

突发公共卫生事件中心理咨询热线的应用分析

Application of Psychological Counseling Hotline in Emergent Public Health Events

杨 军¹, 徐晓莉¹, 张洪江¹, 高文斌², 陈祉妍²

YANG Jun, XU Xiao-li, ZHANG Hong-jiang, GAO Wen-bin, CHEN Zhi-yan

【中图分类号】B844.2 【文献标识码】A 【文章编号】1002-9982(2004)11-1037-03

【关键词】 突发公共卫生事件; 心理咨询; 热线电话

2003 年春季“非典”在中国一些地区的流行, 给社会公众心理上带来了一定程度的影响。中国科学院心理研究所于 2003 年 5 月 1 日面向全国开通了 4 部“非典”心理咨询热线电话, 为公众寻求心理支持提供了有效途径, 对于缓解社会压力、促进社会秩序稳定起到了积极作用, 现将该热线的服务特点及信息分析报告如下。

热线服务的特点

以热线电话为主要形式的心理咨询工作与通常的以面对面咨询为主的心理咨询工作相比^[1], 自有其许多独特特点。例如, 在通常的面对面咨询工作中, 治疗者需要在最初对来访者提供关于心理咨询的程序与原则的教育, 使来访者遵循心理咨询的一般设置; 而在热线电话这种形式中, 治疗者会更多地适应咨询者, 而不太强调通话的时间界限或要求所有来话者均遵守统一的程序等。一般说来, 热线电话这种心理咨询的服务形式具有的一些特点, 非常适合在突发公共卫生事件等危机情况中对公众提供帮助^[1]。这些特点包括:

1. 较为自由的工作时间 通常的面对面咨询会在周末、晚上休息时间进行, 而热线服务则常常跨越较长时间, 甚至可以进行 24 小

时的全天候服务。这种时间上的特点为广大求助者提供了极大方便, 使其可以尽快、即时地得到帮助, 有利于应对危机。

2. 避免直接接触的安全性 由于“非典”具有较强的传染性, 特别是在疫情较重的时候, 一般群众不愿外出, 这时电话咨询就可以起到一定的帮助作用。同时对于咨询员来讲, 避免直接接触, 也能保护自身的安全。

3. 服务范围广阔, 方便易得 热线通常接受任何人、任何问题的来电, 而来话者也可以来自各个地区。在我国, 目前心理咨询的专业队伍较少, 有些地域的专业力量不足以提供所需的心理帮助。在这种情况下, 热线的方式可以让处在各个地区的求助者获得有效帮助。

4. 隐秘性 在“非典”疫情传播的时期, 存在许多复杂的心理问题, 其中之一是对于医务工作者等高危群体的歧视、躲避等心态及行为。由于这种原因, 某些人一方面会担心自己被感染, 而另一方面却又讳疾忌医。但由于电话热线具有相当的隐秘性, 咨询者在电话求助的时候可以避免见到咨询员, 也可以避免身边的人知道, 因此促使许多需要帮助的人考虑用这种形式求助。

5. 提供指导、信息和转介 热线电话通常以快捷的方式对咨询者提供尽可能有效的帮助, 比较具有指导性, 并注重提供各种有关的事实信息, 在需要的时候指引来话者求助于其他有关机构等。这个特点有助于帮助广大求助者迅速有效地应对危机。

由于热线电话的这些特点, 使得这种服务成为人们缓解危机时期心理问题的一种有效形式。与此同时, 热线也是探测社会中广大公众

【作者单位】1 北京市朝阳区疾病预防控制中心, 北京 100021;

2 中国科学院心理研究所, 北京 100101

【作者简介】杨 军 (1953 -), 男, 北京人, 大学专科, 副主任医师, 主要从事健康教育与健康促进工作。

心理现状的一个窗口,从来电状况中可以透视公众的典型心态及其变迁。

“非典”热线服务获得的信息及分析

1. 咨询问题分类 对中科院“非典”心理热线从2003年4月下旬到6月5日有效记录的383人次分析,将常见的来电内容划分为以下五类:“非典”的有关症状或体征、防治“非典”的卫生保健知识、与“非典”相关的情绪问题、与“非典”有关的社会生活方面等问题及其他问题(见表1)。

表1 咨询者的心理咨询问题的出现频率(%)

咨询问题分类	人次	出现频率
“非典”的有关症状或体征	86	22.5
防治“非典”的卫生保健知识	85	22.2
与“非典”有关的情绪问题	176	46.0
与“非典”有关的社会生活方面问题	49	12.8
其他	67	17.5

“‘非典’有关症状或体征”类问题是指询问有关“非典”临床表现的知识性问题,主要包括:了解“非典”的症状,自己和家人出现发热、咳嗽、咽喉痒疼干涩、胸闷等症状时如何鉴别等;“防治‘非典’的卫生保健知识”类问题主要包括:如何正确洗手、戴口罩,乘交通工具、去超市购物时如何防护等;“与‘非典’有关的情绪问题”是指由于“非典”疫情引起的各种心理、行为改变,主要包括:频繁测量体温、稍有波动便怀疑自己患上了“非典”;对“非典”产生紧张不安的内心体验,出现明显的焦虑;头痛或肌肉痛、睡眠障碍、体温波动大等躯体化反应;情绪低落,无意与周围的人进行沟通;反复洗手、擦拭物品,频繁地进行消毒,经常处于紧张不安之中;“与‘非典’有关的社会生活方面问题”主要包括:询问医疗保险、“非典”期间工作受到影响等;“其他”类问题不属于上述各类问题或与非典无密切关系的咨询内容,主要包括:对热线表示支持、提出建议、提供中药单方、了解疫情报告、以及爱情婚恋等其他心理

咨询问题等。从来电的内容类别上来看,来电咨询中与“非典”有关的情绪问题共有176人次,出现频率为46.0%,占各类问题的第一位。这一现象可以从两个方面来解释:第一,这主要由于“非典”是一种传染性疾病,个体依靠理性和客观知识排除患病的能力降低了,个体和群体的安全感也降低了,从而出现了各种情绪问题;第二,拨打热线求助与其他心理咨询形式一样,求助者背后要有足够的动机来做出求助的行为,情绪困扰常常成为打来热线的动机因素。

2. 咨询者表现出的心理、行为问题 从症状学的角度来看,通过分析电话记录,发现咨询者出现了多种心理、行为反应,主要包括:

(1) 疑病的表现:对自身健康状况或身体某一部分功能过分关注,频繁测量体温,稍有波动便怀疑自己患上了“非典”,内心充斥怀疑和不安。

(2) 焦虑、恐惧的表现:对“非典”产生紧张不安的内心体验,有回避行为,出现明显的焦虑,严重的还出现无明确对象的广泛性紧张不安、焦虑、烦躁,经常提心吊胆,有不安的预感,呈高度的警觉状态。

(3) 躯体化反应:体温波动较大,嗓子痒或痛,胸闷,头痛或肌肉痛,睡眠不好,易激动,入睡困难,易惊醒等。

(4) 抑郁表现:自“非典”疫情出现以来持续情绪低落,无意与周围的人进行沟通,独自在家或宿舍,主动与外界隔绝,虽然已恢复工作但提不起兴趣,不能集中注意力等。

(5) 强迫表现:反复洗手、擦拭物品,频繁的进行消毒,总担心从外界带回病毒,与人或物品接触后,总担心会感染“非典”,从而引起反复的清洗和消毒等。

突发公共事件中提供热线服务的思考

以应对与“非典”有关的心理问题为主的热线对于社会作出了不可忽视的贡献。从社会公众的角度来说,热线有效帮助求助者缓解心理压力、舒解负性情绪、采取更适应性的行为

应对方式,不但有利于公众心态的安定,也有利于抑制不当行为可能导致的“非典”传播。同时,热线向社会展示了心理健康教育的价值和作用,有利于将来进一步进行心理健康教育的普及工作。借鉴本次热线服务经验,对于未来突发公共卫生事件的心理咨询服务,应做好以下方面:

1. 注重把握时间 本次“非典”疫情是一项突发的急性事件,该疫情很快在人群中引起了一些心理反应^[1]。从热线收集到的资料来看,公众的恐慌等不良心态有一个较为迅速的变迁,从起始、高峰到减弱都是一个较快的过程。因此,热线所接到的来电频率有一个从极为繁忙到相当空闲的锐减。热线的迅速启动使得它可以在公众最需要的时候及时提供帮助,如果错过这个高峰,热线的贡献和价值将大大减低。另一方面,热线电话的内容也随着时间发生了变化,从注重一般性的有关“非典”的知识的询问到讨论自己的个人特点和心理问题,从普遍类似的应激情绪反应到更加多样的神经症症状和人格偏差,这就要求热线的服务深度也随之变化。因此,了解到这个经验,未来的类似情况下,热线的工作应迅速启动,并在不同阶段注重不同的应对方法。

2. 注重在媒体上的宣传工作 在本次非典心理热线的工作中发现,电视、报纸等媒体的宣传会直接影响咨询电话数量,并且这种影响相当短暂,在有关宣传停止后咨询电话数量会迅速回落。这一现象说明,仍有大量潜在的可能求助者无法利用热线获得帮助,其原因中相当一部分可能是因为不容易得到热线服务的信息。因此,为了促使心理热线发挥更大的效果,广泛而持久的宣传工作非常重要。如果建立一个将这些信息反馈回公众的宣传机制,这种有针对性的心理学普及教育的效果将是非常

好的。因此,为了促使心理热线发挥更好的效果,也有必要与媒体合作进行宣传。

3. 专业队伍与合作 由于“非典”疫情的突发性,有关心理服务也是应急出现,不可错失时机。在这种情况下,需要存在常规状态下的专业队伍储备,才能及时有效地提供热线服务,这也是本次热线工作的一个良好经验。另一方面,突发性公共卫生事件往往涉及到医学、卫生学等许多领域。为了有效地向来话者提供服务,跨专业、跨单位的合作也非常必要。

4. 效果评价与督导机制 完善的疗效评估与专业督导机制是保证热线服务质量的重要一环。尤其是当面对“非典”疫情这样的情况下,这些机制就更加重要。一方面应及时对心理咨询效果进行总结评价,根据实际情况对咨询工作者进行培训,调整咨询者知识结构。另一方面,建立督导机制,对咨询质量和咨询工作者所面对的压力及工作、学习、健康状况进行管理及监督指导。

总的来说,“非典”时期的热线服务工作不但对社会做出了一定贡献,而且对于收集重要的公众心态信息以及对未来提供更好的热线服务都非常有帮助。因此,有关部门应继续重视这个方面的工作和储备,以利于促使心理热线更好地发挥作用。

【参考文献】

- [1] 罗跃嘉,张侃主. 健康心态,战胜 SARS 的心理应对 [M]. 北京: 科学出版社, 2003. 20.
- [2] Maunder R, Hunter J, Vincent L, et al. The immediate psychological and occupational impact of the 2003 SARS outbreak in a teaching hospital [J]. CMAJ, 2003, 168 (10): 1245 - 1251.

[收稿日期] 2004 - 07 - 23 [本文编辑] 周 玮