本月起，“12356”这条热线能帮到我们什么——

“没事儿”热线打开心灵之窗

5月1日起，全国统一使用“12356”心理援助热线。因为没有4，“12356”也被人们称为“没事儿”热线。这条心理热线能否给更多人带来希望之光？如何汇聚各方力量，更好发挥作用？

从接通的一刻起，疗愈就已开始

“您好，‘12356’热线。你不太开心是吗？嗯，可以详细说一说，我们慢慢聊……”

“12356”是全国统一心理援助热线电话号码，由国家卫生健康委协调工业和信息化部设置。国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍，热线旨在为公众提供心理咨询、心理疏导、心理危机干预等服务。

此前，各地心理热线号码不一，公众知晓率较低。邢若齐说，设定统一号码旨在提升心理健康服务的可及性和规范性。

去年底以来，多地已陆续开通“12356”。到5月1日零时前，全国31个省份均已开通“12356”，目前全国共设有热线500余条、坐席1000余个、热线咨询员近8000名。

广州医科大学附属脑科医院心理热线部门主任魏华林说，去年12月30日“12356”在广州开通后，来电咨询量明显提高。“五一”期间，广州市“12356”心理援助热线5天累计接听来电192通。

通过拨打热线，一些人在关键时刻“被接住”。

上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任金金介绍，截至目前，上海“12356”心理援助热线累计接听来电1.7万通，处置危机来电246个。金金回忆，一名大学生深夜吞药后致电求助，接线员通过引导他透露联系方式、地址等关键信息，联动警方成功救援。

热线让更多人在无助时感受到世界的温暖。

今年1月1日，北京市“12356”心理援助热线开通，截至目前共接听电话1.5万余通。北京安定医院承接部分接线工作，安定医院心理援助热线管理人员崔思鹏介绍，求助人群以18岁至45岁为主，咨询问题包括家庭冲突、亲子问题、职场压力等。

让热线咨询员陈欣印象深刻的是一名学生半夜打来的电话。在确保对方安全后，陈欣和他聊了考试、保研中的困扰。一开始，男孩哭得喘不过气，聊到最后，他答应“会好好调整，明天开始落实这些计划”。

是“创可贴”，但并非“万能药”

对于热线咨询员而言，能为身处困境的人带来一道光，是最有成就感的时刻。但有时，他们也有强烈的挫败感。

摘下耳机、点击“下线”，看着记录的关键词时，咨询员小萤（化名）会陷入沉思。“有时一通电话下来，感觉并没帮到来电者什么；有时直到最后，才更能体验到来电者的感受；有时因为生活体验不足，无法给出更好回应……”

不少受访者提到，一次热线电话很难系统解决问题。要理性看待热线功能——心理援助热线不是替代治疗的“万能药”，而是紧急时刻的“心理创可贴”。

接通率不高也是各地心理援助热线面临的现实问题。

“要么占线，要么要排队”“最短一次排队要五个人”……社交媒体上，一些人反映，心情最急迫时，热线却难以拨通。

今年1至4月，上海心理援助热线呼入量比去年同期多了近一倍。“虽然已增加排班，但面对骤增的呼入量，相应支持与人员配置尚未跟上。”金金说，不排除部分来电为无效或骚扰内容，所以也呼吁大家，把热线留给更有需要的人。

邢若齐也坦言，除每通电话占用时间较长外，接通能力也与资源投入息息相关。目前各地热线大多由医疗机构承接，人力物力财力有限。

记者了解到，不少地方的热线咨询员采用“专业保障+志愿服务”的模式。这种模式虽能保证服务质量，但难以应对井喷式需求。

以北京安定医院为例，接线员由60余名精神科医生、心理治疗师等组成，除日常接诊外，还要增加热线值班。热线电话大多持续数十分钟，往往点的外卖都凉了，也顾不上吃。“下热线班后，都会有一段时间不想说话。”崔思鹏说。

“连续15小时接听16通电话，下班后要睡一整天。”心理治疗师杨腾斐说，咨询员需通过24课时的理论培训与至少1周的实操培训，并进行考核。高压工作导致流动率高，“夜班多是年轻人，老同志扛不住”。

“24小时，总有人守护着你”

全国心理援助热线统一接入后，如何提升服务质量？

邢若齐介绍，热线投入使用后，各地卫生健康行政部门将根据需要及时增设坐席数量，加强专业人员队伍建设配备，提高接听率和服务质量。未来，将不断完善场地建设、人员配置、技术规范等制度要求，建设信息化平台。

上海心理援助热线计划从两方面提升服务：一是增加坐席，白班从5个增至6个，大夜班也在逐步扩充中；二是推动与公安、急救、其他热线的“一键转接”机制，破解异地报警、困难个案转介等难题。多地也结合实际设置了一定时间的过渡期，确保原有热线号码和“12356”均可接通。

崔思鹏认为，热线能让部分陷入心理危机的人被看到、被支持，但仅仅“看见”远远不够，仍需更多制度举措，让心理服务从“被动干预”转向“主动预防”，从“小众关怀”迈向“大众福祉”。

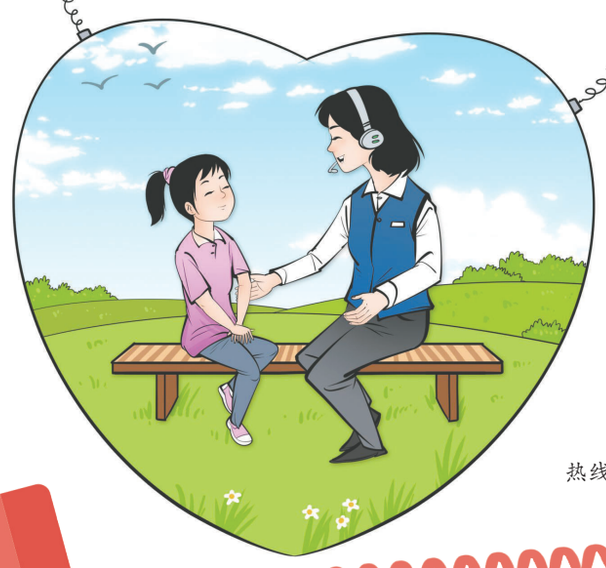
去年12月，国家卫生健康委在医政司新设置了心理健康与精神卫生处，指导各地医疗卫生机构扩大心理健康服务供给。目前全国能提供精神卫生医疗服务的机构约6000家，全国精神科执业注册医生7万多人，是10年前的两倍多。

金金希望能加强对热线的专项财政与编制配备，探索更灵活的人员聘用方式，比如探索专职与志愿力量融合的方式，“中坚力量专职化，外围服务社会化，才能兼顾质量与规模”。

加强团建与督导也能为咨询员提供更多支持。杨腾斐说：“每月的心理沙龙就像‘疫苗’，能帮我们消化负面情绪。”此外，现有技术难以精准过滤骚扰信息，要对不良呼入行为加以规范引导，保障更多真正有需要的人呼入。

“无论现在多么不开心，你要相信，困难终究会过去，未来会更好。”咨询员们深知热线存在的意义：“无人可诉说的时候，这边永远有个电话，随时可以拨打。”

新华社北京5月8日电



热线纾解心忧。 新华社

你好，“12356”心理援助热线

“您好，这里是‘12356’心理援助热线，请问有什么可以帮到您？”“我听到您好像在哭，具体发生了什么事情呢？”……

5月8日一早，首都医科大学附属北京安定医院的一间办公室内，热线咨询员张咏熹温柔的声音不断传来。

这是“12356”心理援助热线的办公地之一。根据国家卫生健康委部署，截至2025年5月1日零时前，全国31个省、自治区、直辖市均已开通“12356”心理援助热线。

“我和家人发生了矛盾，不知道该怎么办。”

“马上面临毕业，毕业论文和找工作给我带来了很大压力。”

“我每天都很焦虑，晚上睡不着觉。”

……

北京安定医院心理援助热线管理人员、北京市心理卫生中心办公室主任崔思鹏介绍，医院负责日间的一条线路和夜间的两条线路，提供24小时服务，每天会接到40通左右的求助电话，每通电话时长在45分钟至1小时左右，求助内容以家庭、情感、焦虑抑郁等问题为主。

“我曾接到过一位求助人，有惊恐发作症状，我引导他放松，帮他调整手抖、喘不过气、窒息感等症状，并确认了有人可以照顾他。”热线咨询员陈欣回忆，在通话的结尾，求助人的情绪平稳下来，也带给她成就感。

每一通电话，都要努力在短时间内，为身处情绪深渊的人点亮一座灯塔，这对热线咨询员提出了更高要求。在医院的展板上，记者看到，对于热线的接听流程、伦理守则、保密制度，以及应对高危来电者的工作路径，都有明确的规定。

“热线咨询员主要由心理治疗师、具有心理学背景的精神科医生以及专门从事心理工作的人员组成，并会在上岗前进行专业培训。”崔思鹏介绍，接到来电，热线咨询员会首先进行风险评估，确定求助人是否有自伤或自杀倾向，并倾听和共情，强化求助人生存动机。对于高危情况，会拨打报警电话确保求助人人身安全。

专业的力量，正在延展。甘肃省建立“12356”心理援助热线全省管理平台；四川省自贡市搭建“12356”心理援助热线与多部门协同的心理突发事件应急处置机制；天津市通过“热线联盟”快速联动提升心理援助效能……

国家卫生健康委数据显示，当前，全国各地共设有热线500余条、坐席1000余个、热线咨询员近8000名，为大众提供了一个可及、规范的求助途径。

国家卫生健康委医政司副司长邢若齐表示，未来，将不断完善场地建设、人员配置、技术规范等制度要求，建设信息化平台。

热线的拨打量正呈现爆发式增长。专家提示，热线适用于紧急情况下的情绪疏导和短期的情感支持，对于长期的心理问题，还需要线下就医，进行长程的咨询和治疗。

没有人是一座孤岛。当热线铃声一次次响起，阳光，正照进更多无助的角落。

新华社北京5月8日电

记者手记

油印的《烟台日报》

战军

带着油墨香气的《烟台日报》已经积攒了一大堆，里面都刊登着我的文章，每次刊登我的文章，我都要保存几份。时间长了，有的报纸已经泛黄，但我觉得越是泛黄，越觉得亲切，它记载着我流逝不远的岁月，有了它们我才觉得岁月可以追忆，我的情感才有所附丽。

对《烟台日报》的喜爱，应该从我爷爷算起。我爷爷所在的那个村党组织，早在抗日战争时期就已经成立，为八路军输送了很多战士，有的人牺牲在战场上。我爷爷积极上进，经常阅读进步刊物，包括后来的《烟台日报》，在村里经常把报纸里的内容念给乡亲听。爷爷在世时经常把这段经历讲给我们这些孩子听，因此我对《烟台日报》特别喜欢。

稍微长大后，我爸爸时常把《烟台日报》带回家看，他看报纸特别仔细，每条新闻都看，尤其关心小钢联的发展，看有没有这方面的报道。当时小钢联在烟台非常火爆，成为烟台人津津乐道的话题，一有这方面的报道，我爸爸总是拿出来念给全家人听，这加深了我对《烟台日报》的认识。后来多少识几个字，我就拿报纸像大人那样装模作样地看，引起很多人的好评。

我爸爸的单位有个阅览室，我没有事就跑到那里看一些书刊，有些书刊很厚，我识字不多看不懂，就翻看儿童一类的书报看。偶尔一次我看到了《烟台日报》里面有很多图画，工农兵形象居多，儿童题材的更有趣，我都看得津津有味。尤其是家喻户晓的英雄模范人物，像岳飞、林则徐、秋瑾、雷锋、黄继光、邱少云、董存瑞、草原小姐妹、王进喜等，经常以漫画形式刊登在报刊上，看着这些栩栩如生的人物形象，我一方面被他们的精神所感染，一方面为这些画所吸引，丰富的人物形象，活灵活现的人物造型，仿佛把这些英雄画活了。

上小学时，我们小学生的课余期间，没有太多书可看，一般都看小人书，再一个就是老师带到教室的《烟台日报》。这些报纸大多数是老师无意带到教室的，也有的是上面有好新闻，或者有一篇老师觉得不错的文章，拿来念给我们听，让我们模仿写作文，增加我们的见识。通过这些报纸我们才知道外面的世界不仅仅是这个小山村，还有很大很大的莱山，很大很大的芝罘，很大很大的山东、中国、世界。因此在我们的作文里，随手就用上当时非常时尚的口号，老师见到我们从小就能够胸怀祖国、放眼世界，非常高兴，常常鼓励我们为国争光，像乒乓球运动员那样把五星红旗在世界体育赛场上升起来。

报纸上经常刊登一些诗歌，有些诗歌写的通俗易懂，很多小学生也迷上了写诗，一些胆大的学生就在课堂上大声朗诵，我胆小不敢朗诵，只能静静地听着。老师鼓励我们往外投稿，很多学生都大胆地投了，这使得我们这个班的学习成绩迅速提高起来。《烟台日报》良好的报风带动了村风校风的进步，我们这些小学生总是能够比农民伯伯多知道一些外面的世界，这成为了我们炫耀的资本。后来想起来，真觉得应该感谢《烟台日报》，它让我们更快地成熟起来，懂得更多做人的道理。

一晃八十年过去了，《烟台日报》不仅没有成为耄耋老人，反而越来越年轻了，从1945年的呱呱落地，到如今走过80年辉煌历程。《烟台日报》伴随着我从人生的一个阶段走向另一个阶段，《烟台日报》总是在我的视线以内活跃着。

这些年来，我也尝试着往《烟台日报》投稿，以实现儿时的梦想，梦想虽然绮丽，但编织梦想却很难，《烟台日报》再一次成为了我的良师益友，学习写文章的过程，就是提高自我的过程。我从《烟台日报》中汲取营养，《烟台日报》为我提供了生动的素材，有烟台山的历史钩沉，有所城的人文风貌，有仙山琼阁的秀丽风光，有琼浆玉液的醇香老酒，它们丰富了我的视野，能够让我在一次次文化的盛宴中获得精神的满足。

如今的《烟台日报》，每一篇文章都带着泥土的芬芳，带着城市发展的韵律，带着仙境烟台的节奏，带着无数人的梦想。彩色的印刷品的就像烟台春天的色彩。一行行小诗，勾勒出多少人的情怀，一篇篇散文，抒发出烟台人的真情，一篇篇史话，重现了烟台文明的发展脉络，一幅幅烟台发展的恢宏长卷，让烟台的未来展现在我们面前。

每天看着带着油墨香的《烟台日报》，它散发出的芬芳弥漫在小小的书房里。《烟台日报》承载着我对未来的畅想。只要有《烟台日报》相伴，我的梦想就不会熄灭。