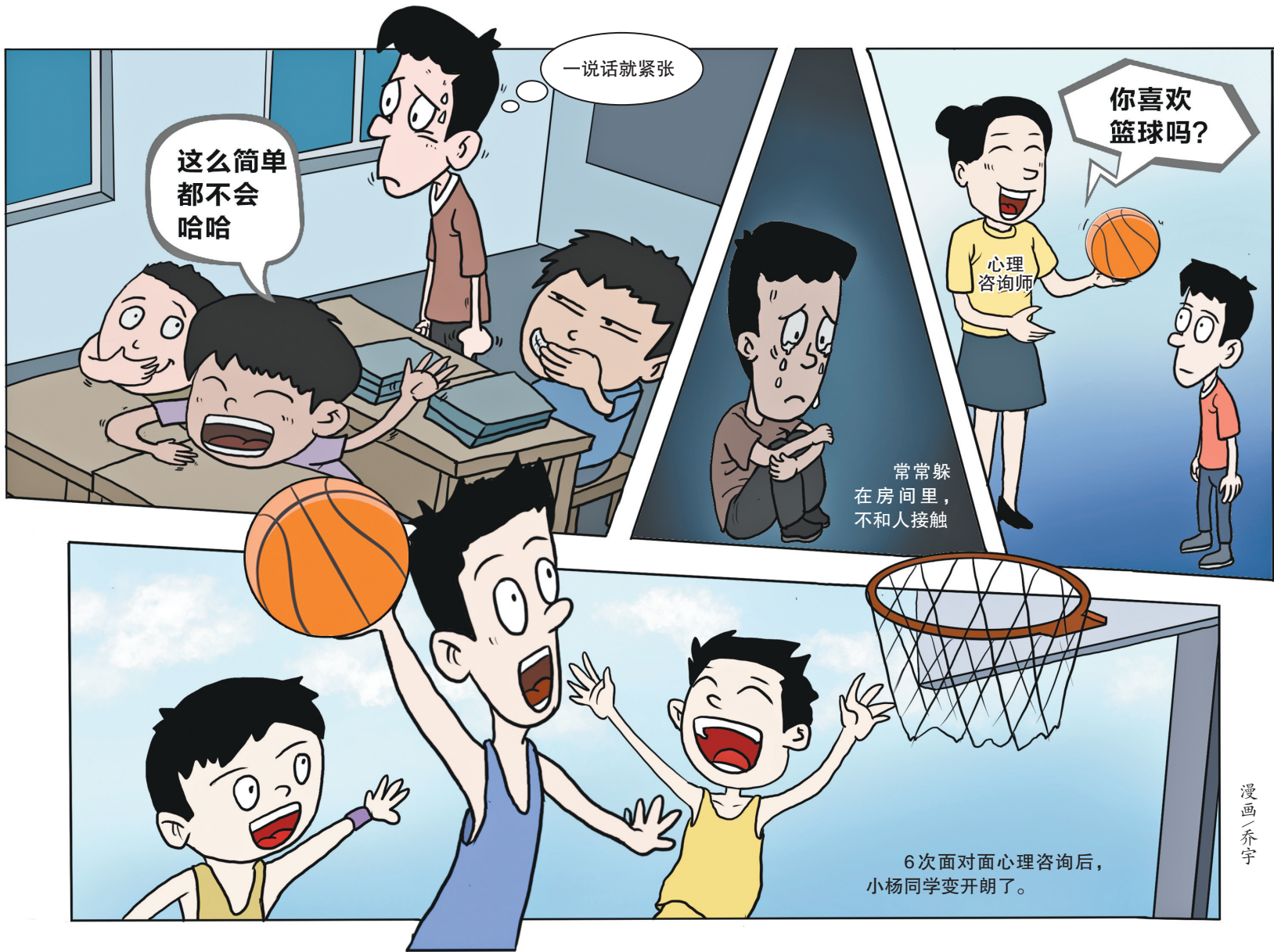


今年一至九月，12355共接听失意青少年求助电话一万余个

『你并不孤单，我们始终在』



■新重庆-重庆日报首席记者 周尤

“听筒贴在耳边时，我以为是最后一次和世界说话。直到对方问‘你能看到窗外的月亮吗？我这里也能看到，我们共享同一片夜空’，我突然就不想离开了。”时隔三个月，16岁的小林（化名）还清晰记得拨通12355热线的那个夜晚。

彼时的小林蜷缩在卧室书桌下，堆积如山的模拟试卷，“我怎么这么没用”的自我否定，像大山一样压得他喘不过气。悲伤到极致的小林拿出手机搜索“安眠药”，却被网页上跳出的“12355青少年心理咨询热线”吸引了注意力。拨通12355热线后，接线员一句句温暖的话语将他拉回了现实。

12355热线是共青团中央权益部设立的专门面向青少年提供心理咨询和权益维护服务的热线电话。重庆的12355热线正成为越来越多青少年在迷茫时刻的选择——今年1至9月，这条热线共接听求助电话12164通，挽回近百名有自伤念头的青少年，还为20余名遭遇校园欺凌、家庭暴力的孩子启动了强制报告程序，让他们得到及时保护。

热线那端：

深夜里的“生命拔河”，每一秒都在抢时间

“江水好冷，我快没有力气了。”2月3日凌晨1点，值班心理咨询师李静（化名）接到一个电话，背景音里风声夹杂着江水拍岸的声音，让她瞬间绷紧了神经。

电话那头的女孩叫小艾（化名），14岁，因为长期和同学发生矛盾以及父母对她漠不关心，她一个人来到江边，一步步向江心走去。

“我问她‘既然生活很累，我们不妨先停下来，试试捧起水洗个脸怎么样’？她愣了一下答应了。”李静知道这是对方愿意交流的信号，她一边帮助女孩保持冷静，用“要不说说那些委屈”引导女孩倾诉，用“大声把委屈吼出来”让女孩宣泄情绪，一边让同事快速联动110，提供来电号码和位置信息帮助警方精准定位——按照12355的危机干预流程，一旦察觉求助者有生命危险，接线员会在安抚的同时联动属地团委、警方、医院和社区，形成“快速响应圈”。

20分钟后辖区民警打来电话：“我们在江边找到了一个穿白色羽绒服的女孩，当时正在大声哭喊。”听到民警的回复后，李静没有立刻挂电话，她告诉小艾：“民警叔叔是来帮你的，明天我还会给你打电话，我们一起想想怎么跟老师和家长沟通，一起商量怎么和同学相处。”

这样的“深夜救援”，李静今年经历了7次：“每次挂电话手心都是汗。”作为12355的接线员，她和同事们经过严格培训，掌握了“危机识别、情绪安抚、资源转介”三项核心技能：“我们不仅要会‘听’，还要会‘问’——问清位置、问出心结、问出求助的意愿；更要会‘联’，把热线两端的个体和线下守护力量连起来。”

为给求助者提供更专业的守护，今年以来，重庆12355服务台共开展了37期接线员技术督导，覆盖

416人次，还对262通通话录音进行了质检。“比如一次质检发现，有接线员在处理校园欺凌个案时，没及时询问孩子是否有身体伤害，我们就专门开展了‘强制报告流程’专项培训，确保每个接线员都知道‘哪些情况必须上报、怎么上报’。”服务台工作人员说。

线下延伸：

从“听筒里的安慰”到“面对面的温暖”

“第一次走进心理咨询室时，我把书包抱在怀里，像抱着一块盾牌。”那一天，14岁的小杨（化名）坐在沙坪坝12355区域中心站的沙发上，手指无意识地抠着沙发套。如今，这个曾经不敢和老师对视的男孩，已经能主动说出自己的变化，蜕变的背后是6次温柔面询。

小杨的问题，始于小学时的一次“失误”。

“当时老师让我上台读课文，我紧张得磕磕巴巴，台下有人笑‘这么简单都不会’，从那以后我就不敢在人前说话了。”升入初中后情况更严重：小杨上课不敢举手，放学躲在房间里，连跟父母一起吃饭都低着头，“我觉得自己很没用，别人都能大方说话，就不行。”

妈妈张女士急得掉眼泪，四处打听到沙坪坝12355区域中心站能提供免费面询，便带着小杨找了过来。

“第一次见面他全程没抬头，我问一句，他答一个字。”中心站心理咨询师王颖（化名）没有急着“纠正”小杨的内向，而是从他怀里的书包入手，“我看到书包上挂着篮球挂件，就问‘你喜欢打篮球吗’他顿了一下，点了点头。”

那之后，王颖的咨询室里多了“篮球元素”——有时会聊NBA球星，有时会一起玩“投篮积分”的小游戏：小杨每主动说一句话就能投一次球，积累10分就能换一份礼物。“第三次面询时，他跟我说上周末体育课，和同学打了一场球，大家都说他打得不错。”王颖说，那一刻小杨的眼睛里有了光。

面询的优势在于“看得见的陪伴”——孩子的眼神、手势、身体姿态都是“情绪信号”。王颖表示：“比如小杨刚开始会蜷缩身体，后来慢慢坐直了；刚开始说话时会攥紧拳头，后来能自然地放开，这些细微的变化，比语言更能说明他的状态在好转。”

6次面询结束时，小杨不仅敢在课堂上举手回答问题，还主动报名参加了班级篮球赛。“他回家跟我说‘妈妈，我今天在球场上得分了，同学们都喊我名字’。”最让张女士感动的是，中心站还专门跟学校老师沟通，为小杨“量身定制”了鼓励计划——老师会特意叫小杨回答他擅长的问题，同学会邀请他加入小组讨论。“现在孩子放学回家，会主动跟我讲学校的事，不再是那个躲在房间里的‘闷葫芦’了。”

像沙坪坝这样的12355区域中心站，重庆目前已建成4个，分布在万州、涪陵、大足和沙坪坝，为青少年提供免费面询、团体辅导等服务。

“热线能快速‘接住’危机，但要真正解开孩子的心结，还需要面对面的深度陪伴。”团市委相关负责人介绍，目前市级12355服务台共有两个，位于渝中

小贴士>>>

如何向12355热线寻求帮助？

今年的政府工作报告中两处提到了心理健康问题，强调要“普及心理健康教育”及“健全社会心理服务体系 and 危机干预机制”，这不仅彰显了国家对青少年身心健康的深切关怀，更从政策层面为全社会构建心理健康服务体系指明了方向。重庆共青团12355热线服务时长也不断升级，从原来的工作日扩展至全年“7×24”小时，全天候为青少年及家长提供一站式服务。

重庆市内电话任意时间免区号拨打12355，即可获取心理咨询师提供公益线上咨询服务。对需转至12355青少年服务台线下面询的需求，平台将为咨询者进行登记预约安排面询。

重庆市12355青少年服务台区域中心站（沙坪坝）
地址：沙坪坝区天陈路2号世源大厦A栋8楼（沙区妇幼保健院背后）。

30余名国家认证心理咨询师、高校资深心理导师、公立医院心理专家轮值服务。

区的市少年宫服务台已建成投用，位于渝北区园博园重庆市青少年活动中心的服务台，也已进入装修收尾阶段，“未来市级服务台会更加凸显‘青少年友好’主旨，有柔软的沙发、温暖的灯光，还有专门的‘疗愈树洞’，孩子们可以在这里画画、游戏，把心里的情绪‘说’出来。”

专业力量：

从“一个人倾听”到“一群人守护”

今年5月的一天，重庆某中学的报告厅传出了阵阵欢笑声。12355市精卫中心“精卫鸟支队”志愿者艾立英医生以其独特的方式，为面临高考压力的学子们带来了一剂“心灵解压方”。

活动伊始，艾医生以轻松有趣的心理知识有奖问答破冰：“哪种颜色最能安抚情绪？”“深呼吸的正确节奏是什么？”同学们争相举手，现场气氛迅速升温。

紧接着，艾医生带领大家进行了一场简短而有效的放松体验。在柔和舒缓的背景音乐中，她引导同学们闭上眼睛进行腹式呼吸，并辅以简单的肢体拉伸动作。短短几分钟，许多学生紧锁的眉头渐渐舒展。高三学生小宇感慨：“好久没这么大笑过了，感觉心里的石头轻了不少。”

艾医生表示，设计这些环节可以让学生会简单的自我调适方法：“我们希望传递一个理念：关怀心理健康与努力学习同等重要。一张一弛，才能以更饱满的状态迎接挑战。”

据统计，今年以来，由心理医师、心理咨询师、社工、律师等组成的5支市级12355志愿服务队已走进390多所学校，开展团体辅导、心理讲座、法律咨询等活动，为年轻的心灵筑起一道抗压屏障。

“我们不只是‘走进’，更要‘留下来’。”艾医生说，每次进校园后，他们都会跟学校心理老师建立联系，对有需要的孩子进行跟踪关注。比如小宇，在参加“高考减压”活动后，艾医生又跟他聊了三次，还教会他写“情绪日记”——把每天的心事、烦心事写下来，“后来小宇妈妈跟我说，孩子现在会主动跟她分享日记里的内容，还会帮她做家务，整个人开朗多了。”

除了进校园，重庆12355还把“心理科普”搬上了广播。在重庆交通广播“渝团儿聊心理”栏目里，每期都会围绕一个12355热线梳理出来的青少年高频关心的热点话题展开，比如“考试焦虑怎么办？”“和父母吵架了怎么沟通？”“被同学孤立时该怎么做？”

今年6月，栏目做了一期“和考试焦虑说再见”，有高三学生打进电话说“每次模考都手抖，甚至想弃考”。市12355青少年服务台心理咨询师没有直接给“方法”，而是先问“你觉得焦虑时，身体还有什么反应？”“你有没有试过在焦虑时，深呼吸三次？”耐心引导学生减轻精神压力。

“我们希望通过宣传普及，让更多青少年知道‘有情绪’不可怕，‘求助’更不可耻。”栏目负责人说，截至目前，栏目已播出12期，收听人次超350万。“我们希望12355的声音传到更多青少年耳边，告诉他们‘你并不孤单，我们始终在’。”

重庆市12355青少年服务台区域中心站（大足）

地址：大足区青少年宫1楼。
拥有资深心理咨询师团队，为青少年提供情绪管理、亲子关系修复、学习压力疏导等一对一服务。

重庆市12355青少年服务台区域中心站（万州）

地址：万州区青少年宫5楼（安庆路）。
设有心理咨询室、艺术疗愈室、沙盘游戏室、运动宣泄室、团体辅导室、劳动疗愈室，20名专业心理健康专家和多名相关背景志愿者轮值开展服务。

重庆市12355青少年服务台区域中心站（涪陵）

地址：涪陵区马鞍街道聚贤大道8号青少年活动中心3楼。

按照低龄段咨询、高龄段咨询、家庭团体咨询模式设有心理咨询室，配备心理沙盘、放松按摩椅、音乐治疗仪等专业心理调适设备，1名专职工作人员，20名专业心理咨询师轮值。

人民来信
马上就办·真抓实干

人民建议

#烟火山城

推进业态融合创新，推动菜市场向“生活服务综合体”转型。引入本地连锁餐饮、特色农产品品牌，增设中央厨房代烧菜、食材加工等服务，配套缝补、理发等便民项目，部分市场可打造夜市街区，丰富“一刻钟便民生活圈”。

#让重庆更具“国际范儿”

制定重庆市民宿星级评定标准，从设施设备、特色服务、运营质量等维度评级，结果与信用公示、政策扶持挂钩，推动民宿向精品化转型。扶持成立重庆民宿行业协会，搭建政企沟通桥梁。

#城市荒地利用

建立“口袋公园”居民全流程参与机制，从荒地摸排到建成运营全环节吸纳市民意见。前期通过社区座谈征集功能需求，中期邀请居民代表监督施工质量，后期招募“市民园长”参与日常管理，结合群众反馈动态调整设施布局与服务内容，提升公园适配性。



倾听您的诉求
扫码进入
新重庆客户端“人民来信”



这些事解决了

公园草坪车辆乱停放
加强巡查

市民来电反映：大渡口区麓山公园草坪上有车辆乱停放，希望有关部门核实处理。

大渡口区城市管理局回复：公园管理方已督促相关车主将车辆驶离，同时在草坪醒目处设置了禁停警示标牌并将加强巡查力度，一经发现锁车处理。

道路不平影响车辆通行
修复完毕

市民来电反映：潼南区中国邮政玉溪支局附近道路坑洼不平，影响车辆通行，希望有关部门核实处理。

潼南区玉溪镇政府回复：经核实，情况属实。已联系施工单位对受损路面进行修复，现已整改完毕。

落石未清理有安全隐患
开展清理

市民来电反映：梁平区大观镇桐岩村附近路段有落石未清理，存在安全隐患，希望有关部门核实处理。

梁平区大观镇政府回复：经查落石系山体碎石风化加降雨垮塌所致，已在现场设置安全警示标志，并紧急调配铲车等机械设备到场开展清理作业，确保道路通行安全。

（记者 杨妮紫 整理）



单位	招聘人数	报名截止时间
重庆双福农产品批发市场有限公司	22	2025年10月24日12:00
重庆庆铃模具有限公司	3	2025年10月31日
庆铃汽车(集团)有限公司	1	2025年10月31日
重庆中江船业有限公司	3	2025年11月7日18:00
重庆水轮机厂有限责任公司	校招19	2026年6月30日
重庆鸽牌电线电缆有限公司	校招14	2026年6月30日
重庆建安仪器有限责任公司	校招12	2026年6月30日
重庆盟讯电子科技有限公司	校招6	2026年6月30日
西南计算机有限责任公司	校招18	2026年6月30日
重庆水泵厂有限责任公司	校招17	2026年6月30日



扫码进入
渝聘“职”通车专题
获取报名信息

