

北京师范大学新型肺炎疫情防控 心理援助工作体系

面对当前疫情的变化,北京师范大学心理学部联合北京师范大学党委学生工作部学生心理咨询与服务中心紧急筹备开通了心理支持热线和网络辅导服务,在国家卫健委《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》指导下,在疫情期间为全国民众提供专业的心理支持服务。由于工作筹建紧迫,仍可能存在可以完善的空间,仅以目前北师大新型肺炎疫情心理援助工作模式的些许经验供各单位参考。

本文件内容包括:

- (一) 工作方案: 整体概览工作开展模式, 主要介绍工作背景与目的、组织架构、责任分工、服务开展等细则。
- (二) 团队建设与管理: 组织架构, 团队成员招募以及管理方法。
- (三) 工作流程: 各分组工作落实的规则制定, 各分工组明晰的工作流程。
- (四) 实务工作文档: 热线与网络组、督导组在实务工作中常用的表格或支持材料。

第一部分 工作方案

北京师范大学心理学部联合党委学生工作部学生心理咨询 与服务中心新型肺炎疫情心理援助工作方案

一、服务背景

面对当前疫情，全国各省市自治区、尤其是武汉市一线的医务人员、病患及家属连日奋战，身心均承受着不容忽视的压力，普通民众也出现恐慌焦虑的情绪。在此背景下，北京师范大学心理学部联合北京师范大学党委学生工作部学生心理咨询与服务中心紧急筹备开通了心理支持热线和网络辅导服务，在疫情期间为全国民众提供专业的心理支持服务。

二、服务理念

积极调配本校及心理健康服务资源，针对不同人群提供专业且多样化的心理健康服务及必要的危机干预，以减轻疫情所致的心理伤害。在提供专业服务的同时严格保护受助者的个人隐私，重视避免助人者和受助者可能存在的再次创伤。

三、组织架构

- 1、发起单位：北京师范大学心理学部、北京师范大学党委学生工作部学生心理咨询与服务中心
- 2、总负责人：乔志宏 罗跃嘉
- 3、总督导：王建平 侯志瑾
- 4、领导小组成员：刘力 王瑞敏 王君 刘春荣 胡思源 张西超

5、专业组负责人：

督导组负责人 蔺秀云

热线电话组负责人 李非寒

网络辅导组负责人 陈师韬

科普宣传组负责人 林钊华

四、工作安排

1、服务对象：

全国受到疫情影响人员，包括一线医护人员及其亲友、已出现症状但尚未得到治疗人员及其亲友、被隔离人员及其亲友、受感染人群及其亲友、受影响的普通民众和康复患者。

2、服务形式：

（1）热线电话：

- 服务内容：提供情绪疏导与心理支持，提供必要的危机干预及其他社会心理健康服务资源转介
- 适用对象：急需情绪疏导和心理支持的人群
- 服务媒介：4001888976
- 服务时间：每通热线 30 分钟左右。2020 年 1 月 27 日（大年初三）早 6 点起，热线电话开放时间为每天 6 时至 24 时。

（2）网络辅导服务：

- 服务内容：提供情绪疏导与心理支持，筛查并做出必要转介，如转介热线或其他社会心理健康服务资源
- 适用对象：需要情绪疏导和心理支持，更愿意通过网络的方式进行沟通，或者使用网络更方便的人群。

- 服务媒介：微信或 QQ 语音
- 服务时间：每次 30-60 分钟，2020 年 1 月 27 日（大年初三）
早 9 点起，每天 9 时至 24 时。

(3) 科普宣传：

- 服务内容：通过本校“京师心理大学堂”、“北京师范大学心理学部心理健康服务中心”公众号等媒体平台，联合校内及社会媒体进行疫情期间相关主题的心理科普宣传。
- 适用对象：受疫情防控措施影响的相关人群、普通大众。

(4) 专业督导支持：

- 工作内容：为助人者提供专业支持与指导，如督导及培训；
为助人者提供心理疏导以避免替代性创伤。
- 适用对象：本团队所有助人者。

3、值班安排

采用小组排班、三天轮班制。

- (1) 热线组每 3 小时值班一轮，统一通过热线进行工作；
- (2) 辅导组每 6 小时值班一轮，通过具备统一标识的咨询师工作微信进行语音沟通；
- (3) 督导组随同热线组及网络辅导组的工作时间在线提供值班督导援助与指导，且在每班助人者工作结束后提供半小时到一小时的督导和压力缓解。

4、专业设置及安排

- (1) 岗前及持续培训：为团队专业助人者提供岗前及持续专业支持, 如《心理热线的伦理原则》、《热线中的心理危机干预》、《危机管理模型》、《危机干预要点及案例》、《心理热线接线技术》等。
- (2) 个案信息及记录保存：个案信息以团队唯一账号密码进行收集, 记录均以加密文档进行统一收集管理。
- (3) 专业督导及助人者支持：为助人者提供专业支持和指导, 为助人者提供压力缓解的支持。

五、工作团队

团队由心理支持（热线及网络心理辅导）、科普宣传和专业督导四个核心组构成, 人员包括心理学、医学硕士学历及以上的工作人员近 300 人。其中, 心理支持团队有 200 余名心理咨询师, 并且在陆续增加中。所有咨询师皆经过北师大心理学部心理咨询专职教师的严格筛选, 有专业的助人经验, 其中绝大部分接受过北师大心理学部研究生学历项目培养, 少部分为海内外的北师大校友。

专业督导团队（排名不分先后）：

王建平 北京师范大学心理学部 教授、博士生导师

侯志瑾 北京师范大学心理学部 教授、博士生导师

张西超 北京师范大学心理学部 教授、博士生导师

张日昇 北京师范大学心理学部 教授、博士生导师

王文秀 台湾国立新竹教育大學心諮系 教授、督导

蔺秀云 北京师范大学心理学部 教授、博士生导师

宋振韶 北京师范大学学生心理咨询与服务中心常务副主任、副教授

罗晓路 北京师范大学学生心理咨询与服务中心 教授

张继明 北京师范大学学生心理咨询与服务中心 副教授

夏翠翠 北京师范大学学生心理咨询与服务中心 副教授

聂振伟 北京师范大学学生与心理咨询服务中心总督导

胡志峰 北京师范大学校医院书记、副教授

李非寒 北京师范大学心理学部 讲师

陈师韬 北京师范大学心理学部 讲师

林钗华 北京师范大学心理学部 讲师

第二部分

北师大防疫心理援助工作团队筹备工作

北师大防疫心理援助工作团队由北师大心理学部、北师大党委学生工作部学生心理咨询与服务中心发起，成立领导小组，设立总负责人、总督导及各组负责人。

根据各组排班安排，热线组初次计划招募接线员 100 名，网络辅导员及分诊员 150 名，督导师 45 名。随着工作的开展人员招募仍在持续增加。招募通过师大毕业生、高校心理咨询中心、海外归国咨询师等较成熟咨询师群体中进行定向招募，申请者先在网上填写信息，后台由专业督导师审核通过后，添加微信入群。

团队各组成员招募过程中，对其资质分别有以下要求：

1. 督导师资质

- (1) 具有临床/咨询心理学或精神医学硕士研究生及以上学历，有 1000 小时以上咨询实务经验；
- (2) 受过系统的督导培训；
- (3) 对咨询师督导有兴趣，具有一定督导经验；
- (4) 至少符合下列条件之一：
 - a. 中国心理学会临床心理学注册工作委员会注册心理师或注册督导师；
 - b. 具有 3 年以上临床经验和心理治疗系统训练背景的执业精神科医师；
 - c. 人力资源与社会保障部二级心理咨询师，1000 小时以上咨询实

务经验, 中国心理学会临床心理学注册工作委员会两位注册督导师推荐;

(5) 优先考虑海外受训背景的临床心理学、咨询心理学、学校心理学硕士/博士毕业生。

2. 热线电话组人员资质

- (1) 具有临床/咨询心理学或精神医学硕士研究生及以上学历, 至少 300 小时以上面对面咨询小时数;
- (2) 有危机干预实战经验;
- (3) 至少 50 小时以上接受个体和团体督导的经验。

由北师大心理学部心理咨询与临床方向 2 位专职教师审核把关。

3. 网络辅导组人员资质

- (1) 具有临床/咨询心理学或精神医学硕士研究生及以上学历, 至少 100 小时以上面对面咨询小时数;
- (2) 接受过基础危机干预培训经验;
- (3) 有工作微信号。

4. 科普宣传组人员资质

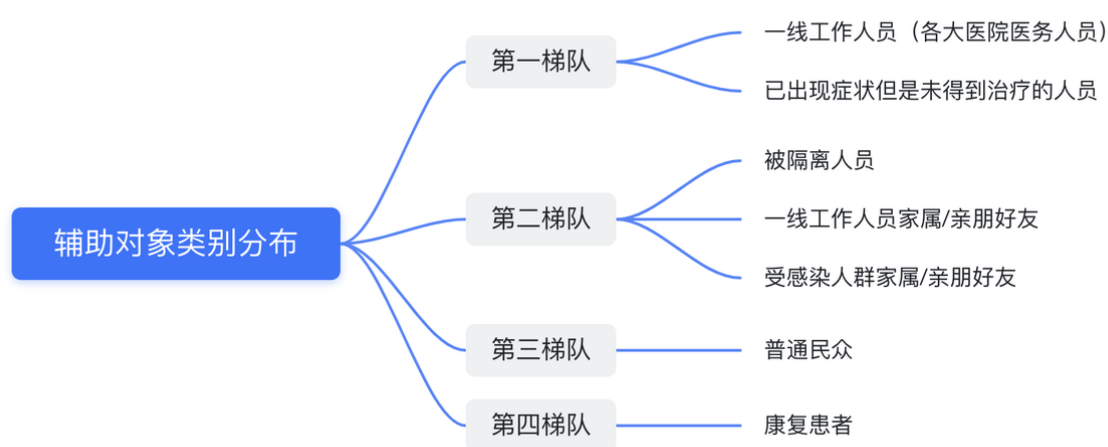
- (1) 有一定心理学或者医学背景;
- (2) 有一定的文献搜索和写作能力;
- (3) 有一定的翻译能力。

附录 北师大心理学部抗疫情危机干预招募文案

各位同学各位校友大家新年好！

新型冠状病毒的疫情一直牵动全国人民的心。截止 2020 年 1 月 25 日上午 10:28 分, 已有 1303 名确诊患者和 1965 例疑似案例。社会各界都在为抗击疫情做出自己的贡献, 诸多民间组织也正在发动各自的力量。北师大心理学部希望能团结北师大校友的力量, 组建我们的干预小组, 帮助此刻有需要的群众, 为抗击疫情出一份力。目前我们的干预团队分队分为四个小组: 由 XXX 老师带队的小组是“心理咨询干预小组”; 由 XXX 老师带队的小组为“心理辅导工作小组”; 由 XXX 老师带队的小组为“危机干预科普宣传小组”; 由 XXX 老师带队小组为“督导组”。

我们的工作小组对象为下图:



热线电话干预小组:

主要负责人: XXX、XXX

帮助对象: 第一梯队成员

工作模式: 通过热线连接方式对该群体展开 1 对 1 热线工作。每次热线时长为 25-40 分钟。根据实际需要可有所调整。具体连接热线方式后续通知。

入组成员要求: 有至少 300 小时以上面对面咨询小时数; 有过危机干预实战经验。

入组微信群: 请标注姓名-毕业时间-资质-导师名字, 通过审核方可入群（二维

码略)

网络辅导工作小组:

主要负责人: XXX、XXX

帮助对象: 第 2-4 梯队成员

工作模式: 通过微信方式对需要的群体展开 1 对 1 线上沟通。对有特别需要心理咨询的个案做及时的转介。

入组成员要求: 有至少 100 小时面对面咨询小时数; 有一些基础危机干预培训经历; 有工作微信号

入组微信群: 请标注姓名-毕业时间-导师名字-目前工作单位, 通过审核方可入群 (二维码略)

科普宣传小组:

主要负责人: XXX、XXX

帮助对象: 所有梯队成员

工作模式: 通过线下整理的文件来撰写并发布科普文章, 收集整理相关的资源, 做资源的传递

入组成员要求: 有一定心理学或者医学背景; 有一定的文献搜索和文献写作能力; 有一定的翻译能力

入组微信群: 请标注姓名-毕业时间-导师名字-目前工作单位, 通过审核方可入群 (二维码略)

督导组:

主要负责人: XXX、XXX

帮助对象: 所有参与该干预项目的咨询师

工作模式: 为心理咨询热线、微信心理辅导、科普宣传等团队提供培训和督导 (二维码略)

2020/1/25 14:48 版

心理热线的伦理原则

本心理支持热线是一个紧急状态下的服务热线, 不是心理咨询热线, 不会长期存在, 只解决现阶段的问题。中国心理学会咨询伦理守则的心理热线这种服务形式中大部分适合。具体要点包括以下内容:

1. 专业关系:

- (1) 保持界线: 不能提供与服务目的无关的个人信息(电话、邮箱、微信等); 不能进行自我宣传;
- (2) 特殊情况特殊处理, 出本次心理援助外, 不要进行个人通话联系或者社交媒体上个人联系;
- (3) 要说清热线性质和时间一般为 30 分钟;
- (4) 价值观中立, 遇到来话者的各种不满, 做倾听和情绪回应, 不做价值判断, 只进行心理工作, 遵守国家法律法规的前提下, 保持价值中立。
- (5) 交代热线服务是短期关系, 在一次通话后即结束; 如果来访者觉得问题没有解决, 可以提供转介资源, 如推荐到公共咨询平台、各地区精神科等, 也可以在其他时间再来电话;
- (6) 不需要让来话者过度暴露与创伤相关的资料、信息, 遵守无伤害原则, 进行情绪稳定化工作;

2. 知情同意

- (1) 口头知情同意即可;
- (2) 来话者可能问相关问题, 原则: 需要说明保密及保密的例外,

说明短期服务的局限性, 只解决当下的情绪舒缓和应激处理;

(3) 说明有督导, 只记录简单的内容与督导讨论, 不会公开来访者的信息, 可能会把共同问题写进公众号文章;

(4) 保密: 通话内容保密, 不能承诺信息传输过程中是否有泄露, 不会录音, 只做简单的工作记录;

(5) 可能有危机个案, 如自杀风险, 按照平时危机干预处理方式进行评估, 说明保密的例外, 尽量要到信息, 与在线督导沟通; 如果确有需要, 安排随访。

3. 专业能力

(1) 电话工作难度比当面大, 要对难度有所准备;

(2) 不是心理咨询, 而是心理支持, 需要基本的助人技能, 特别是倾听陪伴技能, 适当提供资讯及简易、可行的问题解决方法等, 如不足请尽快补相关能力或与督导讨论;

(3) 要具有危机干预训练与识别, 调整情绪的方法;

(4) 要有良好心态, 来访者可能期待很高, 但是热线只能陪伴他们很短的时间, 目标是不要制造更多问题;

(5) 量力而行, 不要有内疚感; 自我关怀, 及时休整, 不要过度劳累, 保持健康的生活方式, 争取足够的社会支持, 尤其是家人;

(6) 如果有以下情况请暂停工作: 认识的人近期去世(特别是因为新冠肺炎)、接线过程中有较大情绪反应不能纾解;

(7) 可能接线中有意外状况, 可以与督导讨论, 每个小组结束热线工作后有总结讨论。

第三部分

北京师范大学防疫心理热线电话工作原则及流程

原则:

为急需心理支持的来访者提供即时帮助, 帮助来访者调节情绪, 为其提供相关资源。非常规心理咨询, 也非危机干预热线。

所有同仁必须参加岗前培训。了解必要的伦理知识和热线沟通的基本特点和技巧。

流程:

1. 来访者致电, 咨询师接听, 进行 30 分钟的热线咨询。
2. 热线咨询结束后, 如来访者需要更多转介资源, 咨询师为来访者提供相应信息。如咨询师需要督导支持, 可联系督导组值班督导。
3. 咨询师填写热线咨询记录表(Word 文档), 记录每一个来电概况, 文档使用统一命名格式和密码。命名格式为“咨询师姓名+日期+来话者编号”, 如“李老师 20200128 (3)”就是李老师咨询师在 1 月 28 日接的第 3 个热线。文档密码统一使用****。记录表发给负责人老师(邮箱: *****)。一个班次结束后, 咨询师填写当日个人接线情况汇总表(问卷星)。
4. 每日热线结束后, 由热线咨询组工作人员(*老师等)汇总当日接线情况, 填写汇总表(飞书)。
5. 督导内容与时间。督导师工作分两部分, 一是热线组和网络组的咨询师工作时间, 督导师随时在线准备援助与指导, 对热线组和

网络组一起督导, 工作时间 9:00-12:00, 12:00-15:00, 15:00-18:00, 18:00-24:00; 网络组工作时间 9:00-12:00, 12:00-18:00, 18:00-24:00; 二是咨询师工作 结束后一刻钟后, 开展半个小时到 1 个小时的督导和压力缓解, 根据 6 个时段的时间安排分别为 9:15-10:15, 12:15-13:15, 15:15-16:15, 18:15- 19:15, 21:15-22:15; 24:00-0:30 (也可以根据需要调整督导时间)。

6. 督导师与咨询师衔接。每个时段的咨询师负责人会主动联系督导师, 建立微信群, 及时在群里互动。督导师先下载“瞩目”, 咨询师负责人发送会议邀请给督导师, 实现多人召开视频/语音线上会议。

2020. 1. 28

北京师范大学防疫心理网络辅导工作原则及流程

工作流程:

1. 所有同仁必须参加岗前培训。了解必要的伦理知识和热线/网络语音沟通的基本特点和技巧。

2. 来访者视角下需要经历的过程:

问卷填写背景信息→后台人员 24 小时内进行咨询师匹配【分诊组负责】→志愿者加 QQ 或微信【1v1 组负责】→线上语音沟通的心理支持 30-60 分钟【1v1 组负责】。

3. 辅导组内部的工作步骤:

第一步：分诊组工作人员进行信息的匹配，将来访者对接咨询师。

分诊组的工作人员在值班期间上问卷星后台(用户名:*** 密码:***) 进行问卷内容的筛查整理。根据来访者填写的合适时间段, 结合 1v1 组的工作排班表情况, 将来访者的身份信息、简要情况、及联系方式私信 1v1 组的同学。在匹配过程中, 尽量均匀分配。在完成一个匹配并且得到咨询师确认收到信息的回复后, 在左边“星标”中标识, 代表已经进行沟通。分诊组的排班情况详见附录二。

第二步：1v1 组工作人员和来访者进行网络心理辅导

1v1 组工作人员在接受到分诊组同仁的信息后, 使用“工作微信号”或者“工作 qq 号”添加对方为好友, 使用统一官方头像。为了保护辅导组工作人员边界和隐私, 若没有工作微信或者 qq, 须在加来访者为好友前注意开启朋友圈的互相屏蔽功能, 且在 3 天内删除来访者。在工作过程中, 由于文字信息或者语音信息容易被截屏外传, 不利于保密性, 因此我们统一要求使用语音沟通的方式和来访者进行心理辅导。

超过了工作人员的胜任力, 须及时将来访者转介至热线 4001-888-976, 或其他专业机构(转介信息见附录六)以更好地帮助来访者。

为保证工作效率和服务的覆盖面, 原则上辅导为单次设置, 若有特殊情况, 不应超过三次。否则应及时转介给提供长程心理支持的专业机构或人员。

特别注意: 辅导过程必须在伦理守则的框架下开展, 以稳定求助者情绪为第一目标和原则。在辅导的过程中若有紧急情况, 请及时查看当时的督导排班表(详见附录四), 并及时和督导报告。

第三步: 对个案做督导和情况记录

(1) 督导内容与时间

督导师工作分两部分:

一是咨询师工作时间督导师随时在线准备援助与指导, 对热线组和网络辅导组一起督导, 工作时间 9:00-12:00, 12:00-15:00, 15:00-18:00, 18:00-24:00; 二是咨询师工作结束后一刻钟后, 开展半个小时到 1 个小时的督导和压力缓解, 根据 6 个时段的时间安排分别为 9:15-10:15, 12:15-13:15, 15:15-16:15, 18:15-19:15, 21:15-22:15, 24:00-0:30 督导(也可以根据需要调整时间)。工作组需要通过不断了解一线情况及时调整后期服务安排。

(2) 督导师与咨询师衔接

咨询师负责人会主动联系督导师, 建立微信群, 及时在群里互动。为保障 9 人以上同时在线, 在“瞩目”平台开展工作, 咨询师负责人会发送会议邀请给督导师, 召开视频/语音线上会议。

工作人员结束班次以后, 需填写问卷星《咨询情况记录汇总》(汇总表详见附录五)作为记录。1v1 组的排班情况详见附录三。

第四步：工作人员的自我照顾和持续学习

做志愿者的过程中，工作人员可能会出现情绪耗竭或胜任力上的挑战。需及时参与由工作组安排的系列培训，并加强自我照料，及时休息。如果有需要，有权中途退出小组。

【附录】：

一： 辅导组老师排班表

（略）

二：分诊组排班表

（略）

三：1v1 组排班表

（略）

四：督导老师排班表

（略）

五：咨询情况记录汇总表（示例）

姓名：	
日期：	
今日工作时长：	
今日接待来访者的总人数	
来访者谈论的主要议题	
是否遇到危机个案。若有则详细介绍情况。	
你在网络心理辅导中遇到的困难	
你希望督导为你提供的支持	

六：可以使用的外部转介资源

北京师范大学心理学部防疫心理督导师工作程序

1、督导目的

协助热线和网络辅导咨询师提升工作能力, 解决他们的困惑, 缓解他们的压力, 促进热线和网络辅导工作更有效的开展。

2、督导师资质

- (1) 具有临床/咨询心理学或精神医学硕士研究生及以上学历, 有1000 小时以上咨询实务经验。
- (2) 受过系统的督导培训。
- (3) 对咨询师督导有兴趣, 具有一定督导经验。
- (4) 至少符合下列条件之一:
 - 中国心理学会临床心理学注册工作委员会注册心理师或注册督导师。
 - 具有 3 年以上临床经验和心理治疗系统训练背景的执业精神科医师。
 - 人力资源与社会保障部二级心理咨询师, 1000 小时以上咨询实务经验, 中国心理学会临床心理学注册工作委员会两位注册督导师推荐。
 - 优先考虑海外受训背景的临床心理学、咨询心理学、学校心理学硕士/博士毕业生。

3、督导师分组

督导师根据咨询师人数和工作时间分组, 与咨询师保持一致, 暂为三天一轮, 保证每个督导与固定的咨询师小组工作。

4、督导内容与时间

督导师工作分两部分, 一是根据热线组和网络辅导组的咨询师工作时间, 随时在线准备援助与指导, 对热线组和网络辅导组一起督导, 工作时间 9:00-12:00, 12:00-15:00, 15:00-18:00, 18:00-24:00; 二是咨询师工作结束后一刻钟后, 开展半个小时到 1 个小时的督导和压力缓解, 根据 6 个时段的时间安排分别为 9:15-10:15, 12:15-13:15, 15:15-16:15, 18:15-19:15, 21:15-22:15; 24:00-0:30 督导 (也可以根据需要调整时间)。

5、督导师与咨询师衔接

每个时段的咨询师负责人会主动联系督导师, 建立微信群, 及时在群里互动。请督导师先下载“瞩目”, 咨询师负责人会发送会议邀请给督导师, 多人召开视频/语音线上会议。

6、督导记录与总结

督导师每次督导结束后, 由督导时段小组负责人填写以下表格和进行总结, 填写后提交给督导组负责人蔺秀云(邮箱及微信号略)。

督导师	督导时间	主要督导问题	督导总结	备注

7、督导师会议

三天一轮的督导结束后, 督导师开一次会议, 对督导进行总结, 随着时间的推移再调整会议频率。后期与热线咨询师一起做出热线问题问-答的手册供给热线咨询师。

8、总督导

设立督导的总督导，目前由***老师担任总督导，对有需要的督导进行支持。如果督导师在工作中遇到不能处理的紧急情况，可以请总督导支援，另外，总督导指导三天一轮的督导师会议。

2020. 1. 26

第四部分 实务工作文档

一、统一指导语

【热线\辅导组】

- 引入：介绍设置，强调保密

“您好，这里是北师大防疫心理援助热线，我是您的咨询师。”

“为了更好地帮助到您 我们向您承诺本次通话内容严格保密，隐去所有个人身份可识别信息，仅对通话中的疫情作统计性数据总结。若您有较高风险自伤自杀，则属于保密例外，为了您的安全，我们将为您转介其他援助渠道。热线时常为 30mins 左右，可根据情况灵活调整，我会先用 3-5 分钟左右的时间了解您的基本信息和困扰，您这边对以上情况是否有任何疑问？”

- 了解来话者身份信息和主诉问题

“请您简单介绍一下自己的情况，身份信息（一线医务人员/医务人员家属/感染者/感染者家属/普通民众/其他）/所在地/和您的困扰。”

- 心理援助阶段（仅供参考）

1) 问候。

2) 探索阶段 5-15 分钟

什么问题？使用倾听、共情、理解、澄清、聚焦，在此基础

上做基本的心理评估，常见的评估是失眠、饮食和焦虑的躯体化反应，共情中常见的是对失控的担心，对不确定感以及未知的担心，有个别会有死亡焦虑）。

3) 领悟阶段 5-15 分钟

什么原因：通过提问促进来话者领悟，常见可以提四个问题中的一个促进其领悟：什么原因让你有这样的焦虑？如果你一直保持这样的焦虑会给你带来什么样的影响？如果假如出现了最糟糕的情况，你可以怎么去应对？如果朋友或亲戚有这样的想法，你会怎么去安慰她 / 他？

4) 行动阶段（怎么办？）：

要落到现在马上可以做的具体的行动中去，可以通过以下问题来询问：现在你可以做什么来帮助自己？现在你可以做什么来让自己感觉好点？如何在失控 / 不确定 / 未知的恐惧感中通过行动去找到控制 / 确定感？大概 5-15 分钟。

5) 总结、反馈、祝福。

• 危机情况的危机预案

如遇到来话者有即时的自杀自伤风险，尽量问出来访者的详细地点，方便报警。建议接线时手边有电脑或电话可以联系值班督导师。

• 转介

“若您还需要后续的心理援助帮助，可以了解免费咨询渠道，转介途径链接（转介信息收集表）”

“如本次热线不能及时帮助来访缓解当下焦虑，确认来访无危机的情况下，可推荐北师大心理学部网络一对一心理辅导。（关注微信公众号-京师心理大学堂，上面有详细的网络心理援助预约流程）提示来访告知是由热线转入。”

- 结束

“请问您现在和刚才比感觉如何？感谢您使用北师大心理学部防疫热线，祝您和家人身体健康，生活愉快，再见！”

- 其他（骚扰电话）

“我们是北师大心理学部防疫热线，需要把这个时间给需要的人，暂不接受其他方面问题的来电”，然后挂机。

【辅导组】

- 分诊

分诊工作人员根据来访后台信息严重程度结合当日咨询师咨询经验进行分配，尽量将严重来访分给较有经验的咨询师，以此类推。

- 引入

“您好，这里是北师大防疫网络心理援助专线，我是本次心理

援助志愿者，接下来将由我为您提供心理援助服务。在心理援助开始之前，请您花 1 分钟时间仔细阅读以下内容”

1. **【保密原则】** 为了保证您的信息安全，心理援助服务全程禁止录音录像。我们承诺会严格遵守保密原则，您的基本信息和详细辅导内容会严格保密。若您或他人的人身安全构成严重危害，为了保障您及他人的生命安全，志愿者会突破保密，联系相关人员并采取必要的转介（危机干预热线）或保护措施（紧急联系人）。

2. **【服务目的】** 整个心理援助持续 30~60 分钟。如果您不需要这么长的时间，也可及时告知，我们将按照您的需要来灵活运用时间。我们的目的是帮助您释放和缓解一些负面情绪。如果您有一些较为复杂的心理问题，我们会推荐您使用更长程的心理咨询。除特殊情况外，我们以提供针对疫情的一次性心理辅导服务为主。为了您的信息保密，心理辅导结束后，志愿者会在三天内删除您的联系方式。

3. **【注意事项】** 为了确保服务质量和专业度，志愿者会在心理辅导过程中对您的问题记录，便于后续与专业督导师进行讨论。对于本次疫情出现的共性心理问题，我们将会抹去您个人的身份可识别信息后，进行一般化处理，整理在后续的科普文章中。

如您已仔细阅读以上注意事项，理解并同意上述内容，请回复：已知悉并确认。收到回复确认后心理援助预约正式发生，我们将在 xx 点使用微信/qq 语音的方式进行心理援助。

二、记录表格

北师大心理学部防疫心理支持电话热线工作记录表

来电日期		来电时间	
咨询师		咨询时长	
来访者性别			
来访者基本情况及主诉:			
主要干预及结果:			
是否有危机:			
危机详情及干预措施:			

北师大心理学部防疫心理支持工作督导记录表

督导日期		督导时间	
督导师			
主要督导问题:			
督导总结:			
备注:			

三、排班管理表格

督导师及值班安排表（示例）

值班时间	姓名	手机号	微信号	备注
例如： 2020 年 1 月 27 日 6-12 点				

分诊值班班表（示例）

	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
早 8:00- 午 13:00							
午 13:00- 晚 19:00							

热线当日值班班表（示例）

时段	值班人姓名			
12:00-13:00				
13:00-14:00				
14:00-15:00				
15:00-16:00				
16:00-17:00				
17:00-18:00				