

开通3个多月接听电话2万多个 一条热线的心灵守护

一条电话线,一端连着绝望的呼救,另一端是24小时守候的专业力量。100多个日夜轮转,它在无声处挽救了无数濒临崩溃的心灵。

今年3月20日,一条承载着特殊寓意的心理援助热线——“12356”,在河南17个省辖市和济源示范区同步开通。号码暗藏巧思:没有“4”(没事儿),有“5”(有我在),拨“6”(寻出路)。

如今,三个多月过去,这串数字已化为坚实的心理守护。河南省卫生健康委的数据显示,这条24小时免费热线已接听电话2万多个,成为化解心理困境的重要桥梁。

是谁在拨打这条热线?困扰他们的问题是什么?近日,记者走近这条热线,探寻背后的故事。

135人团队 构筑24小时“心”防线

7月8日下午3点,位于新乡医学院第二附属医院的河南省心理援助热线接听室内,电话铃声此起彼伏。咨询师专注地倾听着:

“喂,这里是心理援助热线,有什么可以帮您?”

“今天和领导大吵一架,心里堵得慌,感觉生活毫无意义……”

“听起来这件事让你感到很委屈,同时也有点点愤怒。能具体讲讲吗?”

……

半小时后,来电者的情绪逐渐平复,通话结束。

这样的场景,每天在全省各地24小时不间断上演。这条由省卫生健康委联合各地打造的热线,背后是一套科学严谨的危机干预体系和一支135人的专业团队,团队成员包括精神科医生、护士,以及心理咨询师、心理

治疗师,其中约百人为专职热线咨询员。

河南省心理援助热线负责人张清清介绍,热线以情绪舒缓和心理危机干预为主,单次通话时长通常控制在30分钟内,对危机事件的干预可延长至60—90分钟。对于需要长期系统帮助的求助者,热线会提供专业转介服务。

热线种种 谁在拨打12356

与传统心理咨询相比,高私密性、便捷性、及时性是“12356”热线的最大优势。电话那端的匿名性有效缓解了“病耻感”,让更多人敢于迈出求助的第一步。作为政府公益项目,它也消除了费用等顾虑。

运行三个多月,热线用户画像逐渐清晰:女性来电者略多于男性,未婚者稍多。咨询内容中,精神心理问题最多,占比23%;第二位是恋爱婚姻与家庭问题,占比22%;第三位是信息咨询,

占比19%。

时间分布上,下午3点以后电话量明显增多。来电者的情绪困扰多为焦虑烦躁(35%)、悲伤低落(29%)和悲观绝望(9%)。

夜晚,是心灵最脆弱的时刻。数据显示,晚上10点至次日凌晨2点,高危来电最为集中。河南省心理援助热线咨询员郑峰回忆了一个揪心的深夜来电:

一个月前的凌晨,听筒里传来一个颤抖的童声:“老师,活着好累啊……”13岁的女孩小雨(化名),父母离异后辗转生活,却感受不到关爱,这次被父亲责骂后,绝望的她拨通了电话,边哭边倾诉。

“能感受到这样的生活状态让你很崩溃,并且似乎感到绝望,觉得事情没法解决,但是又不甘心,想找找突破口。别着急,我们一起看看有没有什么办法能改善目前的状况。”郑峰一边轻声安抚,一边启动联动机制。热线负责人紧急协调,多部门联动,最终警方在一条河边找到了



商丘市12356热线接听办公室工作场面

意图轻生的小雨。

专家提醒 青少年心理亟待关注

一个不容忽视的现象是,青少年已成为热线的重要求助群体,占比27%。然而,更令人忧心的是,超过半数的家长在孩子出现心理问题时拒绝接受治疗。

“像小雨父母那样,将孩子的心理问题视为‘矫情’的情况并不少见。”张清清对此深感忧虑,许多家长对心理健康缺乏基本认知:孩子说“喘不过气”,可能是焦虑症的躯体反应;抱怨“睡不着”,或是抑郁症的前兆。学业压力、家庭矛盾、人际关系是困扰青少年的主要问题。

“只要及时干预,青少年的

心理问题相对来说比较容易纠正。”张清清强调,热线主要提供心理急救服务,系统的诊断和治疗仍需依赖线下专业机构。

“三个多月只是一个开始。”省卫生健康委医政处相关负责人表示,“这条‘没事儿’热线将持续为百姓解‘心事’,确保每一个深夜的绝望呼救都能听到回应——‘有我在’。”

从一串简单的数字,到一条深入人心的心理守护热线,“12356”正在中原大地扎根生长。这位负责人说,未来,河南省将持续加强热线的建设与管理,大力开展心理健康宣传与培训,不断提升服务的质量与效率,筑牢这条24小时心理援助热线。

(转自《河南日报》2025年7月10日第4版)

十年环保只为守护荒野之美

6月26日清晨,新疆福海县乌伦古湖国家湿地公园凉风习习,上千只成鸟带着成群结队的幼鸟在湖面游弋觅食,陈雨箫凝视着这生机勃勃的景象,眼中满是欣慰。当天,她和团队深入乌伦古湖湿地,开展“候鸟生命线”公益宣传活动,现场有不少家长带着孩子一起来学习鸟类相关知识。

随着乌伦古湖国家湿地公园的明星物种白头硬尾鸭又一年成功繁育,陈雨箫的干劲更足了。“守护新疆的绿水青山就是最有意义的事。”陈雨箫说。

近日,自治区2025年“美丽新疆·生态环境保护”第一批典型案例推选宣传结果发布,来自不同领域的4个环保典型案例入选,陈雨箫便是其中之一。

近年来,新疆持续加大生态环境保护力度,生态环境日益改善。同时,越来越多的民间力量投身其中,贡献力量。

从白鸟湖启程的环保路

40岁的陈雨箫是自治区青少年发展基金会荒野新疆专项基金副秘书长,也是丝路自然教

育平台的发起人。

“是白头硬尾鸭把我带上了环保之路。”陈雨箫说。2015年的一天,她在一个集市上偶然看到一张画着白头硬尾鸭的明信片,当时就被这个有着白色脑袋、蓝色嘴巴的鸭子吸引住了,这个全球濒危物种蓝喙白颊的样子,从此进入她的视野。

经了解得知,乌鲁木齐经济技术开发区(头屯河区)的白鸟湖是乌鲁木齐市周边的重要湿地,有150余种鸟类生活于此,其中最罕见的是世界濒危鸟类——白头硬尾鸭。

此后,陈雨箫便加入到公益组织“荒野新疆”,针对白头硬尾鸭栖息地开展保护行动。2016年,中国科学院新疆生态与地理研究所鸟类专家、自治区青少年发展基金会和公益组织“荒野新疆”发起成立“荒野新疆·白鸟湖湿地保护”项目组,陈雨箫成为项目主任。

为了更好地保护鸟类,陈雨箫组建了“百鸟汇志愿者团队”,以白鸟湖为重点区域,保护白头硬尾鸭及其他野生鸟类,同时带动白鸟湖周边居民积极开展志

愿巡护、反盗猎、环境污染举报监督等活动。

陈雨箫带领志愿者们自发沿白鸟湖修建起2.4公里长的隔离护栏,并在湖边建起了简易巡护站。

陈雨箫和她的团队还拓展环保公益活动,从“捡拾新疆”系列活动,到共同发起净山净心户外垃圾可持续管理项目,仅两年多时间,为乌鲁木齐市周边的山野林间、河流湖泊等,清运5吨多垃圾。

陈雨箫说,她和团队在白鸟湖清运垃圾时,每周末总会见到一位父亲带着七八岁的儿子,沿着湖边默默捡拾垃圾,他们每次都拾满两大袋垃圾后才离开,给大家留下了深刻印象。

在志愿者和社会各界的积极呼吁下,白鸟湖湿地被中国生物多样性保护与绿色发展基金会授予中国唯一的中华白头硬尾鸭保护地,白头硬尾鸭成为乌鲁木齐乃至新疆最具代表性的鸟类明星物种。

深耕自然教育沃土

看到经过科普宣传教育后,

越来越多公众的意识和行为发生了转变,陈雨箫开始思考怎样将环保理念传播得更广。

“生物多样性保护是当下的紧迫工作,教育则关乎着未来生态环境的可持续发展。”明确方向后,2018年底,陈雨箫成为全职公益人,带领团队发起了包括新疆首个青少年环境教育项目在内的多个公益项目,至今已有上千场“自然课堂”走进学校、社区,宣传新疆生物多样性保护,举办各类公益性自然艺术展览、低碳环保艺术节等。

2020年,陈雨箫发起了“丝路自然教育平台”,关注青少年生态文明教育、素质教育工作,以自然笔记为载体,通过公民科学活动推动全疆中小学校学生、教师共同关注家乡生物多样性、发现身边的自然之美。自然笔记大赛至今已成功举办4年,收录作品超千幅,培育中小学自然笔记指导教师过百人。

探路生态文化旅游

2021年起,陈雨箫将目光投向祖国西北的边陲乡镇,在哈巴河县开展欧亚水獭保护宣传工

作,一次次深入乡村,引导当地牧民组建志愿巡护队。在这一过程中,她的团队与哈巴河县萨尔布拉克镇携手探索可持续发展之路,发展生态文化旅游、培育乡村带头人、开展青少年自然教育。

在这里,自然与传统文化相融合,乡村的生态之美吸引着八方游客,游客又促进了文化的传承与当地的可持续发展,该镇于2023年获得“福特汽车环保奖——生态旅游路线奖”。

10年来,陈雨箫以环保志愿者的身份参与开展了生态环境保护宣传、公众环境教育、反盗猎等活动2600余次,志愿服务时长13100余小时。她曾获得生态环境部2020年全国百名最美生态环保志愿者称号、生态环境部2021年“十佳公众参与案例”奖,获评乌鲁木齐生态环境宣传大使等。

如今,陈雨箫正计划将环保行动向乡村延伸,唤醒更多人成为生态守护的“同路人”。她说,希望有更多人看见新疆荒野之美,一起守护美丽新疆。

(转自《新疆日报》2025年7月14日第7版)