

# 全团要讯

第9期

共青团中央

2022年3月1日

---

**编者按：**有效控制青少年心理健康问题发生率，提升青少年心理健康辅导和服务水平，是《中长期青年发展规划（2016—2025年）》提出的重要发展目标。去年以来，各地团组织以党史学习教育“我为群众办实事”实践活动为契机，协调推动各部门建设和完善形成齐抓共管的工作机制，加强12355青少年服务台建设，坚持政策倡导和个案帮扶相统一，促进线上辅导和线下服务相结合，帮助青少年解决心理困惑，更加舒展地学习、生活和工作。现编发有关经验做法，供各地学习借鉴。

# 加强协作联动 加大信息联通

## 帮助青少年解决心理困惑、促进健康成长

近年来，我国青少年群体的心理健康问题日益凸显，成为共青团服务青少年成长发展的重要方面。各级团组织针对青少年心理健康需求，以12355青少年服务台为阵地，建设各部门协作联动机制，运用互联网信息科技，整合心理健康专家、青少年事务社工和志愿者等力量，切实帮助青少年解决心理困惑。

### 一、主动加强部门协作，构建齐抓共管体制机制

各地团组织重视政策倡导和社会倡导，加强与教育、卫健、网信、公安等部门沟通协调，促进共识、凝聚合力，推动形成重视和支持青少年心理健康的体制机制。**团北京市委**发挥依托市青年工作联席会议制度，将加强中小学生学习心理健康教育和纳入《北京市“十四五”时期青少年事业发展规划》；推出“北京市未成年人保护委员会2021年40个重点项目”，把未成年人心理健康、家庭教育列入其中。**团福建省委**组建心理健康教育专项组，建设专职工作人员和志愿者相结合的队伍，有效发挥各地市团属青少年事务社工作用；联合福建医科大学，通过全省91家团属青少年事务社工机构，打造形成以12355青少年服务台为中枢、各地市热线分办、线上线下配合、辐射全省的服务网络。**团四川省委**与公安、教育等部门密切合作，组建由心理咨询师、志愿者等组成的心理干预团队，及时介入“蓝鲸”、“格斗孤儿”、

“轻生青年电话求救”、“绵阳某小学生意外身亡”等事件处置。

## 二、积极运用网络技术，打造线上线下结合体系

各地团组织重视方法创新和手段更新，加强信息化建设和互联网技术运用，推动 12355 青少年服务台转型升级，提升青少年心理健康服务的能力和水平。**团广东省委**争取省财政支持，近 4 年累计投入资金 1700 万元，建设“云坐席”机制，发挥“粤省事”平台作用，有效整合各地市 12355 青少年服务台力量。**团上海市委**探索互联网心理服务模式下的质量监控与应急机制，与市场上有影响力的互联网平台深度合作，开通“温暖式”、“陪伴式”心理咨询服务。**团云南省委**开发“云青护——一部手机护成长”微信小程序，开辟活动专区、热点话题、危机干预等版块，实现“心理咨询、留言问答、在线测评、电话问询”多功能集成。**团江苏省委**结合少年宫智慧化建设，开发完善南京 12355 呼叫平台，搭建呼叫中心及业务系统；开发 12355 服务台 APP，涵盖“线上服务、专家预约、公益活动、志愿服务、线上课堂”等模块。

## 三、及时介入个案帮扶，帮助解决现实心理困惑

各地团组织重视个案帮扶和危机介入，重点关注受疫情影响、网络游戏成瘾、涉诉涉罪等青少年，设计推出相应服务模式，有针对性帮助青少年解决心理问题。**团北京市委**面向 107 所中学 5.5 万余名学生，运用大数据手段开展心理健康体检，建立心理危机识别和干预机制，对有极端行为倾向的学生主动干预

和全程追踪；开展涉诉未成年人心理援助，推出“阳光驻希望”项目，帮助涉诉涉罪青少年弥合心理创伤、提高社会适应能力。

**团云南省委**面向快递从业青年实施生存状态研究项目，依托12355青少年服务台，为快递小哥提供专门心理热线咨询；持续开展快递从业青年服务月、在线“递”询、劳动权益维护主题直播、线下心理咨询体验等服务，引导快递小哥做好自身防护、调试心理压力。

**团福建省委**依托省12355青少年服务热线，组织编写《抗疫心理援助热线工作指南》、《福建省12355防控疫情心理危机干预服务队服务须知》等，广泛宣传疫情防控政策和公共卫生知识，引导青少年以积极心态应对疫情。

**团甘肃省委**围绕疫情防控期间青少年关注的热点心理问题，24小时在线开展专业解答和心理疏导，同时还重点为医护人员及其未成年子女开展心理咨询，帮助疏导紧张情绪、缓解精神压力。

---

分送：中共中央办公厅，国务院办公厅。

团中央书记处各同志，中央有关部委，省级党委分管领导。

团中央机关各部门、各直属单位主要负责同志，省级团委主要负责同志。

---

共青团中央办公厅

2022年3月3日印发

---