



这条“没事儿”热线 能帮你什么？

是“创可贴”，但并非
“万能药”

“24小时，总有人守
护着你”

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。

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”。

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

出 售

本公司现有一批废旧报亭和户
外LED显示屏对外公开出售，欢迎有
意购买者前来咨询洽谈，同等价位，
整体购买者优先。

联系电话：13994352772

18635299611

大同日报

传媒集团有限公司

2025年5月6日

大同日报传媒集团魏都惠购五一期间与商家联手推出酬宾特惠活动

活动时间：5月1日—5月31日

好消息来啦！

为了感谢大家一直以来对我们的支持与厚爱，现在办理魏都惠
购直营店会员储值卡，即可享受史无前例的超值优惠！

【限时福利】储值卡大放送，超值优惠等你来！

充值100元，赠送10元，实际到账110元！

充值200元，赠送30元，实际到账230元！

充值300元，赠送50元，实际到账350元！

充值500元，赠送200元，实际到账700元！

充值1500元，赠送500元，实际到账2000元！

使用储值卡消费没有任何门槛和限制，全场商品通用。

五月特惠产品

番茄汁，佑玉沙棘汁，山西陈
醋，浑源黄芪，广灵小米，北芪
菇，阳高杏脯，丘丘柴鸡蛋，小
米凉糕，大同黄花酱。

以上产品到店8折销售

活动地址：永泰南路南关南街18号楼商铺(原29校马路对面) 咨询电话：18035248001(南关直营店) 2503915(发行公司)