

# 5月1日起,全国统一使用“12356”心理援助热线——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金金介绍,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。金金回忆,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。”

据新华社

## 印巴冲突升级 空中力量谁更强

印度军方7日凌晨对巴基斯坦境内及巴控克什米尔地区多处目标发动军事打击,巴方称空袭已致至少26人死亡,巴方随即反击并击落了5架印军战机。印巴双方冲突升级引起国际社会普遍关注和担忧,一些媒体通过对双方空中力量的对比,对冲突走向展开研判。

### 空战规模空前

巴基斯坦军方7日说,印军当天凌晨空袭巴方多处地点,巴军随即展开反击。巴基斯坦总理夏巴兹·谢里夫7日在一份声明中说,“巴方完全有权对印度的‘战争行为’作出强有力回应”。

巴基斯坦三军新闻局局长乔杜里7日在新闻发布会上说,巴空军在反击中击落了5架印度战机,飞机残骸落入印度领土内或克什米尔印巴实控线印方一侧地域。巴空军战机在反击行动中未进入印度领空或克什米尔印巴实控线印方一侧空域。巴军在反击行动中还摧毁了印军多个哨所和一个军事指挥部。

据美国有线电视新闻网(CNN)7日报道,巴基斯坦一名高级安全消息人士向CNN透露,巴基斯坦和印度战机之间的空战是“近代航空史上规模最大、持续时间最长的空战之一”。

据这位消息人士透露,双方共有125架战斗机激战了1个多小时,双方均未离开自己的领空。导弹交火的距离有时超过160公里。

谢里夫7日晚说:“在长达1小时的空战中,我们的飞行员把敌方的战机炸得粉碎。”印方对战机被击落一事尚未回应。

另据法新社报道,巴基斯坦军方8日称,已在多个地点“消灭”了12架印度无人机,相关行动仍在进行中。其中一架无人机试图攻击拉合尔附近的一个军事目标。

### 空中力量谁更强

美国《国家利益》双月刊网站近日刊文对比了印巴空中力量,称尽管印度和巴基斯坦缺乏许多世界一流空军的尖端装备,但两国均拥有上千架先进战斗机和训练有素的飞行员。两国也都拥有可搭载核武器的战斗机——这意味着任何一方都无法取得“决定性胜利”,否则将面临核毁灭。这一事实使得两国爆发全面空战的后果更加难以预料。

文章说,从数字上看,印度

空军实力强于巴基斯坦。印度空军拥有约2300架飞机和13.5万名现役军人,规模居全球第四,战斗力通常被评为世界前五。印度空军拥有多型第四代战斗机,大部分是从俄罗斯和法国进口或授权生产的机型,如苏-30MKI、“阵风”、米格-29等,还拥有国产“光辉”战斗机。

但印度空军存在明显缺陷,所有飞机都不具备隐形能力,这使得其在敌方空域(尤其是巴基斯坦领空)执行进攻性任务时极其困难。此外,印度空军也没有战略轰炸机,限制了它在任何进攻性空战行动中的威慑能力。

文章说,巴基斯坦空军拥有1434架军用飞机和大约7万名现役军人,比印度空军规模小,但足以对本国领土进行有效防御。其机队核心力量是从美国进口的75架F-16“战隼”战斗机,此外还列装了歼-10“猛龙”与JF-17“雷电”两款第四代战斗机。与印度一样,巴基斯坦空军缺乏隐形战斗机和战略轰炸机,使其对印度实施进攻性突袭变得尤为困难。

### 冲突再升级风险高

分析人士认为,相较2019年印巴两国间的武装冲突,这次印度对巴方军事打击力度和规模都更大,双方冲突进一步升级的风险更高。

据俄罗斯卫星社8日报道,巴基斯坦外交部长伊沙克·达尔说,巴基斯坦和印度的国家安全顾问在印度对巴基斯坦发动袭击后进行了接触。

据路透社8日报道,巴基斯坦军方发言人称,印度正在为“这种公开的侵略”付出沉重代价,并且还将继续为此付出沉重代价。

印度印象研究所创始人罗宾德·萨奇德夫认为,从目前形势来看,双方或将在随后几天“低烈度交锋”。印度国际问题专家朱哈尔·吉拉尼表示,不少印度民众在印军空袭之后呼吁印度当局保持克制,不赞成冲突升级。“我们希望国际社会促成印巴对话缓解当前局势。”

联合国秘书长古特雷斯当地时间6日通过其发言人发表声明说,“世界承受不起印度与巴基斯坦之间的军事对抗”,呼吁印巴“保持军事克制”。美俄等国领导人也都对当前印巴冲突不断升级表示“遗憾”和“担忧”,呼吁各方“保持克制”。

据新华社