

“12356”

## 这条“没事儿”热线能帮你什么

5月1日起,全国统一使用“12356”心理援助热线。

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?

## 从接通的一刻起,疗愈就已开始

“您好,‘12356’热线。你不太开心是吗?嗯,可以详细说一说,我们慢慢聊……”

“12356”是全国统一心理援助热线电话号码,由国家卫生健康委协调工业和信息化部设置。国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍,热线旨在为公众提供心理咨询、心理疏导、心理危机干预等服务。

此前,各地心理热线号码不一,公众知晓率较低。邢若齐说,设定统一号码旨在提升心理健康服务的可及性和规范性。

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、热线咨询员近8000名。

广州医科大学附属脑科医院心理热线部门主任魏华林说,去年12月30日“12356”在广州开通后,来电咨询量明显提高。“五一”期间,广州市“12356”心理援助热线5天累计接听来电192通。

通过拨打热线,一些人在关键时刻“被接住”。

上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任王金介绍,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。王金回忆,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。

热线让更多人在无助时感受到世界的温暖。

今年1月1日,北京市“12356”心理援助热线开通,截至目前共接听电话1.5万余通。北京安定医院承接部分接线工作,安定医院心理援助热线管理人员崔思鹏介绍,求助人群以18岁至45岁为主,咨询问题包括家庭冲突、亲子问题、职场压力等。

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”

对于热线咨询员而言,能为身处困境的人带来一道光,是最有成就感的时刻。但有时,他们也有强烈的挫败感。

摘下耳机、点击“下线”,看着记录的关键词时,咨询员小萤(化名)会陷入沉思。“有时一通电话下来,感觉并没帮到来电者什么;有时直到最后,才更能体验到来电者的感受;有时因为生活体验不足,无法给出更好回应……”

不少受访者提到,一次热线电话很难系统解决问题。要理性看待热线功能——心理援助热线不是替代治疗的“万能药”,而是紧急时刻的“心理创可贴”。

接通率不高也是各地心理援助热线面临的现实问题。

“要么占线,要么要排队”“最短一

次排队要五个人”……社交媒体上,一些人反映,心情最急迫时,热线却难以拨通。

今年1至4月,上海心理援助热线呼入量比去年同期多了近一倍。“虽然已增加排班,但面对骤增的呼入量,相应支持与人员配置尚未跟上。”金金说,不排除部分来电为无效或骚扰内容,所以也呼吁大家,把热线留给更需要的人。

邢若齐也坦言,除每通电话占用时间较长外,接通能力也与资源投入息息相关。目前各地热线大多由医疗机构承接,人力物力财力有限。

记者了解到,不少地方的热线咨询员采用“专业保障+志愿服务”的模式。这种模式虽能保证服务质量,但难以应对井喷式需求。

以北京安定医院为例,接线员由60余名精神科医生、心理治疗师等组成,除日常接诊外,还要增加热线值班。热线电话大多持续数十分钟,往往点的外卖都凉了,也顾不上吃。“下热线班后,都会有一段时间不想说话。”崔思鹏说。

“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”

全国心理援助热线统一接入后,如何提升服务质量?

邢若齐介绍,热线投入使用后,各地卫生健康行政部门将根据需要及时增设坐席数量,加强专业人员队伍建设配备,提高接听率和服务质量。未

来,将不断完善场地建设、人员配置、技术规范等制度要求,建设信息化平台。

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,确保原有热线号码和“12356”均可接通。

崔思鹏认为,热线能让部分陷入心理危机的人被看到、被支持,但仅仅“看见”远远不够,仍需更多制度举措,让心理服务从“被动干预”转向“主动预防”,从“小众关怀”迈向“大众福祉”。

去年12月,国家卫生健康委在医政司新设置了心理健康与精神卫生处,指导各地医疗卫生机构扩大心理健康服务供给。目前全国能提供精神卫生医疗服务的机构约6000家,全国精神科执业注册医生7万多人,是10年前的两倍多。

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式,比如探索专职与志愿力量融合的方式,“中坚力量专职化,外围服务社会化,才能兼顾质量与规模”。

加强团建与督导也能为咨询员提供更多支持。杨腾斐说:“每月的心理沙龙就像‘疫苗’,能帮我们消化负面情绪。”此外,现有技术难以精准过滤骚扰信息,要对不良呼入行为加以规范引导,保障更多真正有需要的人呼入。

“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。” 新华社北京5月8日电

一张脑部CT  
揭开4亿年前古椎鱼身世

新华社北京5月8日电(记者 温竞华)记者从中国科学院古脊椎动物与古人类研究所获悉,该所卢静研究员带领的中澳研究团队首次在苏格兰以外地区发现了约4亿年前的古椎鱼化石,将这一早期脊椎动物的年代记录提前了约1000万年,并通过CT扫描与三维重建全面还原了古椎鱼的脑颅结构,为破解古椎鱼身世之谜提供了关键证据。

相关研究成果近日以封面文章形式在学术期刊《国家科学评论》发表。该期刊同期评述指出:“这项工作不仅解答了困扰古生物学界上百年的谜团,也为理解早期脊椎动物的多样性与演化提供了全新视角。”

古椎鱼是一种体长只有几厘米的小型鱼类,身体呈鳗形,自1890年起已有数千件标本集中发现于苏格兰地区,这些标本显示的古椎鱼骨骼特征与其他鱼类均相去甚远。从无颌的盲

鳗到肉鳍鱼类的幼体,古椎鱼在一百多年时间内被不同研究者归入过几乎每一个鱼类门类,至今仍无定论,它一直被视为“最神秘的早期脊椎动物”之一。

此次发现的古椎鱼化石位于澳大利亚昆士兰州乔治娜盆地,地层年代约为距今4亿年的早泥盆世埃姆斯期,研究团队将其命名为“南方古椎鱼”。与其共生的还有无颌类、有颌盾皮鱼、早期鲨鱼、棘鱼类及多种硬骨鱼类。

卢静介绍,南方古椎鱼虽保存零散,但经酸处理后,显示出三维立体保存的脑颅与矿化组织结构。研究团队通过高精度CT扫描与三维重建,首次全面还原了古椎鱼的脑颅结构(包括脑腔、三对半规管及神经通道),提供了判断其系统发育位置所需的关键形态学证据。

基于最新形态学数据的系统发育分析显示,古椎鱼可能属于软骨鱼类(如鲨鱼与鳐鱼)谱系。



## 走向深蓝

5月8日拍摄的山东省荣成市石岛管理区修造船产业基地船坞(无人机照片)。

近年来,山东省荣成市抢抓“向海兴运 走向深蓝”战略机遇,大力发展修造船产业,加大技术创新力度,优化产业链合作,增强市场竞争能力,在超大型集装箱船、远洋捕捞船、大型液化天然气船等维修和制造领域取得明显进展,成为我国重要的修造船产业基地之一。

新华社 发