

“我们多一分坚持，他们就少一分无助”

青岛关爱心理热线暖心服务14载 成为守护青少年心理健康的“温暖港湾”

“孩子能走出心理阴霾，考上心仪的高中，还能和我们顺畅沟通，这条公益热线就是我们家的‘希望之光’！”市民李女士（化名）的由衷感慨，是青岛市关爱心理热线14年公益服务的生动写照。自2011年7月由青岛市慈善总会、市关心下一代工作委员会联合主办，市青少年心理健康研究会承办以来，关爱心理热线项目以专业坚守为近5000人次青少年及家长驱散心理困扰，成为岛城守护青少年心理健康的“温暖港湾”。



张香肥/摄

上午来青岛市关爱青少年心理热线值班，感受到这个工作的重要性。记得几年前来值班，半天都没有人拨打电话，现在来值班，几乎都不闲，一直接电话到13:15。下午另一位老师刚接上班，想要上厕所都被电话阻止了😂😂😂。寻求心理帮助，越来越普及，越来越有必要了。能够进入到这个行业，帮助到他人，真荣幸。如果您也需要，拨打电话就好，周末白天都有心理咨询师值班。



2025年11月1日 14:00

志愿者发朋友圈表示对这个工作的热爱。

11月9日 上午7:34



王老师:

1.福利院已报备好
2.昨天接到一位家长来电，说打了热线，受益匪浅，作了锦旗，表示心意，约了周一上午到北仲基地。



11月9日 上午7:41



50"

崔老师好呀，嗯，你今天休息是不是啊？还有个高兴的事儿和你说一下。嗯，这次中考考上了青岛一中。嗯，家人都很高兴，嗯，他自己也很开心，自己说非常感谢你。嗯，当时那一段儿时间，自己走不出来很多事儿，自己特难受。嗯，给你帮带了一段儿时间之后，你带了他一段儿时间之后，他的这些很多事儿想通了。嗯，现在挺好的。嗯，现在现在他，非常好。每天开开心心的，好多事儿能转过弯儿了，能想的开了。

受助人家长发微信表示感谢。(手机截图)

初心启航:填补空白,搭建公益心理服务桥梁

2011年之前,青岛缺乏专门面向青少年的公益心理援助渠道,许多陷入心理困境的孩子和家长常面临求助无门的窘境。为破解这一难题,青岛市慈善总会与市关工委携手发力,依托市青少年心理健康研究会的专业资源,正式开通关爱心理热线,专为青少年及家长提供免费心理援助,填补了我市青少年公益心理服务的空白。

从此,每周六、周日9时至17

时,68860629这个温暖的号码便准时守候。热线开通初期,30名由高校心理教师、医院医生及专业心理咨询师组成的志愿者团队,放弃周末休息时间,义务接听每一通求助电话,用专业知识为青少年解答成长困惑,为家长提供科学的家庭教育指导。

历经14年深耕细作,热线实现了跨越式发展:团队规模从最初的30人壮大至130余人,服务格局从单一热线升级为“一条热线+五

个工作基地”的多元化模式。其中,镇江路街道东仲社区、珠海路街道海口路社区的工作基地,均配备标准心理咨询室和会议室,为一对一面询、小规模培训、个案研讨等线下服务提供了坚实保障。14年间,热线累计运行10400多小时,接听咨询电话近万通,涵盖厌学弃学、亲子关系紧张、成长焦虑、交友困惑、不自信等多个青少年常见心理问题领域,日益成为学生、家长、教师信赖的“心灵依靠”。

坚守担当:无私奉献,铸就公益服务硬核力量

“一条纯公益的志愿者热线,能十几年如一日顺畅运行,核心在于团队‘奉献、成长、爱与相互支持’的独特文化气质。”作为热线核心志愿者,王国梅老师深耕服务多年,亲眼见证了这份公益事业坚守与成长。她告诉记者,热线的平稳运转,离不开每一位团队成员的默默付出。

志愿者们的担当在关键时刻更显可贵。2023年11月,热线办

公室因装修需暂时停用,为避免服务中断,王国梅与刘正成、刘淑芳两位老师主动组成应急工作小组,公开个人手机号码,在周六、周日全天坚守岗位,为求助者提供不间断咨询服务。“求助者的需求不分场合,我们多一分坚持,他们就少一分无助。”王国梅说,那段时间,三位老师每天都会接到多通求助电话,有时忙到深夜,但想到能为困境中的家庭带去希

望,所有辛苦都变得值得。

除了日常咨询服务,许多志愿者还主动分担事务性工作:有的负责整理咨询案例,有的参与活动策划,有的承担培训组织,大家心往一处想、劲往一处使,用实际行动诠释着公益精神的真谛。正是这份不计回报的坚守与奉献,让关爱心理热线在14年风雨中始终畅通无阻,成为岛城公益服务领域的标杆。

专业赋能:精耕细作,打造顶尖咨询服务团队

心理咨询的核心是专业,热线的服务品质直接取决于咨询师的专业水平。为打造一支“有专业、有爱心、有责任”的优秀团队,热线自成立以来便建立了完善的招募、培训与成长体系。

团队历经五次公开招募,从众多报名者中筛选出130余名精英力量,形成了涵盖高校心理教

师、医院心理科医生、资深心理咨询师师的多元化团队。并通过系列培训活动,不断优化工作策略,逐步形成了一支专业过硬、作风扎实的志愿者队伍。

严谨规范的工作流程是专业服务的重要保障。热线经过多年探索实践,建立起一整套科学完善的管理体系:值班提醒制度确

保热线从未出现缺岗空岗;案例登记、保密制度、效果反馈制度保障每一次咨询都有清楚完整的记录;一对一咨询从初次评估、签订咨询协议,到咨询过程管理、效果反馈,每个环节环环相扣、严谨规范。这些制度的实施,让热线服务既专业又有序,为求助者提供了可靠的心理支持。

辐射延伸:多维发力,让心理服务惠及万家

“心理咨询不能局限于‘不求不助’,更要主动作为,把服务送到群众身边。”关爱心理热线指导团创新工作思路,将心理咨询原则与社工工作理念相结合,逐步把有层次、有专业深度的心理健康志愿服务辐射到社区、下沉到居民中。

依托五个工作基地,热线专家团队不仅开展一对一心理咨询,还针对学生常见问题,为6000余人次家长提供了心理健康教育及家庭教育指导。

结合镇江路街道党委“党建引领心理专家走进社区网格”工作,热线组建了社区心理服务工作小组,先后五十多次深入社区居委会走访调研,入户访问典型家庭,精准梳理社区居民的心理服务需求。针对新市民子女、父母缺位家庭子女、贫困家庭子女、抗癌团队等特殊群体和特殊家庭,开展了一系列精准化心理援助和帮扶工作,用专业服务为特殊群体送去温暖。如今,热线工

作基地已成为社区居民的“心灵家园”,咨询师们也成为了居民信赖的“贴心人”。

“专家进校园”公益讲座是热线服务延伸的另一重要载体。自2015年起,热线组织专家走进中小校园,开展针对学生、家长、教师不同群体的心理健康专题讲座,截至目前已成功举办近千场,惠及近20万人次。仅在市北区、李沧区开展公益讲座114场,受众达3万余人次。

荣誉见证:坚守获赞,公益之路行稳致远

14年的默默坚守与无私奉献,让青岛市关爱心理热线赢得了政府相关部门的肯定和社会各界的广泛赞誉。热线先后荣获“全市关心下一代工作先进集体”“山东省未成年人思想道德建设工作先进单位”“山东省社会科学普及教育基地”等省市级荣誉二十多项,这些荣誉不仅是对热线工作的高度认可,更是对团队成

员辛勤付出的最好回报。

“荣誉是激励,更是责任。”王国梅表示,每一项荣誉的背后,都凝聚着团队的汗水与心血,也承载着社会的信任与期盼。未来,热线团队将继续秉持“奉献、成长、爱与相互支持”的初心,不断提升专业服务水平,拓展服务领域,创新服务模式,让心理健康服务覆盖更多群体、惠及更多家庭。

如今,青岛市关爱心理热线已成为岛城精神文明建设的一张亮丽名片。每周六、周日9时至17时,68860629热线准时守候。这条走过14年的公益热线,用专业与爱心温暖着万千心灵,为青少年健康成长保驾护航,为城市和谐安定注入源源不断的心理能量。青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 魏笑