

2023 年度奇才心理热线 数据汇总分析

目录

第一部分 热线总体数据	3
第二部分 接线员记录热线数据	4
一、2023 年奇才心理倾诉总记录来电量	4
二、来电者通话时长统计	7
三、来电者性别与年龄趋势统计	9
四、热线来电属性统计	11
五、在读来电者学历统计	13
六、未成年来电者咨询问题统计	15
七、成年来电者咨询问题统计	18
第三部分 总结与展望	21
附：奇才心理热线简介	22

第一部分 热线总体数据

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日总体数据如下：

2023 年总接通来电数 24615 通，总服务时长 358793.56 分钟，5979.89 小时。

其中 2023 年晚班热线共接通有效电话 13373 通，日均接通数 36 通，晚班总接线时长为 210615.77 分钟（合计 3510.26 小时），晚班每通热线的平均服务时长为 15.75 分钟。

2023 年白班热线一共接通了 11242 通热线，日均接通数 30 通，白班总接线时长为 148177.79 分钟（合计 2469.63 小时），每通热线的平均服务时长为 13.18 分钟。

2023 年危机来电共 83 通，其中男性 28 通，女性 48 通，未记录 7 通，总服务时长为 3741.32 分钟，平均每通危机来电接线时长为 45.08 分钟。

热线督导在 2023 年共开展了 8 次，参与的接线员共 800+人次。

第二部分 接线员记录热线数据

由于接线员的工作负担较重，导致来电记录并不完全，目前仅记录了 9008 通热线。

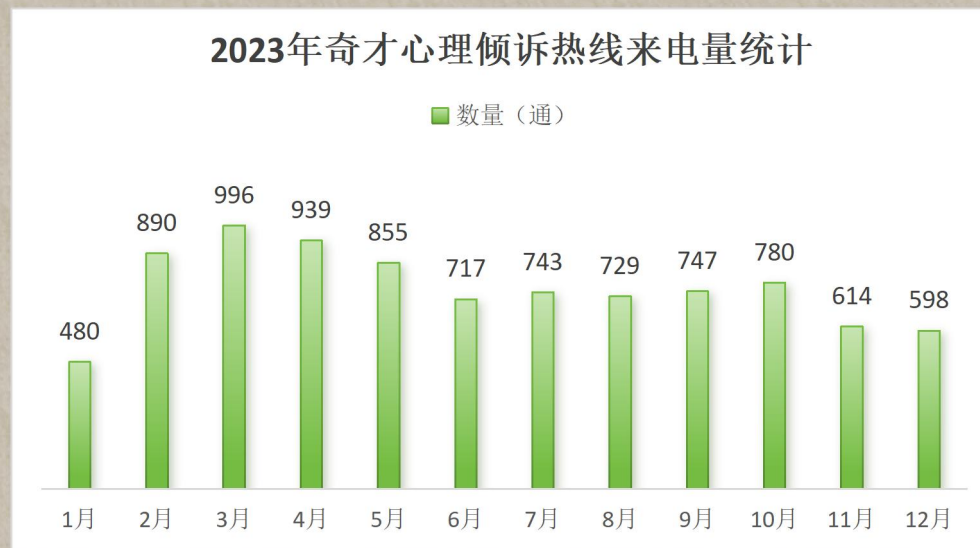
一、2023 年奇才心理倾诉总记录来电量

2023 年奇才心理倾诉热线 3 月份接线员记录的来电量最大（之后统称为来电量），为 996 通，4 月份基本与 3 月份持平；1 月份来电量最低，为 480 通，其次为 12 月份，热线量为 598 通；由此可见年末年初期间来电量较少，这可能是因为过年期间氛围较为轻松，倾诉情绪较少，复工后工作量和紧张情绪增加，倾诉欲望增强。

表 1.2023 年奇才心理倾诉热线来电量统计

接线月份	数量（通）	占比
1	480	5.3%
2	890	9.8%
3	996	11.0%
4	939	10.3%
5	855	9.4%
6	717	7.9%
7	743	8.2%
8	729	8.0%
9	747	8.2%
10	780	8.6%
11	614	6.8%
12	598	6.6%
总计	9088	100%

图 1.2023 年奇才心理倾诉热线来电量统计



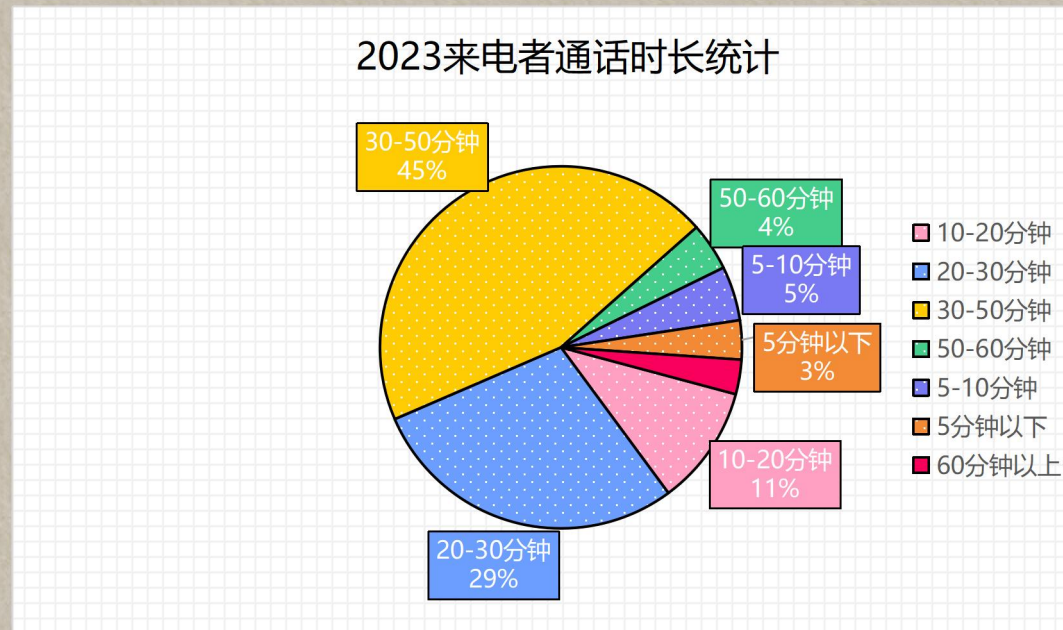
二、来电者通话时长统计

2023 年奇才心理倾诉热线接线员记录的通话时长最多的时间段为 30-50 分钟，占比为 45%，其次为 20-30 分钟，占比为 29%，说明倾诉人群的沟通时长大约为 30 分钟。这可能是因为来电者的需求在 30 分钟左右就能得到解决，也可能是因为人们对于沟通的需求在一个小时内能够得到满足。

表 2.2023 年来电者时长统计

通话时长	计数	占比
5 分钟以下	317	3.5%
5-10 分钟	441	4.9%
10-20 分钟	974	10.7%
20-30 分钟	2602	28.6%
30-50 分钟	4085	44.9%
50-60 分钟	389	4.3%
60 分钟以上	280	3.1%

图 2.2023 年来电者通话时长统计



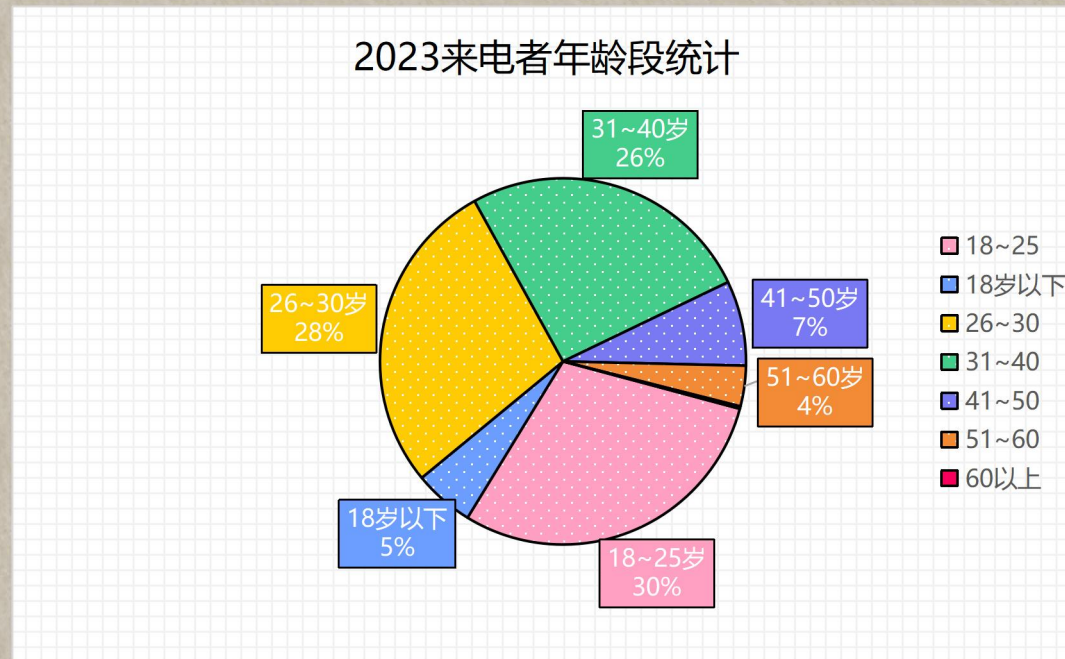
三、来电者性别与年龄趋势统计

从性别和年龄趋势来看，女性来电者占大部分；18-25 岁的来电者最多，26-30 岁以及 31-40 岁的来电者数量持平；这可能是因为在中国的社会环境中，男性更倾向于独立消化自己的情绪，而女性则更倾向于向外界求助，也可能是因为女性是心理特质更加敏感。从年龄来看，18-25 岁的年轻人正处于初步迈入社会的关键阶段，关于工作和婚姻处于迷茫状态，尤其是催婚和晚婚晚育的矛盾、彩礼嫁妆和房贷车贷的压力，都会令这个阶段的年轻人产生抑郁、焦虑的情绪，倾诉的欲望也因此增强；26-40 岁的成年早期中期的来电者占比较大，可能是因为步入中年，上有老人需要赡养下有孩子需要照顾，可能会遭遇“中年危机”，感情生活和经济压力都遇到了新的挑战，所以倾诉的想法会增多。

表 3.2023 年来电者性别统计

性别	人数	占比
男	3245	35.7%
女	5843	64.3%

图 3.2023 年来电者年龄段统计



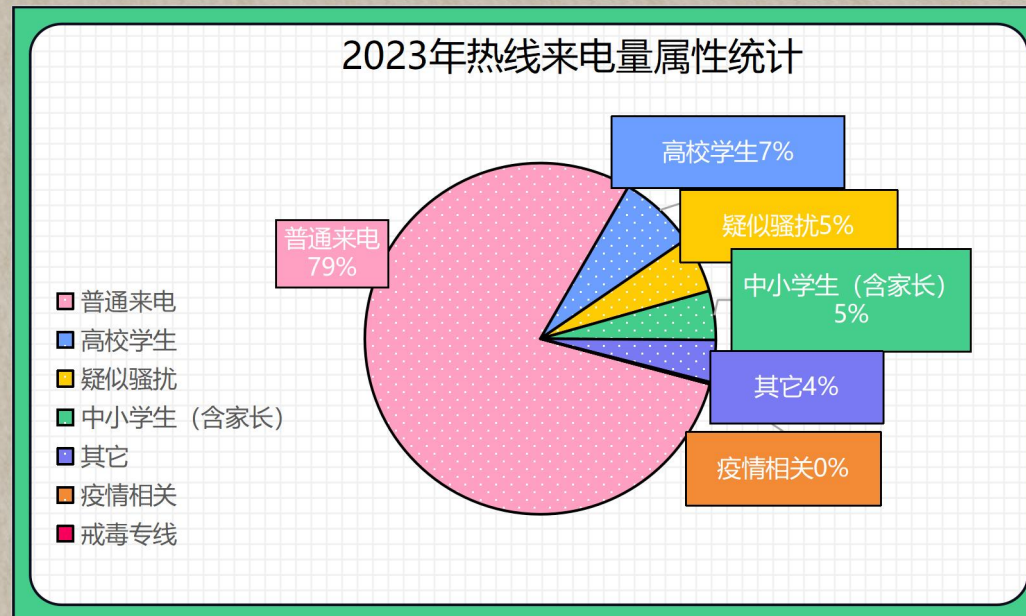
四、热线来电属性统计

由热线属性可见，普通来电占热线的绝大多数，说明大多数来电者的心理问题并不严重，可能只是一时困惑；其次数量最多的是高校学生来电，中小學生及家長来电数量也比较多，说明青少年的心理问题亟待解决，需要社会的关注和帮扶。

表 4.2023 年热线来电量属性统计

热线属性	热线数量	占比
普通来电	7990	87.9%
高校学生	722	7.9%
疑似骚扰	518	5.7%
中小學生(含家長)	454	5.0%
其它	391	4.3%
疫情相关	18	0.2%
戒毒专线	3	0.0%

图 4.2023 年热线来电量属性统计



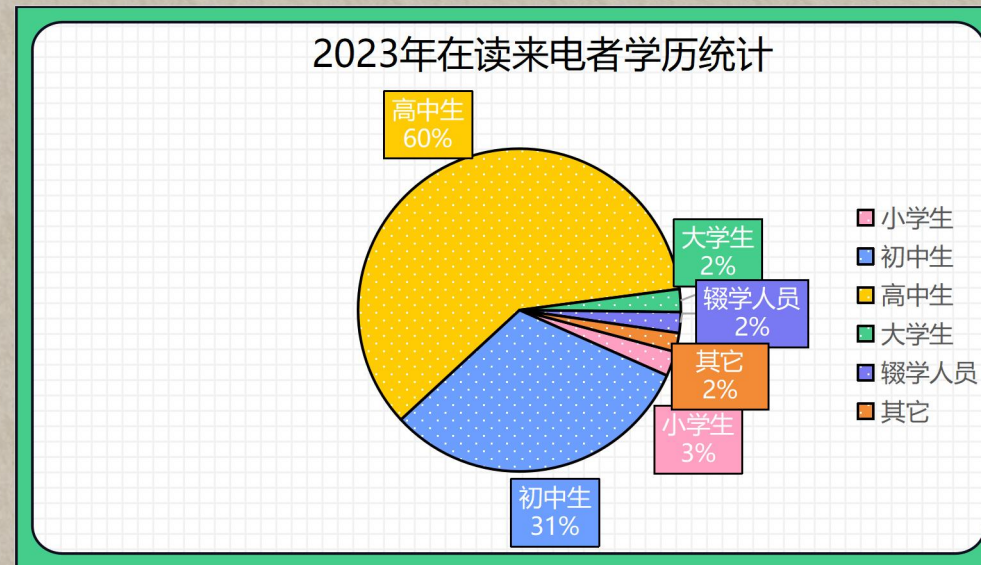
五、在读来电者学历统计

在 482 通在读来电者中，高中生的占比最大，其次为初中生，由此可见青少年的心理状况较差，这可能是因为青春期是自我意识飞升的第二个阶段，进入第二逆反期；同时情绪波动大、两极化明显。青春期孩子由于大脑神经功能发育仍不成熟，心理尤其是第二性征的快速发展，造成身体、心理发展不协调，神经功能的兴奋和抑制能力不平衡，导致青春期孩子情感丰富，但不稳定，往往容易动感情、遇事容易冲动、情感体验深刻而又强烈。青春期的情绪变化往往像暴风骤雨，变化又快又极端，有时候高兴快乐、无忧无虑，有时候悲伤难过、忧心忡忡；有时候对未来充满希望，有时候对未来感到灰心丧气。但这是青春期的正常生理现场，我们需要关注孩子的自尊心和自我价值的保护，逐步的帮孩子去发展更坚强、更自信、更积极的自我，让他相信可以成为更好的自己。

表 5.2023 年在读来电者学历统计

来电者学历	计数	占比
小学生	12	2.5%
初中生	153	31.7%
高中生	290	60.2%
大学生	11	2.3%
辍学人员	10	2.1%
其它	9	1.9%

图 5.2023 年在读来电者学历统计



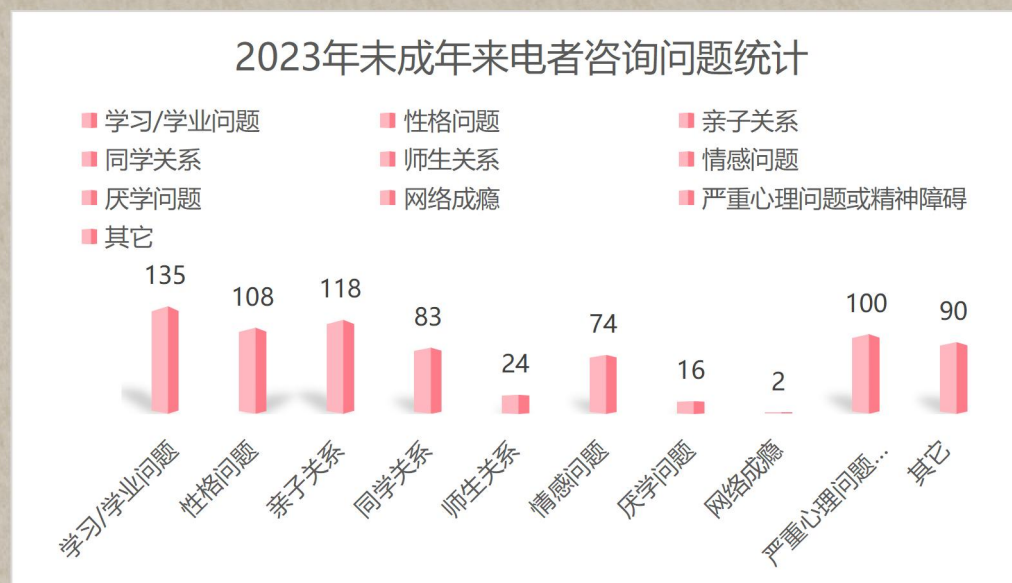
六、未成年来电者咨询问题统计

在未成年来电者中，咨询量最大的是学习/学业问题，说明未成年来电者在生活中遇到的最大问题是学业，这可能是因为未成年来电者大多正在读初高中，所遇到的压力源比较单纯，以学业压力为主；其次最多的咨询问题是亲子关系和性格问题，这可能是因为青春期容易产生逆反心理，青少年希望获得大人的身份、追求独立人格，反抗的主要对象是父母和老师，因此容易出现亲子关系的矛盾；同时由于生理功能进入早期成人化，自我意识向独立成熟方面发展，他们在对人、对事的态度、情绪情感的表达方式以及行为的内容和方向等都发生了明显的变化，因此性格个性也会出现变化，由此容易出现冲突。而从严重心理问题或精神障碍的比例来看，青少年的心理状况不容乐观，尤其需要家长和老师的积极关注，在发现异常情况时及时和医院或相关机构进行沟通。

表 6.2023 年未成年来电者咨询问题统计

咨询问题	热线数量	占比
学习/学业问题	135	28.0%
性格问题	108	22.4%
亲子关系	118	24.5%
同学关系	83	17.2%
师生关系	24	5.0%
情感问题	74	15.4%
厌学问题	16	3.3%
网络成瘾	2	0.4%
严重心理问题或精神障碍	100	20.7%
其它	90	18.7%

图 6.2023 年未成年来电者咨询问题统计



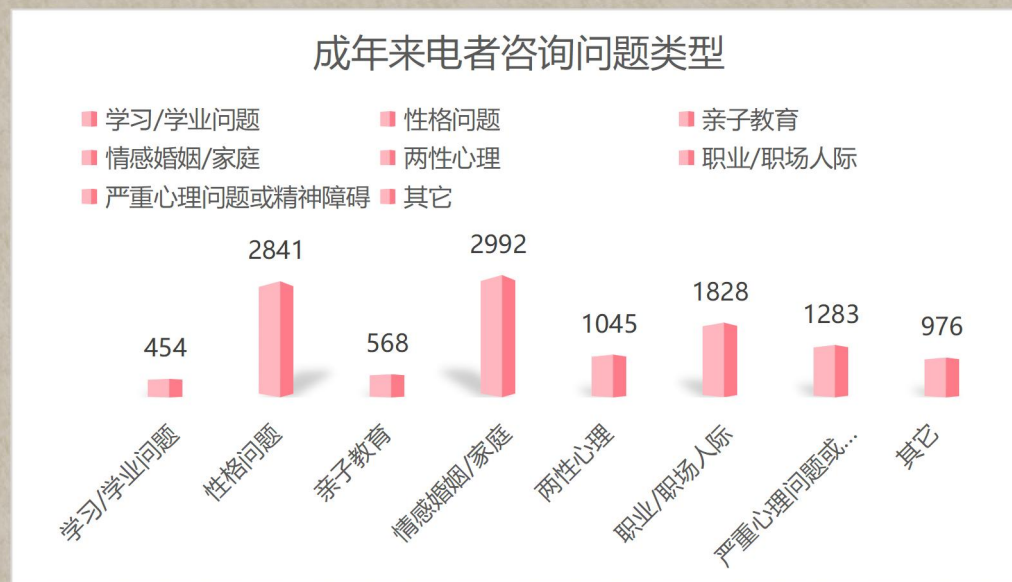
七、成年来电者咨询问题统计

在成年人的 8606 通来电中，以婚姻家庭和性格问题占大多数，这可能是因为在成年早期与成年中期的核心问题就是获得亲密感和繁殖感。成年早期的核心任务是获得亲密感，防止孤独感，体验爱情的实现，这影响个体未来能否满意的进入社会；成年中期的核心任务是获得繁殖感，防止停滞感，体验关怀的实现，缺乏对繁殖感体验的人，会倒退到对假亲密感的需要，沉浸于自己的天地之中，一心专注自己而产生停滞感。同时由于成年人大部分时间处于工作状态，所以职场问题也较为突出，职业成为个体的立足点，作为实现自我价值的重要手段，同时工作也是负担生活和家庭支出的重要手段，所以职场人际成为人们关注的重点。

表 7.2023 年成年来电者咨询问题统计

咨询问题	热线数量	占比
学习/学业问题	454	5.3%
性格问题	2841	33.0%
亲子教育	568	6.6%
情感婚姻/家庭	2992	34.8%
两性心理	1045	12.1%
职业/职场人际	1828	21.2%
严重心理问题或精神障碍	1283	14.9%
其它	976	11.3%

图 7.2023 年成年来电者咨询问题统计



第三部分 总结与展望

2023 年奇才心理倾诉热线在为广大群众提供心理支持方面取得了显著成就。我们成功处理了两万多个咨询电话，为许多面临困扰的人们提供了倾诉的出口和解决问题的建议。

在这一年中，我们平台不断努力提升热线服务的专业性和有效性，通过定期培训和督导，我们加强了接线员的专业技能和人际沟通能力。同时，我们还优化了热线流程，确保咨询者能够及时得到支持和帮助。

展望未来，我们将继续致力于提高心理倾诉热线的服务质量和覆盖面。我们将对接线员实行考核与培训，拓展接线团队，以满足更多人群的需求。同时，我们也将关注新兴技术和工具在心理倾诉热线中的应用，例如利用人工智能和数据分析技术来改进热线服务的效率和效果。

总之，我们将继续努力，不断改进和创新心理倾诉热线服务，为更多人提供专业、及时的支持和帮助。我们相信，通过我们的工作，心理倾诉热线将成为人们寻求心理健康支持和帮助的重要途径。

附：奇才心理热线简介

【白班】：0371-86169595（09:00-12:00；14:00-18:00）

【晚班】：0371-22993442（19:00-23:00）

奇才心理热线是郑州雨露心理咨询公司旗下的一个公益项目，自2018年8月开通至2024年3月31日，共接通来电143083通，累计接线时长2447045.03分钟，合计40784.08小时，平均每通热线的服务时长为17.1分钟。辐射地区达31个省份，还有来自日本、韩国、马来西亚、美国等多国的华人求助。

郑州雨露心理咨询有限公司

奇才心理工作室

2024年4月9日