic. This paper summarizes the impact of infectious diseases on social and individual mental health, explores the specific experience of psychological crisis intervention in the epidemic in China, and puts forward suggestions on psychological crisis intervention in response to public health emergencies in the future, so as to provide theoretical basis and experience for psychological crisis intervention of public health emergencies in China.

【Key words】 COVID-19; infectious disease; public health emergencies; psychological crisis intervention

(Chin Ment Health J, 2021, 35(9): 795-800.)

突发公共卫生事件是指突然发生, 造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件, 包括食品安全事件、

传染病、职业病等^[1]。2019年12月以来, 湖北省武汉市居民陆续被诊断出不明原因肺炎; 2020年1月29日, 全国各地均启动了突发公共卫生事件一级响应; 2020年2月11日, 世界卫生组织将该肺

* 基金项目: 北京市医管局青苗人才培养项目 (QML20182001)

** 并列第一作者: 共同撰写文章。

炎正式命名新型冠状病毒肺炎 (COVID-19), 简称“新冠肺炎”^[1]。突发公共卫生事件, 尤其是突发传染病具有不可预测性和突然性、传播广泛性、危害普遍性、生命威胁性、干预复杂性等特征, 不仅会影响个体的身体健康、生命安全, 也易引起公众恐慌和焦虑等负面情绪。鉴于此, 根据传染病的特殊性, 探索有针对性的心理危机干预方案对于舒缓公众负面情绪、减轻受疫情影响个体的心理应激、降低疫情带来的次生危害、维持稳定心态、积极应对疫情等具有重要意义。

1 突发传染病疫情的社会心理影响

不同于其他灾害事件, 新冠肺炎是新发传染病, 具有致病性强、感染率高、传播速度快和波及面广等特点, 但人们对它的认识有限, 临床上还没有基于循证的有效治疗方案, 病情严重者可能有生命危险。为了减少感染风险和防止疫情扩散, 人们的生活和工作学习方式也出现较大改变。此外, 参与疫情防控工作的人员类型众多、工作难度大、强度高。鉴于此, 突发传染病波及人群比较广泛, 给个体造成的心理影响也比较大, 不仅会对患者和家属的心理造成影响, 也会波及医务人员、参加防疫一线工作人员等的心理状态, 而且也因为它改变了公众的生活方式, 打破了原有平衡的内心状态, 导致公众也可能出现心理应激反应。此外在传染病疫情中, 传统的干预方法无的放矢, 需要全新的适应传染病疫情的心理干预方法, 也给心理危机干预带来挑战。大部分经历危机事件的个体的应激相关症状能够自行缓解, 也有部分个体出现抑郁、焦虑等负性情绪, 或者创伤后应激障碍 (post-traumatic stress disorder, PTSD), 带来严重而持久的影响^[3-4]。

既往关于中东呼吸综合征、埃博拉和严重急性呼吸综合征 (SARS) 等传染病的研究提示, 传染病疫情早期即可影响患者的心理状态, 容易出现抑郁、焦虑、惊恐发作、睡眠等问题, 甚至自杀行为等^[5-6]。患者出院后的数月和数年内可能会患上抑郁症、焦虑和创伤后应激障碍等精神疾病^[7-8], 严重影响个体的生活质量^[9]。由于传染病感染风险高、工作强度大, 医护人员, 尤其是奋战在一线的医护人员更容易出现较强的抑郁、焦虑、恐惧、沮丧等症状^[9], 以及职业倦怠和心理压力^[13], 这种

负面影响会持续相当长一段时间, 影响其生活质量^[14]。

诸多研究探索了新冠肺炎对个体心理健康状况的影响, 一项 meta 分析发现在新冠疫情影响下, 一般人群的应激、焦虑和抑郁的发生率分别为 29.6%、31.9% 和 33.7%^[15]。女性、年轻人、既往有精神心理问题的个体、新冠病毒感染者、医务人员可能更容易受到疫情影响而出现心理问题^[16-17]。我国的研究发现在新冠肺炎疫情期间, 我国人群精神心理问题的发生率约为 35% 左右^[18-19], 其中焦虑的发生率最高。针对新冠肺炎对医务人员心理状况的调查显示, 近 1/6 的医务人员存在心理压力, 16% 的医护人员出现焦虑症状, 34.6% 的医护人员出现抑郁症状, 一线医务人员呈现出较多压力、焦虑和睡眠问题^[20-21], 提示医护人员心理问题值得关注。新冠肺炎不仅直接引起个体情绪等不良心理状态, 还改变了个体的生活方式、经济状况、家庭关系等, 这也会加重个体的心理负担, 导致负面情绪等。既往相关研究均提示, 突发公共卫生事件会对个体的心理健康有较大的负面影响, 需要针对重点人群开展相关心理危机干预工作。

2 我国新冠肺炎疫情心理危机干预工作的策略与经验

心理急救是在灾难发生早期为受影响人员提供社会心理支持的重要方式, 可以帮助缓解个体面对危机时的心理压力^[22]。针对本次疫情的特殊性, 如传染性强、受影响人群范围广、持续时间长等, 根据心理危机干预的理论^[23], 结合既往心理危机干预工作经验, 在本次疫情中我国心理危机干预工作开拓了新策略和方法, 开展了有组织的专业性心理援助服务。

2.1 政府统一组织

2008 年汶川地震中, 我国首次大规模地开展灾后心理危机干预工作, 不同领域、组织、机构的工作人员、志愿者等纷纷进入灾区, 独立开展心理干预工作。然而, 由于没有统一的组织与领导, 也没有开展心理危机干预工作的指导规范, 现场心理危机干预工作缺乏秩序、专业性不够, 甚至部分工作给当地居民带来负面影响。本次新冠肺炎疫情发生后, 我国立即将心理危机干预工作纳入到疫情整

体防控中,先后出台了系列相关文件,针对不同人群,包括公众、患者、隔离人员、病亡者家属、一线工作人员等提出了心理危机干预的原则和工作方案^[24-27],指导全国相关领域和从业人员科学、专业、有序、合作地为不同场所的不同人群开展有针对性的心理危机干预服务。同时,国家统筹安排,建立省际对口支援湖北省医疗救治工作机制,其中将精神卫生专业人员纳入到对口支援的整个医疗救治队中,保障心理援助服务在整体医疗救治中有序开展。

2.2 开拓多元化心理服务方式

鉴于新冠肺炎的传染性,根据相关防控需要,传统面对面心理咨询模式受到挑战,而远程在线的心理咨询服务因其可避免直接接触的优势在本次突发公共卫生事件危机干预中发挥着独有的重要作用。心理危机干预热线因其具有隐私性、方便性、快捷性、易得性、经济性和不受地域时间限制而成为心理危机者寻求帮助的重要资源和途径^[24-27],尤其在服务灾难事件中有着不可替代的作用,可以为大众提供准确信息,且有助于缓解不良情绪^[29-32]。心理危机热线曾在 2003 年 SARS 和 2008 年汶川地震等重大公共事件中的危机干预工作中起到重要作用,但当时我国心理热线服务工作还未起步,仅在危机事件发生后,个别机构开通了热线服务,热线数量少、服务能力有限、服务经验缺乏。近些年,我国心理热线服务广泛开展,积累了大量热线工作经验。本次疫情发生后,国家立刻印发了《关于设立应对疫情心理援助热线的通知》^[33]和《关于印发新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南的通知》^[34],指导全国各地在既往热线工作基础上加强针对疫情的心理热线服务,拓展了心理服务方式,有助于疫情期间心理疏导工作的开展。

本次疫情中相关专业机构通过网络平台和 APP 开展心理疏导服务,开拓了远程心理疏导服务的新模式,为日后在危机干预工作中开展网络咨询服务奠定了基础。此外,鉴于传染病疫情影响范围广,科普知识的广泛传播则成为本次疫情心理危机干预工作的重要方式。电视台、网站、各相关公众号不间断发布了诸多心理健康方面的知识,疫情心理健康相关书籍也不断出版,如《应对新型冠状病毒肺炎疫情影响心理调试指南》等。这些公开的科普方

式是面向公众开展危机干预的重要手段,帮助公众了解心理健康知识,并合理应对疫情可能带来的心理问题。

2.3 因地制宜创新心理危机干预技术

鉴于传染病疫情的特殊性,受到疫情影响的人群较为广泛,自助式的心理服务和广泛的科普教育则显示出较强的优势。本次疫情中相关机构开发了多个包含评估、在线咨询、自我调适等功能的 APP 和科普宣传手册供定点医院、方舱、隔离点等人员使用,这种自助服务,一方面解决了突发公共卫生事件中常见的医患比例不匹配、面对面传统咨询无法落实等问题;另一方面公众在 APP 上自助评估情绪、学习相关知识、进行咨询,可以定期了解自身情绪状态,增加了自主性和控制感,有利于缓解不良情绪。方舱医院在救治患者上起到重要作用,但它是一个相对封闭的空间,床位多、居住密度高、生活受限制,使患者容易出现焦躁情绪;另外,由于感染了病毒,患者担心疾病的发展和治理,容易出现焦虑、抑郁等不良情绪;方舱内患者众多,不良情绪传播也可能会造成小范围群体恐慌。鉴于此,方舱心理疏导服务创新了既往团体心理危机干预的方法^[35],通过集体舞蹈、趣味性集体活动、太极拳等团体活动方式丰富患者生活,帮助患者更好融入到方舱生活,促进患者之间较好的支持关系,形成积极应对模式,疏解不良情绪。

此外,隔离点主要是新冠肺炎的密切接触者,人们可能因为担心自己感染病毒、遇到现实困难、害怕和抵触隔离等而感到惶恐、不适、愤怒和焦虑等负面情绪。加强对隔离点人员的心理疏导有助于缓解诸多被隔离人群的负性情绪,采取积极态度和方式应对隔离生活,提高自身健康水平。

2.4 加强对医务人员的心理危机干预

重视医务人员的心理健康,为一线医务人员提供心理疏导服务是本次疫情的重要举措,也是有组织地对救援人员提供专业服务的第一次尝试。鉴于传染病疫情的特殊性,一线医务人员工作强度大、风险高,因工作原因无法照料家庭等,容易出现心理问题,世界卫生组织强调要保障参与新冠肺炎救治的一线医务工作者的精神健康是势在必行的,要为一线医务人员提供心理支持。在本次疫情中精神心理专业人员纳入到各自医疗队中,不仅为患者提供心理疏导服务,而且还负责本医疗队队员的心理

健康,通过开展团体放松、个人咨询等及时舒缓一线医务人员的心理压力。

3 我国突发传染病公共卫生事件心理危机干预工作的建议

我国人口众多,但心理卫生从业人员相对不足,在重大突发传染病疫情中尤其凸显了专业人员不足,无法同时满足众多人的心理需求的问题。传统面对面的心理卫生服务仍然是主要方式,但在传染病疫情中服务受到极大限制,疫情期间尽管开通了诸多热线、网络和 APP 服务,但是服务规范等并未建立,服务质量不能保证。在传染病疫情中,救援人员涉及面广、工作压力大,需要专业的心理疏导,但由于人员不足目前这项工作并未广泛开展起来。此外,由于各地精神卫生资源不均衡,心理卫生服务的能力残次不齐,导致各地在开展心理干预工作的内容和水平上略有差异。

3.1 建立完整的心理危机干预队伍

各地要依托精神卫生机构建立心理危机干预专业队伍,由其为群众提供诊断、治疗、心理援助等精神卫生服务,尤其是做好医疗机构患者的心理疏导服务。在突发公共卫生事件中,社区直接参与群众的日常生活管理,因此加大基层心理危机干预队伍的建设有助于突发事件中心理危机干预工作的有效开展,对基层工作人员开展相关培训,提升其危机干预能力,以便在日常工作中普及心理危机相关知识,及时识别风险人群,并提供相应的疏导和转介服务。充分利用社工队伍的优势,加强对社工的心理危机干预知识的普及,将心理危机干预整合到社会工作服务日常工作中。精神/心理卫生专业人员、心理咨询师、社工队伍、基层工作人员构成心理危机干预队伍,根据干预对象和职责分工,相互配和开展有针对性的心理危机干预工作。

3.2 加强远程心理服务建设

鉴于传染病的特征,网络和热线咨询服务在本次疫情中发挥了重要作用,下一步要加快远程心理服务建设。相关专业机构可开拓远程诊疗服务,不断优化手机 APP 等平台的功能,将评估、咨询、自我调适技能、相关科普知识、转介等服务功能有效整合,不断更新信息,以备日后突发事件心理危机干预工作的开展,可为患者、救助人员、公众等人群提供便捷服务。热线机构仍需加强公共卫生知

识和心理危机干预技能的培训,根据突发事件的性质,及时为群众提供相关信息和知识,成为宣传正确公共卫生知识、提供信息、疏解不良情绪、化解心理危机的重要渠道。

3.3 合理利用媒体缓解群众的群体恐慌等负面情绪

重大突发公共卫生事件波及面较广,会给个体健康和安全带来危险和威胁,不同人群可能或多或少都会受到影响,稳定公众和特定群体的心态,避免群体恐慌十分重要。焦虑主要源于对事情的不确定感和失控感,公众在突发公共卫生事件中会体验到较强的焦虑情绪,因此对相关信息的需求更多,以期获得掌控感和确定感^[36]。随着科技的发展,信息传播途径更多、速度更快,而其中不乏谣言或者不准确的信息。透明权威的信息发布平台可以帮助群众及时了解最准确科学的信息和知识,这对于稳定公众心态,缓解恐慌具有重要意义^[37]。然而,也有研究指出大量负面新闻轰炸会使大众产生急性应激反应,进而更关注负面信息,也会出现更多不良情绪反应,形成恶性循环^[38]。因此,一方面媒体要及时公开透明传播事件的相关信息,但也要注意不能过度过量进行报道,报道方式也需谨慎,尽量不使用冲击性的图片^[39]。

3.4 关注精神障碍患者的心理健康

由于传染病疫情的特点,精神障碍患者的就医需求受到限制,可能因为无法持续服药而导致病情不稳定,康复期患者可能更容易受到重大生活事件影响而病情出现反复,精神专科机构和社区需要做好精神疾病患者的治疗管理工作。精神卫生机构可尝试开拓远程诊疗和寄送药服务,保障已患有精神障碍需就诊或复诊而无法实现门诊就医的患者能够及时就诊和治疗,使患者能够及时获得医学帮助,避免病情波动和复发。此外,精神卫生机构也要加强心理咨询的网络服务模式建设,保障心理咨询服务能够通过网络照常开展,为有需要的患者提供服务。社区需要加强严重精神障碍患者的管理看护,保障患者持续规律服药。

3.5 重视救援人员的心理危机干预

救援人员,如医务人员、社区工作者、军人、公安等行政部门工作人员、媒体记者等由于长时间直接接触危机事件容易产生二次创伤^[40]。既往研究提示救援人员 PTSD 总体患病率约为 10%^[41],二次创伤的发生率为 3.5%~35%^[40]。在突发公共

卫生事件中, 救援人员长时间、高强度工作在一线, 面临较高被感染的风险, 无法照顾同样受到事件影响的家人, 更容易出现二次创伤, 影响其身心健康、人际关系、工作效率等。鉴于此, 重视救援人员的心理危机干预工作不仅有助于维护其心理健康, 且对救援工作具有重要意义。在日常工作中, 要加强从事救援工作的人员的心理健康知识和救援技能等相关知识的培训和应急演练, 帮助其提升心理适应能力和心理稳定性, 学会在处理危机事件中自我心理照料、建立有效支持系统、调整认知模式, 提升心理弹性和复原力^[42], 避免二次创伤。

4 总 结

突发传染病公共卫生事件不仅会影响个体身体健康, 也会给患者及其家属、救援人员等造成心理影响, 并且容易引起公众群体恐慌和焦虑。在本次新冠肺炎疫情中, 我国政府针对传染病疫情的特殊性, 统一组织心理救援, 创新干预模式, 综合利用各种心理服务方式开展危机干预服务。本文在总结既往和本次疫情工作经验基础上, 提出重申的相关建议, 如建立心理危机干预队伍、加强远程心理服务方式、关注精神障碍患者的心理健康、重视救援人员心理干预和加强媒体管理等, 为在日后突发传染病公共卫生事件中开展心理危机干预提供理论依据。

参考文献

- [1] 中华人民共和国国务院. 突发公共卫生事件应急条例[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2003, (17): 11-16.
- [2] Wang C, Horby PW, Hayden FG, et al. A novel coronavirus outbreak of global health concern [J]. *Lancet*, 2020, 395(10223): 470-473.
- [3] Davidson JR, Mcfarlane AC. The extent and impact of mental health problems after disaster [J]. *J Clin Psychiatry*, 2006, 67(Suppl 2): 9-14. PMID: 16602810
- [4] 黄悦勤. 新冠肺炎流行期焦虑症状的自我缓解[J]. 中国心理卫生杂志, 2020, 34(3): 275-277.
- [5] Lee SM, Kang WS, Cho AR, et al. Psychological impact of the 2015 MERS outbreak on hospital workers and quarantined hemodialysis patients [J]. *Compr Psychiatry*, 2018, 87: 123-127. doi: 10.1016/j.comppsy. 2018. 10. 003
- [6] Mohammed A, Sheikh TL, Gidado S, et al. An evaluation of psychological distress and social support of survivors and contacts of Ebola virus disease infection and their relatives in Lagos, Nigeria: a cross sectional study-2014 [J]. *BMC Public Health*, 2015, 15: 824. doi: 10.1186/s12889-015-2167-6.
- [7] Rogers JP, Chesney E, Oliver D, et al. Psychiatric and neuropsychiatric presentations associated with severe coronavirus infections: a systematic review and meta-analysis with comparison to the COVID-19 pandemic [J]. *Lancet Psychiatry*, 2020, 7(7): 611-627.
- [8] Hong X, Currier GW, Zhao XH, et al. Posttraumatic stress disorder in convalescent severe acute respiratory syndrome patients: a 4-year follow-up study [J]. *Gen Hosp Psychiatry*, 2009, 31(6): 546-554.
- [9] Mak IW, Chu CM, Pan PC, et al. Long-term psychiatric morbidities among SARS survivors [J]. *Gen Hosp Psychiatry*, 2009, 31(4): 318-326.
- [10] Wu P, Fang YY, Guan ZQ, et al. The psychological impact of the SARS epidemic on hospital employees in China: exposure, risk perception, and altruistic acceptance of risk [J]. *Can J Psychiatry*, 2009, 54(5): 302-311.
- [11] Phua DH, Tang HK, Tham KY. Coping responses of emergency physicians and nurses to the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak [J]. *Acad Emerg Med*, 2005, 12(4): 322-328.
- [12] Chan AO, Huak CY. Psychological impact of the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak on health care workers in a medium size regional general hospital in Singapore [J]. *Occup Med (Lond)*, 2004, 54(3): 190-196.
- [13] Maunder RG, Lancee WJ, Balderson KE, et al. Long-term psychological and occupational effects of providing hospital healthcare during SARS outbreak [J]. *Emerg Infect Dis*, 2006, 12(12): 1924-1932.
- [14] Mcalonan GM, Lee AM, Cheung V, et al. Immediate and sustained psychological impact of an emerging infectious disease outbreak on health care workers [J]. *Can J Psychiatry*, 2007, 52(4): 241-247.
- [15] Salari N, Hosseini-Far A, Jalali R, et al. Prevalence of stress, anxiety, depression among the general population during the COVID-19 pandemic: a systematic review and meta-analysis [J]. *Global Health*, 2020, 16(1): 57. doi: 10.1186/s12992-020-00589-w.
- [16] O'Connor RC, Wetherall K, Cleare S, et al. Mental health and well-being during the COVID-19 pandemic: longitudinal analyses of adults in the UK COVID-19 Mental Health & Wellbeing study [J]. *Br J Psychiatry*, 2020, 21: 1-8. doi: 10.1192/bjp. 2020. 212.
- [17] Luo M, Guo LX, Yu MZ, et al. The psychological and mental impact of coronavirus disease 2019 (COVID-19) on medical staff and general public-A systematic review and meta-analysis [J]. *Psychiatry Res*, 2020, 291: 113190. doi: 10.1016/j.psychres. 2020. 113190.
- [18] 岳晶丽, 苏思贞, 钱英, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情的心理危机干预及应对策略[J]. 中华精神科杂志, 2020, 53(3): 176-180.
- [19] Qiu JY, Shen B, Zhao M, et al. A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: implications and policy recommendations [J]. *Gen Psychiatr*, 2020, 33(2): e100213. doi: 10.1136/gpsych-2020-100213.
- [20] Lai JB, Ma SM, Wang Y, et al. Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019 [J]. *JAMA Netw Open*, 2020, 3(3): e203976. doi: 10.1001/jamanetworkopen. 2020. 3976.
- [21] Lu W, Wang H, Lin YX, et al. Psychological status of medical workforce during the COVID-19 pandemic: a cross-sectional study [J]. *Psychiatry Res*, 2020, 288: 112936. doi: 10.1016/j.psychres. 2020. 112936.
- [22] Everly GJ, Flynn BW. Principles and practical procedures for acute psychological first aid training for personnel without mental health experience [J]. *Int J Emerg Ment Health*, 2006, 8(2): 93-100.
- [23] Everly GJ, Flannery RJ, Eyer VA. Critical Incident Stress Management (CISM): a statistical review of the literature [J]. *Psychiatr Q*, 2002, 73(3): 171-182.
- [24] 国家卫生健康委疾控局. 关于印发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的通知. 肺炎机制发[2020]8号[Z]. 2020. (2020-1-26) [2020-12-20]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-01/27/content_5472433.htm
- [25] 国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制. 关于印发新冠肺炎疫情心理疏导工作方案的通知. 联防联控机制发[2020]34号[Z]. 2020. (2020-3-19) [2020-12-20]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-03/19/content_5493051.htm
- [26] 国家卫生健康委办公厅, 民政部办公厅. 关于加强应对新冠肺炎疫情工作中心理援助与社会工作服务的通知. 国卫办疾控函

- [2020]194 号[Z]. 2020. (2020-3-5)[2020-12-20]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-03/07/content_5488257.htm
- [27] 国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制. 关于印发新冠肺炎患者、隔离人员及家属心理疏导和社会工作服务方案的通知. 联防联控机制发[2020]39 号[Z]. 2020. (2020-4-8)[2020-12-20]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-04/08/content_5500131.htm
- [28] Mishara BL, Chagnon F, Daigle M, et al. Comparing models of helper behavior to actual practice in telephone crisis intervention: a Silent Monitoring Study of Calls to the U. S. 1-800-SUICIDE Network [J]. *Suicide Life Threat Behav*, 2007, 37(3): 291-307.
- [29] 高文斌, 陈祉妍. 心理咨询热线在突发性公共卫生事件中的应用分析[J]. *心理科学进展*, 2003, 11(4): 400-404.
- [30] 王一牛, 高文斌, 杨小冬, 等. SARS 流行期间热线电话心理咨询应用评估[J]. *中国行为医学科学*, 2003, 12(5): 71-73.
- [31] 卢勤. 心理热线在汶川地震后心理干预中的应用与思考[J]. *中国健康心理学杂志*, 2009, 17(12): 1456-1458.
- [32] Wang JL, Wei HL, Zhou L. Hotline services in China during COVID-19 pandemic [J]. *J Affect Disord*, 2020, 275: 125-126. doi: 10.1016/j.jad.2020.06.030.
- [33] 疾病预防控制中心. 关于设立应对疫情心理援助热线的通知. 肺炎机制发[2020]18 号[Z]. 2020. (2020-2-2)[2020-12-20]. <http://www.nhc.gov.cn/jkj/s3577/202002/8f832e99f446461a87fbdcece1fdb02.shtml>
- [34] 国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制. 关于印发新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南的通知. 肺炎机制发[2020]24 号[Z]. 2020. (2020-2-7)[2020-12-20]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-02/27/content_5484047.htm
- [35] 詹姆斯 P. 特罗泽 (Trotter, James P.), 著等美. 咨询师与团体: 理论、培训与实践 = The counselor and the group integrating theory, training, and practice [M]. 邵瑾, 冯愉涵, 周子涵, 等译. 北京: 机械工业出版社, 2017.
- [36] Taha SA, Matheson K, Anisman H. H1N1 was not all that scary: uncertainty and stressor appraisals predict anxiety related to a coming viral threat [J]. *Stress Health*, 2014, 30(2): 149-157.
- [37] Fischhoff B, Wong-Parodi G, Garfin DR, et al. Public understanding of Ebola risks: mastering an unfamiliar threat [J]. *Risk Anal*, 2018, 38(1): 71-83.
- [38] Garfin DR, Holman EA, Silver RC. Cumulative exposure to prior collective trauma and acute stress responses to the Boston marathon bombings [J]. *Psychol Sci*, 2015, 26(6): 675-683.
- [39] Garfin DR, Silver RC, Holman EA. The novel coronavirus (COVID-2019) outbreak: amplification of public health consequences by media exposure [J]. *Health Psychol*, 2020, 39(5): 355-357.
- [40] Greinacher A, Derezza-Greeven C, Herzog W, et al. Secondary traumatization in first responders: a systematic review [J]. *Eur J Psychotraumatol*, 2019, 10(1): 1562840.
- [41] Berger W, Coutinho ES, Figueira I, et al. Rescuers at risk: a systematic review and meta-regression analysis of the worldwide current prevalence and correlates of PTSD in rescue workers [J]. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 2012, 47(6): 1001-1011.
- [42] 林青青, 仇剑崑. 灾难救援人员的二次创伤及干预策略[J]. *心理学通讯*, 2020, 3(1): 41-47.

编辑: 赵志宇

2020-12-15 收稿