

“12356”将作为全国统一心理援助热线电话号码投入运行

# 拨通心理热线 打开心灵枷锁

□ 李峥嵘

## 学有道

用心理学提高学习力



前不久,国家卫生健康委宣布,“12356”将作为全国统一心理援助热线电话号码投入运行。到2025年5月1日前,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。全国将有统一的心理援助热线,这意味着在孩子或家人可能面临心理困扰时,都有了一个明确且易得的求助途径。

这一举措也提醒家长,更加关注家人心理健康,及时寻求专业支持,为家庭营造健康的心理环境。正如教育家陈鹤琴所说:“若不明儿童的心理而要施以教育,那教育必定没有成效可言。”

### 拨打热线需克服心理障碍

青少年或者家长在拨打免费心理咨询热线时,可能会有以下顾虑:

一是担心泄露隐私:担心自己的身份、所在学校、家庭情况等信息被泄露出去;可能会害怕被朋友、熟人知道自己拨打了心理咨询热线,怕被误解为心理有问题或者被当作异类。

二是怀疑咨询效果:不确定能否得到真正的帮助,怀疑所提供的建议是否有效。现实生活中所面临的问题可能比较复杂,如学业压力与自我认知的冲突,求助者会认为通过电话咨询很难真正改善现状。



视觉中国供图

三是有羞耻感:可能会觉得向陌生人倾诉自己的心理问题是一种软弱的表现,存在心理上的羞耻感,尤其咨询的是自认为“难以启齿”的问题。

### 如何更好地与心理咨询师交流

当家长或者青少年勇敢地拿起电话,但由于缺乏经验或者非常紧张,导致不能很好地表达自己的想法和情绪,进而影响咨询的效果,可以尝试通过以下步骤获得更好的咨询效果。

提前组织思路,抓住关键问题。在拨打电话前,简单地列出想要咨询的问题清单,包括孩子的行为表现、自己的应对方式、家庭环境因素等内容。如果涉及多个问题,要学会筛选出最关键、最急需解决的问题。

客观准确描述问题。客观地介绍家庭情况,清晰地说出自己在家庭教育

中遇到的困惑,例如家庭结构如何、家庭成员的性格特点、孩子的年龄和成长环境,孩子出现什么样的行为问题,这些问题是从什么时候开始的且在什么场景下经常出现。

避免模糊、笼统、主观和情绪化的表达。比如,不能只说“孩子很懒”“孩子有情绪问题”,而应该具体描述孩子的行为,像“孩子1周有5天都不能完成作业”“孩子在过去1个月内,有3次因为小事大哭大闹,每次持续时间大概在30分钟”。

及时反馈和确认。要和咨询师确认信息是否传达准确。比如介绍完情况后,问咨询师自己是否表达清楚。对于咨询师的提问,家长也应该认真回答,确保自己的回答是真实且准确的。

勇于面对问题,保持开放心态。苏联教育家克鲁普斯卡娅曾说:“对双亲

来说,家庭教育首先是自我教育。”家长不要带着先入为主的观念,要认真听取咨询师提出的意见和建议,即使这些观点和自己原有的教育观念有所冲突;更不要回避自己在家庭教育中的失误。

### 如何判断咨询师是否专业

国家认可的热线接线人员,一般是经过专业培训的心理咨询师。但是生活中,可能会见到很多非专业人士做的心理相关自媒体也很火爆,如何判断一个咨询师是否专业?

倾听能力:专业的咨询师会认真倾听问题,而一些自媒体人士为了吸引眼球或者节目效果,会故意打断甚至粗暴地攻击求助者。

专业的策略:专业人士会很有技巧地提问,引导表达,帮助求助者更好地梳理自己的情绪和思路,并提供合理、具体的应对策略。

态度中立、语言规范:专业咨询师会保持客观的态度,不会对求助者的观点和行为进行评判,而是使用专业、恰当的措词,以平和、易懂的方式沟通。

心理热线,就像黑暗中的一盏明灯,为我们照亮了前行的道路。无论是青少年还是家长,在需要时可以勇敢地拨打“12356”,让专业的咨询师倾听我们的心声,给予力量和支持。让我们一起用爱和理解,打破心灵的枷锁,拥抱更加美好的生活。每一个心灵都值得被呵护,每一个生命都值得绽放光彩。

(作者系北京日报出版社副总编辑、教育科普作家)

# 春节来临,好怕老妈四处抖我的“黑料”

□ 曹大刚

怡菲同学:

你好!

春节是我们中国人的传统节日,一家人团聚在一起守岁,分享一年生活中的点点滴滴。这样的家庭聚会相对私密,最亲近的人之间相互倾诉,难免聊到涉及孩子的话题。

看起来,你这一年在学校没少折腾,很有画面感,像只顽皮的小猴闯进了校园,上蹿下跳,活力十足,似乎也给老师添了不少麻烦。

你现在最担心的是“黑料”被家人知道,似乎有些焦虑的情绪。首先,你要明确什么是“黑料”。你的“黑料”是自己认为的,还是大家都觉得是“黑料”?

我们可以认为,黑料是偏离正常道德评价的事情,但每个人评价的标准不同。黑料也有4个窗口:自己知道别人也知道属于全部公开的,自己知道别人不知道属于隐藏区,自己不知道别人知道属于盲区,自己不知道别人也不知道属于隐秘区。这是心理学“乔哈里窗”理论的4个窗口。其实,你的黑料在学校属于全部公开的,很多人都知道了,那么这也不算什么秘密了,对自己的心

理影响也最小。

我们再来厘清一下你的担心,你的“黑料”最不想让谁知道?他们知道后对你影响有多大?他们在乎你的“黑料”吗?

你认为是“黑料”都是发生在校园里的。在家庭中,你希望保持一种积极向上的“人设”,但其实不同年龄的家人对你的“黑料”有不同的看法。有的认为你不守班规,不守校纪,但更多的长辈会从亲情角度出发,看到一个不守规则到处乱撞的小孩子,满屏跳动的青春。

从同辈来看,更多人会聚焦你的闪光点,对你的“黑料”也许并不在意。

你担心妈妈过度宣扬自己的糗事,可以跟妈妈事先打好预防针,告诉妈妈你已经长大了,请她忽略掉不美好的记忆,把值得骄傲的学习成绩跟大家说,但也不要造成炫耀的感觉,给自己的同辈造成压力。

还有,亲友不会因为你有“黑料”而拒绝给压岁钱,压岁钱是长辈对你成长的祝福,你大可以勇敢真诚地去拜年。

你在乎别人的评价,在乎自己和他人的感受,这也是社会化进程的标志,也是一种成长的见证。我相信随着年

龄的增长,你在学校的“黑料”会越来越少。新的一年,希望你能跟既往的“黑料”说声拜拜!

大耳叔叔

### 案例反思

“黑料”是指那些不为人知的负面信息或秘密,处于道德边缘。黑料对声誉可能产生负面影响,这些信息可能揭露真相,但也存在误导公众的风险。因此,个人需要采取措施来应对和处理这些负面信息,信中的孩子需要和妈妈好好沟通,成年人则可以通过法律手段维护自身权益,或者通过正面宣传来减少负面影响。

(作者系中国科普作家协会会员、高级心理学教师)

青春的路上一个人独自行走,是否有很多心思无人倾诉,很多想法无人理解?那就给大耳叔叔写信 3548004514@qq.com,我愿意成为你的朋友!



大耳叔叔:

您好!我是一名初二的学生。马上过春节了,大家又要团聚一起了,尤其几个阿姨要从外地赶回来过年,让我忐忑不安。因为,这一年过得好不好只有我自己知道——我曾因偷偷把手机带到课堂,被学校警告处分过;还有晚自习后偷偷点外卖,在学校栅栏递进时,被学生会巡逻的干部逮到,被政教处全校通报。

虽然学校的各种处罚没有影响我的学习成绩,尤其我的数理化成绩一直名列前茅。但春节期间,我很担心大嘴巴妈妈兜不住秘密,她以在家人面前聊我从小到大的“黑料”为乐。我今年这么多“黑历史”,如果都被“曝光”,叔叔阿姨们又要笑话我了。还有,我因为怕被挪揄不敢走亲戚,自己的压岁钱可能会因此缩水,真是要赔了夫人又折兵。

怡菲(化名)