

# “12356”：

## 这条“没事儿”热线能帮你什么？

新华社 舒静 董瑞丰 袁全

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主任魏华林说，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。

热线让更多人在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、亲子问题、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，咨询员小萤（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；有时因为生活体验不足，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，热线却难以拨通。

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，把热线留给更有需要的人。

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周的实操培训，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，各地卫生健康行政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配备，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



4月27日，北京安定医院热线咨询员正在接听来电。  
新华社 徐鹏航 摄

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，要对不良呼入行为加以规范引导，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。”



4月25日，上海心理援助热线咨询员正在接听来电。  
新华社 袁全 摄

《工人日报》卢越

网络直播场景下，“陪你看”“为你读”“教你做”可能构成侵权。日前，北京互联网法院通报涉网络直播著作权案件审理情况。涉网络直播著作权案件中，新型侵权模式出现，复合型侵权占比高。

北京互联网法院副院长赵长新介绍，当前网络直播呈现出“直播+”的发展模式，直播应用场景日趋丰富。涉网络直播著作权案件主要包含娱乐直播、电商直播、知识付费直播（直播读书、直播授课）等场景，不同场景中侵权模式也不同。

其中，“陪你看（影视剧、体育赛事等）”“为你读（小说）”“教你做（短视频）”等新型侵权模式出现，并且多为直播+回放并存模式，权利人往往针对直播及回放行为同时主张权利，导致复合型侵权案件占比高。

在该院审理的一起案件中，原告甲公司享有某网络热门电视剧的独家信息网络传播权及维权权利，被告乙公司在其经营的某网站上设置了“陪你看”专区，为主播提供影视作品，由主播陪同网络用户一起观看涉案电视剧，并提供回放服务。

原告认为，被告的上述行为侵害了其信息网络传播权并造成巨大损失，请求法院判令被告赔偿其经济损失及维权合理开支。被告乙公司称，其提供网络直播平台服务，已尽到合理审查和管理义务，未实施侵权行为，不应承担赔偿责任。

法院审理认为，直播平台为主播“陪看”行为提供影视作品回放服务的，构成侵害作品信息网络传播权，判令被告乙公司赔偿原告甲公司经济损失及合理开支共计8万元。

此外，北京互联网法院受理的涉网络直播著作权纠纷案件中，涉及音乐作品被侵权的案件占比高。直播间演唱他人歌曲、播放他人歌曲作为背景音乐是主要的侵权方式。

例如，在某文化传播公司诉某科技公司一案中，法院认定被告在直播中，未经许可演唱、吹笛子、播放伴奏等行为，对他人享有著作权的作品构成侵权。同样，在直播间中朗诵或者以其他形式就他人作品进行“表演”的行为亦构成侵权。

“涉网络直播著作权纠纷案件呈现上述特点，与网络直播产业的发展情况、网络直播的创作与传播特性、直播平台运行模式等因素密切相关。”对此，赵长新指出，“直播+”模式与电商、教育等领域深度融合，进一步扩大了侵权场景的多样性；同时，网络直播呈现出明显的瞬时性与隐蔽性，及时发现直播侵权行为、实施主体取证的难度大，增加了权利人的维权难度；网络直播平台运行模式复杂、网络主播欠缺版权保护意识，也是引发侵权诉讼的重要原因。

涉网络直播著作权纠纷中，提供直播服务的平台往往作为被诉主体参与诉讼，在权利作品保护中起着重要作用。法院在案件审理过程中，根据网络直播平台参与传播的程度、网络直播平台的管理和控制能力等因素，综合判定网络直播平台的性质及应当承担的责任。

北京互联网法院建议，直播平台应当加强对平台内主播的监管。建立健全主播准入、培训制度，及时推送知识产权保护相关的内容，对违法违规的主播及时采取措施。同时，直播平台应当加强对平台内直播内容的监管。主播要坚守“先授权后使用”原则，在使用他人音乐、影视片段或文案时，积极寻求授权并支付授权费用；发生侵权纠纷时要及时采取措施化解，并积极调整避免二次侵权的发生。

**注意！「陪你看」「为你读」「教你做」式直播可能侵权**

网络直播应用场景日趋丰富，新型侵权模式出现