

宁夏(银川)12355青少年服务平台已接来电超4000通 亲子关系成为首道伤口

从绝望救助中倾听成长的回响

“女儿尖叫着冲我吼：‘活着为什么这么累！’”距离那次和女儿的激烈冲突已经过去两个月，但每当想起她满面泪痕的模样、嘶喊的话语和用头撞墙的举动，李红(化名)仍然忍不住浑身颤抖。那晚之后，她整夜无法入睡，一口气关注了十几个关注儿童心理的抖音号和视频号。“我想先自己试着学习、改变，去医院是最后一步……我不想让孩子被贴上心理疾病的标签。”

李红的困境并非孤例。记者从宁夏(银川)12355青少年服务平台获悉，今年以来，该平台已接听来电4009通。许多在迷茫中挣扎的孩子与焦虑无助的家长，在接通电话的瞬间便打开了情绪的闸门，将积压已久的苦闷倾泻而出。他们迫切地渴望从电话的另一端获得一丝温暖与理解，希望能找到解开“心结”的方法。

记者 叶於亭



小宝树洞。记者 叶於亭 摄

01

「比起优秀，我更希望她能健康地活着」

最近半年，算上女儿那次质问“活着为什么这么累”，李红已经和她发生了4次激烈冲突。

第一次争吵中，情绪失控的李红冲去上学的女儿大喊：“出去，别回来了，我不想看见你！”那天，本应四点半下课回家的女儿迟迟未归。李红起初还在气头上，不愿过问，可随着时间一分一秒过去，她再也坐不住了，急忙联系老师、询问同学，把小区里外找了个遍。“我当时真的慌了，去保安室调监控时，连话都说不清楚。”直到晚上9点，她和丈夫才在小区附近的一家书店找到女儿——“简直像劫后余生。”从那以后，无论多生气，李红再也不敢说一句让女儿从家里“出去”的话。

第二次冲突时，女儿一把将桌上所有的书本、作业和物品全掀到地上。盛怒之下，李红拾起地上的书本，扇了女儿一记耳光。到了第三次，母女俩没再恶语相向或动手，大多是李红独自沉默，而女儿跪在地上，一边用头撞地一边哭着说“对不起”。

年仅30多岁的李红，面容枯槁，法令纹深陷，头发干枯，一谈起女儿就愁苦不已。说到动情处，她双手捂脸，断断续续地哽咽。这一百多个日夜，她常因教育问题陷入自我怀疑，失眠、焦虑缠身。最后一次争吵后，她变得沉默，学着“视而不见”；作业少写了、成绩考差了，她只问不多说；平时不许看电视的规矩悄悄取消，只在时间过长时轻轻提醒……起初女儿还会不耐烦、翻白眼，渐渐地，也能平静接受了。

“比起优秀的女儿，我更希望她能健康地活着。”李红说。在阅读了一些儿童心理书籍、观看相关短视频，并咨询其他家长和心理咨询师后，她意识到，在无法完全体会女儿感受的当下，“学会闭嘴”或许是改善母女关系最快的方式。

02

亲子关系成为孩子的第一道伤口

“妈妈与奶奶吵架，孩子自残”“孩子喝酒吞头孢”“女生想通过自杀争取周末休息”……2025年以来，宁夏(银川)12355青少年服务平台已接听来电4009通。其中，6至18岁的青少年来电1340人次，其余来电大部分为家长求助，另外还有一小部分涉及青年就业、创业、婚恋受挫等问题引发的心理困扰。

“每一个孩子的来电，都是一次努力的自救。很多孩子把平台的心理咨询师当作倾诉对象，以此缓解情绪压力。”该平台负责人邓丹丹表示。截至11月18日，平台已联动公安机关进行危机干预25起，仅6月至10月就介入19起，成功挽救18人的生命。

风声、物体坠地的闷响、隐约的呻吟——这是最近半年让平台所有工作人员集体心碎的一刻。一名曾多次来电的女孩，最后一次接通电话时，对她熟悉的那位心理咨询师轻声说：“今天，和您道个别。”电话未挂断，那一头传来她从高处坠落的声响。平台立即报警，但女孩的母亲一直联系不上。“万幸的是，女孩只是骨折，活了下来。”邓丹丹说。事发后，接听那通电话的心理咨询师在同事的陪伴与疏导下，经过一段时间的心理咨询，才逐渐走出阴影。

男孩到药店买药想毒死自己、初中女生因遭受校园霸凌吞服致幻药物、被父亲漠视的少年一次次站上18楼天台……邓丹丹介绍，在平台接听的4000多通求助电话中，亲子关系导致的心理与情绪问题占大多数，其次才是人际关系、学业压力带来的困扰。每一个异常行为的背后，都是孩子发出的求助信号。比如，一名被老师同学认为“有问题”的女孩，经常离家出走，最长一次长达7天，在外流浪甚至伴有偷窃行为。经过心理咨询师面谈才了解到：女孩父母离异，她跟随父亲与继母生活。父亲疏于关心，继母虽对她不错，但彼此情感尚未建立，说话语气又较严厉，导致女孩内心抗拒，不断以离家出走的方式表达对抗。

03

不再将心理困扰视为「禁忌」

在银川青少年宫凤宫一楼大厅，设有一个名为“小宝树洞”的角落，外形仿照电话亭设计。亭内的小黑板上写着一行字：“如果生活每天都是美好的事儿”。宁夏(银川)12355青少年服务平台的工作人员常在此开展活动，引导前来上课的青少年模拟拨打12355热线。“许多家长和孩子缺乏专业的心理知识，遇到问题时如同困兽之斗，难以找到合适的应对方式。我们希望通过长期宣传，让更多人了解这个免费的专业平台。”邓丹丹说。

据介绍，宁夏(银川)12355青少年服务平台最初成立于2005年，2023年整合全区资源，实现统一接听。今年5月平台全面升级后，团队走遍全区五市，通过多种方式展开宣传，提升平台的知晓度。自6月起，平台呼入量大幅增加，从原先每月约100通增长至每月六七百通。“在固原一所偏远的农村学校，我们介绍完平台后，很多孩子排着队来咨询，说着说着就哭了。”邓丹丹回忆道。

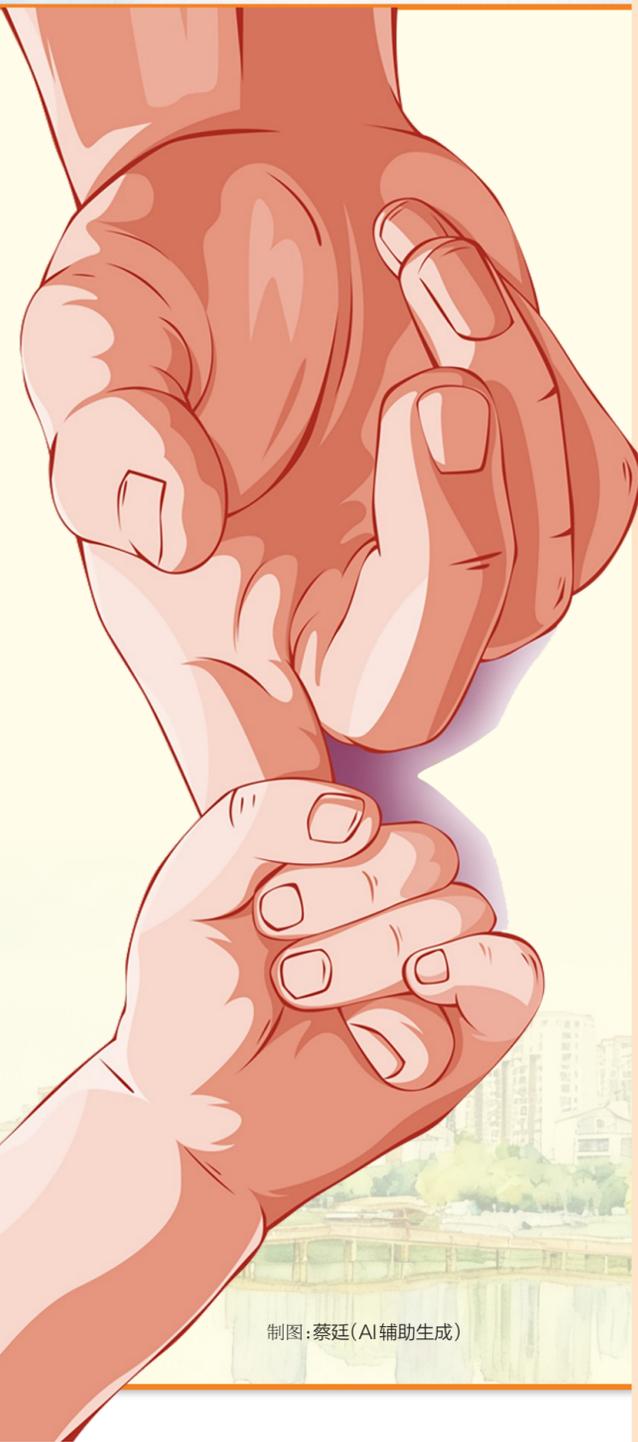
数据显示，2023年平台呼入电话1201通，其中6~18岁青少年519人；2024年呼入1657通，该年龄段青少年560人；而2025年，无论是呼入总量还是6~18岁青少年来电数量，均成倍增长。数据的显著上升，反映出越来越多家长和青少年不再将心理困扰视为“禁忌”，而是愿意倾诉并主动寻求帮助。

其中，因更倾向于表达、性格更为敏感等原因，来电者中的女性占比连续3年高于男性。此外，随着电话手表等通信工具的普及，小学生的来电数量于2025年首次超过初中生。邓丹丹进一步说明：“2025年，6~14岁青少年来电共709人——这是按统计段划分，实际上主要集中在13~14岁，主要问题为亲子关系。年龄再大一些，比如15~18岁，则开始出现情感困扰。”

04

看见孩子的生命 共同成长

自今年9月1日起，《宁夏回族自治区精神卫生条例》正式施行，从学校教育、医疗资源配置、协同机制建设三个维度，构建覆盖全流程的未成年人心理健康服务体系，为青少年成长提供持续支持。宁夏(银川)12355青少年服务平台建立了一套面向学生、家长和教师的心理健康课程体系，受到众多学校邀请，定期开展心理辅导活动。“青少年的健康成长需要家庭、学校、社会共同培育，其中亲子关系居于首位，因此家长的态度与方式尤为重要。”邓丹丹强调。



制图：蔡廷(AI辅助生成)

敏感期如何应对

针对青少年不同阶段的心理特点及常见心理问题，宁夏(银川)12355青少年服务平台拥有13年心理咨询经验的心理咨询师刘红提出了一系列建议。

刘红介绍，青少年会在10~13岁迎来青春期早期，身心开始发生一系列变化：他们开始关注身体的发育，情绪波动增大，寻求个人隐私空间，与同伴关系变得更亲密，与父母的交流则有所减少。这一时期，父母需要为孩子科普正常的生理变化，减轻他们因身心变化而产生的焦虑和恐惧；尊重孩子的隐私，例如进屋敲门、不随意翻看手机等；同时，将自身角色从“管理者”逐渐向“朋友”或“顾问”过渡。在不违背法律与安全底线的前提下，学会适当“闭嘴”，给予孩子一定的试错空间。

14岁至16岁是青春期中

期，孩子开始深入探索自我，思考“我是谁”“活着的意义”等命题。他们极度重视同伴的认可，情绪容易受同伴评价影响，抽象思维进一步发展，喜欢评论甚至挑战权威，可能因此与父母、老师产生直接对抗。此时，父母应尽力保持家庭环境的稳定，接纳孩子在法律与道德范围内的尝试，给予充分的尊重，避免强行灌输自己的价值观。遇到问题时，多引导孩子自己思考、提出想法、做出判断，做到多倾听、多提问、鼓励表达。“父母可以和孩子在家庭进行情景模拟，教会孩子如何拒绝、如何选择朋友。”刘红建议。

心理情绪问题如何解决

刘红指出，孩子出现心理情绪问题时，常会发出一些信号：

- **情绪异常**：持续情绪低落，易怒，突然变得冷漠、不愿交流、对事物失去兴趣；
 - **行为异常**：不愿出门、拒绝交友、长时间自我封闭、频繁逃学旷课、失眠或嗜睡、食欲突然暴增或锐减、吸烟饮酒、沉迷网络，甚至出现自伤行为；
 - **言语表达**：频繁说出“我很没用”“都是我的错”“活着好累”“如果父母没有我就好了”等充满绝望、无价值感的言语；
 - **躯体化反应**：无生理原因的躯体不适，如频繁头痛、胸闷，但医学检查未见异常。
- 当家长察觉这些苗头时，首先要保持冷静，主动关心孩

子，为其创造安全的环境，或带其进行户外活动。在氛围轻松时，以关心的方式询问，例如：“妈妈注意到你最近好像不太开心，愿意和我聊聊吗？”随后耐心倾听，不评判、不给建议、不说教，可以通过复述孩子的话让其感到被理解，也可以给予情感认同，如：“遇到这样的事，妈妈也为你感到难过。”同时，坚定地告诉孩子，无论发生什么，父母都会和他一起面对，给予安全感。若情况严重，应及时寻求专业心理咨询师的帮助。

“关键是要让孩子明白，心理困扰就像感冒发烧一样，是可能遇到的问题，并非羞耻之事。家长也应平常心对待，给予持续、耐心的关爱与陪伴，而非一味讲道理。”刘红强调。

如何处理关系、应对压力

刘红表示，孩子的心理困扰多源于亲子关系、人际关系和学业压力，并给出以下建议：

- **人际关系**：教导孩子主动微笑、打招呼等基本社交礼仪，以开放心态看待人与人之间的差异。例如，可以引导孩子发现自己的三个优点和同学的三个优点，学会换位思考，培养同理心，发展共同兴趣，建立人际边界，学会妥善拒绝。除非涉及校园欺凌等法律问题，家长应在教导社会规则的基础上，鼓励孩子自主解决问题，避免过度干预。
- **亲子关系**：多关注孩子的情绪状态和兴趣爱好，而非仅仅聚焦学习成绩。“很多家长

善于讲道理，但接不住孩子的情绪，容易否定孩子的感受。”刘红建议父母学习“非暴力沟通”，实现有效交流。她提到，在平台干预的危机案例中，部分孩子正是受到父母“你怎么不去死”等极端言语的影响而走向极端。亲子关系是双向的，孩子也需要学习理解父母的用心。如果认为父母的教育方式不妥，可以尝试直接表达感受。

● **学业压力**：父母可与孩子共同设定合理目标，重视成长过程，通过逐步完成小目标来积累成就感，增强自信。同时，注意劳逸结合，通过适度运动和充足睡眠来释放压力。