

# “12356”：这条“没事儿”热线能帮你什么？

5月1日起,全国统一使用“12356”心理援助热线。因为没有4,“12356”也被人们称为“没事儿”热线。这条心理热线能否给更多人带来希望之光?如何汇聚各方力量,更好发挥作用?

## 从接通的一刻起,疗愈就已开始

“您好,‘12356’热线。你不太开心是吗?嗯,可以详细说一说,我们慢慢聊……”

“12356”是全国统一心理援助热线电话号码,由国家卫生健康委协调工业和信息化部设置。国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍,热线旨在为公众提供心理咨询、心理疏导、心理危机干预等服务。

此前,各地心理热线号码不一,公众知晓率较低。邢若齐说,设定统一号码旨在提升心理健康服务的可及性和规范性。

去年底以来,多地已陆续开通“12356”。到5月1日零时前,全国31个省份均已开通“12356”,目前全国共设有热线500余条、坐席1000余个、热线咨询员近8000名。

广州医科大学附属脑科医院心理热线部门负责人魏华林说,去年12月30日“12356”在广州开通后,来电咨询量明显提高。“五一”期间,广州市“12356”心理援助热线5天累计接听来电192通。

通过拨打热线,一些人在关键时刻“被接住”。上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任金金介绍,截至目前,上海“12356”心理援助热线累计接听来电1.7万通,处置危机来电246个。金金回忆,一名大学生深夜吞药后致电求助,接线员通过引导他透露联系方式、地址等关键信息,联动警方成功救援。

热线让更多人无助时感受到世界的温暖。今年1月1日,北京市“12356”心理援助热线开通,截至目前共接听电话1.5万余通。北京安定医院承接部分接线工作,安定医院心理援助热线管理人员崔思鹏介绍,求助人群以18岁至45岁为主,咨询问题包括家庭冲突、亲子关系、职场压力等。

让热线咨询员陈欣印象深刻的是一名学生半夜打来

的电话。在确保对方安全后,陈欣和他聊了考试、保研中的困扰。一开始,男孩哭得喘不过气,聊到最后,他答应“会好好调整,明天开始落实这些计划”。

## 是“创可贴”,但并非“万能药”

对于热线咨询员而言,能为身处困境的人带来一道光,是最有成就感的时刻。但有时,他们也有强烈的挫败感。

摘下耳机、点击“下线”,看着记录的关键词时,咨询员小董(化名)会陷入沉思。“有时一通电话下来,感觉并没帮到来电者什么;有时直到最后,才更能体验到来电者的感受;有时因为生活经验不足,无法给出更好回应……”

不少受访者提到,一次热线电话很难系统解决问题。要理性看待热线功能——心理援助热线不是替代治疗的“万能药”,而是紧急时刻的“心理创可贴”。

接通率不高也是各地心理援助热线面临的现实问题。“要么占线,要么要排队”“最短一次排队要五个人”……社交媒体上,一些人反映,心情最急迫时,热线却难以接通。

今年1至4月,上海心理援助热线呼入量比去年同期多了近一倍。“虽然已增加排班,但面对骤增的呼入量,相应支持与人员配置尚未跟上。”金金说,不排除部分来电为无效或骚扰内容,所以也呼吁大家,把热线留给更需要的人。

邢若齐也坦言,除每通电话占用时间较长外,接通能力也与资源投入息息相关。目前各地热线大多由医疗机构承接,人力物力财力有限。

记者了解到,不少地方的热线咨询员采用“专业保障+志愿服务”的模式。这种模式虽能保证服务质量,但难以应对井喷式需求。

以北京安定医院为例,接线员由60余名精神科医生、心理治疗师等组成,除日常接诊外,还要增加热线值班。热线电话大多持续数十分钟,往往点的外卖都凉了,也顾不上吃。“下热线班后,都会有一段时间不想说话。”崔思鹏说。

“连续15小时接听16通电话,下班后要睡一整天。”心

理治疗师杨腾斐说,咨询员需通过24课时的理论培训与至少1周实操培训,并进行考核。高压工作导致流动率高,“夜班多是年轻人,老同志扛不住”。

## “24小时,总有人守护着你”

全国心理援助热线统一接入后,如何提升服务质量?邢若齐介绍,热线投入使用后,各地卫生健康委行政管理部门将根据需要及时增设坐席数量,加强专业人员队伍建设,提高接听率和服务质量。未来,将不断完善场地建设、人员配置、技术规范等制度要求,建设信息化平台。

上海心理援助热线计划从两方面提升服务:一是增加坐席,白班从5个增至6个,大夜班也在逐步扩充中;二是推动与公安、急救、其他热线的“一键转接”机制,破解异地报警、困难个案转介等难题。多地也结合实际设置了一定时间的过渡期,确保原有热线号码和“12356”均可接通。

崔思鹏认为,热线能让部分陷入心理危机的人被看到、被支持,但仅仅“看见”远远不够,仍需更多制度举措,让心理服务从“被动干预”转向“主动预防”,从“小众关怀”迈向“大众福祉”。

去年12月,国家卫生健康委在医政司新设置了心理健康与精神卫生处,指导各地医疗卫生机构扩大心理健康服务供给。目前全国能提供精神卫生医疗服务的机构约6000家,全国精神科执业医师注册医生7万多人,是10年前的两倍多。

金金希望能加强对热线的专项财政与编制配备,探索更灵活的人员聘用方式,比如探索专职与志愿力量融合的方式,“中坚力量专职化,外围服务社会化,才能兼顾质量与规模”。

加强团建与督导也能为咨询员提供更多支持。杨腾斐说:“每月的心理沙龙就像‘疫苗’,能帮我们消化负面情绪。”此外,现有技术难以精准过滤骚扰信息,要对不良行为加以规范引导,保障更多真正有需要的人呼入。

“无论现在多么不开心,你要相信,困难终究会过去,未来会更好。”咨询员们深知热线存在的意义:“无人可诉说的时候,这边永远有个电话,随时可以拨打。”据新华社

# 我国科学家发现茶叶鲜味流失的奥秘

爱喝茶的人都知道,清明前前的绿茶,带着一股令人陶醉的鲜爽,但到了晚春,这种鲜爽味就像被施了魔法般迅速消失。记者5月9日从安徽农业大学获悉,该校茶树种质创新与资源利用国家重点实验室张照亮教授团队基于长期研究,近期解开了这个困扰茶业界的谜题,研究成果发表在《植物细胞》上。

张照亮教授团队在这一研究中首次发现茶氨酸消失的全过程,其中线粒体载体蛋白CsTSH1和茶氨酸水解酶CsGGT2发挥着关键作用:茶树细胞线粒体膜上CsTSH1蛋白就像“快递员”,把细胞质中的茶氨酸送入线粒体的“能量工厂”线粒体。在这里,CsGGT2酶扮演着茶氨酸“分解师”的角色,将茶氨酸降解掉,导致茶氨酸含量降低。CsTSH1和CsGGT2的作用与环境温度高低有着直接关系,随着清明节后温度的升高,CsTSH1和CsGGT2的量显著增多,加快茶氨酸的分解。

张照亮认为,这项研究不仅揭开茶树茶氨酸代谢的神秘面纱,更为其他作物的风味改良提供新思路,“可以通过基因编辑技术进行精准育种,研发保持茶氨酸含量的专用肥料或遮光技术实现智慧栽培,进而提升春茶品质”。据新华社

张照亮教授团队在这一研究中首次发现茶氨酸消失的全过程,其中线粒体载体蛋白CsTSH1和茶氨酸水解酶CsGGT2发挥着关键作用:茶树细胞线粒体膜上CsTSH1蛋白就像“快递员”,把细胞质中的茶氨酸送入线粒体的“能量工厂”线粒体。在这里,CsGGT2酶扮演着茶氨酸“分解师”的角色,将茶氨酸降解掉,导致茶氨酸含量降低。CsTSH1和CsGGT2的作用与环境温度高低有着直接关系,随着清明节后温度的升高,CsTSH1和CsGGT2的量显著增多,加快茶氨酸的分解。

张照亮认为,这项研究不仅揭开茶树茶氨酸代谢的神秘面纱,更为其他作物的风味改良提供新思路,“可以通过基因编辑技术进行精准育种,研发保持茶氨酸含量的专用肥料或遮光技术实现智慧栽培,进而提升春茶品质”。据新华社

张照亮认为,这项研究不仅揭开茶树茶氨酸代谢的神秘面纱,更为其他作物的风味改良提供新思路,“可以通过基因编辑技术进行精准育种,研发保持茶氨酸含量的专用肥料或遮光技术实现智慧栽培,进而提升春茶品质”。据新华社

张照亮认为,这项研究不仅揭开茶树茶氨酸代谢的神秘面纱,更为其他作物的风味改良提供新思路,“可以通过基因编辑技术进行精准育种,研发保持茶氨酸含量的专用肥料或遮光技术实现智慧栽培,进而提升春茶品质”。据新华社

张照亮认为,这项研究不仅揭开茶树茶氨酸代谢的神秘面纱,更为其他作物的风味改良提供新思路,“可以通过基因编辑技术进行精准育种,研发保持茶氨酸含量的专用肥料或遮光技术实现智慧栽培,进而提升春茶品质”。据新华社

# 年轻世代将面临更多“前所未有”的热浪

最新发表在英国《自然》杂志上的一项研究显示,年轻世代将承担更多气候风险,面临更多“前所未有”的热浪。

“儿童与青少年一代将首当其冲承受气候变化冲击”这一观点并非新论,但这项最新研究通过对长达60年的人口数据的研究,首次精确量化了哪些世代和多大比例人口将在极端高温下经历“前所未有”的生活环境。

比利时布鲁塞尔自由大学领导的研究团队利用气候模型设定了不同地区和极端天气类型(包括热浪、洪水和野火)的阈值。以布鲁塞尔为例,当地被认定为“前所未有”的热浪阈值为:一生中经历6次极端热浪事件。

然后,研究团队利用人口统计数据,测算出在1960年至2020年间出生的全球人口中,每代人在其一生中暴露于极端天气阈值的比例,以及这一比例将如何随着不同的全球变暖速度而变化。

结果显示,即使对将来75年气候变化作出保守预测(全球到2100年比工业化前水平升高1.5摄氏度),2020年出生的儿童中也有超过一半(约5800万人)将在其一生中面临“前所未有”的热浪。如果更为悲观的气候预测(升温达到3.5摄氏度)成真,那么目前5岁儿童中将有92%(约1.11亿人)面临这样的极端热浪。相比之下,1960年出生的儿童中,这一比例仅为16%。

研究人员指出,虽然研究存在一些局限性,如未考虑人口在极端天气下在国家边界内的流动以及生育率和死亡率的变化等,但强调了控制全球变暖速度以保护后代的必要性。据新华社

# 研究发现部分人携带的遗传特征可长期控制HIV

法国国家健康与医学研究院近日在官网说,其参与的一项研究发现,一部分人携带某些与自然杀伤细胞(NK细胞)相关的遗传特征,可以长期控制体内的人类免疫缺陷病毒(HIV),这为开发新型免疫治疗带来新前景。

由法国巴斯德研究所、法国国家健康与医学研究院等机构开展的联合研究发现,一组“治疗后控制者”普遍携带某些与NK细胞相关的遗传特征。

研究人员还分析了另一组从感染早期就被追踪的HIV携带者,发现这些遗传标记的存在似乎有助于那些早期开始治疗、后因各种原因停药的患者实现持久的HIV病毒感染缓解。这说明,伴随着这些遗传标记的存在,特定的NK细胞群能够更好控制病毒感染。

研究人员表示,这一发现是实现HIV病毒感染持续缓解的关键一步。据新华社



5月8日,大型文旅舞台剧《月映武夷》在福建省武夷山市上演。该剧融合音乐、舞蹈等表演形式,以朱熹成长故事为主线,展现八闽传统文化,成为武夷山的文旅新名片。新华社记者 姜克红 摄

# 怎么培训、谁能参加、有补贴吗?

## ——聚焦6部门家政培训行动

家政业,一头连着务工人员就业,一头连着广大家庭育儿养老需求。

记者5月9日从人力资源社会保障部获悉,为有效扩大家政服务供给、提高服务质量,人力资源社会保障部、国家发展改革委等6部门近日部署,自2025年至2027年组织开展家政服务职业技能专项培训行动。

培训怎么开展?谁能参加?政府给予补贴吗?就大家关心的焦点问题,记者采访了权威部门。

“实施这一行动,主要是通过政府积极引导,充分发挥发改、教育、商务、工会、妇联等部门的培训资源优势,带动家政培训机构、家政企业等广泛开展多渠道、多层次的家政培训。”人力资源社会保障部农民工工作司负责人说。

据介绍,行动突出“大规模”“广覆盖”,从今年起,面向家政领域就业培训意愿的劳动者和现有家政服务人员,每年培训150万人次。其中包括补贴性家政培训90万人次,工会家政培训10万人次,巾帼家政提质扩容技能提升工程培训20万人次,教育系统国开家政培训30万人次。

“提升技能,最终目的还是就业。一方面促进更多

劳动者凭借一技之长在家政领域稳定就业、提升收入,另一方面提升行业整体服务水平,更好满足人民群众家政服务需求。”上述负责人表示。

随着城镇化加速、人口老龄化加剧,人民群众的家政服务需求日益旺盛。相关部门统计显示,我国家政服务从业人员已超过3000万人,家政企业达100多万家。据咨询机构数据,家政服务行业规模已经超过1.1万亿元。

但从家政服务业发展现状看,总量供给不足、技能水平不高、人民群众满意度不高等问题仍然比较突出。不少家庭都遇到“找家政服务员难”“找好的家政服务员更难”的烦恼。提高行业的职业化水平,是破解这一问题的关键。

2024年6月,人力资源社会保障部、国家发展改革委等部门专门印发《关于加强家政服务业职业化建设的意见》,提出完善家政服务职业标准体系,提升家政服务人员职业技能、加强家政服务人员专业化培养等一系列任务举措。

“此次6部门联合开展家政培训行动,就是落实家政服务业职业化建设的具体举措。各地将紧紧围绕国家职

业标准,依托各类机构统筹确定培训课程,科学制定培训方案,强化资金保障,确保培训质量。”上述负责人说。

为突出培训的针对性和有效性,这次行动明确,广泛开展家政领域劳动者求职和培训意愿摸排,对家政领域就业和培训意愿的劳动者做好信息登记。同时根据不同就业群体的多样化需求制定家政培训项目,纳入职业技能培训需求指导目录,及时向社会公开发布。

那么,劳动者从哪里能看到这些培训信息?按照行动部署,各地、各相关部门将多种形式、多渠道广泛宣传,依托各类服务平台为劳动者参加培训提供查询和引导服务。在相关部门官方网站、国家终身教育智慧教育平台、地方政务服务平台等,劳动者均能查询到家政领域就业和技能培训信息。

为进一步增强劳动者的职业归属感、获得感,这次行动还就规范家政职业技能等级认定做出详细安排。

行动要求各地进一步完善以职业能力为导向的家政服务业评价机制和职业评价体系,引导培训后的劳动者参加职业技能等级认定、专项职业能力考核,并在获得证书后按规定申领国家给予的技能评价补贴。

“我们要求各地加强就业对接服务,依据家政企业与服务人员签订劳动合同或服务协议、工资流水单等,做好就业评估并落实培训补贴。此外适时跟踪培训后的家政服务人员技能等级、就业状况、薪酬情况,做好培训效果评估。”上述负责人说。据新华社

# 孕期压力可影响新生儿压力反应系统

以色列研究人员参与的一个国际团队最新研究发现,女性在怀孕期间承受的心理压力会“重新编程”胎儿关键的分子通路,并通过不同方式影响新生儿的压力反应系统。

来自耶路撒冷希伯来大学和德国慕尼黑理工大学等机构的研究人员介绍,他们以2016年至2018年间在德国招募的120余对母婴为研究对象,通过孕妇填写的压力感知量表,筛选出“高压”组,并把采集的新生儿脐带血及孕妇的静脉血冷冻保存至零下80摄氏度进行RNA测序分析。

结果显示,“高压”组孕妇的孕期压力会影响新生儿,但影响方式具有性别差异。女婴表现出更显著的分子变化,特别是胆碱tRNA片段几乎完全消失,这类小RNA分子调控着负责合成乙酰胆碱(神经系统中的神经传导物质)的基因。男婴体内乙酰胆碱酯酶水平较高,这种酶能分解乙酰胆碱,这意味着其压力反应系统自出生起就已失衡。

此外,研究团队还借助机器学习算法,仅通过分析新生女婴的胆碱tRNA片段特征,就能以高达95%的准确率判断其是否曾暴露于孕期母体压力环境中,为未来开发早期诊断和干预工具提供了方向。据新华社

清风润莆田  
身边的榜样 道德的力量  
张涵 张辉 刘元飞  
曾云英  
林庆元  
郭福兰  
林玉锁  
李海东  
潘秀钦  
郭丽蓉 施建忠  
黄艳艳  
黄镇宇