

12355:一条响了15年的暖心热线

“您好，这里是12355。我是咨询师，请问有什么可以帮您？”等候在上海12355青少年服务台心理咨询师这句“标配”开场白之后的，是一位母亲的求助——“我是马香，儿子今年17岁，7年前孩子父亲车祸去世后，渐渐产生了一些心理问题，对学校集体生活产生恐惧和排斥心理。孩子是想上学的，但又无法克服对学校的恐惧，内心极其痛苦。”

“您不要担心，我为您预约了资深心理学专家茆玉书进行免费的面对面咨询服务。”心理咨询师暖心的话语，安抚了电话那头母亲焦虑的情绪。

自2006年共青团中央维护青少年权益部开通为青少年提供心理咨询和法律援助的12355青少年服务热线以来，类似的咨询几乎每天都在各地进行着。2019年，上海、南京、太原、武汉、昆明和广东省12355服务台被共同确立为全国首批“青少年12355”区域中心。

各地积极探索新时代12355工作新模式，凝聚专业力量，联动多方资源，创建网络和线下品牌项目，让这条响了15年的电话热线，持续不断抚慰每一颗不安的心，陪伴每一位青少年健康成长。

专业化： 解决青少年“成长烦恼”

“现在的小豪性格开朗了很多，身体也在逐渐恢复。我们会定期和小豪联系，了解他的生活学习情况，还将为他提供两年的心理咨询服务及社工跟进服务。”广东12355青少年服务台主管郭建勇还记得去年第一次在病房见到广东茂名7岁男童小豪时的场景，“如今，我们通过回访了解到，接受了专业心理疏导的小豪逐渐从被父母虐待的阴影中走了出来，这是一个好信号。”

2020年10月，小豪的父亲用烟头、打火机致小豪双臂三度烧伤的新闻引发社会关注。团广东省委和广东12355青少年服务台紧急和小豪的叔叔取得联系，为小豪提供法律援助、心理辅导、社会筹款等服务，还联动



知心姐姐专栏 | 亲情、友情、学业，三座“大山”压得我闯不过气

我是一名六年级女生，晚上躺下后会莫名的哭泣，情绪低落，偶尔会有自残行为，这样的情况持续一两个月了

属地公安、检察机关，掌握并跟进小豪的个案情况。

“刚接触时，小豪心理上高度警惕、焦虑，处于防御的状态，并伴有脱抑制、冲动控制障碍等倾向。”郭建勇告诉记者，“在打针等治疗时，小豪会大喊大叫，十分抗拒。心理咨询师对他进行安抚引导，借助他最信任的奶奶对其鼓励，消除小豪的心理恐惧。”

小豪出院后，广东12355青少年服务台将工作重点转移至帮助小豪回归正常生活上，比如引导截肢后的小豪正确看待他人的询问、适应手指缺陷带来的写字困难等一系列问题。

专业化解决青少年心理和法律问题一直是各地12355青少年服务台的核心工作内容之一。尤其是疫情期间，青少年心理问题频现，各地12355青少年服务台依托专业团队，累计动员心理咨询师和相关专业力量1.8万余人，发动心理专家队伍轮流值守，在线提供心理援助服务。

武汉12355青少年服务台作为全国六大区域中心之一，在疫情期间增开6条网络电话并开通24小时心理援助热线，在

“后疫情”阶段，还常态化开通了17条市区两级心理援助电话热线，帮助全市染疫未成年人、染疫家庭未成年人等重点群体以及普通青少年及其家长进行专业心理疏导。

联动性： 多部门协作干预

“我叫陈佳，今年17岁，在青岛读高中，患重度抑郁，母亲去世对我的打击很大，父亲性格有点暴躁。我真的想结束自己的生命！”电话里，陈佳情绪激烈，甚至还主动挂断电话。

上海12355青少年服务台接线员多次回拨未接通后，第一时间通过团中央将个案转介团青岛市委并组建个案小组，实时在微信群同步个案发展情况，联系家人及社区进行危机干预。团青岛市委通过市教育局、市公安局以及所在街道社区等相关单位联系到了陈佳，并为其作专业心理咨询，制订了常态化“一对一”干预帮扶计划。

“2020年，我们接电量达28545个，其中有20%到30%的外省市来电，跨地区联动工作并

不少见。”上海市青少年服务和权益保护办公室主任科员徐睿介绍，“去年我们还和上海市人民检察院、团上海市委联合推出了全国首个省级未成年人权益保护监督平台，联动搭建未成年人权益保护综合体。”

各地12355工作的联动性还体现在不同职能部门间的合作。

“我外孙小雨今年10岁，经常被父亲家暴，2018年还被打晕入院治疗，报过案，也到医院做过伤情鉴定，但公安机关未立案。”2020年3月，云南昆明12355青少年服务台工作人员接到了一位外婆咨询外孙抚养权转移的来电，考虑到家庭暴力给未成年人带来的伤害，工作人员迅速联系昆明市妇联与家暴帮扶社工机构介入。

“为了调解外婆与小雨父母之间的矛盾，我们敦促小雨父母认真学习《反家庭暴力法》和《未成年人保护法》，改进教育方法。调查组还向小雨父亲发出警告，若再出现类似状况，将采取必要措施，保护孩子合法权益。”团云南省委权益部副部长孙何军说。

“我们联合市检察院、团市委成立了‘未成年人司法社会服

务中心’；联合市公安局、市民政局等20余个职能部门，建立《大连市青少年教育保护——12355青少年服务平台个案转介联动工作机制》……”大连市群团组织综合服务中心社会组织工作部副部长白洁表示，由于未成年人的问题类型多样，往往涉及不同部门的工作，如何促进部门间协调，精准区分保护型、家庭功能失调型、需要心理支持型、成长困境型等不同类型，继而明确责任分工，是未来12355平台建设的重点。

多载体： 把平台建在青少年身边

“2017年，我们上线了上海首个面向青少年的网络咨询服务台‘青小聊’，将服务平台建在青少年及其家长身边，实现‘随时随地，温暖开聊’。”徐睿认为，开拓多载体形式的12355服务更有助于贴近青少年。

“在传统热线电话基础上，我们也增设微信、QQ等青少年线上咨询服务渠道，还开发‘云青护——一部手机护成长’微信小程序。”昆明青少年活动中心主任杨娟表示。

各地12355青少年服务台还推进服务实体化发展，开展“轻松备考12355与你同行”减压心理辅导等活动，拉近与青少年的距离。

2020年7月起，为帮助受疫情影响的青少年及其家庭和就业创业青年克服“疫后综合征”，武汉12355发起“出彩青春暖心有爱”疫后青少年心理支持项目、“暖心陪伴 向阳而生”疫后心理帮扶计划、“12355关注成长——校园行、社区行、企业行”等项目，通过线上线下讲座、团体辅导、个体咨询、心理支持活动、团组织建设活动等形式，为武汉市多个学校、企业、社区提供心理服务。

“我们会借助‘房树人’绘画或者沙盘游戏等专业的心理评估方式，在线下活动中了解孩子的性格特点、自我意象、潜在创伤以及内心能量所在。”湖北武汉12355青少年服务台负责人吴晶告诉记者。

在上海，青少年心理和法律专业咨询、“青春守护者”公益课程为青少年提供了寓教于乐的心理教学；在南京，“事实无人抚养儿童”参与“童享阳光·希望有约”暑期公益夏令营活动，通过实地探访、沉浸体验、融入互动，在增强城市融入感的同时修复心灵创伤；在苏州，“合力监护相伴成长”儿童保护公益宣讲队走进苏州各市（区）、乡镇（街道）、村（社区）的学校，宣传关爱儿童法律法规知识、讲授亲子沟通技巧、宣讲心理健康自护，为未成年人建立起保护网。

（据《中国青年报》，文中马香、小豪、陈佳均为化名）

