

上海12355热线接听量猛增! 青少年打来的电话都说了些啥?

“最近,我总是感到焦虑,心情烦躁,尤其到了下午,会胸闷、心慌,我该怎么办呀!”

“我感觉我可能是阳光型抑郁,六年级的时候,我去医院看过,不过当时检查下来没什么问题,但是我又确实时常感到情绪低落,我究竟是怎么了?”

“我虽然今年18岁了,但是还在读高二,之前因为身体原因,休学了一年半,现在要复学了,我觉得自己还是有点不适应……”

数据显示,2024年上海12355热线接听总量达60285人次,同比增长29.39%。上海12355“青小聊”及全国

12355“青听益站”网络咨询累计服务40321人次,同比增长32.16%。

而新学期开始后,热线电话相较开学前又有所增长。这些来电的背后,是青少年在学习、生活和亲子关系中所面临的种种困惑和挑战。

记者 杨力佳 通讯员 姜永华

父母更关注学习 孩子更关注关系

据统计,2024年热线咨询热点前五依次是:个人成长、亲子沟通、情绪问题、婚恋家庭和人际关系。比较集中的问题包括青少年学习困难引发的焦虑情绪、亲子沟通不畅导致的亲子关系紧张以及升学压力导致的厌学情绪等。

很多的父母来电中,均提及孩子的学习问题。“我女儿原先学习不错,可她这学期不想上学了。”一位父亲在电话那头声音沮丧。那位父亲继续说道:“我见她不愿做作业,用DeepSeek帮助她查找寒假作业的答案,她竟然连抄都不愿意抄。”

咨询师详细询问后得知,这个女孩刚上高一,学业压力较大,不适应住校生活后回到家里,又发现父母都在围着2岁的妹妹转,开始出现一些心理问题。

然而,孩子打电话过来,却很少因为学习成绩不好而苦恼,他们更关注的是亲子关系、人际关系。

“即便很多父母提到孩子出现不睡觉、玩手机等行为,最终的导向也是影响到学习了。”一位志愿者说,“如果没影响到学习,不少父母对这些行为就宽容很多。”



多位参与12355热线接听20年的资深咨询师发现,青少年的心理问题越来越受到关注且有低龄化的趋势。“青少年成长过程中,一些心理问题就像感冒,需引起重视,却也不必扩大化,必须看到其不同类型:普通感冒可能靠自身免疫力就能扛过去,流感就必须吃药甚至住院治疗。”上海青春在线青少年公共服务中心总干事吴智惠说。

吴智惠告诉记者,上海12355青少年服务热线开通20年来,从开始的一部电话,发展到全职工作人员10名,专业志愿者1318名,88.09%以上的志愿者拥有国家二级、三级心理咨询师、社会工作者等相关证书,还有一些是心理专业的大学生志愿者。他们中既有权威资深的心理咨询专家,也有大学刚毕业的年轻人。为了适应时代发展,12355不仅与精神卫生专业机构、高校等单位合作,也会和B站等新媒体平台合作。

吴智惠表示,热线接听量的增加,体现了家长、孩子对心理健康问题越来越重视,“当出现焦虑不安、情绪困扰、学习压力、亲子矛盾、应激反应等问题,哪怕是遇到成长过程中的小困惑、小难过的时候,都可以拨打热线进行咨询。对于青少年,信任、理解、鼓励、支持,是非常重要的,我们希望通过12355这样的平台,做好前置预防的工作,倡导心理友好环境。”

记者了解到,除了传统的热线电话,大家还可以通过“12355青小聊”进行网络咨询,更多上海12355暖心师在线陪伴,聆听倾诉,为青少年提供及时有效的心理支持。



咨询师 支招

亲子沟通不畅如何突破

对于亲子沟通不畅导致的亲子关系紧张,上海12355热线心理咨询师表示,青少年可以从这几个方面进行突破:

一是选择适当的时机和方式主动向父母表达自己的想法和感受,避免在情绪激动时沟通。除了口头交流,还可以通过写信、制作视频等方式表达心声;二是寻求共同点,可以在沟通中寻找与父母观点一致的地方作为切入点,逐步展开话题,减少冲突。另外,如果希望改变家庭沟通模式,可以向父母提出具体的建议,如定期家庭会议,共同制定规则等,但如果亲子关系问题较为严重或无法通过上述方法解决,建议家长和孩子考虑寻求专业的家庭治疗或进一步的心理咨询。

缓解焦虑的三个步骤

针对由于学习困难引发的焦虑情绪,上海12355热线心理咨询师指出,可以从以下几点进行调节:

首先,识别焦虑原因设置合理目标,可以通过写日记、交流等方式,识别出引起焦虑的具体原因,同时设定具体、可达成的学习目标,避免不切实际的标准带来的焦虑;其次,培养积极心态掌握放松技巧,通过正面的自我对话和心理暗示克服消极思维,通过深呼吸、冥想等放松技巧进行自我调节;与此同时,鼓励青少年保持健康的生活方式,如保证充足的睡眠、均衡的饮食和定期的身体锻炼,以缓解焦虑情绪。