

# 新冠肺炎疫情前后长春市心理援助热线来电特征与接线员的应对策略

郑晓华<sup>1</sup>, 方芳<sup>1</sup>, 杨丽<sup>1</sup>, 王思萌<sup>1</sup>, 付立平<sup>1</sup>, 祁一单<sup>1</sup>, 刘琦<sup>1</sup>, 刘洋<sup>1</sup>, 房禹<sup>1</sup>,  
陈新<sup>1</sup>, 张雁<sup>1</sup>, 郝琳琳<sup>2</sup>, 彭冰<sup>2</sup>, 郑晔<sup>2</sup>, 桑红<sup>1\*</sup>

(1. 吉林省长春市第六医院, 吉林 长春 130052;

2. 东北师范大学心理学院, 吉林 长春 130024

\*通信作者: 桑红, E-mail: sanghong2008@sina.com)

**【摘要】目的** 探讨新冠肺炎疫情前后长春市心理援助热线来电特征与接线员的应对策略, 提高心理危机热线援助能力。**方法** 对长春市心理援助热线信息登记平台记录的疫情前(2019年1月20日-4月20日)和疫情期间(2020年1月20日-4月20日)来电资料的人口学特征、来电问题、应对策略、来电时段态势等信息进行回顾性研究。**结果** 不同性别、年龄、婚姻状况、归属地、职业类型来电者在疫情前与疫情期间的差异均有统计学意义( $\chi^2=11.205, 234.240, 152.083, 265.458, 353.385, P$ 均 $<0.01$ )。不同求助问题的次数在疫情前与疫情期间的差异具有统计学意义( $\chi^2=185.088, P<0.01$ ), 接线员的不同应对策略次数在疫情前与疫情期间的差异有统计学意义( $\chi^2=226.810, P<0.01$ )。疫情前来电主高峰集中在16至17时, 次峰集中在22至23时; 疫情发生后来电主高峰同样集中在16至17时, 而次峰却集中在10至11时。**结论** 疫情期间长春市心理援助热线的来电数量较疫情前高, 来电主高峰时间一致, 而次高峰由22至23时调整为10至11时。疫情期间男性、30-39岁、已婚、长春市本地、职员 of 的来电数最多, 心理问题的咨询与接线员转介策略的运用在疫情前后均为最多。

**【关键词】** 新冠肺炎; 心理援助热线; 来电状况; 应对策略

开放科学(资源服务)标识码(OSID):  微信扫码二维码  
听独家语音释文  
与作者在线交流

中图分类号: R749

文献标识码: A

doi: 10.11886/scjsws20200619003

## Research on the characteristics of calls from psychological assistance hotline and the coping strategies of operators before and after the outbreak of COVID-19 in Changchun City

Zheng Xiaohua<sup>1</sup>, Fang Fang<sup>1</sup>, Yang Li<sup>1</sup>, Wang Simeng<sup>1</sup>, Fu Liping<sup>1</sup>, Qi Yidan<sup>1</sup>, Liu Qi<sup>1</sup>, Liu Yang<sup>1</sup>, Fang Yu<sup>1</sup>,  
Chen Xin<sup>1</sup>, Zhang Yan<sup>1</sup>, Hao Linlin<sup>2</sup>, Peng Bing<sup>2</sup>, Zheng Ye<sup>2</sup>, Sang Hong<sup>1</sup>

(1. Changchun Sixth Hospital of Jilin Province, Changchun 130052, China;

2. School of Psychology, Northeast Normal University, Changchun 130024, China

\*Corresponding author: Sang Hong, E-mail: sanghong2008@sina.com)

**【Abstract】 Objective** To discuss the characteristics of psychological assistance hotline calls and operators' coping strategies of before and after the COVID-19 outbreak, in order to further improve the assistance ability of the psychological crisis hotline. **Methods** A retrospective study was conducted on the demographics characteristics, call problems, coping strategies, and call time trends recorded by Changchun psychological assistance hotline information registration platform before the epidemic in Changchun City (January 20, 2019-April 20, 2019) and during the epidemic period (January 20, 2020-April 20, 2020). **Results** The differences between gender, age, marital status, location, and occupation type before and during the epidemic were statistically significant ( $\chi^2=11.205, 234.240, 152.083, 265.458, 353.385, P<0.01$ ). The number of different help calls had a statistically significant difference before and during the epidemic ( $\chi^2=185.088, P<0.01$ ). The difference in the number of operators' different coping strategies before and during the epidemic was statistically significant ( $\chi^2=226.810, P<0.01$ ). Before the epidemic, the main peak of incoming calls was concentrated at 16:00 to 17:00, and the secondary peak was concentrated at 22:00 to 23:00. During the epidemic, the main peak of incoming calls was also concentrated at 16:00 to 17:00, while the secondary peak was concentrated at 10:00 to 11:00. **Conclusion** During the COVID-19 epidemic, the number of calls to the psychological assistance hotline was higher than that before the outbreak. The main peak time for calls was the same, and the secondary peak was adjusted from 22:00 to 23:00 to 10:00 to 11:00. During the epidemic, the number of calls from male, 30 to 39 years old, married, local and staff in Changchun was the most, psychological problems counseling and operator referral strategy were the most before and after the epidemic.

**【Keywords】** COVID-19; Psychological assistance hotline; Call status; Coping strategies

自 2019 年 12 月起,世界各地相继出现新型冠状病毒肺炎(corona virus disease, COVID-19)疫情,截至 2020 年 6 月 13 日 24 时,国内累计确诊病例 83 132 例<sup>[1]</sup>。国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制多次发文,指导疫情防控期间的心理援助服务<sup>[2]</sup>。因新冠肺炎的高传染性,公众心理援助服务主要在线上进行,包括电话咨询、视频咨询和图文咨询等。在突发公共卫生事件中,公众心理状态会变得更加敏感,容易出现恐慌、焦虑、抑郁等心理问题<sup>[3]</sup>。因心理热线在传染病疫情下体现出便捷和安全的特点,在急性呼吸综合征流行病期间就已发挥了作用<sup>[4]</sup>。鉴于既往研究结论主要通过回顾性问卷得出,即时性信息较少,考虑到公众心理状态可能会随着疫情发展和对新冠肺炎认识的深入而发生动态变化,为了解大众在新冠肺炎疫情下的心理应激反应特点和状况,本研究旨在探讨疫情下公众的心理特征,并结合疫情发展、防控的不同时间节点,探索人们心理变化规律,为突发公共卫生事件的心理热线援助工作提供参考。本研究依据长春市心理援助热线信息登记平台记录的疫情前、疫情期间各三个月的相关数据,对疫情前和疫情期间两组同期来电资料的人口学特征、来电问题和接线员应对策略等进行对照分析。

## 1 资料与方法

### 1.1 研究资料

采用连续取样的方法选取长春市心理援助热线信息登记平台的相关数据,疫情前 2019 年 1 月 20 日-4 月 20 日共成功接通 1 970 次有来电内容的有效来电,疫情期间 2020 年 1 月 20 日-4 月 20 日共成功接通 4 048 次有来电内容的有效来电。

### 1.2 研究方法

在长春市心理援助热线信息登记平台系统软件上提取疫情前、疫情期间各三个月的各项来电量数据,包括来电者人口学特征、来电求助问题、接线员相应应对策略等,使用 Excel 对相应数据进行整理。采用回顾性研究方法进行分析。

### 1.3 统计方法

采用 SPSS 25.0 进行统计分析。采用卡方检验,对疫情前和疫情期间两组来电资料中来电者人口学特征(性别、年龄、婚姻状况、归属地、职业)、来

电求助问题(心理问题、婚恋问题、人际问题、躯体问题、工作问题、学习问题、其他问题、教育问题)以及接线员应对策略(告知、倾听、转介)进行统计分析并采用 R-4.0.3 进行两比例 Z 检验;用图形对疫情前和疫情期间来电时段态势进行分析。检验水准  $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

### 2.1 疫情前和疫情期间心理援助热线来电者人口学特征比较

疫情前和疫情期间,来电者的性别、年龄、婚姻状况、归属地、职业类型差异均有统计学意义( $\chi^2=11.205、234.240、152.083、265.458、353.385$ ,  $P$  均 $<0.01$ )。性别方面:男性来电者在疫情期间的来电人次是疫情前的 1.89 倍,女性来电者在疫情期间的来电人次是疫情前的 2.27 倍。年龄方面:疫情前,20~29 岁年龄段来电量最多,为 762 人次(38.68%),而疫情期间,30~39 岁年龄段来电量最多,为 1 433 人次(35.40%)。婚姻状况方面:疫情前未婚群体的来电量最多,为 1 194 人次(60.61%),疫情期间则是已婚群体的来电量最多,为 2 126 人次(52.52%)。归属地方面:疫情前,外地来电量最多,为 1 101 人次(55.89%),疫情期间,长春市本地来电量最多,为 2 677 人次(66.13%)。职业类型方面:职员的来电在疫情前与疫情期间均为最多,分别为 649 人次(32.94%)、2 118 人次(53.32%)。见表 1。

表 1 疫情前与疫情期间来电者人口学特征比较[n(%)]

组别	疫情前 (n=1970)	疫情期间 (n=4048)	$\chi^2$	Z
性别			11.205 <sup>a</sup>	
男性	1108(56.24)	2091(51.66)		2.93 <sup>a</sup>
女性	862(43.76)	1957(48.34)		-2.93 <sup>a</sup>
年龄			234.240 <sup>a</sup>	
<20 岁	250(12.69)	344(8.50)		4.54
20~29 岁	762(38.68)	1011(24.98)		10.83
30~39 岁	617(31.32)	1433(35.40)		-3.12 <sup>a</sup>
40~49 岁	267(13.55)	780(19.27)		-5.02 <sup>a</sup>
50~59 岁	51(2.59)	308(7.61)		-8.71 <sup>a</sup>
≥60 岁	23(1.17)	172(4.25)		-7.88 <sup>a</sup>
婚姻状况			152.083 <sup>a</sup>	
已婚	714(36.24)	2126(52.52)		-12.72 <sup>a</sup>
未婚	1194(60.61)	1869(46.17)		11.11 <sup>a</sup>
离异	62(3.15)	53(1.31)		4.82 <sup>a</sup>

续表1:

组别	疫情前 (n=1970)	疫情期间 (n=4048)	$\chi^2$	Z
归属地			265.458 <sup>a</sup>	
长春市本地	869(44.11)	2677(66.13)		-16.37 <sup>a</sup>
外地	1101(55.89)	1371(33.87)		16.37 <sup>a</sup>
职业类型			353.385 <sup>a</sup>	
个体	86(4.37)	322(7.95)		-6.52 <sup>a</sup>
工人	85(4.31)	136(3.36)		1.94
职员	649(32.94)	2118(53.32)		-15.17 <sup>a</sup>
教师	44(2.23)	66(1.63)		0
农民	29(1.47)	64(1.58)		-3.18 <sup>a</sup>
退休	29(1.47)	124(3.06)		-5.72 <sup>a</sup>
无业	597(30.30)	636(15.71)		11.84 <sup>a</sup>
学生	397(20.15)	539(13.32)		6.70 <sup>a</sup>
公务员	18(0.91)	15(0.00)		4.46 <sup>a</sup>
医生	36(1.83)	28(0.69)		2.84 <sup>a</sup>

注:<sup>a</sup>P<0.01

### 2.2 疫情前与疫情期间心理援助热线来电者求助问题及接线员应对策略比较

不同来电求助问题次数在疫情前与疫情期间的差异有统计学意义( $\chi^2=185.088, P<0.01$ )。心理问题在疫情前、疫情期间的来电咨询量均为最多,分别为1559人次(79.14%)、3179人次(78.53%)。接线员的不同应对策略在疫情前与疫情期间的差异有统计学意义( $\chi^2=226.810, P<0.01$ )。且转介的采用在疫情前、疫情期间均为最多,分别为1018人次

(51.68%)、2512人次(62.06%)。见表2、表3。

### 2.3 疫情前与疫情期间来电时段分布趋势比较

疫情前,来电主高峰集中在16至17时,次峰集中在22至23时;疫情期间,来电主高峰同样集中在16至17时,而次峰却集中在10至11时。见图1。

表2 疫情前与疫情期间来电求助问题比较[n(%)]

组别	疫情前 (n=1970)	疫情期间 (n=4048)	Z
工作问题	18(0.91)	8(0.20)	4.46 <sup>a</sup>
婚恋问题	133(6.75)	107(2.64)	6.31 <sup>a</sup>
心理问题	1559(79.14)	3179(78.53)	0
躯体问题	7(0.36)	12(0.30)	0
人际问题	25(1.27)	5(0.12)	4.46 <sup>a</sup>
学习问题	16(0.81)	8(0.20)	4.46 <sup>a</sup>
其他问题	206(10.46)	608(15.02)	-5.69 <sup>a</sup>
教育问题	6(0.30)	121(2.99)	-11.19 <sup>a</sup>

注:<sup>a</sup>P<0.01

表3 疫情前与疫情期间接线员采用的应对策略比较[n(%)]

组别	疫情前 (n=1970)	疫情期间 (n=4048)	Z
倾听	702(35.63)	1415(34.96)	0.76
转介	1018(51.68)	2512(62.06)	-7.35 <sup>a</sup>
告知	250(12.69)	121(2.99)	12.44 <sup>a</sup>

注:<sup>a</sup>P<0.01

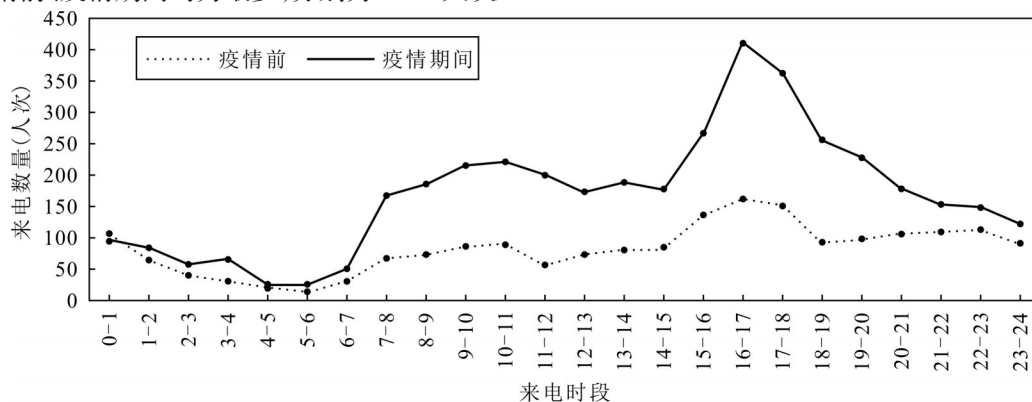


图1 疫情前与疫情期间来电时段分布趋势图

## 3 讨 论

本研究通过对长春市心理援助热线在疫情前与疫情期间的来电记录分析发现,疫情期间的来电量约是疫情前的2.055倍。新冠肺炎疫情对于公众而言是一种高强度应激生活事件,而这类生活事件是引发个体生理、心理紊乱的重要应激源<sup>[5]</sup>,因此更多人选择了拨打心理援助热线。

本研究显示,疫情期间来电咨询者中男性多于女性,与既往研究中女性来电咨询多于男性<sup>[6]</sup>、男女来电数差异不显著<sup>[7]</sup>的研究结果不一致,可能的解释是男性在“男儿有泪不轻弹”“打掉牙往肚里吞”的传统文化里压力较大,缺乏情感宣泄的对象,而随着大众对心理健康的知晓率和关注度提升,男性也更乐于向心理热线求助<sup>[8]</sup>。在年龄方面,首先来电求助者中以30岁以上人群为主,可能的原因是这

个年龄段的人大多已成为家中的核心角色,对家庭有着更多的支撑义务,他们往往不会在家里过多暴露自己脆弱的一面,因此相较其他年龄段的人相比,他们更易向家庭外部寻求帮助<sup>[9]</sup>。本研究结果显示,疫情期间已婚群体来电量更多,李兴艳等<sup>[10]</sup>研究发现因为已婚人群已组建家庭,在家庭责任、亲子关系等方面有更多的关注。全民居家隔离导致人们被迫待在家中,已婚人群较未婚人群会面临更多的家庭成员之间的摩擦,也更易出现心理问题,因此对心理援助热线也有更多的需求。来电地区方面,疫情期间长春市本地来电量明显增多,这种变化是由于新冠肺炎疫情期间是心理问题的高发时期<sup>[11-14]</sup>,所以随着各地心理援助热线的开通与宣传,人们会首选当地的心理咨询资源,从而使疫情期间长春市本地咨询者多于外地咨询者。来电人群方面,疫情期间退休人员、个体、农民、职员、教师、学生的来电数量较疫情前有明显增加。退休人群大多为老年人群,而老年人多为新型冠状病毒的主要罹患人群,年龄越大,其自身免疫功能越差,基础疾病多<sup>[15]</sup>患病几率越大而且受疫情影响出行以及社交均受影响,所承受的压力也就更大。疫情使人们一再延缓复工,个体经营无法正常营业,部分中小型企业无法按时发放全额工资,这对个体、职员的收入产生了巨大的影响,收入的大幅减少带来了生活的压力,从而导致心理问题产生,人们对心理援助热线的需求也会加大;受新冠肺炎影响,近半农村居民表示 2020 年一季度收入同比下降,农产品销路与务工出路这两种方式受阻对农民的影响最大<sup>[16]</sup>,从而导致农民对心理援助热线的需求增加。疫情期间学校延期开学,要求教师网络授课,对于教师来说这是一种不熟悉的授课方式,而且授课难度、对学生的管理难度均有增加,难以保证学生在线学习的效果,使得很多教师处于焦虑、恐惧等负面情绪中<sup>[17]</sup>,因此教师这一行业在疫情期间也会更需要心理方面的援助。而在线学习也同样给学生带来了注意力不集中、学习效率不高等问题<sup>[18]</sup>,因此部分学生也会出现学习成绩的担忧,从而导致焦虑情绪的产生。

本研究发现疫情期间来电问题中心理问题占比最多,由于疫情持续存在会让人们在情绪、认知、行为和生理上都出现一定的应激反应。通过分析电话记录,发现主要有疑病: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新冠肺炎;焦虑:对新冠肺炎

产生紧张不安、过分担心的内心体验,甚至回避某些特殊情境,呈高度的警觉状态<sup>[19]</sup>;躯体化:体温波动较大,嗓子痒或疼,胸闷,头痛或肌肉痛,入睡困难,易惊醒等;抑郁:情绪低落,独自在家或宿舍,主动与外界隔绝,或虽已恢复工作但提不起兴趣,不能集中注意力等<sup>[20]</sup>;强迫:反复洗手、擦拭和清洗物品,频繁地进行消毒,总担心从外界带回病毒,反复的清洗和消毒等。疫情期间有关教育问题的来电增多,这可能由于疫情期间学生只能通过线上学习这一种方式来学习知识,而在线教育资源良莠不齐、孩子注意力不集中、在线学习时间过长影响视力等因素,给学生和家长都带来了焦虑情绪<sup>[18]</sup>,因此关于教育问题的来电量变多。

研究发现疫情前来电主高峰集中在 16 至 17 时,次峰集中在 22 至 23 时;疫情期间主峰不变,而次峰却集中在 10 至 11 时。疫情前由于人们白天忙于工作和学习,只能利用夜晚的空闲时间拨打心理援助热线。此外还有学者认为夜间可能受褪黑激素合成分泌不足等因素影响使这类人群产生各种困扰,从而会选择夜晚打电话求助<sup>[21-23]</sup>。而疫情期间人们白天的时间较多,所以更多人会选择在白天拨打热线,从而使得次峰由疫情前的前夜移到了上午。

尽管在疫情前与疫情间接线员采用的应对策略均为倾听、告知、转介三种方式,但疫情期间新出现的来电问题对于接线员来说却是崭新的。对于在疫情期间出现焦虑情绪、疑病的来电者,接线员在使用倾听技术的基础上,针对每个来电者提供专业的稳定化技术,发现、整合来电者的自身资源,设身处地,少说多听,充分信任与鼓励、理解与支持。面对突如其来的疫情,人们呈现出来的心理反应是复杂的,这其中既可以有生物的,还可以有社会和心理层面的,所以在心理援助过程中,准确的评估及适当的转介是不可或缺的。对于询问疫情相关信息的来电者,接线员应根据自身掌握的知识尽可能地告知来电者,若来电问题超出了心理援助热线的服务范围,应给予来电者适当的转介。

本研究的不足之处在于:在研究内容方面,由于疫情突发导致来电问题分类尚未细化,回访机制有待进一步完善,尤其缺少干预效果的量化评估;在研究方法方面,由于选取的两组数据时间相隔一年,目前还没有找到相应方法排除接电者能力的提高等干扰因素,可望日后通过前瞻性研究补充完善。

## 参考文献

- [1] 国家卫生健康委员会卫生应急办公室. 截至 6 月 13 日 24 时新型冠状病毒肺炎疫情最新情况 [EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/yqtb/202006/b85d2888ac6e4a96b2a0d5e0a6d66f95.shtml>, 2020-06-14.
- [2] 国家卫生健康委员会疾病预防控制局. 关于印发新型冠状病毒肺炎疫情的紧急心理危机干预指导原则的通知 [EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/jkj/s3577/202001/6adc08b966594253b2b791be5c3b9467.shtml>, 2020-01-27.
- [3] 王一牛, 罗跃嘉. 突发事件下的情绪与行为 II: 恐惧与从众 [J]. 中国康复医学杂志, 2004, 19(3): 216-217.
- [4] 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(5): 71-73.
- [5] 王择青, 祝卓宏, 朱鸿武, 等. SARS 患者临床心理干预模式及疗效评估 [J]. 中国心理卫生杂志, 2003, 17(9): 587-590.
- [6] 肖磊, 许律琴. 收费型电话心理咨询的应用评估 [J]. 中国心理卫生杂志, 1996, 10(1): 33-34.
- [7] 徐斌. 周末健康心理热线三年资料分析 [J]. 健康心理学杂志, 2004, 12(2): 103-104.
- [8] 崔静静, 金琼, 张文武, 等. 2011-2013 年宁波市康宁医院心理热线资料分析 [C]. 浙江省医学会心身医学分会. 2015 年浙江省心身医学学术年会论文汇编. 2015: 49.
- [9] 李闻天, 杨光远, 童俊, 等. 武汉“心语”心理热线 2020 年 2 月 4 日—2 月 24 日来电趋势分析 [J]. 心理学通讯, 2020, 3(1): 24-27.
- [10] 李兴艳, 李雨辰, 李美曦, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情期间心理热线来电现状分析及相关建议 [J]. 医学研究与教育, 2020, 37(2): 18-23, 69.
- [11] 马楷轩, 张懿德, 侯田雅, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情期间隔离人员生理心理状况调查 [J]. 中国临床医学, 2020, 27(1): 36-40.
- [12] 徐明川, 张悦. 首批抗击新型冠状病毒感染肺炎的临床一线支援护士的心理状况调查 [J]. 护理研究, 2020, 34(3): 368-370.
- [13] 魏华, 李廷玉. 新型冠状病毒肺炎疫情影响对人群心理的影响及心理干预的建议 [J]. 儿科药学杂志, 2020, 26(4): 6-7.
- [14] 李少闻, 王悦, 杨媛媛, 等. 新型冠状病毒肺炎流行期间居家隔离儿童青少年焦虑情绪障碍的影响因素分析 [J]. 中国儿童保健杂志, 2020, 28(4): 407-410.
- [15] 符婷, 黄丽菊, 杨进军, 等. 55 例新型冠状病毒肺炎流行病学特征及重症影响因素 [J]. 中华医院感染学杂志, 2020, 30(17): 2575-2578.
- [16] 娄火明. 应对新冠肺炎对农民收入影响的十条建议 [J]. 新农村, 2020(4): 8-9.
- [17] 吕海侠, 王渊, 张莉, 等. 新冠肺炎疫情防控期间医学基础课程远程教学的实践与思考 [J]. 中国医学教育技术, 2020, 34(2): 135-137, 142.
- [18] 付卫东, 周洪宇. 新冠肺炎疫情给我国在线教育带来的挑战及应对策略 [J]. 河北师范大学学报(教育科学版), 2020, 22(2): 14-18.
- [19] 马惠霞. 焦虑障碍的特征及其认知行为治疗 [J]. 中国行为医学科学, 2001, 10(4): 382-383.
- [20] 袁勇贵, 李海林, 吴瑞枝, 等. 抑郁症的焦虑症状和焦虑症的抑郁症状 [J]. 中国行为医学科学, 2002, 11(2): 165-166.
- [21] 蔡子怡, 魏华林, 陈超其, 等. 广州市心理援助热线自杀高危来电时间分布特征 [J]. 中国公共卫生, 2017, 33(6): 981-984.
- [22] Beaudoin CE. Assessment of a media campaign and related crisis help line following hurricane katrina [J]. Public Health Rep, 2008, 123(5): 646 - 651.
- [23] Tan JC, Maranzan KA, Boone M, et al. Caller characteristics, call contents, and types of assistance provided by caller sex and age group in a Canadian Inuit crisis line in Nunavut, 1991 - 2001 [J]. Suicide Life Threat Behav, 2012, 42(2): 210-216.

(收稿日期:2020-06-19)

(本文编辑:戴浩然)