No. 000024
(2023-08-25 14:02:51补打)

山东省精神文明建设委员会办公室文件

鲁文明办〔2023〕10号

关于印发《山东省“为需要心理疏导和情感慰藉群体”志愿服务项目指南（试行）》的通知

各市文明办，省直有关部门单位：

现将《山东省“为需要心理疏导和情感慰藉群体”志愿服务项目指南（试行）》印发给你们，请结合实际抓好落实。

山东省文明办

2023年8月23日

山东省“为需要心理疏导和情感慰藉群体”志愿服务项目指南（试行）

为满足广大群众的心理服务需求，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，提升需要心理疏导和情感慰藉群体的获得感、幸福感、安全感，推动全省志愿服务精准化、专业化、规范化、常态化、品牌化发展，特制定本项目指南。

一、重要意义

心理健康是个人健康的重要组成部分，是影响经济社会发展的重大公共卫生问题和社会问题，关系广大群众幸福安康和社会和谐发展。开展心理疏导和情感慰藉志愿服务是健全社会心理服务体系的重要举措，有利于推进建设社会心理疏导工作机制，提高社会心理健康服务能力；有利于提高居民心理健康素养，减少心理疾病发生，促进民众身心健康；有利于建立亲善友爱的社会文化，促进人际关系和谐，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

二、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记关于心理健康工作的重要指示，以培育良好心态、促进身心健康为主题，以进社区（乡村）、进学校、进家庭、进机关（事业

单位)、进企业“五进”为重点，以建服务热线、建线上平台、建线下空间、建专家资料库“四建”为补充，全环境开展心理疏导和情感慰藉群体“开心”志愿服务，推进社会心理志愿服务制度、机制建设，充分发挥心理健康专业志愿服务的作用，激发志愿服务蕴含的精神道德力量，推动广大群众身心健康发展，促进社会和谐稳定。

三、服务对象

心理疏导和情感慰藉志愿服务面向全社会需要心理指导与支持服务的人群，面向因工作生活出现心理问题的人群，面向发生人生变故、情感危机的人群，面向重大突发公共事件地区有需要的人群等。重点加强对老年人、未成年人、残疾人、妇女、职场生活困境人群的心理援助服务，提高全社会心理危机预防与干预能力。

四、实施主体

热心心理疏导和情感慰藉志愿服务的组织或个人，包括依法成立、致力于开展志愿服务的非营利性社会组织；镇街、村居或相关单位部门成立的志愿服务队伍；志愿从事心理疏导和情感慰藉服务的自然人等。

五、项目内容

（一）进社区（乡村）

1.“有我陪伴”志愿服务项目。面向经历严重创伤、变故、灾害、疾病的人群，开展温馨陪伴、心灵支持，增添面

对生活的信心和勇气。

2.“心‘守’相牵”志愿服务项目。面向留守儿童、困境儿童等特殊群体，开展走访陪伴、情感慰藉、学业辅导等活动，帮助解决生活、学习中的心理问题，促进健康快乐地生活和成长。

3.“隐形翅膀”志愿服务项目。面向残疾人开展心理疏导、兴趣培养、技能培训等暖心关爱活动，帮助残障人士悦纳自我、树立信心、融入社会，缓解家庭成员心理压力，营造良好成长空间。

4.“爱心妈妈”志愿服务项目。面向服刑人员子女，开展定期走访陪护、亲情通话、心理辅导、成长营地、户外游玩、集体学习、家务劳动等疏导慰藉活动，弥补孩子亲情缺失，培育健全人格。

5.“巾帼飞扬”志愿服务项目。面向已婚妇女开展自身社会角色认知、家庭关系维护、工作与生活压力释放等志愿服务活动，塑造良好生活心态和精神面貌。

6.“婚恋心语”志愿服务项目。面向适婚青年开展恋爱心理疏导、婚育观念培育等服务，树立形成健康阳光的恋爱观、婚育观、家庭观。

7.“谦让驿站”志愿服务项目。面向邻里纠纷、社区矛盾，开展心理疏导、矛盾调停，有效化解当事人不平衡心态，推动和谐邻里社会关系建设。

其他进社区（乡村）类志愿服务项目。

（二）进学校

1.“开心成长”志愿服务项目。针对青少年的自我效能感、情绪调节、学习动机和学习行为等方面，为学生、教师、家长提供系统性、科学化、专业化的心理健康教育、培训、咨询等公益性服务。

2.“青春同行”志愿服务项目。针对青少年日益增强的独立意识和自我意识，面向青少年、家长和教师开展青春期心理科普教育和培训，正确理解青春期的情绪、心理和行为，促进青少年形成正确的自我认知与人生价值观念。

3.“星星点灯”志愿服务项目。通过游戏参与、人际交往、行为训练和心理辅导等方式，帮助孤独症儿童感受到社会的温暖和关爱，提高身心健康水平。

4.“校园无欺”志愿服务项目。组织开展“预防校园欺凌”主题的法治教育、心理辅导、危机干预等活动，强化校园欺凌的正确认识，提升学生的法治意识、自我保护意识和对校园欺凌的防范应对能力，自觉有效抵制校园欺凌行为。

5.“爱心助考”志愿服务项目。针对中、高考学生常见的学业压力和考试焦虑问题，开展中、高考学生线上线下心理咨询、心理解压活动，为考生和家长提供心理干预、援助服务。

6.“网海导航”志愿服务项目。针对沉迷网络的青少年

开展行为自控训练、心理疏导，助其正确认识和合理使用网络，形成健康文明上网的行为习惯。通过丰富的家校师生互动等活动，培养健康广泛的兴趣爱好，陶冶情操，提升现实社交能力。

7.“就业护航”志愿服务项目。针对毕业就业压力等问题，开展毕业生心理调节、职业规划、应聘训练等活动，科学调适就业心态，树立积极正确的就业观，从容应对就业压力。

其他进学校类志愿服务项目。

（三）进家庭

1.“舒心驿站”志愿服务项目。聚焦家庭关系紧张、沟通障碍的对象，提供心理咨询、心理援助、心理危机干预、家庭关系调适等服务，满足妇女、儿童及家庭多元化、个性化需求。

2.“爱在起点”志愿服务项目。面向孕产妇开展孕产期焦虑、抑郁等心理问题的疏导，帮助她们减轻压力，保持身心舒畅。

3.“亲子有方”志愿服务项目。协助了解家庭和谐相处沟通的技巧，了解青少年心理发育状况，掌握子女教育的情况，构建和谐亲子关系。

4.“和谐婆媳”志愿服务项目。面向关系不睦的婆媳，开展婆媳关系调适、矛盾调解等服务，促进婆媳关系融洽，

传承文明家风。

5.“爱海护航”志愿服务项目。面向婚姻家庭成员，开展夫妻关系调适、婚姻经营、离婚调解、再婚支持等辅导，提升婚姻幸福指数。

6.“心海驿站”志愿服务项目。面向困难家庭成员，开展心理援助，帮助脱离心理困境，积极阳光面对未来生活。

7.“你我同护”志愿服务项目。面向长期照顾家庭成员的人群，特别是扶养任务繁重的多子女和失能老年人照护人员，提供精神慰藉、喘息服务、情感支持等，缓解照护压力，营造温馨和谐的家庭生活环境。

8.“晚晴守护”志愿服务项目。面向老年人，特别是失独、丧偶等空巢老人，经常性看望陪伴，关心老年人的心理和情绪变化，及时提供心理疏导和精神慰藉服务，让老人享受大家庭的温暖。

其他进家庭类志愿服务项目。

（四）进机关（事业单位）

1.“阳光人际”志愿服务项目。针对人际交往和工作环境适应等问题，开展文体联谊、人际沟通、社交礼仪、团队合作培训，以及新时代文明实践、传统美德教育活动，促进友好和谐机关建设。

2.“心暖一线”志愿服务项目。面向长期奋战在一线的工作人员，开展工作压力缓解、心理调适、情感支持等服

务，增强心理弹性，保持适度工作状态。

3.“悠然‘心’韵”志愿服务项目。针对机关（事业单位）人员性格特质和心理状况，通过心理测评解读，帮助大家认识自己的性格特点，提高自我日常行为认知，自主缓解工作压力。

4.“倦怠清扫”志愿服务项目。针对职业倦怠、消极避世、生活慵懒等情绪，开展团体减压、心理疏导、职业发展规划等活动，树立工作信心，保持良好心态。

5.“和谐左右”志愿服务项目。针对单位与家庭角色冲突，举办探寻工作与生活关系讲座，开展同事和家庭关系咨询，提升工作与家庭之间的协调平衡能力。

其他进机关（事业单位）类志愿服务项目。

（五）进企业

1.“开心启航”志愿服务项目。针对企业新员工职场适应需求，提供岗前心理辅导，帮助尽快适应职场生活和岗位需要。

2.“凝心赋能”志愿服务项目。针对企业管理层心理健康问题，开展领导心理学讲座，组织情绪转化技巧、减压管理方法训练，增强管理层心理素质，舒解心理情绪，赋能科学管理。

3.“性格色彩”志愿服务项目。面向有自我认知需求的职工，开展性格色彩解读活动，帮助参与者了解性格色彩内

涵，探索面对困境的突破方式和处事技巧。

4.“惠心乐学”志愿服务项目。针对企业员工间交往不畅问题，联合工会组织开展团建活动，普及心理健康知识，促进员工构建和谐融洽人际关系。

5.“心系高危”志愿服务项目。面向矿山开采、交通运输等高危行业员工，开展身心保健、安全生产、沟通技巧讲座与专业防范训练，增强心理抗压能力和风险防范意识。

其他进企业类志愿服务项目。

（六）建服务热线

1.“心理120”志愿服务项目。发挥有关公共信息平台优势，为需要心理疏导的群众提供免费心理援助服务热线，正确认识和舒缓压力，减轻心理负担。

2.“安心热线”志愿服务项目。鼓励心理咨询室或社会工作室为因突发事件等产生紧张不安、焦虑无助情绪的人群提供24小时心理安抚服务热线。

3.“雏鹰计划”志愿服务项目。加强未成年人心理健康成长辅导中心建设，组织专职心理健康教育的教师和具有专业技能的教职工，为青少年人群提供24小时心理健康疏导服务热线。

4.“关爱‘忘忧草’”志愿服务项目。支持、引导专业机构参与社区社会心理服务，重点为老年人群提供24小时心理健康疏导服务热线。

5.“美在心灵”志愿服务项目。发挥群团组织优势，针对过度关注容貌的人群，提供心理健康疏导服务热线，减轻心理压力，树立正确的世界观、人生观、价值观。

其他建服务热线类志愿服务项目。

（七）建线上平台

1.“测试平台”志愿服务项目。设置心理健康测试平台，提供免费测试服务，指导大众更好地了解自我，认识和融入社会。

2.“咨询平台”志愿服务项目。鼓励精神专科医院、高校、心理辅导机构等建设线上“咨询平台”，在线解答问题、开展心理问诊，采取匿名的形式进行“一对一”心理疏导。

3.“心语心愿”志愿服务项目。设立电台专档栏目，针对不同领域的上班族，提供拓展新知、培养趣味的广播，培养积极向上的心态。

4.“树洞平台”志愿服务项目。建设运营网上倾诉平台，为需要释放压力、畅谈心事的人群提供纾解空间，并通过大数据库跟进倾诉者情况，做好应急预案。

其他建线上平台类志愿服务项目。

（八）建线下空间

1.“心声教室”志愿服务项目。在校园设立心理健康咨询室，为学生、教师提供心理健康疏导。

2.“健康驿站”志愿服务项目。在机关、企业设立心理

健康咨询室，为职工提供心理健康疏导。

3.“心语小屋”志愿服务项目。在新时代文明实践中心（所、站）设立心理健康咨询室，配备专业心理健康咨询师，为居民提供心理健康疏导。

4.“婚辅小站”志愿服务项目。在民政局婚姻登记处等场所建立婚姻家庭辅导室，开展婚前讲家、婚后理家等培训活动，提供婚前、婚后心理疏导。

5.“医路阳光”志愿服务项目。在医院设立心理健康角，为病患家属进行心理疏导，缓解紧张情绪，减轻心理负担，帮助患者和家属从容就医。

其他建线下空间类志愿服务项目。

（九）建专家资料库

1.“天使团队”志愿服务项目。组织心理专家、专业医生、护理人员成立健康团队，为社会各类心理志愿服务组织提供专业化、精准化的心理咨询培训和辅导。

2.“先生团队”志愿服务项目。组织社会心理专家、高校心理学专业教师成立学术研究团队，分类归纳针对发展性、适应性、障碍性等心理问题开展服务的方式方法，提供心理健康咨询方面的理论指导。

3.“心理文库”志愿服务项目。医院、学校、图书馆等单位储备心理健康书籍及电子资料，免费提供给有需求的人员或组织，并提供导读志愿服务。

4.“心理微视”志愿服务项目。建立视频资料库，由专业组织和机构提供录制的心理健康教育、心理学知识科普、公益宣传片等视频资料，为各类心理健康宣传教育活动提供素材。

5.“‘音’为有你”志愿服务项目。各类专业组织、机构收集不同功用的心理疗愈音频，通过各类渠道提供给有关部门单位和个人，在通勤、休息、运动健身、家庭活动时播放，在举办心理健康宣传等公益活动时推广。

6.“心理拓展”志愿服务项目。在各类专业组织、机构建设专业、设施完善、理念先进、指导科学的心理培训基地，运用科学、系统的服务流程，向社会各界心理志愿服务团队提供团体心理和个体心理咨询及辅导。

其他建专家资料库类志愿服务项目。

六、项目实施

1.**项目认领**。志愿服务组织、志愿者根据自身定位和特长，结合实际需求，主动认领心理疏导和情感慰藉志愿服务项目。项目认领后，统一纳入文明实践志愿服务信息平台管理，完善服务需求对接举措，调动心理健康服务组织和专业人士的积极性。

2.**需求评估**。根据认领项目，提前调研了解需要心理疏导和情感慰藉服务的数量、分布、特点及具体需求，科学研判、制定需求清单，做到心中有数。

3. **方案制定**。研究制定项目实施方案，明确服务的具体内容、标准、时长、频次及所需志愿者数量等。同步制定风险防控和处置预案。

4. **招募培训**。根据项目的具体对象、服务内容，确定招募志愿者的数量、专业背景、资质条件。对参与项目实施的所有志愿者，进行相应的岗前辅导和技能培训。

5. **项目执行**。与服务对象或其监护人充分沟通对接，稳步推进项目实施。根据情况变化，及时调整和改进服务措施，畅通心理治疗机构的转诊转介绿色通道。

6. **效果评估**。根据项目进展，实施阶段性总结评估，及时听取反馈意见建议，持续改进完善，推进项目有效落实。

7. **支持保障**。志愿服务组织应为志愿者提供相应的工作条件，以及必要的交通、通讯、食宿、保险等支持。对服务过程中遇到的困难和问题，及时帮助解决。

8. **品牌打造**。根据项目实施效果和社会认可度，及时总结经验做法，加强媒体宣传和项目推广，培育形成“为需要心理疏导和情感慰藉群体”志愿服务品牌项目。

七、项目要求

1. **精准对接需求**。加强前期调研和对接，准确把握需要心理疏导和情感慰藉群体的共性和个性需求，开展精准化、专业化、常态化的心理疏导和情感慰藉服务。

2. **项目具体可行**。策划设计的项目应符合心理干预和

情绪管理特点，真实具体、贴近生活，有明确的服务人员、服务对象、服务内容，可操作性强，预期社会效果好。

3. **增强权责意识**。对项目服务中可能出现的风险，提前研判，明确权责，做好风险防控和相应处置工作。鼓励志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象签订志愿服务书面协议。注意尊重需要心理疏导和情感慰藉群体人格尊严，做好服务对象个人隐私信息保护。

4. **加强专业引领**。注重专业力量参与，组织教师、医生、律师、心理咨询师、社会工作者等各类专业人员常态化开展心理疏导和情感慰藉志愿服务，实现专业赋能、共同发展，构建全方位、多层次分级分类实施心理救援的社会心理健康服务支持网络。

5. **强化宣传推广**。利用各类媒体向社会宣传项目的服务内容、参与渠道，让更多需要心理疏导和情感慰藉群体及时知晓，方便求助，引导社会关注、支持和参与心理疏导和情感慰藉志愿服务，提高项目社会接受度和影响力。

6. **推进常态长效**。各级文明办要加强统筹协调，推动有关部门和群团组织整合资源力量，加大政府购买力度，优化项目统计、效果评估，做好典型宣传和引导激励，确保“为需要心理疏导和情感慰藉群体”志愿服务落地落实。

山东省精神文明建设委员会办公室　　2023 年 8 月 23 日印发