

守护“心”健康 注入“心”能量

编者按

有心理困扰、情绪问题,想咨询心理健康知识,可以拨打“12356”。从今年1月1日起,全国统一心理援助热线12356在多个地区正式开通。按照国家卫生健康委的要求,到今年5月1日0时前,各地现有心理援助热线将与12356连接,实现一个号码接通心理援助热线。

近年来,各地将心理健康工作纳入文明创建的重要内容,多措并举,多点发力,不断加强心理健康服务体系建设,各项工作取得了新进展、新成效。本期聚焦予以关注。

热线行动:「大家的心事,我们愿意听」

“警察找到你了?”在浙江省杭州市心理危机研究与干预中心的热线室里,当热线咨询师复述确认了这个消息,大家互相交换了一个眼神,之前因来电者流露轻生念头而紧绷的神经,终于得到了缓解。但热线咨询师并没有立即结束通话,而是继续用坚定而温暖的语气告诉对方:“如果你还需要我们,我们会一直陪着你。”

这一幕发生在2024年12月28日上午,这是心理援助热线咨询师处理紧急情况的日常。

2024年12月底,国家卫生健康委发布《关于应用“12356”全国统一心理援助热线电话号码的通知》,提出协调工业和信息化部设置12356,作为全国统一的心理援助热线电话号码。各地要对辖区内现有心理援助热线号码进行调整,力争12356在2025年春节或元旦前后投入运行。同时,各地要结合实际设置一定时间的过渡期,确保原有热线号码和12356均可接通。

12356在全国多个地区正式开通,比如北京、甘肃、广东等。在北京,12356开通后,不到5天时间就接听咨询电话近500通,通话时长170个小时。北京精神卫生保健所副所长李京渊表示,来电原因包括家庭成员的关系紧张、情感困惑、职业发展、孩子教育等等,还有来电者的情绪有问题,比如焦虑、恐惧、紧张以及抑郁等。

北京12356心理援助热线的接听场所设在独立空间,在这个区域内,不能收录声音,不能拍到来电信息。

其实,此前很多地方已有自己的心理援助热线,比如杭州心理危机干预热线0571-85029595在2004年就设立了,20年来,来电数量在持续增长,仅2024年,就有62000多个电话呼入。

此前浙江省也有全省统一的心理援助热线96525。“寻求热线帮助的人数可能远超我们的想象。”这几天,杭州市第七人民医院心理危机与热线服务中心主任曹日芳,和同事们都在紧张地进行着浙江省统一心理援助热线96525与新设立的全国统一心理援助热线12356之间的系统对接调试工作。

“建好心理热线,就是拉需要帮助的人一把。”曹日芳说,如今因家庭矛盾、夫妻关系、人际交往等心理因素引发的心理问题和危机日益增加。对很多遭遇心理困境的来电者而言,心理援助热线就像伸出一只相助之手,将他们从困惑甚至绝望中拉回到有光明、有希望的地方。

“每个值班人员在接听电话时,还要逐条记录来电情况。”杭州市心理危机研究与干预中心工作人员陈秋霞介绍,“孩子休学一年多,父母也感到迷茫”“恋爱关系破裂,难以释怀”“生意失败,心情沉重”“毕业压力,夜不能寐”……这些登记在案的问题,听起来或许并不陌生,但对于某些人来说,却如同无形的牢笼,将他们困在绝望之中。

陈秋霞说,从这几年的统计情况看,在来电人群中,学生家长和老师等人群的占比相对较高。而在高危电话中,超过10%的人,多少受到抑郁等情绪困扰。

在浙江省衢州市康复医疗中心里,有一间办公室显得很宽敞,里面只摆着一张办公桌,一台电脑,两部座机,这里是浙江省统一心理援助热线96525衢州“接听大本营”。“这样的环境更利于接线员专注地聆听。”负责人郑利锋同时也是接线员。据他介绍,心理热线开通后,一直挂在衢州市第三医院,由精神科医生、精神科护士、心理治疗师和心理咨询师等52人,24小时值守接线。

一些情绪需要宣泄,心理疾病也需要疏导。在衢州市第三医院,心理应用大模型“连小信”已经被作为心理治疗的辅助平台,但在郑利锋看来,这些都只是加大了服务供给,能让大家选择自己习惯的方式。“它们无法和人共情。”郑利锋说,心理咨询是非常个性化的过程,在深度咨询、情感交流、危机干预等需要高度专业技能和人文关怀领域,人工智能目前或许还做不到。

接线员们表示,“大家的心事,我们愿意听”,但心理问题并不能靠一两次电话就能解决,所以在通话的最后,接线员还会告诉来电者,这是一种疾病,疾病就有治好的可能性,应该尽快到专业机构就诊。

B 部门行动:多举措保障大众心理健康

2024年12月25日,在国家卫生健康委召开的新闻发布会上,国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍,近年来,国家卫生健康委采取了一系列措施来提升心理健康的服务水平,保障大众的心理。

第一,健全心理健康服务体系。早在2016年,国家卫生健康委就联合22个部门印发了《关于加强心理健康服务的指导意见》,对发展心理健康服务、建立健全心理健康服务体系、加强人才队伍建设等作出了系统部署。从2018年起,国家卫生健康委等10部门联合开展全国社会心理服务体系试点建设试点工作,在试点地区探索建立多部门齐抓共管、各行业共同发力、全社会共同参与的心理健康服务模式和工作机制。

第二,提升心理健康服务能力。加强精神专科医院、综合医院精神心理建设,持续推进精神科医师转岗培训,强化医疗卫生系统心理健康服务能力。

第三,开展专项行动重点推进。2019年,国家卫生健康委印发《健康中国行动》,“心理健康促进行动”作为15个专项行动之一,专门对心理健康工作作出部署,并指导地方持续推进。

第四,加大科普宣传工作力度。国家卫生健康委组建国家级健康科普专家库,吸纳心理健康和精神卫生领域专家,通过多种形式广泛开展科普宣传,提高公众心理健康素养。

每年世界精神卫生日开展宣传活动,进一步营造良好社会氛围。

在近日召开的2025年全国卫生健康工作会议上,国家卫生健康委将2025年至2027年确定为“儿科和精神卫生服务年”,将用三年时间补齐儿科和精神卫生短板。

促进大众心理健康,除了国家层面的行动,全国各地也在行动。

2024年1月,北京市教委发布《关于全面加强和改进新时代中小学校学生心理健康工作行动计划(2023—2025年)》,重点提升北京市中小学生学习心理健康工作水平。行动计划要求,北京市中小学每校至少配备1名专职心理健康教育教师。学生规模500人以上的学校,集团化办学、一校多址办学的学校,应适当增加专(兼)职心理健康教育教师,确保每个校区至少有1名心理健康教育教师。

2024年2月,四川省教育厅等十八部门联合印发《四川省全面加强和改进新时代学生心理健康工作实施方案》,其中明确,到2025年,四川省学生心理健康工作将实现“六个全覆盖”:大中小学全覆盖开展心理健康教育;每学年对小学高年级以上中小学生和高校新生全覆盖开展心理健康测评;教师全覆盖参加心理健康知识技能培训;学校全覆盖配备专兼职心理健康教育教师;学校全覆盖建设标准化心理辅导室(心理健康教育与咨询中心);县(市、区)全覆盖建设区域性中小学

生心理辅导中心。

2024年11月1日起施行的《广州市中小学生学习心理健康促进条例》明确了政府、学校、家庭、社会等主体的责任,以立法形式回应了中小学生学习心理问题怎么预防、怎么发现、怎么诊治和健康促进工作怎么保障等难点问题。

近日,四川省委教育工委、教育厅正式组建成立了四川省学生心理健康工作咨询委员会,承担全省大中小学心理健康工作研究、咨询、监测、评估、科学普及和引领指导等职责。

近年来,各地宣传部、文明办等也在多渠道、多形式地开展促进大众心理健康工作。2024年,宁夏回族自治区银川市兴庆区举办了2024年“文明实践 心向阳光”百场心理健康服务进基层活动。2024年12月,山西省长治市文明办、市教育局联合启动2024年“温暖之声·润心前行”心理健康教育活动,广泛宣传心理健康知识,该活动到2025年2月底结束,为期三个月,面向该市各中小学校、幼儿园学生、长治籍的大中专院校学生及其家长开展心理健康教育。

2025年春节将至,山西省朔州市新时代文明实践指导中心日前在平鲁区下水头乡农村寄宿制学校,开展“圆梦工程”关爱农村未成年人心理健康教育活动,为乡村孩子送去冬日温暖与关怀。

各地相关部门正在多措并举,推进大众心理健康促进工作有效开展。

C 社会行动:汇聚心力量,做好心服务

前不久,在北京师范大学主办的第十三届中国社会治理论坛上,多位专家学者共话社会治理与心理健康,呼吁健全社会心理服务体系,为推进中国式现代化筑牢心理根基。

志愿者是促进心理健康的有生力量

在全国各地,志愿者成为促进大众健康的一支有生力量。

2024年12月27日,湖北省孝感市孝南区车站街道北湾城社区幸福食堂里欢声笑语,孝南区“从心开始守护夕阳”关爱老年人心理健康志愿服务活动在这里举行。

悠扬的口琴声响起,经典的老歌唱响,伴随着时急时缓的鼓点声,老人们像孩子一样开心地拍手,笑着闹着玩游戏。73岁的刘祥英在当天的活动中表现得十分活跃,不仅跟着志愿者认真做手指养生操,玩完陀螺绘画游戏时也格外投入。“这是专门为我们老年人办的活动,参加完心情开朗了,人也变舒服了。”刘奶奶笑着说。

孝南区民政局相关负责人介绍,老年人由于身体机能退化减弱,社会交往日趋减少,或受到慢性疾病困扰,更容易产生焦虑、抑郁、孤独、急躁等一系列心理问题。“在人口老龄化加速的背景下,老年人的心理健康问题尤其值得关注。”

从2024年9月起,孝南区“从心开始守护夕阳”心理关爱系列活动就开始了。专业的志愿服务团队通过老年人心理科普讲座、心理茶话会、心理团体辅导、个案服务、发放心理宣传册等多种形式,为老年人做“心理SPA”。

2024年3月,广东省青少年心理健康志愿服务总队成立,采用“总队一分队一支队”三级架构,组建心理健康志愿服务队伍,覆盖省市县三级。志愿服务总队首批队员,由116名高

校心理学教授专家、医疗系统精神卫生心理专家主任以及中小学心理老师等专业志愿者组成。志愿服务总队设立心理健康教育指导培训、心理治疗(咨询)督导、心理援助和治疗(咨询)、心理健康科普活动等专项工作组,在全省范围内开展青少年心理咨询、个案办理、危机干预、科普宣传等志愿服务。

在成都蒙彼利埃小学内,孩子们上下学必经之路的一个小角落里,放着一个造型可爱的“彩虹信箱”,旁边写着投递须知:“这里可以收纳你所有的喜怒哀乐和成长难题。”这是由成都高新区石羊街道盛华社区发起的“彩虹信箱”项目,由具备心理学相关资质或知识背景的社区居民担任志愿者,接收孩子们的来信,并给他们回信,给予他们鼓励与支持。

信箱设立不久,就收到许多孩子的来信。有的孩子在信中倾诉了学习上的压力,有的则表达了对人际关系的困惑。成都蒙彼利埃小学专职心理老师罗远淑认为,这种校社联动的创新方式,为孩子们提供了有安全感的表达新渠道,也为学校心理健康教育提供了新视角。

将社会心理服务融入社会治理

城市快节奏生活衍生的社会心理危机,也给基层治理带来挑战。

近年来,广东省东莞市黄江镇将社会心理服务体系融入社会治理。2021年,黄江镇率先完成广东省“粤心安”社会心理服务实体化建设,创建形成“宝山暖流驿站+‘粤心安’社会心理服务站+七个社区‘粤心安’社会心理服务站”的“两站七室”服务格局,积

极面向社会招募具有心理学或社会工作专业背景的志愿者,建成心理人才库,在专业指导下开展社会心理服务。

社区矫正对象蒋女士经营一家企业,因虚开增值税专用发票罪被判有期徒刑三年,因其怀孕被暂予监外执行。至此,正处于孕期的她寝食难安。于是司法部门将当事人情况反映到黄江镇“粤心安”社会心理服务站,由宝山暖流志愿服务团队介入服务。经过特殊个案分析研判后,团队决定采用沙盘心理辅导,引导蒋女士敞开心扉,正视曾经犯下的错误。现在蒋女士已重获自由,迎来了新的生活。这是黄江镇社会治理融入“心”模式实现精准干预的一个案例。

目前,黄江镇已探索形成“点、线、面”的社会心理服务模式,为居民群众提供“心”支持。在“点、线、面”心理服务模式中,“点”代表个案辅导,即针对个体问题进行精准干预;“线”代表群体服务,如针对社区矫正对象、学生等特定群体开展心理辅导活动;“面”则代表社会面的心理健康推广,通过公众号、心理课堂、团体辅导活动等多种形式,提高居民的心理健康意识。

呵护心灵,各地社会力量在行动。

(综合新华社、《中国城市报》《钱江晚报》《南方日报》等)

期待“没事儿热线”化解民众心事

◎江德斌

近日,全国统一心理援助热线12356在多个地区正式开通。数字很好记,12356,没“4”,很多网友说,这是“没事儿”热线,“没事儿”似乎是大家面对压力的一种幽默应对。当然,究竟心理健康有没有事,还需要科学专业的判断,拨打12356就是想寻求一种专业的判断。

近年来,受生活节奏加快、工作压力增大等多重因素影响,不少人面临着心理问题的困扰,主要表现为焦虑、抑郁、失眠等,不同程度地影响着个人和家庭的生活质量。如今,大众心理健康受到重视,开通全国统一心理援助热线,有助于加强心理健康公益服务,为有需求的人纾解心事,减少问题或悲剧发生。

心理健康与否,确实需要科学专业的判断,拨打12356热线就能得到倾听,获得心理援助,民众寻求的正是这种专业支持。而“没事儿”的谐音梗,不仅让大众更容易记住这个热线号码,更在一定程度上缓解了人们面对心理问题时的紧张与顾虑,它像是一种轻松幽默的心理暗示,鼓励大家在感受到心理压力时,不必担忧、畏缩,应勇敢地迈出求助的第一步。

在现实生活中,不少人在面对焦虑、抑郁等心理问题时,往往因缺乏科学认识和专业指导而陷入困境。而心理咨询师等专业人士,通过接听热线,能够运用专业知识和丰富经验,帮助来电者剖析内心的困惑,提供有效的应对策略,引导来电者走出心理困境。对于长期处于压力之下,可能已出现心理问题而不自知的人来说,这条热线就像是黑暗中的明灯,为他们指引了方向。

显然,全国统一心理援助热线的开通,是社会对心理健康重视程度提升的重要体现,承载着社会的关怀与温暖,亦是守护心灵的坚固防线,为公众提供了一个便捷、专业的心理援助渠道,有助于及时发现和疏导人们的心理问题。

希望该热线能真正帮助到每个需要帮助的人,大家在面对心理问题时,也都能勇敢地表示“我没事儿,因为我有12356”,从而让心理健康不再是难以启齿的话题。

新闻多一点

精神卫生小知识

1948年,世界卫生组织在成立宪章中对健康下的定义是:“不但没有身体的缺陷和疾病,还要有完整的生理、心理状态和社会适应能力。”可见,心理健康是完整健康概念的组成部分,人们不仅应关心自己的躯体健康,还应关注自己的心理健康以及自己与社会相融合的程度。

1. 什么是心理健康?

心理健康是一种良好的、持续的心理状态与过程。表现为个人具有生命的活力、积极的内心体验、良好的社会适应,能够有效发挥个人的身心潜力以及作为社会一员积极的社会功能。

2. 心理健康的一般标准是什么?

智力正常;善于协调和控制情绪;具有较强的意志和品质;人际关系和谐;能动地适应并改善现实环境;保持人格的完整和健康;心理行为符合年龄特征。

3. 心理健康水平分哪三个等级?

心理健康水平大致分为一般常态心理、轻度失调心理、严重病态心理。

一般常态心理者。表现为经常有愉快的心理体验,适应能力强,善于与他人相处,能较好地同同龄人发展水平应做的活动,具有调节情绪的能力。生活中大多数人属于一般常态心理者。

轻度失调心理者。表现出不具有同龄人应有的愉快,与他人相处略感困难,生活自理有些吃力。若主动调节或通过心理辅导专业人员的帮助,会消除或缓解心理问题,逐步恢复常态。

严重病态心理者。表现为严重的心理适应失调,不能维持正常的生活工作。如不及时治疗,可能恶化成为精神病患者。精神病是严重的心理疾病。(据《淮北日报》)

