

编织起一张守护青春的温暖网络

开通二十年,上海12355累计接听超过41万通咨询热线



7月30日下午,上海12355青少年服务台“用心守护二十载,青春陪伴向未来”主题活动在上海世博会博物馆举行。这个诞生于2005年的全国首个省级青少年综合服务热线,二十年间从“一根电话线”成长为“热线+网络+面询+线下服务”的立体化平台,累计接听超过41万通咨询、求助电话,以在线陪伴与专业回应,编织起一张守护青春的温暖网络。

青年报记者 杨力佳



▲情景表演《来自跨境的求救》。

◀《我和上海12355的故事》分享环节。

本版均为受访者供图

用专业与坚守 书写“双向奔赴”

这些来自教育、公安、司法等领域的志愿者,用数万小时的坚守诠释着“遇见”的意义——遇见需要帮助的青春,也遇见更有价值的自己。

“在12355的十八年,是看着孩子们获得帮助、也看着自己变得更有力量的十八年。”活动现场,《我和上海12355的故事》分享环节,心理面询志愿者金小燕的话道出了千余名志愿者的心声。作为初中心理老师,她记得有个内向、缺乏自信,甚至存在社交恐惧心理的男孩,从最初低头沉默到半年后主动分享画作,“那种敞开心扉的瞬间,让所有付出都有了意义”。

热线法律咨询志愿者、检察官丁琪用“法律温度”化解困境,在他介入的纠纷中,不仅厘

清责任,更帮孩子们明白“规则是保护而非束缚”。他曾通过持续数小时的耐心疏导,让一名女孩放弃极端想法。热线心理咨询志愿者、公安民警李莎习惯了夜间值守,“晚上的电话最揪心,却也最关键”。多年的陪伴让她深信,每一次倾听都在重塑一个家庭的温暖。“青小聊”网络心理咨询志愿者徐春芳老师,有着十多年社工工作经验,她用耐心和包容,让每一个隔着屏幕的求助,都能及时得到回应。

这些来自教育、公安、司法等领域的志愿者,用数万小时的坚守诠释着“遇见”的意义——遇见需要帮助的青春,也遇见更有价值的自己。活动中,根据真实案例改编的情景讲述《遇见“愈”好》、情景表演《来自跨境的求救》等环节,进一步展现了这些温暖“遇见”背后的专业与担当。

把服务站建在 青春“家门口”

截至目前,上海12355共享空间已开展活动340余场,服务超2.1万人次。未来,这些空间将继续联动社会资源,织密青少年心理健康的社会支持网络。

在昨天的活动现场,还来了一对特别的母子。“大家好,很荣幸能够参与今天的分享。我第二次参加共享空间的活动,比起第一次的时候,最直观的感受是,规模变大了,参与的小朋友变多了,场地也变得更宽阔了。”原来,这名正值青春期的小伙子曾一度和妈妈的关系非常紧张,难以沟通。幸运的是,他们来到上海12355共享空间,经过两期的活动,他不仅变得自信、开朗了,与妈妈的关系也变得越来越融洽了。

“以前觉得心理咨询是件很

郑重的事,现在在小区旁边的共享空间就能轻松聊聊。”这是徐汇12355共享空间里一名高中生的真切感受。活动现场,12355共享空间所在地的团组织负责人共同发布服务内容与场域信息,这些分布在各区的站点,正成为守护青少年心理健康的重要支点,让专业服务变得触手可及。

杨浦共享空间的“一站式服务”涵盖热线接听、线下面询和主题活动,累计帮助2000余名青少年缓解心理压力;徐汇共享空间聚焦心理康复期青少年,通过团体辅导帮他们重建校园自信;普陀的两个共享空间各有侧重,既为外卖小哥群体开设情绪管理沙龙,也为周边师生举办亲子沟通讲座;闵行莘庄工业区共享空间创新开展亲子平行小组,让厌学青少年家庭重新找回相处的默契;临港共享空间则将服务延伸至社会青年,实现更广覆盖。

如今,共享空间已拓展至高

校。在上海交通大学口腔医学院、九院临床医学院的共享空间站点,大学生可便捷获取一对一心理咨询,缓解学业与职业规划压力。截至目前,上海12355共享空间已开展活动340余场,服务超2.1万人次。未来,这些空间将继续联动社会资源,织密青少年心理健康的社会支持网络。

活动现场,上海12355与12345、110、12356工作联动机制启动,多部门协同的保护屏障更趋完善。活动为长期服务特聘专家和优秀志愿者代表颁发纪念证书,并聘请国际象棋运动员居文君、律师张玉霞、公安民警陈梁顺担任形象推荐大使,进一步扩大服务影响力和品牌知晓度。

二十载初心不改,新征程温暖续航。站在新起点,上海12355将继续织密守护网络,用更精准的服务、更温暖的陪伴,护航每一份青春向阳生长。

