



成长零烦恼

12355上海青少年公共服务中心案例选编

12355上海青少年公共服务中心 编著

中国出版集团 东方出版中心



成长零烦恼

12355上海青少年公共服务中心案例选编

12355上海青少年公共服务中心 编著

中国出版集团 东方出版中心

图书在版编目(CIP)数据

成长零烦恼: 12355 上海青少年公共服务中心案例选编 / 12355 上海青少年公共服务中心编著. —上海: 东方出版中心, 2011. 8

ISBN 978-7-5473-0339-9

I. ①成… II. ①1… III. ①青少年—社会工作—研究—上海市 IV. ①D432.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 148299 号

成长零烦恼: 12355 上海青少年公共服务中心案例选编

出版发行: 东方出版中心

地 址: 上海市仙霞路 345 号

电 话: 021-62417400

邮政编码: 200336

经 销: 全国新华书店

印 刷: 昆山亭林印刷有限责任公司

开 本: 710 × 1020 毫米 1/16

字 数: 360 千

印 张: 22.25

版 次: 2011 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-5473-0339-9

定 价: 35.00 元

编 委 会

主 任 潘 敏

副主任 陈 凯 钟晓敏 夏科家 徐 彬
邓小冬 徐未晚 蔡 忠 赵国强
吴仁杰 沈功玲

委 员 周建军 姚 强 应长明 刘 刚
张 恽 穆 青 徐 珏 王 锋
刘晓娜 栗 芳 赵靖茹 闫加伟
牛 韧 张晓颖 张 漪 杨江丁

主 编 蔡 忠

副主编 王 锋 席晓华

统 筹 秦 恒 周 颖

校 稿 朱 虹 吴少戎 蒋一贝 沈 婷
薛 贞 黄静文 崔佳丽 黄文鑫
谷 画 陆晨晨 裘培颖

序

给青少年更多希望

共青团上海市委员会书记 潘 敏

青少年是祖国的未来和希望,是构建社会主义和谐社会的新生力量。党和政府历来十分重视青少年工作,胡锦涛同志等党和国家领导人多次强调,要努力营造有利于青少年成长和发展的良好环境,要为青少年学生、进城务工青年和下岗待业青年多办实事、多办好事。上海市委领导高度关注青少年工作,要求上海共青团不断创新工作,组织、引导、凝聚好青年,切实反映好青少年利益诉求、努力维护青少年合法权益,不断巩固和扩大党执政的青少年群众基础。当前,推动社会建设、加强社会管理创新已成为一项重要的工作,12355上海青少年公共服务中心就是上海共青团参与社会建设和管理创新的重要举措,是为青少年提供服务和维权的重要载体。

上海12355自2005年6月19日正式开通以来,积极整合社会资源,努力拓展服务路径,不断培育服务项目,为广大青少年提供有效服务,主要开展了以下几方面工作:一是**关注青少年个性化需求**,依托三百多名核心专家和数以千计的志愿者队伍,通过12355热线、网站和微博,为青少年提供心理健康、家庭教育、法律咨询、就业创业、健康医疗、困难救助、综合维权等公益服务,网站和热线访问量已近千万,“一对一”个性化服务超过8.4万人次;二是**重视青少年群体性需求**,发育出“益友圈”青年公益交友、“家长学堂”系列讲座和沙龙、“护花”健康教育、“一键通”未成年少女意外怀孕救助、EAP员工心理援助、涉罪未成年人心理矫治、“从容赶考”应试压力疏导、“工岗直通车”外来务工人员就业援助等十余个专业服务项目,开展了数百场线下主题活动;三是**聚焦青少年普遍性需求**,与关心青少年事务的人大代表、政协委员一起,走近青少年,倾听呼声,沟通交流,反映诉求,经常性地

提交事关青少年权益的提案议案,推动地方性法规和公共政策的制定和实施。

六年来,12355 重点处理了 8 万多个个案,我们从中挑选了 100 个案例,主要从心理和法律的角度出发,以案例重现、案例分析和专家点评的形式,展示了青少年面临的一些问题以及 12355 的工作理念和处理方法,希望能为更多的青少年、家长、青少年工作者提供借鉴和帮助,也期冀更多的社会热心人士、专业机构、社会组织与我们携起手来,共同投入到青少年维权服务事业中去。

本书的出版,既是对 12355 六年工作历程的回顾和总结,也是对所有支持 12355 工作的人士的感谢和肯定,更是对未来青少年维权服务事业的期许和展望。

千里之行,始于足下。给青少年更多的希望,从减少青少年成长的烦恼开始!给社会更多和谐的动力,我们就从这里开始!

2011 年 6 月 1 日

青少年及家长来信摘录

一个偶然的机会，从电视里看到一则新闻，说一个孩子成长过程中遇到了一些问题，是 12355 的老师帮助了他，现在这孩子正健康成长。我心想，还有这样的地方？仿佛是黑暗中的夜行者突然发现了前方的亮光，我立刻拨打了 12355 的电话。从此，我和女儿便与 12355 结下了不解之缘。

12355 的老师们一次又一次地帮助我们，请来了孩子成长方面的专业老师——寿国英老师免费为我女儿做心理疏导。同时，寿老师也教会我要怎样处理女儿在成长过程中所碰到的种种问题，比如暗示法、正面引导、正面鼓励等。寿老师对我女儿说“心有多大，舞台就有多大”，“要做最好的自己”，这些话现就写在我们家卫生间的镜子上，也永远刻在了女儿的心里。

另一方面让我特别感动的是，我在无意间流露了家庭经济困难的情况，细心的 12355 老师便在每年的新春之际为我女儿送上一笔学费，这是我做梦也不敢奢想的。我心里充满了对 12355 的无限感激，这份珍贵的温暖和爱心足以让我和女儿感动一生！

阳阳家长

网瘾是心瘾，说实在话，儿子的心里一时也难以割舍这份留恋，也在自我矛盾中挣扎着。在我们无助的时候，得到了团市委和 12355 的热情相助，真是久旱逢甘露！儿子三年网游，身心俱疲，我也为此感到精疲力竭，幸而有你们有力的支持和

家长沙龙的互相鼓励,才使我不抛弃不放弃,坚持到现在。

霄霄妈妈

我很感激 12355 上海青少年公共服务平台的志愿者们,感谢茆玉书老师,是你们的无私奉献和热情帮助,帮我拨开了缠绕在心灵周围的浓厚的抑郁阴影,让我沐浴到了阳光般温暖的友爱,让我没有对这个社会失去信心。无论我处于什么状态,我的心情有多糟糕,外面的人怎么说我、指责我,我的家人怎么对我失望,茆老师从来没有放弃过我。正是他的信任和支持,让我在心情处于最低谷的时候依然感觉到这个社会没有抛弃我,也让我觉得自己活着还是有价值的。我需要这份信任的力量,我相信在老师的帮助下自己会好起来的。

我能够像现在这样继续上学和工作,和老师的不断支持息息相关,他让我时刻认清自己的状态和心态。老师还教会我很多放松的方法让我灵活运用,而这些都是维持我日常工作正常行为的法宝。

我写此信一方面是表达对你们的无限感激,另一方面也想告诉你们,我不仅仅只是一个爱的承受者,我会把你们爱的火炬传递到生命活跃的每一个角落,去驱散抑郁恶魔,让健康的心灵绽放无限光彩。

倩倩

感谢 12355 对我们家的重视与关心,是你们的捐助让我们这个贫穷的家庭能再坚持下去,也减轻了妈妈所需的昂贵医药费,妈妈也开始相信世界是美好的,国家也重视我们贫困家庭了。等我们长大了不会忘记你们的帮助,我们会努力读书,以后好好报效祖国,不辜负你们对我们的期望。

一对双胞胎兄弟

我是一名因犯罪而被判处死缓的犯人,我要向团市委 12355 上海青少年公共服务平台的工作人员表示感谢,感谢你们为了帮助一名服刑人员的女儿的户口落实问题而不辞辛劳、四处奔波,感谢你们没有因为我是罪犯而轻视我,而是不断地

资助、慰问，安抚我女儿幼小的心灵，最终帮助我的女儿落实了户口，从此帮我解决了孩子今后上学、工作、生活等后顾之忧。在此特别要感谢平台的工作人员，他们像家人般地关心我们。

入狱服刑以来，孩子的户口问题就像巨石一样压在我的心里。通过你们的帮助和努力，巨石已被搬离了，使我能放下思想包袱全身心地投入到日常改造中去。我要感谢你们以及社会上的好心人，我将以积极向上的心态争取以好的改造成绩来报答你们的关心和帮助。

一名服刑人员

在离异的这几年里，我和孩子经历了无数的艰辛和泪水，是你们给了我们关爱。当我接到你们的电话时，我的手在颤抖。孩子问我怎么了，我说是12355上海青少年公共服务平台的工作人员打来的。你们对我们很关心，还关切地询问孩子的学习情况。孩子也很高兴，说你们真好，并表示一定会好好学习。我知道也许你们在物质上对我们的帮助是有限的，但这份关怀和爱却是无限的。

感谢领导，感谢共青团组织，是你们让我感受到人世间的关爱，让我和孩子在经历人生的风雨后还能勇敢地走下去。更重要的是让我和孩子都心存一颗感恩的心，不但学会接受别人的爱，还能将爱给别人。

母亲：严女士 儿子：小超

在朋友的介绍下我参加了家长沙龙，要感谢12355给我们提供了这么好的平台，感谢周厚蓉老师和陈小亚老师那些独到的见解，感谢各位家长的分享，在我对如何教育孩子感到茫然时，为我指明了方向。这里的每一次活动都深深地感染着我。

现在我不再盲目地为了追求分数而剥夺孩子玩的权力；也不再拿自己的思维方式去评价孩子的对错。他写作业慢，我先给他限定时间；他不爱吃饭，我就给他点他爱吃的小零食，但前提是必须把正餐吃好。

总之，作为家长，首先要有足够的耐心，去倾听孩子的心声，我们只有用心去体会孩子的感受，才能发现孩子心灵深处那一片圣土。

家长：王女士

非常感谢 12355 上海青少年公共服务平台给我这次机会参加家长沙龙。虽然我很爱自己的孩子,但是苦于无法用适合的方式来表达自己的情感并与之有效交流,造成孩子与我之间形成一层无形的隔膜。通过周老师的系统教导,我逐渐了解到一些儿童的心理和儿童在成长发展过程中的特性。尤为重要的是能从周老师那里学到如何同孩子沟通、如何培养孩子的好习惯,等等。另外,此次沙龙活动请陈老师每次课后给予总结,话虽不多但字字精辟,让我们家长受益匪浅。

家长沙龙不光是大家讨论如何更好地培养孩子的地方,同时也是家长们自己情感宣泄的场所。在这里,大家畅所欲言,每个人都能得到安慰和鼓励。在 12355 举办的沙龙结束之际,我衷心希望我们这个团体能自发地延续下去,同时也希望在今后的日子里还能得到两位专家老师的指导。

家长:童先生

我有幸参加了 12355 上海青少年公共服务平台和《东方教育时报》共同举办的家长沙龙活动,通过十次课的学习,我对自己和孩子有了全新的认识。沙龙前后我和孩子的行为和态度有了很大的改观。曾经面对孩子的各种行为问题和学习问题,我有焦虑,有愤怒,有指责,也有训斥。原以为这都是孩子身上的问题,通过家长沙龙的学习,我才深深地体会到,改变父母、家庭、学习环境才是改变孩子的根源所在,而且改变不在一朝一夕,贵在坚持。

自从参加家长沙龙后,我开始学会接纳和保持积极的心态去面对孩子,不再和孩子唠叨和讲一大堆道理,我有了足够的耐心去处理孩子的问题,倾听孩子的心声,了解孩子的心理需求,这些远比唠叨更为有效。孩子是善良无辜的。

孩子一天天在进步,这里面固然有父母的努力,但更离不开家长沙龙老师们的指导。你们好比指路灯,点亮了我们教育孩子的方向,为此深表感谢!

家长:黄女士

现在我学会了正确与孩子的相处的方法,看到孩子的进步我打心眼里开心,我甚至要感谢我的孩子,让我重新获得成长的机会。当然最感谢的还是 12355 平台,感谢陈小亚老师、周厚蓉老师及各位家长,有你们的陪伴,使我在教育孩子的

道路上不再孤独无助。

家长：康女士

不止我一个人，我丈夫也遵循老师所教授的方法与孩子相处，我们一家现在其乐融融。我女儿还特别想亲自告诉大家她的改变：她可以帮妈妈买早点，卖废纸，也尽快地把作业做完检查，也愿意和小朋友共享欢乐……尽管改变不是很明显，尽管还是会有反复，但她愿意和我一起改变，这是我最欣慰的。

家长：陆女士

当初是看到报纸上的“广而告之”报名了家长沙龙的活动，自己从没想过会有毅力参加十次不间断的学习。让我受益的是家长沙龙的老师们的循循善诱，每次都能画龙点睛地提点出我们视为珍宝的教子心经。我想用三个词来总结自己的最深感受，便是感恩、成长和快乐。

家长：杨先生

12355 专家志愿者服务感言

在 12355,我接到的电话虽然是各式各样的,但让我十分感慨的是其中的两类:一类是小学生的父母为孩子的成绩着急,说孩子贪玩,说老师告状,说自己辛苦了一天,晚上还要盯着孩子做作业到很晚还不能睡,却仍不起作用。他们中断了孩子一切跟学习无关的活动,包括和小朋友的交往,他们急切地讨教能够管住孩子的良方,希望孩子改掉贪玩的毛病。另一类则是高中乃至已经工作的孩子出现的心理问题,焦虑、抑郁、交往障碍、强迫思维等,其中有些症状严重,到处求医问药也不见好转。父母们这时把一切都放下了,因为顾不上。他们发现,一个正常的、心理健康的孩子比什么都重要。我感慨的是,这两类问题常常有着内在联系。上述心理问题的出现固然各有各的原因,但是,早年天性中贪玩、并在玩耍中和伙伴结成亲密关系的需要如果被“成功”地“管住”,也是造成心理疾患的一个不可忽视的原因。这也许是“可怜天下父母心”的另一种解读,因为他们不清楚什么对于孩子的成长是最重要的,所以事与愿违、适得其反。而这恰恰是家庭教育中最重要的问题。了解它,现在如此容易:只需拨 12355,就可以向专家咨询,而且是免费的。

国家注册二级心理咨询师,12355 专家委员会委员:陈小亚

处于青春期的孩子,有着怎样的烦恼?为什么会出现这些烦恼?这是每一位精神卫生工作者都一直在探索的问题。而且,直面孩子们的这些行为,父母和老

师都是心急如焚。在这样的背景下,12355 上海青少年公共服务平台应运而生,它不仅使从事心理咨询工作的志愿者有了用武之地,更重要的是使更多青少年走出了成长的烦恼。

2005 年 5 月,我有幸加入 12355 上海青少年公共服务平台,成为这里的一名志愿者,从此以后,我与平台结下了不解之缘。平台为我们咨询师提供了服务的舞台,使我们在这里成长。我十分珍惜这个舞台,决心在这里发挥自己的能量,为更多的青少年服务,让青少年能茁壮成长。

国家注册二级心理咨询师,12355 资深心理志愿者: 茆玉书

我在 12355 上海青少年公共服务平台担任心理咨询志愿者工作已有近三年了。从一位普通的心理咨询志愿者成长为一位心理咨询专家志愿者,在给很多家长和孩子带去关爱的同时,我自己也在不断地成长。我接听心理咨询热线电话;对农民工孩子及其家长进行暑期自我心理保健和家庭教育指导讲座;参加“三五学雷锋”、“迎世博”设摊心理咨询以及中秋节为宝钢集团企业职工带去关爱等志愿者活动。我撰写的多个案例点评被报社采用,还参与了案例集的编写。这些工作虽然占用了我一部分业余时间,但是我可以帮助更多孩子和市民学会直面负面情绪,懂得调整心态,勇敢面对挫折和逆境,恢复他们对生活的热情;还可以引导家长的教子观念,提升家长的育子能力。这是一件助人自助、意义深远的工作,我感到无比快乐和欣慰。我愿意一直坚持下去,用我微薄的力量给大众朋友解除生活中的困惑,帮助更多的家长和孩子自我成长,为促进人类心灵和谐、社会和谐和社会文明奉献一份力量。

国家注册二级心理咨询师,12355 心理志愿者: 黄菊芳

做心理咨询的,常以自己是来访者的镜子自喻,其涵义是每个人都有能力和意识改变自身所处的困境,只是经历、时机、环境等束缚了认知,从而茫然不知症结所在,咨询师只要以专业素养客观地告知来访者即可,起着镜子的作用。我非常热爱 12355 的这份志愿者工作,觉得是很有意义的事业。

但很长一段时间,我曾焦虑于如何仅通过数次电话咨询来了解、帮助来访者。

一日，远朋到家中。我自然以美酒相待。在醇香的酒倒入杯中之际，我豁然开朗。这酒恰如我和来访者：来访者是五谷，我是酒曲；两者相遇，在时间的酝酿中一同升华对生活的体验。12355 这个平台则是乘酒的容器，三者缺一不可。正如我在接听电话时常听到的那句话：“老师，又听到你的声音了，真好！”没有一蹴而就，变化在静静发生。

国家注册二级心理咨询师，12355 心理志愿者：邓丽昕

五年前，我在一位中学老师那里听到 12355 的名字，第二天，我就贸然打电话给 12355。我的感觉像一个战士找到了部队，异常兴奋。我的想法很简单，想为他人做一点事。是的，五年里，我做了一点事，我对自己没有过高的要求，尽力就好。我和 12355 之间的友谊如君子之交，自自然然，淡如水也，我很享受这种境界，也很珍惜这份机缘。每当和家人朋友谈起 12355，就像谈起一位熟识多年的老朋友，一种连结感和归属感油然而生。见面时，一个由衷的微笑和几句问候令我温暖；节日里，一条质朴的短信令我感动，一种得到尊重和认同的喜悦感从内心升起。我从小梦想是当一名老师，我想，这个梦想在 12355 实现了。

国家注册二级心理咨询师，12355 心理志愿者：李明娜

感谢 12355，让我有机缘为众多的青少年和家长服务。时光飞逝，一晃的工夫来到这里已是第四个年头，期间走过了春夏秋冬，也经历了雨雪风霜与酸甜苦辣。

希望 12355 办更多的家长沙龙，也通过热线、讲座、面对面咨询的方法与技术，为更多的学生、家长乃至教师减压，让他们受益于 12355 的心理咨询服务，更好地把握当下，放眼和谐的未来。

国家注册二级心理咨询师，12355 心理志愿者：李晏

参与 12355 上海青少年公共服务平台活动，是公安民警团队切实实践“全心全意为人民服务”的从警宗旨的一项实际行动，表明了市局不仅立足于本单位心理健康服务，同时也放眼全社会，走进市民，热心于社会公益活动。

作为 12355 上海青少年公共服务平台公安民警志愿者团队的负责人,我非常感谢团市委能够向我们公安民警提供这么一个和大众交流的平台。平时公安民警更多的是与凶恶的违法犯罪分子打交道,心理总是承受着巨大的压力,长期被阴暗面笼罩着,渐渐地,自己的心也变得坚硬。通过这个平台,我们有机会与许多可爱的孩子交流分享,虽然他们的身上还存在这样那样的困扰,但是,我们依然能够感觉到自己的心也慢慢变得柔软亲和。在我们的眼里,他们是那样的可爱、天真、无邪,能多多听到他们的声音,是我的愿望。

国家注册二级心理咨询师,12355 心理志愿者:刘建明

能参加 12355 上海青少年公共服务平台的工作,我感到很荣幸,很开心,很有价值感,自己的人生更多了一点色彩。尤其是在接线的过程中,接触到各种各样的案例,丰富了自己的咨询经验,提高了自己的咨询技巧;对一些人一些事都能比较理性地设身处地去理解,真真切切地给予来访者帮助,使来访者的自我强大起来,达到自我感悟以化解身边的矛盾。同时,我也得到了前所未有的成长,学着跳出自己的视野,用别人的目光看世界,用别人的思维想问题,自己也获得了不同角度的人生体验,感觉自己生命的宽度被拓展了。庆幸自己是 12355 团队的一员,我会用行动去实现自己“架亲子桥梁,越成长坎坷,为孩子们的人生导航”的人生目标。

国家注册二级心理咨询师,12355 心理志愿者:寿国英

12355 上海青少年公共服务平台志愿者服务基地已多次被团中央、市委评为优秀志愿者服务基地。而我作为 12355 的志愿者深感使命光荣、责任重大。在这些日子里,我最大的收获是在帮助他人的同时,自身也得到了成长。每次活动我都倍感珍惜,因为它成为我能体现自身价值的平台。

这几年,平台志愿者工作中我积累了一定的青少年问题案例,也切实解决了平台热线、社区或本职工作中遇到的一些青少年的心理问题。“予人玫瑰,手留余香”,在奉献的同时,也收获愉悦与幸福。我相信,“只要人人都献出一点爱,世界将变成美好的人间”,社会的和谐靠我们每个人来创造!

国家注册二级心理咨询师,12355 心理志愿者:张益妹

作为一名执业律师,我有幸在 12355 上海青少年维权志愿者俱乐部成立之初即加入其中,成为法律专业小组的一员,并通过 12355 上海青少年公共服务平台这样一个专门面向青少年的一站式、个性化、全方位的平台为广大青少年提供法律服务。在平台成立六周年之际,请允许我谈谈在 12355 服务的感想及体会——我爱平台,平台爱我。

平台很牛,我爱平台。平台的工作人员是平均年龄不到 30 岁的几个年轻人,但就是这么几个小年轻成功策划了 N 个很牛的项目(一键通、益友圈、员工心理援助计划、护花行动等)以及 N 次年会。当然,我们平台“上头有人”:平台是由团市委在承担 2005 年市政府实事项目——市民(青少年)信息平台的基础上,经过进一步整合资源、强化队伍和拓展功能后形成的。我们的平台是积极的、向上的、青春的、阳光的。我总是盼望着参与 12355 热线接听、网上咨询以及线下服务工作,与我们的平台共同奋斗在为青少年服务的第一线。

我很感恩,平台爱我。作为志愿者俱乐部的一员,平台也是我们志愿者的家,我们志愿者也是一家人。母亲生病时,是平台的医疗专家拿着病例帮忙分析;表弟求职茫然时,是平台的职业发展师帮助指点迷津。我还参加过平台组织的“益友圈”交友活动。平台的关爱就像妈妈温馨的目光,一路陪伴我们青少年还有志愿者共同成长。

律师,12355 法律志愿者:蒋莉莉

我在 12355 上海青少年公共服务平台开通初期就加入,成为一名法律志愿者。电话咨询、面询、社区服务……通过 12355 这个平台,我得以为青少年的法律咨询需求出些绵薄之力;而在做志愿者工作的同时,自己也能够及时了解社会上、学校中青少年的最新动态,使我能在平时有意识地关注青少年问题。我同时也是上海市律师协会未成年人保护委员会的成员,通过 12355 这个窗口,能够尽早掌握未成年人所面临的一些新的法律问题,也有助于我参与未保委的工作,使我受益匪浅。所以我由衷地感谢 12355。

律师,12355 法律志愿者:郑菊萍

2005年成立至今,12355上海青少年公共服务平台走过了五年多的风风雨雨而逐渐成熟,我有幸加入了这个充满温暖的团队,看到了同事们的耐心、真诚和认真,从中受益颇多。“少年富则国富,少年强则国强”,青少年工作关乎国家、民族的未来和希望。作为一名律师,能通过12355这个平台为广大青少年提供法律服务,我在深感荣幸的同时,也体会到肩上责任的重大。在此工作越长,我越觉得青少年是非常需要关注和爱的群体。这本书的出版,可以看做是我们以往所付出的小结。

还有很多事情等着我们去做。我知道以后的工作中充满挑战,也知道面临任务的艰巨,但我从来没有像今天这样有信心,我会和12355的同事一起努力,我想说:“我们能够做到!”

律师,12355法律志愿者:沈飞