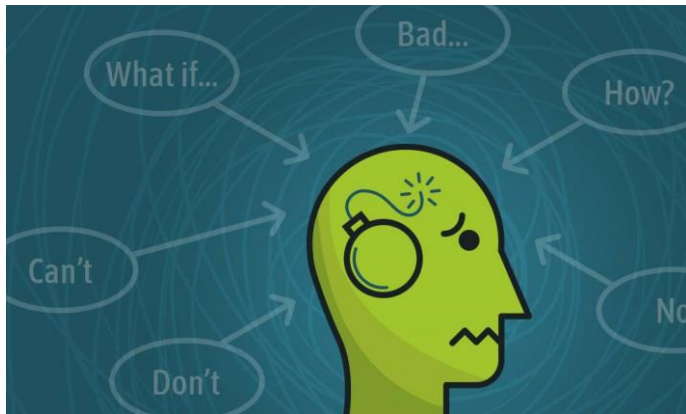


# 焦慮的民眾

## 想太多有關新冠病毒的事



### 1. 找個自己喜愛的或信賴的人談談

不論是家人、朋友、牧師或老師...等，誠實以對、坦露心胸求助、彼此互相支持，而且可不止談一次以上，不用害羞，相談的時候就可以找人談談。

### 2. 如果發現我們的所喜愛的人、朋友、同輩或同事的行為有所反常，要主動加以關切與詢問

找時間與他們談談，若不能立即談談，也要另外安排時間，在談完之後，應持續加以追蹤與關心，以確認其情況，如此可表達我們的關心，並可得到彼此的溫暖與安慰，有時甚至對方行為如常也加以關切，因為有時候人們會隱藏其個人沮喪的情緒。

### 3. 如果自己或認識的熟人已經出現相關的症狀一段時間，比如一週或兩週以上，則需要向助人專業人員求助，

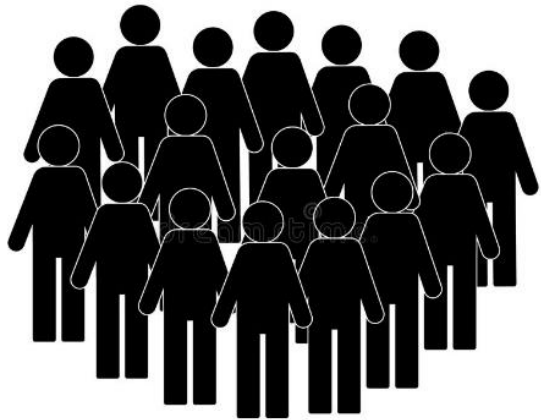
若自覺自己已無法因應時，助人專業人員將為您分析您的行為，並協助您找到處理問題的解決之道。

### 4. 1925安心專線提供24小時免費心理諮詢服務。



# 易感人群及大眾

**出現情緒：**恐慌、不敢出門、盲目消毒、失望、恐懼、易怒、攻擊行為和過於樂觀、放棄等。



## 建議處置：

1. 正確提供資訊及有關進一步服務的資訊；
2. 交流、適應行為的指導；
3. 不歧視確診或疑似個案；
4. 提醒注意不健康的應對方式（如飲酒、吸煙等）；
5. 自我識別症狀。

**原則：**防疫宣導教育，教導積極應對，消除恐懼，預防措施。



# 不願公開就醫的個案

**出現情緒：**怕被誤診和隔離、缺乏認識、迴避、忽視、焦躁等。

**建議處置：**

- 1.提供正確疾病知識，消除恐懼；
- 2.及早就診，利於他人；
- 3.拋除恥辱感，加強安全防護措施；

**原則：**解釋勸導，不批評，支持就醫行為。



# 居家隔離的發燒個案

**出現情緒：**恐慌、不安、孤獨、無助、壓抑、抑鬱、悲觀、憤怒、緊張，被他人疏遠躲避的壓力、委屈、羞恥感或不重視疾病等。

## 建議處置：

- 1.協助瞭解真實可靠的資訊與知識；
- 2.鼓勵積極配合治療和隔離措施，健康飲食和作息，多進行讀書、聽音樂、利用現代通訊方式溝通及其他日常活動；
- 3.接納隔離處境，瞭解自己的反應，尋找逆境中的積極意義；
- 4.尋求應對壓力的社會支持：利用現代通訊方式聯絡親朋好友、同事等，傾訴感受，保持與社會的溝通，獲得支持鼓勵；
- 5.鼓勵使用1922防疫專線或1925安心專線等。

**原則：**防疫觀念教育宣導，鼓勵配合、接受變化。



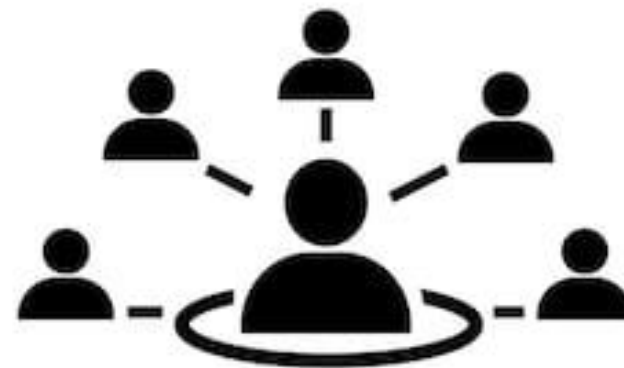
# 與個案密切接觸者（家屬、同事、朋友等）

**出現情緒：**躲避、不安、等待期的焦慮；或盲目勇敢、拒絕防護和居家觀察等。

**建議處置：**

- 1.政策宣導、鼓勵面對現實、配合居家隔離；
- 2.正確的資訊傳播和交流，釋放緊張情緒。

**原則：**教育宣導、安慰、鼓勵藉助網路交流。



# 疑似個案

**出現情緒：**僥倖心理、躲避治療、怕被歧視，或焦躁、過度要求治療等。

**建議處置：**

- 1.政策宣導、密切觀察、及早求治；
- 2.為人為己採用必要的保護措施；
- 3.配合防疫相關人員安排，如實說明個人情況；
- 4.使用減壓行為、減少壓力反應。



**原則：**及時防疫宣導、正確防護、配合防疫規定、減少壓力。



衛生福利部 防疫心理健康諮詢 安心專線



1925(依舊愛我)

# 確診個案-隔離治療初期



**出現情緒：**否認、憤怒、恐懼、焦慮、抑鬱、失望、抱怨、失眠或攻擊等。

**建議處置：**

- 1.理解個案出現的情緒反應屬於正常的應激反應，作到事先有所準備，不被個案的攻擊和悲傷行為所激怒而失去醫生的立場，如與個案爭吵或過度捲入等。
- 2.在理解個案的前提下，除藥物治療外應當給予心理危機干預，如及時評估自殺、自傷、攻擊風險、正面心理支持、不與個案正面衝突等。必要時請精神科會診。解釋隔離治療的重要性和必要性，鼓勵個案樹立積極恢復的信心。
- 3.強調隔離手段不僅是為了更好地觀察治療個案，同時是保護親人和社會安全的方式。解釋目前治療的要點和干預的有效性。

**原則：**支持、安慰為主。寬容對待個案，穩定個案情緒，及早評估自殺、自傷、攻擊風險。





# 確診個案-隔離治療期

**出現情緒：**除上述可能出現的出現情緒以外，還可能出現孤獨、或因對疾病的恐懼而不配合、放棄治療，或對治療的過度樂觀和期望值過高等。

## 建議處置：

- 1.根據個案能接受的程度，客觀如實交代病情和外界疫情，使個案了解實際病情；
- 2.協助與外界親人溝通，轉達資訊；
- 3.積極鼓勵個案配合治療的所有行為；
- 4.儘量使環境適宜個案的治療；
- 5.必要時請精神科會診。



**原則：**積極溝通資訊、必要時精神科會診。



衛生福利部 防疫心理健康諮詢 安心專線  1925(依舊愛我)



# 確診個案-呼吸窘迫、極度不安、表達困難

**出現情緒：**瀕死感、恐慌、絕望等。

**建議處置：**鎮定、安撫的同時，加強治療，減輕症狀。

**原則：**安撫、鎮靜，注意情感交流，增強治療信心。

