



福建卫生报

世界献血者日全国主会场活动在福州举行

6月14日,第22个“世界献血者日”全国主会场活动在福州举行。

中国红十字会党组书记、常务副会长王可,福建省人民政府副省

长、省红十字会会长李兴湖,国家卫生健康委员会医疗应急司副司长唐

东昕出席并致辞。

(下转2版)

深夜来电最危险

探访福州心理热线背后的“生命守望者”



□本报记者 刘伟芳

深夜,福州的街头巷尾被静谧的夜色所笼罩。在这看似平静的夜晚,一个年轻女孩却陷入了无尽的绝望之中。

01 深夜寻短见 热线救她一命

福州的小林(化名)独自蜷缩在昏暗的房间里。就在不久前,大量精神类药物被她吞入腹中。药物的作用开始显现,她感到呼吸困难、浑身无力。

她颤抖着拿起手机,拨通了12356心理援助热线(没事儿热线)。电话接通的那一刻,她带着哭腔向接线员小张(化名)诉说着自己的绝望。

小张温柔而关切的声音,在这寂静的夜晚显得格外温暖,但小林情绪极度不稳定,始终拒绝透露自

己的位置和亲友的联系方式,甚至抗拒拨打120。

情况万分危急,小张一边耐心安抚小林的情绪,一边飞速思索应对之策。

突然,电话中断,小张的心仿佛提到了嗓子眼。但多年的专业训练和丰富经验让小张迅速冷静下来,她立即联系警方,详细告知了小林的情况和可能的位置范围。与此同



专家团队分析来电情况

时,她不断尝试拨打小林的电话,期望能重新建立联系。

幸运的是,当天凌晨,小林被成功找到,并紧急送往医院抢救,最终脱离了生命危险。

02 四千六百次的生命守护

对小林的生死救援,只是心理援助热线众多故事中的一个。这条热线,宛如一座明亮的灯塔,在人们心灵最黑暗的时刻,为他们照亮前行的方向。

2025年4月7日,世界卫生日这一天,福建省卫健委宣布:“12356”心理援助热线在福建正式启用。

作为牵头单位,福州市第二总医院神经精神病防治院(福建省精神卫生中心)的心理康复中心肩负起了这一重要使命。截至6月9

日,仅他们中心的三条电话线路,就已累计为福州地区民众提供4601次心理援助服务。

在12356心理援助热线的工作中,危机干预是至关重要的核心任务。

省精神卫生中心心理康复中心心理治疗大组长、心理援助热线负责人王佳魁指出:“深夜常常是危机的高发时段。当夜幕降临,万籁俱寂,人们更容易直面自己的内心,失眠、情绪波动等问题也随之而来。加之缺乏及时的心理和社会支持,他们很容易陷入绝望的深渊。此时,每一通电话都显得无比珍贵,因为它可能关乎一个生命的存亡。”

当面对有自伤、自杀风险的来电者时,接线员们会第一时间给予情感支持。

“只要对方选择

拨通电话,就说明内心有需求,他们渴望得到劝慰、支持和安抚,这远比单纯的风险评估更为重要。”王佳魁认为,若有一束温暖的光、一阵清爽的风、一个安全的角落,还是会选择活下去,心理热线就是为生命提供这样一个温暖的“线上空间”。

为了应对这些危机,热线与110、120等部门建立了紧密的“心理—社会”应急联动机制。一旦接到有自伤、自杀风险的来电,接线员会立即启动应急预案,与相关部门密切配合,争分夺秒地开展救援行动。

除了应急联动,热线团队还会对高风险个案进行持续关注。在他们来电后的24小时、一周、一个月、三个月等关键时间节点,根据实际情况回访,了解来电者的心理状态和生活情况,为他们提供进一步的心理支持和帮助,确保他们的心理危机得到有效解除。

03 年轻人的崩溃 常出现在晚上

在12356心理援助热线的来电者中,年轻人占据了相当大的比例。

“从来电者的人群分布来看,18~29岁的年轻人占比最高,其次是30~44岁的群体以及13~17岁的青少年。”王佳魁介绍说。情绪困扰主要集中在焦虑、抑郁等方面,问题涉及家庭关系、亲子矛盾、职场压力、成长困惑等多个领域。

为了实现24小时在线服务,省精神卫生中心采取了三班倒的工作模式。

“我们统计发现,晚上8点至次日凌晨2点电话最为集中。”王佳魁说,在这个时间段,接线员们往往需要同时接听多通电话,工作强度非常大。

多数来电者的通话时长在45分钟到1小时左右。电话接通后,他们会毫无保留地倾诉自己的困扰、痛苦和症状。接线员们则全神贯注地倾听,一边听一边记录,同时迅速分析判断来电者的心理状态,适时进行专业总结,并主动提问。



接听电话中

对于许多存在抑郁、焦虑情绪,但尚未达到药物治疗标准的来电者,接线员还会承担起心理健康教育的职责,帮助他们区分心理问题和精神疾病,消除就医顾虑。

“我们通过倾听和共情,让来电者感受到被理解和支持,同时运用心理技术,如呼吸训练等,帮助他们缓解情绪压力。”王佳魁说。

12356心理援助热线的出现,为那些在黑暗中独自挣扎的人提供了一个倾诉的窗口、一个寻求帮助的温暖港湾。



12356心理援助热线接线员在接听电话(资料图)