

# “12356”： 这条“没事儿”热线能帮你什么？

□新华社“新华视点”记者 舒静 董瑞丰 袁全

“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。

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负责人魏华林说,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王金介绍,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。王金回忆,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,咨询员小莹(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。“虽然已增加加班,但面对骤增的呼入量,相应支持与人员配置尚未跟上。”王金说,不排



## 记者手记

### 你好,“12356”心理援助热线

新华社北京5月8日电 “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者,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,求助者的情绪平稳下来,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,确定求助者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者人身安全。

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。

新华社记者 徐鹏航 董瑞丰

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。

王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