

开学焦虑引发“少年心事”，“沉默中年”遭遇“情感孤岛”，“银发族”心理需求被忽视……  
一条热线折射出的社会心理图谱

# 一年接听上万次，谁在拨打12356热线？

□青岛日报/观海新闻记者 黄飞

深夜11点，青岛市12356心理援助热线响起。电话那头，一位年轻女性的声音虚弱而颤抖：“我刚才割了手腕，好疼啊……”

热线咨询师一边温柔而坚定地安抚着这位轻生的女士，一边立即启动应急联动机制。110迅速响应，民警联系家属，一场危机被及时化解。次日，回访传来好消息，女青年已在家人陪同下前往专业精神卫生机构就诊，情绪趋于稳定。

这样的案例并非个例。2025年，青岛市12356心理援助热线累计接听来电11090次，其中高危来电92例，与110、120联动处置极端高危案例17起。

2024年12月，国家卫生健康委印发通知，要求2025年5月1日前全国统一使用“12356”心理援助热线。2025年1月1日，青岛市12356心理援助热线平台提前完成标准化建设，将原有的85669120心理援助热线正式并入全国“一张网”。这个没有“4”的短号码，被亲切地称为“没事儿”热线。

但拨通这条热线的人，往往不是真的“没事儿”。是谁在拨打12356？他们为什么来电？一条热线背后的故事，折射出的是一幅当代社会的心理图谱。



■12356心理援助热线咨询师梳理与来电者的交流情况。



## “没事儿”热线全年无休

“您好，这里是青岛市12356心理援助热线，请问有什么可以帮您？”

走进心理援助热线接线室，三张座席前，热线咨询师们头戴耳麦，轻声细语地与来电者交流。这里7×24小时灯火通明，三班轮换，全年无休。

这条热线的历史可以追溯到2004年。彼时，市精神卫生中心心理科成立，一条尾号“9120”的热线同步开通，被老一代心理工作者称为“心理120”。从最初由医护人员兼职接听的一根电话线到今天拥有三个专业座席的规范化平台，这条热线经历了22年的“韧性生长”。

如今，支撑起这条热线的是一支50人的核心服务团队。他们均具备心理咨询师、心理咨询师或社会工作师资质。团队成员中，有高校心理老师，有持证社会工作者，有执业的心理咨询师，也有在读的心理学硕士。严格的岗前培训、常态化的案例督导、系统的质控考核，确保每一通来电都能获得专业支持。

这条热线的核心功能定位于情绪疏导与心理危机的即时干预，而非提供医疗机构系统性长期心理治疗。“热线提供的是一个匿名、便捷、及时的倾诉通道。”热线负责人吴玲介绍，相比线下门诊，电话就在手边，任何有需要的时刻，人们都能获得专业支持。而热线咨询师要做的第一件事，不是给建议，而是倾听。

倾听的背后，是专业的判断。每一次来电，咨询师都要同时完成风险评估：来电者是否有自伤或自杀倾向？是否需要启动危机干预？是否需要联动110、120？这根电话线，一头连着普通人的情绪宣泄，一头连着生死一线的生命救援。

## 开学焦虑背后的“少年心事”

开学季是12356心理援助热线的来电高峰期。

“我不想上学……”寒假的最后一天，一名12岁男孩拨通心理援助热线后放声大哭。咨询师耐心安抚、抽丝剥茧，终于让情绪逐渐稳定的男孩讲出了抗拒上学的原因：不只是学习压力，还有开学产生的分离焦虑和与家长沟通的缺失。“开学只是一个触发点。孩子本应从家长处获得疏导和支持，但家长关注与沟通的缺失，导致男孩情绪崩溃。”咨询师林溪分析。

这样的来电并非个例。2025年的统计数据中，年龄在12岁到17岁的青少年来电近千人次，他们咨询的问题集中在学习压力、亲子关系、同伴交往等方面。其中，不少孩子在学校宣讲活动中得知这个热线，并选择匿名求助。

令人深思的是，很多家长也在开学季拨打热线倾诉，表现得往往比孩子更焦虑。一位小学四年级男孩的妈妈曾两次来电，反复诉说孩子在学校被“针对”的委屈。咨询师细问之下才发现，孩子与同学、老师相处正常，只是有一次与同学发生冲突时，老师未完全站在自己孩子这边，这位妈妈便陷入了深深的自责。

林溪介绍，还有一些家长把绝大部分的注意力放在成绩上，却忽略了孩子的情感需求和内心的困惑。孩子感到不被父母理解，便把自己封闭起来，久而久之，双方都陷入“爱而不得其法”的困境。“家长爱孩子没有错。但当爱变成了过度焦虑，对学习的关注挤压了其他沟通空间，亲子关系就容易亮



■心理健康宣教服务进社区，关注老年人心理需求。



■有趣的心理健康宣教活动吸引孩子们踊跃参与。 本版摄影 黄飞

起“红灯”。”林溪说。

青少年心理问题的表象之下，常常埋藏着亲子沟通的鸿沟，需要全社会倾注更多资源，帮助家长和孩子共同学习如何“好好说话”。

## “沉默中年”受困“情感孤岛”

“我刚刚在网购平台搜索‘安眠药’时，系统自动弹出了你们的热线电话。”近日，一位中年男士的来电让咨询师印象深刻。电话那头，这位男士沉默着，是咨询师的耐心等待和抚慰让他开口倾诉：“我能跟你们聊聊吗？身边没有人可以说这些事。”

失业、负债、婚姻危机……生活的“负性事件”接连叠加，让这位男士长期失眠、情绪低落，直至产生了轻生的念头。网上弹出的12356心理援助热线，成了他最后的希望。

他表示，有些话没法对父母说，“徒增他们的烦恼”，也没法和朋友说，“没人能理解我”。

咨询师没有急于给建议，而是耐心倾听，慢慢帮他梳理生活中的“资源”：父母、孩子还需要他，他年富力强的还有机会。一个多小时的交流后，男子的语气渐渐松动：“我再努力一把，再坚持一下。”

统计数据显示，30岁到44岁中年群体是来电求助的第二大人群。这个群体中，女性来电量远超男性，但男性面临的问题往往更加沉重。这暴露出中年男性的“情感孤岛”困境——他们承担的社会角色大都是家庭的“支柱”、事业的“顶梁柱”，不允许他们

示弱、倾诉、求助。当失业、负债、婚变等压力同时袭来，他们常常选择独自硬扛，直到“最后一根稻草”压垮。

人到中年，背负着上有老、下有小的责任和房贷、车贷的压力，作为社会的“夹心层”，他们的心理需求也需被社会看见、被温柔关照。

## 一些群体的心理需求被忽视

深夜，一位老人再次拨打热线，拉着咨询师天南海北地聊天。细心的咨询师从话语中读出老人的空虚与孤独。

咨询师说：“大叔，您找身边的家人聊聊天多好啊。”“家人都忙，说多了他们嫌烦。”出行不便的老人将心理援助热线当成了难得的“社交”。

数据显示，在所有年龄段的来电者中，60岁以上老年人来电量最少，但这并不代表老年人没有心理问题。恰恰相反，他们的心理需求可能被忽视了。

“老年人获取信息的渠道有限，对心理热线认知不足，很多老人对内心的真实想法羞于启齿。”吴玲分析，这指向老龄社会的“精神陪伴真空”。当子女远在他乡、邻里关系疏离、社交圈日益萎缩，老年人的孤独无处安放。他们不是没有心事，而是不知道可以打这个电话倾诉，或者打通了也不知道该说什么。

同样容易被忽视的，还有患病人群。一位罹患重病的女士近期失明，需要卧床休养。“我对家庭没有价值了。”她在电话里痛哭。

此外，孕产妇群体的来电求助量呈上升趋势。一位新手妈妈近日打来电话倾诉，让她情绪低落的原因是“被打扰”。她希望能与宝宝独处，喂奶时不喜欢被家人看到，哪怕是好心来帮忙的婆婆和母亲，也让她感到无所适从。

这揭示出生理转折期心理支持的缺口。无论是衰老、重大疾病、身体残疾，还是产后激素剧变，这些生理层面的冲击往往伴随着剧烈的心理震荡。但医院的专科医生关注的是“治病”，家人关注的是“照顾”，当事人的内心世界很可能乏人问津，需要更多专业力量的帮助。

## 这条热线需要更多力量支撑

12356心理援助热线能做什么？一次通话，短则十几分钟，长则一个多小时。它能即时疏导情绪、化解危机，却无法替代系统性的长期心理治疗。那些反复拨打热线的“老熟人”，那些需要专业诊断的重度抑郁患者，那些牵扯到家庭、学校、公安的复杂个案，仅靠一条热线，根本无法破局。

“我们要做的，是把热线作为支点，撬动更多社会资源。”市精神卫生中心院长许万春说。作为全国社会心理服务体系试点城市，青岛依托市精神卫生中心成立的市社会心理健康公共服务中心，正以12356心理援助热线为支点，构建“线上响应、线下转介、联动处置”的全链条服务模式，让心理援助从个体的“救火式响应”上升为全人群、全周期、全链条的“预防式守护”。

对于需要进一步接受专业、系统干预的来电者，热线主动作为，不仅向他们提供权威心理服务机构信息，还链接市社会心理健康公共服务中心开通绿色通道，将来电者无缝衔接转至线下心理服务专业机构；

对于筛选出的高危个案，心理援助热线与110、120的应急联动机制已常态化，过去“听得到却够不着”的无力感，如今正转变为“联动快、处置准”的高效闭环；

对于心理援助热线反映出的青少年群体心理问题，市精神卫生中心与教育部门合作推动“双进”工程，专家进学校，老师进医院，并与驻青高校建立“高校心理健康医校合作联盟”。

下一步，市精神卫生中心还将与妇幼保健机构和社区合作，让更多的心理干预专业资源向孕产妇和老年群体倾斜。

然而，守护群众心理健康从来不是单一部门的职责。一条热线可以接住一个人的崩溃瞬间，但真正托举一个人的心理重建，需要一张纵横联动的支持网络。这也是社会心理服务体系建设的核心要义。

从“一根电话线”到逐渐织密的“联动网”，青岛心理援助热线的发展，折射的是一座城市对心理健康的持续关注。这条热线存在的更深层意义在于，作为一个支点，它撬动着社会心理服务体系的构建；作为一扇窗口，它映照出不同人群的心理需求；作为一条底线，它在守护心灵的路上，确保没有一个人被落下。

作为全国社会心理服务体系试点城市，青岛理应以更前瞻的视野、更系统的思维、更温暖的人文关怀，把预防关口再往前移一移，把协同网络织得更密一些，让每一个哭泣的孩子、每一个沉默的中年人、每一个孤独的老人及更多陷入困境的心灵都能被看见、被倾听、被守护。

## 记者手记

# 如何接住一座城的“心事”

黄飞

全国统一心理援助热线12356开通一年有余，这一举措的意义，远不止用一个短号码替换掉各地零散的旧号码。它意味着，无论你身处何方、无论在什么时刻，哪怕是深夜拨出这个号码，另一端总有人认真聆听。这是在国家层面为全民心理健康构筑的第一道防线，也是社会心理服务体系建设中最为重要的一块基石。

然而，一条热线接通了，不等于所有问题都解决了。我们更应关注的是：这条热线被谁推诿？他们为什么拨通？当电话挂断之后，谁来接住那些没有被治愈、只是暂时被安抚的“心事”？

有心理专家表示，热线更像是一个“信号灯”——它亮起，意味着某个群体、某个角落出了问题。但“信号灯”本身不会“修路”，它只能提醒：“路上有‘坑’，需要填补。”

好在，这些“坑”正被越来越多的城市重视。在全国社会心理服务体系试点城市中，一些探索正在铺路。福建龙岩创新“政法委+卫健委”双牵头机制，把心理服务触角扎进县、乡、村，让基层有了“守门人”。上海长宁区构筑4个服务“心”圈，从校园到职场、从家庭到社区，织就了一张覆盖全区域、全时段、全人群的社会心理支持网络。

回到青岛。同为试点城市，青岛正在做的，就是把“修路”的活计，从一根电话线延伸至整座城市的肌理。

记者在采访中了解到，在青岛，心理健康服务被纳入城市治理的“顶层设计”——12个部门组成的联席会议，让原本“九龙治水”的局面有了同一个方向。在这里，高标准打造的社会心理健康公共服务中心与110、120建立起“评估—联动—随访—转介”的闭环，让危机干预不再是“孤军奋战”；“心海领航+青心守护”志愿服务品牌让专业力量下沉社区、学校、企业；整合全市资源的智能化云平台用大数据技术提升风险预警能力，为社会心理服务体系的科学决策和长效发展提供“智慧大脑”。

正如热线负责人吴玲所说，制度保障、专业支撑、数字赋能——青岛正用“三轮驱动”，把接住“心事”的能力，铺进城市的每一条街巷。