



跨越时空，筑起心理健康防线——

12356“没事儿”热线背后的那些事儿

中青报·中青网见习记者 邹竣麟 记者 刘胤衡

北京某高校心理援助热线咨询师李婷(化名)至今对两年前那通凌晨的电话记忆犹新。

2023年3月16日凌晨四点半，一阵急促的电话铃声响起。接通后，电话那头传来轻微的抽泣声，“我不知道自己怎么了，感觉特别难受，刚刚喝了酒，头痛就在我手上”。听筒里一个男孩的声音疲惫而无助。

“别着急，先深呼吸，我会一直与你保持通话，我们聊聊天好吗？”当时刚成为心理援助热线咨询师的李婷稳住声线，轻声安抚对方。

“这么晚了，你为什么愿意听一个心态不好的陌生人说话？”电话那头的抽泣声小了，语气中透出疑惑与好奇。“只要你愿意聊，我就愿意听，讲讲你的故事吧！”李婷说。通话持续到天亮，直到男孩打消轻生念头、困意袭来才结束。放下电话，她长长舒了一口气。

作为心理热线咨询师，李婷和同事们时常接到这样的深夜来电。求助者的心理状况有好有坏，大部分时候，深夜来电都伴随着需要心理危机干预的情况，有时甚至关乎生命救援。

在个体的心理危机干预场景中，心理援助热线凭借匿名保护、接入便捷、响应及时等特性，成为一条特殊的社会心理支持通道。这条跨越空间的沟通桥梁，成为很多人寻求专业心理支持的首要途径。在一条条热线背后，有着诸多心理热线咨询师用专业、责任与爱心开导、陪伴与守护。

“接线员接住了我的负面情绪”

谈到那通凌晨四点半打来的电话，李婷感触颇深，“我也不知道他具体遇到什么坎儿，只感觉到他心里很难受，需要找人倾诉、陪伴。后来天亮了，他说自己有点困，并承诺白天会去医院复诊，我才放心让他挂了电话”。

类似的案例并不少见。通常情况下，心理援助热线咨询师会严格遵守保密原则，不会随意泄露热线会谈的内容。但遇到特别紧急情况时，会考虑进行“保密突破”——如果来电涉及自身或他人生命安全、涉嫌违法犯罪等情况，机构会采取报警、呼叫急救等措施。

该高校心理健康教育中心负责人讲述了一次特殊的“保密突破”经历：“来电者是一位年轻女性，深夜求助却不方便说话，经过一步步询问，电话那头通过敲击、咳嗽等方式给予回应，我们判断她处在较为危险的环境。听筒里传来急促的呼吸声，感觉到她特别紧张。我们安抚她放松下来，经确认可以进行保密突破，我们第一时间向警方提供了信息。后来得知警方成功解救被拐卖的她，大家都松了一口气”。

刚毕业的孙亮(化名)经历了一段低谷期。当时，他面临毕业论文和就业的双重压力，夜晚难以入睡。“白天到处跑面试，晚上回去赶论文。几乎没收到offer

中青报·中青网记者 刘胤衡

电话的“叮铃铃”声、键盘的快速敲击声、压低的交谈声……在上海“精神”地标徐汇区宛平南路600号——上海市精神卫生中心的一个楼层里，这样的声音日夜不停。日前，记者联系采访到上海市心理热线接听室的人员，听他们讲述一根根电话线后面，如何拉住那些求助的手、守护那些需要抚慰的心灵。

2024年12月27日，上海市心理热线(962525)正式接入全国统一心理援助热线12356，双号并行，全天候守护公众心理健康。“接入全国网络后，服务覆盖范围更广，志愿者的担子更重了。”上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任王金介绍，截至今年6月底，热线累计接听来电超20万通，日均4359通、日均约145通。

在这些看似平静的热线背后，往往有着惊心动魄的一幕。

今年5月的一天下午4时，上海市心理热线值班室响起一阵急促的铃声。19岁的小树在电话中泣不成声，声称自己吞服90粒药物。“我觉得没人爱我，所有人都当我是怪物……”小树倾诉与母亲爆发激烈争吵，深感无助。棘手的是，这是一通转接来电，热线咨询员屏幕上只显示一个总机号码，无法获取小树的真实手机号进行定位。

时间紧迫，电话那头小树十分抗拒：“别找警察！谁也别管我！”上海市精神卫生中心心理治疗师杨腾斐稳定情绪，用温和的话语引导他描述自己的生活环境：喜欢去的公园，最近的医院，父母的工作单位……通过这些零散信息，她将范围锁定在某个区域。

杨腾斐一边通过电话与小树保持联系，安抚他的情绪，一边示意同事联系当地警方寻求帮助。

寻找中，她留意到小树提到一个网名“今后与自己流浪”。“这个网名很特别，有什么故事吗？”她轻声问道。小树透露，这源自动画电影《哪吒》的主题曲。

杨腾斐抓住这个共鸣点，与小树聊起哪吒的特质——“勇敢、正义，更重要的

据国家卫生健康委消息，自2025年5月1日起，全国各地原有心理援助热线全面接入“12356”全国统一心理援助热线，实现一号接通，为需要帮助的人们提供更加便捷高效的服务。因号码简短易记、以解决心理问题为导向，且不含数字“4”，谐音“没事儿”，此热线又被称为“没事儿热线”。心理援助热线能为处于心理困境的人员提供哪些帮助？心理咨询人员如何凭借专业素养和人文关怀，守护陌生人的心理健康防线？



一高校心理援助热线咨询师正在接听电话。

受访者供图

(录用通知——记者注)，论文被要求反复修改，真不知道这样奔波有什么意义。”孙亮回忆当时的情景说。

导师察觉到他情绪比较低落，推荐他联系学校的心理援助热线。当晚拨打热线后，孙亮感到“获得了半小时的短暂喘息”。“接线员接住了我的负面情绪，帮我分担了不少情绪压力”。

陆雨(化名)也有类似经历。3年前，她因失恋出现双相情感障碍，抑郁情绪严重时甚至有过极端行为。

“有天晚上我站在楼顶，觉得活着没意义了，想着留点‘遗言’，就在网上找到心理热线号码打了过去。”陆雨说，她原以为在深夜无人接听，没想到电话只响了两声就通了。

至于通话内容的具体细节，陆雨已经记不清了。“电话那头的姐姐一直陪我聊天，还顺着我感兴趣的话题聊。对于我的一些她不了解的胡话，她温柔地请我给她‘科普’。那一刻我突然意识到，她在竭尽全力地试图拯救一个远隔千里、素不相识的陌生人。”陆雨感到“很庆幸”，那晚的热线电话成了她的“救命稻草”，使得她在之后的日子慢慢走出抑郁阴霾。

心理健康守护升级

近年来，心理健康日益受到国家层面重视，已成为重要的民生议题。

2024年，国家卫生健康委在医政司

设立心理健康与精神卫生处，旨在指导医疗卫生机构开设心理咨询门诊，扩大心理健康服务供给。目前，全国精神卫生医疗服务机构约6000家，较2010年增长205%；精神科执业医师达5万多人，比10年前增加144%。

实际上，心理援助热线在我国出现较早。2002年，全国首条面向公众的免费、公益、专业的心理援助热线由北京回龙观医院开通，24小时全年无休运行，为来电者提供心理咨询与危机干预服务。23年来，热线接听超50万人次来电。

《中国心理卫生杂志》2023年发表的《北京市心理援助热线青少年来电者的特征》中提到，2018—2021年间，给回龙观医院的心理援助热线打电话的19341例青少年(11岁—18岁)中，83.7%的青少年在拨打热线前未寻求过心理帮助。

北京安定医院临床心理中心主任沙莎表示，受限于心理咨询的可及性，人们难以获得充足时间进行面对面咨询，而热线能弥补这一不足。“任何有需要的时刻，人们都能通过热线获得专业解答，梳理自身问题、宣泄情绪。”

2023年4月，教育部等十七部门印发的《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023—2025年)》通知中指出，要“优化社会心理服务”，强调“向儿童青少年广泛宣传热线电话，鼓励有需要时拨打求助”。

“过去这些年，有很多社会群体和单位在提供不同形式的心理热线服务。”上述受访高校心理健康教育中心负责人称，“由国家卫生健康委在国家层面推行统一热线12356，体现党和国家对社会大众心理服务需求的回应，反映了政府对国民心理健康的重视与主动作为。”他认为，统一的心理援助热线能有效打破心理服务资源的地域壁垒，一定程度上填补服务时间“盲区”。“全国统一热线整合了分散的资源，让有需要的人们享受到一线城市专业心理服务。同时，一些严重心理危机具有突发性，容易发生在夜间或节假日，全国热线能弥补地方服务在这些时段的空档。”

在今年的全国卫生健康工作会议上，国家卫生健康委发布2025年全系统为民服务8件实事，“推进全国统一心理援助热线12356的应用”是其中重要内容。据发布会通报，5月1日起，31个省(区、市)都开通了“12356”心理援助热线，已经接通了超50万通电话。

精神科专科医疗能力建设为“12356”热线顺利运行托底。山东省卫生健康委副主任徐民介绍，山东已完成了“12356”省级热线平台的标准化建设，实现全省热线资源统筹管理以及数据互联互通与安全传输，累计服务群众4.4万余人次，成功早期介入并干预个案160多例。

北京精神卫生保健所副所长李京渊接受媒体采访时表示，国家卫生健康委决定将“12356”作为全国统一的心理援助短

心理热线“守夜人”：拉住那头求助的手



抖音自杀干预救助团队定期举办“心理沙龙”。

受访者供图



上海市精神卫生中心心理治疗师杨腾斐在接听来电。 受访者供图

是在不在乎他人眼光，坚持守护自己认为重要的东西”。小树的心扉渐渐打开，告诉杨腾斐他14岁就开始服用药物，还告知了联系方式。

“小树，我们一起试着寻找比伤害自己更有效的办法，好吗？”获得信任后，杨腾斐引导小树聚焦当下最急迫的问题——服药后的身体危机。在她笃定而温柔的陪伴下，小树答应拨打120就医，并作出“不自杀”的承诺。

漫长的83分钟后，电话挂断。一场跨越地域的生命接力高效运转起来。警方反馈，已找到小树，确认安全并联系到其家人。在后续回访中，小树积极接受心理干预，与父母进行了一次深度对话，身心慢慢修复。

“在全国平台开通后，应对这样的来电成为我们的常态。”杨腾斐感慨道。每年夏季，是这条热线招募“新生力量”的关键时期。杨腾斐说，2025年新志愿者招募工作再次启动，这条热线更加期待专业、热心人士的加入。

那场持续83分钟、成功解救少年小

树的生死营救，被纳入朋辈督导的讨论案例，成为新志愿者的重要“实战教材”。“这些支持很有必要。”杨腾斐坦言。

心理援助需求日益增长，互联网平台成为守护心理健康与人身安全的“隐形防线”。在北京市海淀区，从早到晚，抖音集团办公楼8楼东南角的3排工位始终灯火通明。这里每张桌上都放着一副耳麦，它们属于一个仅16人的特殊团队——抖音自杀干预救助小组。

29岁的团队成员王子瑶把工作比作“守着悬崖”，用户发布的非正常信号一旦被系统捕捉，他们需要分布在10分钟的黄金窗口期启动干预流程。

“电话拨出的一瞬间，你就和一个生命绑定了。”王子瑶说，“不能退缩。他们的世界以秒计算：5分钟内研判行为意图，同步报警并提供关键位置信息，同时拨出那通可能救命的外呼电话。耳机里等待接通的每一声“嘟”，都像敲在心上的鼓点。

据抖音相关人员介绍，平台会依赖大模型进行“初筛”。系统能识别出一些关

号码，可以提高公众对热线的知晓率和使用便利性；同时有助于建立统一的联调制度，便于与110、119、120等全国性紧急服务热线建立联动机制，提高协同应对心理危机事件的效率。

为热线注入更多合力

近年来，我国心理健康问题呈现出较为明显的年轻化趋势。中国科学院心理研究所科研团队今年4月发布的《中国国民心理健康发展报告(2023—2024)》显示，国民心理健康问题呈现明显的年龄与性别分层，其中心理健康问题在18岁—24岁的青年群体中较为显著。

导致心理健康问题的因素是多样的。李婷分析认为，“此前，来电者更多倾诉原生家庭或情侣感情等个人问题。当前由升学求职、婚后生活等引发的心理问题咨询增多，同时，青少年来电咨询比例有所上升。”

在李婷看来，近年来导致青少年心理问题的原因不少来自家庭因素。“孩子成绩不好还早恋，父母也面临中年危机”“工作了好几年，感觉还在原地踏步，看不到升职希望”……“压力大，心态比较浮躁，导致人与人之间心理链接变弱了。”她说。

作为全国性心理援助热线，“12356”的受众覆盖了从儿童到老人的各年龄段人群。“过去，地方精神卫生中心热线的来电者通常目的明确，抱着‘对症下药’的心态。如今整合成一个热线，可能要面临各种复杂情况，并非每位接线员都能解决这些问题。”上述受访高校心理健康教育中心负责人说，全国心理热线的接线员既要掌握心理健康、心理咨询的理论知识与方法，熟悉心理危机干预技术，还要了解精神疾病的诊断、治疗、用药及预后等相关内容。“要保证心理援助接线员的专业能力，需要通过从上到下的统一筛选和培训，以满足服务质量和流程标准化需求，提升用户体验。”

李京渊提到，目前在一些偏远基层地区，精神卫生与心理健康服务尚未完全覆盖。“我们在这些地区的服务能力仍需持续加强。”

业内人士指出，一次约半小时的通话，往往会暂时缓解来电者的心情情绪，挂断电话后的长期情况则难以追踪。心理援助热线的作用主要在于即时的情绪疏导和危机干预，而非提供医疗机构系统性长期心理治疗。尤其对于那些需要反复拨打热线、存在严重心理危机的求助者而言，每次面对不同的接线员重复同样的问题，可能会加剧其不良情绪。

如今，拨打心理援助热线咨询的问题还涉及校园霸凌、性骚扰、虐待、创伤后应激障碍等多种情况。处理这类问题，往往需要联动公安、司法、医疗、社工等多方力量。

如何提前预警和识别危机、进行高效干预、构建更广泛跨部门联动的心理支持体系，这些问题亟需等待解决。“要应对解决心理健康问题，仅靠单一热线是不够的，需要跨行业、跨部门联动协作，从国家到社会各方形成合力。”李婷说。



视觉中国供图

中青报·中青网 见习记者 邹竣麟 记者 刘胤衡

专家：要具备基本心理认知和专业能力

研究生毕业的乔乔(化名)自学心理学后，把自己作为首个“治疗”对象，“我开始尝试运用心理学视角剖析自我内心，有了新体验和发现。”通过阅读心理学专业书籍，乔乔发现很多心理问题能在心理学理论中找到解释。“我从书中寻得共鸣和归属感，从而实现对自我的精神疗愈。”

2024年3月，心理健康服务平台“简单心理”联合第一财经商业数据中心发布的《2023—2024心理健康及行业人群洞察报告》显示，心理评估用户试图解决的三大问题包括：焦虑、无意义感和抑郁。心理咨询来访者整体呈现高学历、高收入背景，主力人群年龄为20岁至40岁。其中，本科及以上学历者占比近九成。

当下，一些年轻人选择“成为自己的心理医生”。希望摆脱情绪困扰的他们，通过自学踏上心理咨询师成长之路：购买心理学书籍、参加培训师培训、报名高校心理学课程……如何看待当下出现的年轻人自学心理学动向？要避免哪些误区？

目前在全国各地，线上线下平台提供了丰富的自学渠道和资源。在线下，以心理培训为例，7月9日由国家卫生健康委人口文化发展中心主办的国家心理健康网，面向有意愿学习心理咨询师专业知识与技能的爱好者，开放相关培训通道。在线上，B站的“心理学入门”系列视频播放量动辄破100万；慕课平台的“积极心理学”课程累计报名超50万人次。

对于乔乔来说，自学心理学成为她“自我疗愈”的一种主动作为。童年时期，她曾遭遇过网络暴力，变得内向又自卑。后来，乔乔尝试阅读大量心理学书籍，从专业心理学角度剖析内心、自我疗愈。

电子科技大学公共管理学院教授、心理学博士曾维希认为，自学心理学是年轻人能动性的体现，说明他们在主动升级自我认知，提升环境适应能力。

专家同时提示，自学心理学存在一定门槛与边界，若缺乏正确的学习方法，可能收效甚微甚至适得其反。在某社交平台以“自学心理学”为关键词搜索，能看到不少网友“不建议自学心理学”的内容，有网友提醒，“缺乏基础概念的人可能面临二次心理创伤风险”。

曾维希提醒，自学的前提是能够区分“心理困扰”与“心理疾病”。“比如偶尔失眠属于正常的压力反应，但如果长期失眠且伴有幻听，就要寻求专业干预。”

在他看来，年轻人自学心理学，也反映出在当前社会支持体系中，专业服务与个体需求对接尚显不足。

某高校心理健康中心一位接线员介绍，他们每周接到的求助电话超过300通，但实际接通率为10%。

00后安安(化名)曾在急需心理支持时，一连拨打了十几个心理援助热线，“几乎搜到一个号码就打一个，但真正打通并有人接听的只有两三个号码”。

曾维希介绍，我国超70%的心理咨询从业者集中在北上广深，这些城市的心理咨询费用普遍在每小时500元—1500元，有一定的资费门槛。

曾维希认为，要推动社会层面更科学、开放地看待心理问题，关键在于将个体自主学习与专业心理干预有效衔接，不断完善社会支持体系。“一通电话并不能解决所有问题，对于心理咨询求助者，要跨行业、跨部门联动，对此，需从国家层面以及社会各方持续推进。”

(应受访者要求，小树、王子瑶、李夏为化名)