

新快观察

330个座席,月均接听4.5万余通电话,7天×24小时轮值

12356,一条心理援助热线的倾听与坚守

帮助新手妈妈、“高危”少年
每通电话都是无声救援

无论是上午还是凌晨,热线值班点都灯火通明。在一线接线员看来,这一通电话,没有跌宕起伏的重大变故,却照见无数普通人真实的生活处境。

在一次接听中,广州医科大学附属脑科医院的资深接线员谢堃为一名情绪处于“红灯”状态的新手妈妈苏苏(化名)按下“平复键”。

宝宝出生后,苏苏没日没夜地喂奶,兼顾做不完的家务,但伴侣仍是从前的节奏,看不见她的煎熬。在电话里,苏苏压抑着哭意倾诉:“我怎么变成现在这个样子了?”

谢堃一直安静倾听,不去打断。“我懂得产后激素波动、身份骤变带来的窒息感——这不是矫情,是许多女性实实在在的困境。”她轻声肯定苏苏对孩子和家庭的全心付出,同时也鼓励她:“难受的话,你可以哭出来。”

等苏苏情绪平复,谢堃又一步步帮她梳理现实:“产后的耗竭只是一段阶段性处境,不必逼自己立刻改变,先接纳此刻疲惫的自己,每天留出完全属于自己的时间,去喝水、去听歌、去深呼吸。”话音刚落,电话那端的人仿佛找到了情绪出口,积攒的委屈瞬间宣泄出来。

在深圳,热线还“接”过更惊心动魄的“心灵呼救”——深圳市康宁医院的接线员邱梦茹和值班团队曾与一名有轻生念头的中学生“拼速度”。

“我在天台……我不想活了。”电话里透出的很大的风声,邱梦茹判断当事人处境“高危”。她同时听到另一句话:该学生说,怕爸妈伤心。

“有牵挂就有希望。”邱梦茹不聊成绩,不评判行为,巧妙引导学生转移到安全地带。邱梦茹背后的团队同时联系学生信任的班主任赶到现场,不断寻找对话空间,引导其讲出了经历和挣扎。

家长也赶到了,邱梦茹与家长通了8分钟电话,替中学生说出心里话:“家长总说孩子抗压能力差,可孩子是真的扛不动。这是抑郁症,光靠坚强补不回来,她需要的是规范治疗。”家长在电话那头沉默了很久,最后说:“我们带孩子去医院吧。”

此后,医院就诊排上日程,学校心理老师介入,家、校、医三方支持体系建立起来了。

那通电话里的危急救援,让一对父母找到帮助孩子的正确路径。

深夜,铃声响起,电话那端或是失眠老人,或是考试焦虑的学生,或是肩负职场压力的中年人,还有不知如何开口的青少年。电话这头,永远有人守护。“你好,这里是12356心理援助热线(以下简称‘热线’)。”这样温和的开场白,每天都会广东330个心理援助热线座席间响起。

2026年10月10日是第35个世界精神卫生日,广东举办“听见南粤心声,12356一线相伴”主题活动,温暖传递“每一个人的心声都值得被听见”的呼吁。新快报记者在活动中了解到,这条被称为“没事儿”的热线7天×24小时轮流值守,月均接通有效来电4.5万余通。

■新快报记者 李斯璐 潘芝珍 通讯员 粤卫信

►一个关注职场群体心理健康的科普摊位。



■广东省卫生健康委员会举办“听见南粤心声,12356一线相伴”主题活动。通讯员供图

从散点到全省一张网,12356热线一体化高效运转

都市里的人们情绪亮“红灯”并不少见,其中有的人悄然患上精神疾病。

中山大学附属第三医院精神(心理)科主任魏钦令介绍,他在门诊中发现,不少患者因为错过了最佳干预期,导致病情迁延、治疗难度大幅增加。“阻碍患者早期就医的‘三座大山’一是对症状不熟悉,未能早期识别;二是对疾病有误解,不敢或不愿看医生;三是找不到合适的就医渠道。”他说。

魏钦令提醒,如果暂时不方便线下就诊,或者想先寻求心理支持与咨询,大家可以拨打全国统一心理援助热线“12356”。这条热线能为公众提供专业的心理危机干预、情绪疏导和就医指引。12356的电话号码里独缺数字“4”,因此被称为“没事儿(4)热线”。2025年1月1日,广东21个地市全面接入全国统一号码的心理援助热线12356,此后该热线月均接通有效来电4.5万余通。

广东更是持续优化该热线的调度机制。广东省精神卫生中心主任何红波介绍,截至今年6月,广东全面启用热线省级话务平台,实现全省一体化运转,来自全省各地的330名接线员7天×24小时轮流值守,月均接听量增长了47%。

何红波介绍,接线员遇到“高危来电”时不会单兵作战,他们背后有“队友”一同研判,落实闭环处置:“比如多维度安全评估、划分风险等级,对高风险来电制订安全计划、建立不伤害承诺并开展多节点随访,一旦存在即时危险,会启动保密例外,联动公安等部门开展应急救援。”

高危来电占了15.8%
别等“最后关头”
才拨通12356

目前,辨识、疏导高危来电仍是这条热线工作的重中之重。何红波介绍,以2026年8月的平台运行情况为例,当月接通的来电中,存在生命安全相关风险的自伤自杀、伤害他人风险等高危来电合计占接通总量的15.8%。

从来电倾诉的问题来看,恋爱婚姻与家庭问题占比最高,各类精神心理相关困扰次之,两者合计超六成;女性占比偏高,18岁以下青少年群体占近两成。“情感冲突、家庭矛盾、青少年心理困扰是当前比较突出的求助。”何红波说。

无论何红波、魏钦令等专家还是谢堃、邱梦茹等一线接线员都不约而同地表示:“热线不只是‘最后关头’才拨的号码,在情绪持续困扰、压力难以承受时就可以拨打,越早求助,越能得到科学指引,防止问题恶化。”

专家呼吁,社会应进一步打破偏见,避免患者产生“病耻感”而延误就医。早期临床干预能显著提高精神障碍的治愈率和康复水平。

广东省卫生健康委副主任汪洪滨表示,精神卫生工作是健康广东、平安广东建设的重要内容,已按照一体部署构建起“省精神卫生中心为龙头、市精神专科医院为骨干、县综合医院精神科为枢纽、基层医疗卫生机构为网底”的四级防治网络,让老百姓在家门口就能看到心理医生。

目前,广东省21个地市均设有精神专科医院;1500余家医疗机构提供精神心理服务,其中493家开设了心理门诊,148家开设了睡眠门诊;122个县(市、区)基本实现精神(心理)科服务覆盖。“十五五”期间,广东还将依托广州、深圳、珠江口西岸、汕潮揭、湛茂五大都市圈,布局省级精神疾病区域医疗中心,推进省精神卫生中心扩容提质。

在“精防”资源配置不断完善的背景下,12356这条“心声热线”,便是链接患者与专业医疗资源的重要桥梁。

“每一次接听,背后都是一次无声的救援。”作为接线员,谢堃等表示,心理援助热线一直都在,接线员愿意安静倾听,陪来电者慢慢跨过这段艰难的时光。

