

解码“12356”全国心理援助热线：在占线声和喘息间架起一座心桥

没有人是一座孤岛

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。

“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,强化求助人生存动力。对于高危情况,会拨打报警电话确保求助人身安全。

据新华社电

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？



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

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。

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”

记者了解到,不少地方的热线咨询

“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”

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，

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

“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。”

据新华社电

[illegible]