

“听见”的力量 心理倾听师

群体洞察报告



前言

当前社会心理健康需求日益凸显且趋于多元的背景下, 公众对于能快速响应, 且易于获取的专业化的心理支持有了更迫切的需求。2025年“加强心理健康服务体系建设”被明确写入国务院政府工作报告, 显示出政策层面对构建更完善社会心理支持网络的高度重视。

然而, 面对公众海量、高频、即时、轻量化情绪支持需求, 现有服务资源在响应速度和可及性上仍面临挑战, 存在明显的“服务间隙”。

心理倾听师 —— 一个定位于提供“即时情绪支持”与“稳定心理陪伴”的新兴专业角色 —— 由此诞生。他们以灵活、可及、专业的服务模式, 为公众提供了一个重要的情绪支持入口, 丰富了心理健康服务的供给生态。

为系统梳理这一职业的发展现状, 本报告基于壹心理平台2025年度的一线真实数据, 从以下四个方面, 走近心理倾听师:

- 职业诞生的时代背景: 他们为何被需要, 回应了怎样的结构性需求。
- 职业定位与群体画像: 他们是谁, 以怎样的初心和专业状态从事这份工作。
- 职业化支持生态: 一个新兴职业如何被培育、被守护, 从而实现长远与稳健的成长。
- 职业的社会价值: 他们对于个体支持、行业协同与社会心理韧性的意义。

我们期待, 这份基于客观数据的行业观察, 能为心理健康服务领域的实践者与关注者, 提供一份有价值的参考, 共同推动心理支持服务的专业化与普惠化进程。

一座桥的诞生与守望

缘起 让每个孤独的灵魂能被看见

在壹心理成立的15年里，我们一直在思索：究竟什么样的心理服务，才是中国大众真正所需的？在探索中我们愈发意识到——心理咨询或许并非“唯一”答案。心理咨询宛如一艘将人从此岸渡至彼岸的“船”，然而并非所有人都买得起船票，或愿意登上这艘船，中国大众“渡河”的方式不应仅局限于“船”，更需要一座“桥”。

2016年，壹心理上线的心理倾诉服务就是尝试去搭建这座“桥”！心理倾诉的缘起不仅是心理学服务大众化的积极探索，更是国人对心理服务多元化需求的必然结果，这座“桥”可以让更多人轻松地获得专业、有效、及时的心理支持。

坚守 以敬畏之心对待每一份信任

自心理倾诉服务上线以来，我们坚持：不因追求规模而牺牲专业与规范，始终以“专业、严谨”为底色，我们不仅重视心理倾听师的专业胜任力，更关注其人格素养——对生命怀有敬畏之心，用专业与温度为倾诉者营造安全的容纳空间。

我们构建了全流程的专业保障体系，心理倾听师入驻前，需接受系统的心理学技术、伦理规范、AI练习等专业培训；入驻后，通过定期案例研讨、专业督导、质量抽检和年审机制，确保每一次倾诉都能遵循心理学伦理，做到“有温度的规范”“有边界的共情”。平台搭建了严格的危机预警系统，当倾诉内容涉及自伤、自杀等高风险情况时，系统会立即触发干预机制，联动专业团队提供紧急支持，守住心理服务的安全底线。我们始终坚信，心理倾诉并非简单的“聊天”，而是“专业的陪伴”。

展望 “普惠”与“专业”平衡的心理服务形式

心理倾诉犹如心理学这棵大树上的一枚青果。我们并不急于摘取，而是愿以情怀浇灌、以使命守护、以专业培育，静待它自然成熟。

未来我们将秉持：既要成为行业发展的“推动者”，更要成为专业底线的“守护者”的信念，推动心理倾诉行业的标准制定，为行业树立可参考的“壹心理样板”。

心理倾诉的未来在于“普惠”与“专业”的平衡，真正的普惠不是降低标准，而是让高标准的服务触达更广人群。壹心理将坚持初心，以专业为基石，以情怀为羽翼，让心理学的光芒照亮每一个需要温暖的角落。我们愿与所有同行者携手，为这个全新的心理服务形式书写更具温度的答案。

黄伟强 壹心理创始人

目录

CONTENTS

前言	01
第一章：心理倾听师的诞生	04
1.1 当心理健康成为时代命题	
1.2 被忽略的情绪中间地带	
1.3 从探索到发现，心理倾听师的诞生	
第二章：什么是心理倾听师	10
2.1 一份有边界的专业陪伴	
2.2 画像：成熟、高知、背景多元的助人者	
2.3 风貌：用户眼中温暖专业的对话伙伴	
第三章：心理倾听师的职业生态构建	20
3.1 立规：明确的从业底线	
3.2 育才：系统化培养与认证闭环	
3.3 护航：全程执业支持与成长系统	
3.4 发展：心理倾听师职业路径与从业者选择	
第四章：心理倾听师的服务价值与社会效应	33
4.1 倾诉者画像与服务价值定位	
4.2 为行业拓展全天候、便捷的服务体系	
4.3 为社会提供大规模承载且有效的情绪疏导系统	
结语	39

第一章

心理倾听师的诞生

1.1

当心理健康成为时代命题

2016年

国家卫健委发布《关于加强心理健康服务的指导意见》——要加大心理健康问题基础性研究，做好心理健康知识和心理疾病科普工作，规范发展心理治疗、心理咨询等心理健康服务。

2018年

《全国社会心理服务体系建设试点工作方案》——在全国开展社会心理服务体系建设试点。明确提出建立“纵向到底、横向到边”的服务网络，要求社区设立心理咨询室或社会工作室。

2021年

国家卫健委发布《心理援助热线技术指南（试行）》——规范化建设：明确要求热线服务应提供“情绪疏导”与“心理支持”等

2022年

国务院办公厅印发《“十四五”国民健康规划》——明确提出“健全社会心理健康服务体系”，加强心理援助热线建设

1.1

当心理健康成为时代命题

2023年

教育部等十七部门印发《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划（2023—2025年）》——推动中小学100%设立心理辅导室，并“发挥心理援助热线作用”

2024-2025年

全国各地全面推广“社会心理服务体系”——部分市、县层面，政策要求普遍在社区、单位设立心理咨询室，搭建基层心理服务平台

2025年

全国统一心理援助热线“12356”全面开通——将各地热线整合为全国统一、24小时运行的“12356”热线，旨在提升服务的可及性和规范性

2016年，《“健康中国2030”规划纲要》发布，首次将心理健康提升至国家战略高度。此后，《全国社会心理服务体系试点工作方案》等一系列政策相继落地，标志着心理健康从个人议题走向公共事务。

与此同时，社会观念正在发生深刻转变。曾几何时，“心情不好”被当作小事，甚至被要求“自己消化”。而今天，从社交媒体到日常对话，“情绪价值”“心理安全感”“自我关怀”已成为高频词汇。人们开始意识到：心理上的困扰，和身体的不适一样，值得被认真对待。

这种转变背后，是公众对心理健康认知的持续深化。《中国国民心理健康发展报告》显示，超过八成公众主动关注并评估自身心理健康状况，对心理咨询服务的便利度感知已达59%，较两年前稳步提升。从个人自评到多样化的心理服务形式的发展与尝试，心理健康正从“羞于启齿”走向“坦然面对”。

1.2

被忽略的情绪中间地带

“情绪中间地带”：它介于日常情绪波动与心理障碍——那些持续存在、却未达诊断标准的心理困扰：职场耗竭、关系疲惫、意义感缺失、深夜袭来的孤独与焦虑。它够不上“病”，却足够“痛”。

《中国国民心理健康发展报告》显示，我国约有1.9亿人处于心理亚健康状态。这意味着，每7个人中，就有1人正徘徊在这个中间地带。

然而，面对这些困扰，专业服务的可及性存在显著缺口。中国精神卫生调查显示，即便是达到临床诊断标准的抑郁障碍患者，仅有9.5%曾接受过任何专业治疗。对于更广泛的“情绪中间地带”人群，心理健康服务同样难以触及：仅59%的公众认为心理咨询“便利”，心理健康知识达标率也长期处于低位。

这些数字指向一个矛盾：最普遍的心理困扰，对应着最稀缺的专业支持渠道。当1.9亿人的情绪既无法从朋友处获得专业支持，又因认知与信息壁垒无法获得专业帮助时，他们便落入了一个无人接住的真空地带——正呼唤着一种新的专业力量。

被忽视的情绪中间地带



1.3 从探索到发现, 心理倾听师的诞生

“情绪中间地带”的存在并非今日才被察觉。国内外在“轻量级”心理支持领域早有探索：国际层面，samaritans和MHA等平台依托志愿者提供网络倾诉和心理健康援助。英美等国建立了“同伴支持”制度；国内层面，高校心理委员制度、社会公益热线都在试图填补服务空白。

这些探索验证了一个事实：大众对即时、可及心理支持的需求真实存在。但国际模式往往依托于成熟的职业体系，其运行前提与中国社会文化存在显著差异。相比于简单复制经验，更关键的是构建适配中国语境的本土化支持体系。

与此同时，国内外这些探索虽是可贵的启蒙，却受限于“志愿”与“非职业化”属性，挑战仍然明显：危机识别与转介能力有限，人员流动性高导致服务稳定性难以保障，伦理边界与督导机制也难以确立。

它们证明了需求的真实存在，却始终未能将“倾听”构建为一项可衡量、可培养、可持续发展的职业形态。

国内外轻量级心理支持探索及发展



从“轻量级”探索走向“系统性”职业化解决方案

1.3 从探索到发现，心理倾听师的诞生

当需求规模扩大到一定程度，仅靠零散、志愿性质的支持已难以满足社会对稳定性与专业性的更高期待。那些被反复验证的需求，需要一个更系统、更可持续的回应方式。

市场的空白，呼唤的不只是零星的探索，而是一套完整的职业基础设施——清晰的角色边界、可衡量的能力标准、规范的培养路径、持续的督导支持，以及可持续的成长通道。这一切，正是“倾听”从个人善意走向专业力量的必经之路。

经过十年探索，我们给出了自己的答案。从角色定义到能力模型，从培养体系到风险治理，从执业支持到成长路径——系统性地定义并培育了一个全新的专业职业：心理倾听师。

这不是对既有探索的简单替代，而是在其基础上的一次结构升级。它让“倾听”不再是志愿者的自发行为，而成为一项可衡量、可培养、可监督、可持续发展的专业力量。

心理健康服务体系中“心理倾听师”的关键补充角色

● 非正式支持（亲友）

基于关系的情感慰藉，
无专业培训，边界模糊

● 心理倾听师

受过专业培训，提供积极
关注与共情，聚焦情绪疏
导，非治疗

补充空白：填补了亲友非
正式支持到专业医疗和
咨询之间的“服务间隙”

● 精神科医疗

医师主导，医学诊断与
药物治疗，针对精神障碍

● 心理咨询/治疗

专业人员（咨询师/治疗师），
结构化干预，解决心理困扰
与成长问题



第二章

什么是心理倾听师

2.1

一份有边界的专业陪伴

2.1.1 即时情绪的专业支持者

心理倾听师，是在心理健康服务体系中，经过系统训练，旨在为公众提供“即时情绪疏导”与“及时心理支持”的专业角色。其专业工作的核心，是在来电者需要的第一时间，通过深度倾听与情绪容纳，创建一个安全、稳定的心理空间，帮助其实现情绪平复与认知澄清。

与日常闲聊或情感聊天服务不同，心理倾听师的服务建立在专业训练、伦理规范和督导支持之上，其目标不是聊天本身，而是通过专业倾听，让情绪被承接、让困扰被梳理、让倾诉者被看见。

心理倾听师的角色定位与执业边界



心理健康服务分层结构



心理倾听师服务于“情绪中间地带”——介于日常支持与专业治疗之间的独立生态位。这一定位决定了其服务形态的独特性：轻量、即时、去病理化，与心理咨询、精神科服务形成互补，共同构成从“健康促进”到“疾病治疗”的完整服务光谱。

2.1 一份有边界的专业陪伴

2.1.2 当你需要时, 一个专业”接住“你情绪的人

心理倾听师是一位受过专业系统训练的“情绪陪伴者”。他们的核心工作就是在你感到孤独、压抑、混乱或需要倾诉时, 提供一个安全、保密、不评判的“心理空间”, 专注地倾听、理解, 一起梳理情绪和问题。

提供四种核心支持:

情绪的“缓冲垫”



情绪的“缓冲垫”: 当强烈情绪来袭时, 提供一个安全可靠的空间, 承接冲击, 让你慢慢平静下来。

压力的“减压阀”



压力的“减压阀”: 当日常压力积压到难以承受时, 帮助你打开一个释放的通道, 获得喘息之机。

思绪的“整理师”



当你感到心乱如麻、不知所措时, 帮你将纷乱的信息和感受梳理清晰, 让问题变得明朗。

情感的“倾听者”



当你感到孤独或无人理解时, 给予专注的倾听与真诚的共情, 让你感到被深切地看见与陪伴。

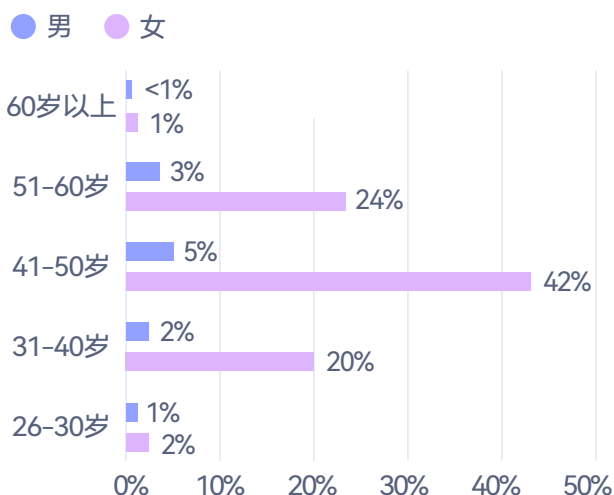
2.2

画像：成熟、高知、背景多元的助人者

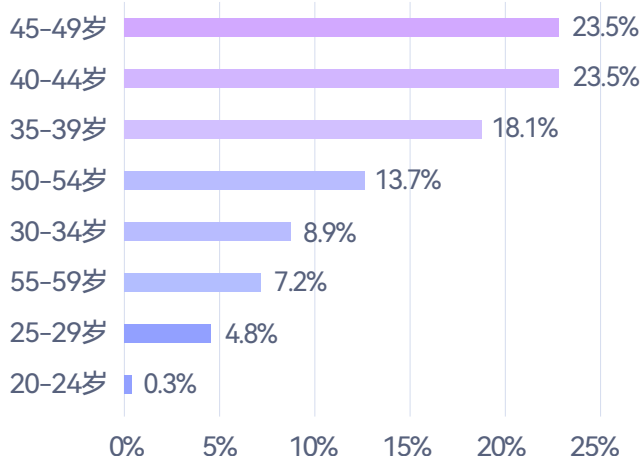
2.2.1 人生经验丰富的成熟女性为主体

群体平均入行年龄为42.7岁，且41-50岁的从业者合计占比超过40%，同时以女性为主。拥有稳定人生阅历与情感深度的成熟个体，构成了提供情绪支持的专业主力。

壹心理倾听师年龄分布



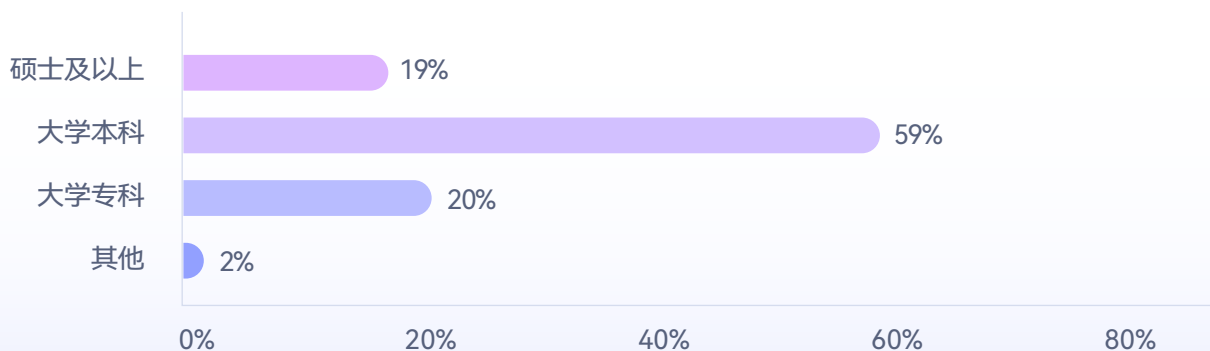
壹心理倾听师入行年龄分布



2.2.2 整体受教育水平较高，从业者以本科及以上学历为主

抽样调查显示，近80%的心理倾听师拥有本科、硕士及以上学历。这为其理解复杂心理议题、掌握专业沟通技能提供了重要的认知基础。

壹心理倾听师学历分布图



2.2

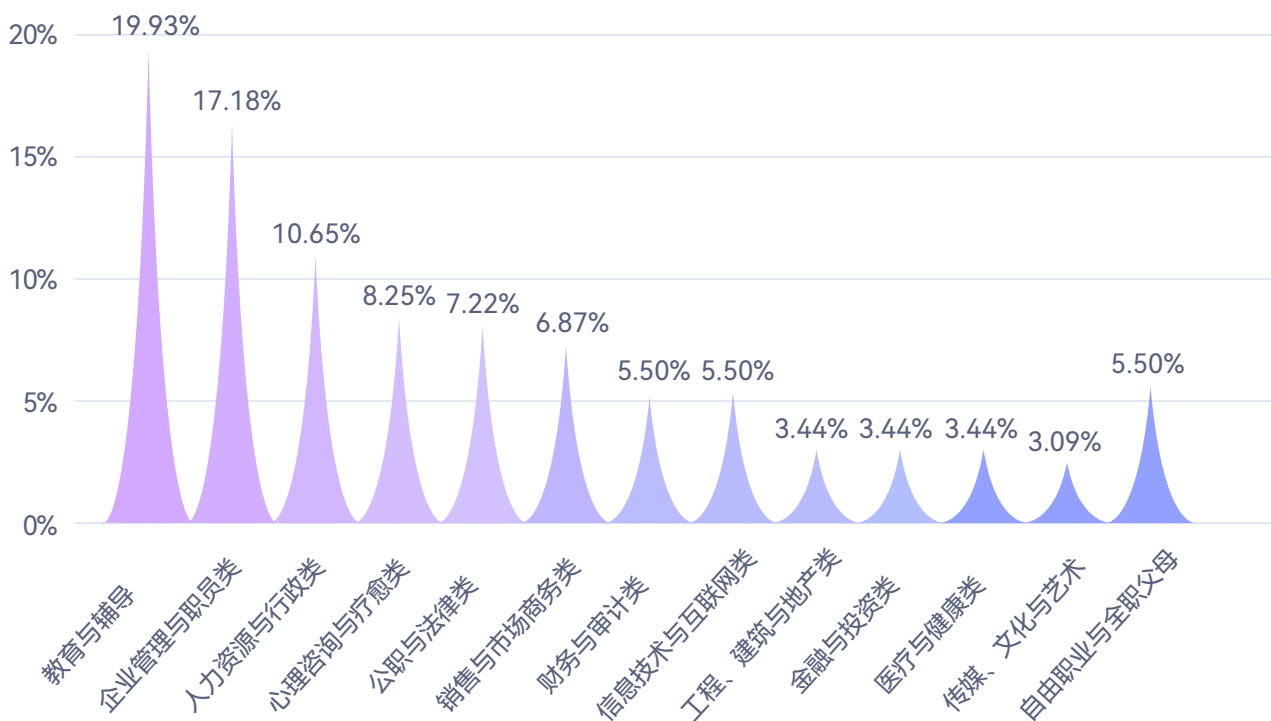
画像：成熟、高知、背景多元的助人者

2.2.3 职业背景多元，地域分布广阔

职业背景多元：心理学/教育学/医疗专业背景占比31.62%，管理/法律/行政占比35.05%，另有5.5%为全职妈妈、自由职业者等。表明大量具备“助人”与“沟通”经验的群体正在转型加入，为倾诉服务提供了较高的职业起点和专业背书。

而这种多元性，构成了心理倾听师群体的独特优势——她们能听懂职场人的压力，能共情妈妈的疲惫，能理解年轻人的迷茫。不同的人生轨迹，在倾听这个角色中交汇，共同丰富着“专业陪伴”的可能性。

壹心理倾听师原职业分布



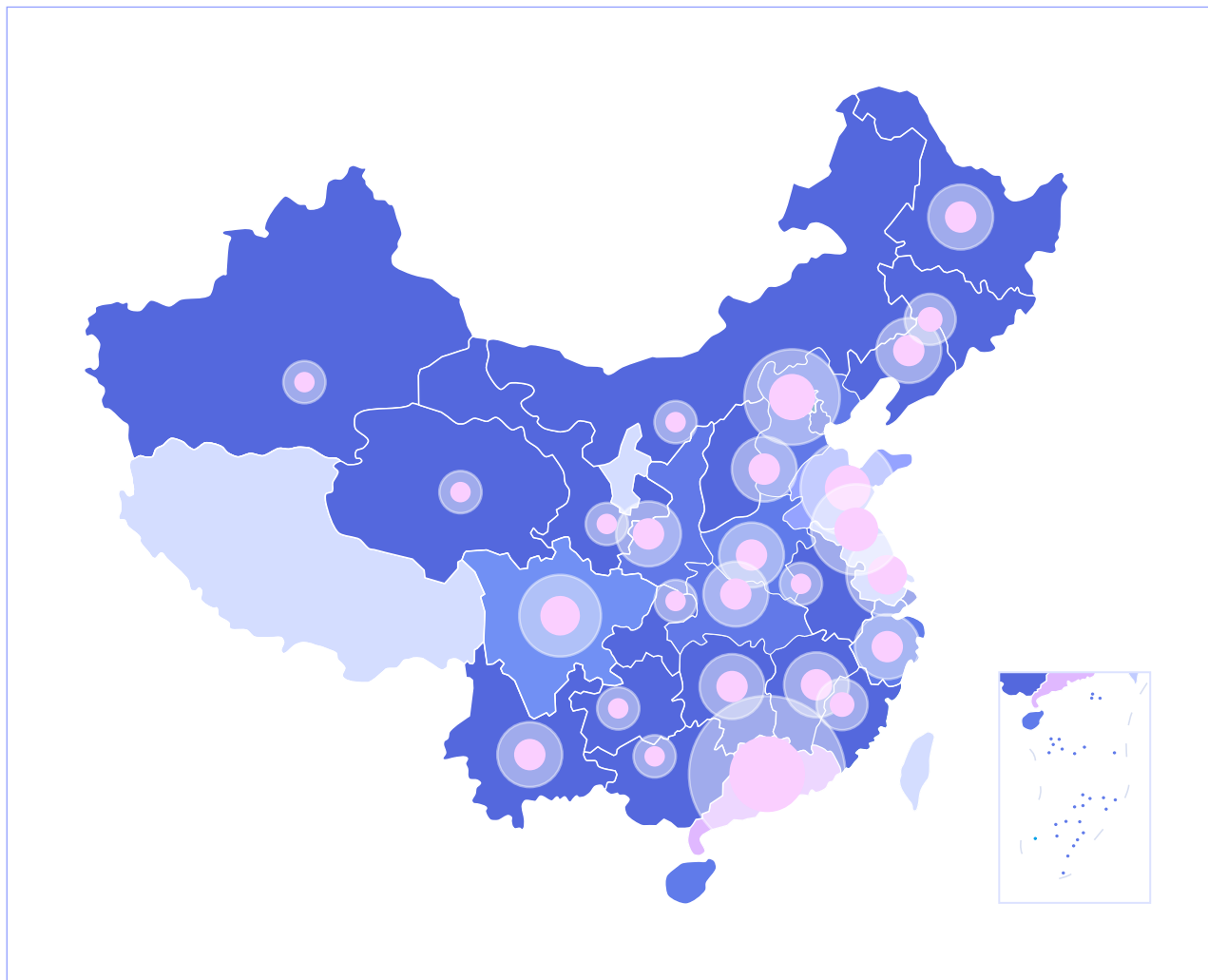
2.2

画像：成熟、高知、背景多元的助人者

心理倾听师的分布已覆盖全国近90个城市，其中37%来自二三线及其他城市，一线城市占比约28%。同时，也有越来越多的海外华人加入这一行列，将专业倾听的触角延伸至更远的地方。当不同地域、不同文化背景的人汇聚于此，他们所携带的多元生活经验与视角，也反过来丰富了心理倾听师群体的共情广度。

心理倾诉本身依托线上服务形态，让倾诉者无论身处一线城市还是其他更广阔地区，都能获得同等质量的情绪支持。这种“无界”的服务方式，真正打破了专业心理资源的地域壁垒。

壹心理倾听师地域分布



2.2

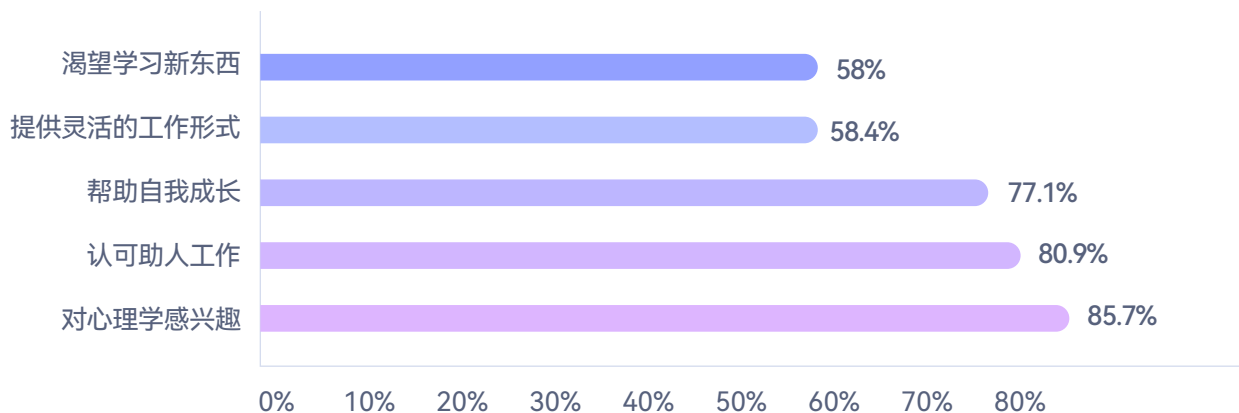
画像：成熟、高知、背景多元的助人者

2.2.4 助人与热爱共同驱动下的从业动机

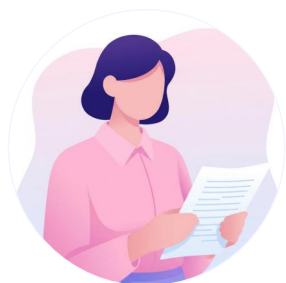
① 入行动机：兴趣与助人倾向高度集中

从业者入行主要出于对心理学的兴趣 (85.7%) 与助人倾向 (80.9%)。此外, 自我成长 (77.1%) 与灵活的工作形式 (58.4%) 也是重要驱动力。这构成了该职业稳固而纯粹的初心基础。

壹心理倾听师入行动机分布



② 群体画像：三类典型从业者



兴趣驱动的学习者



助人导向的实践者



成熟稳重的探索者

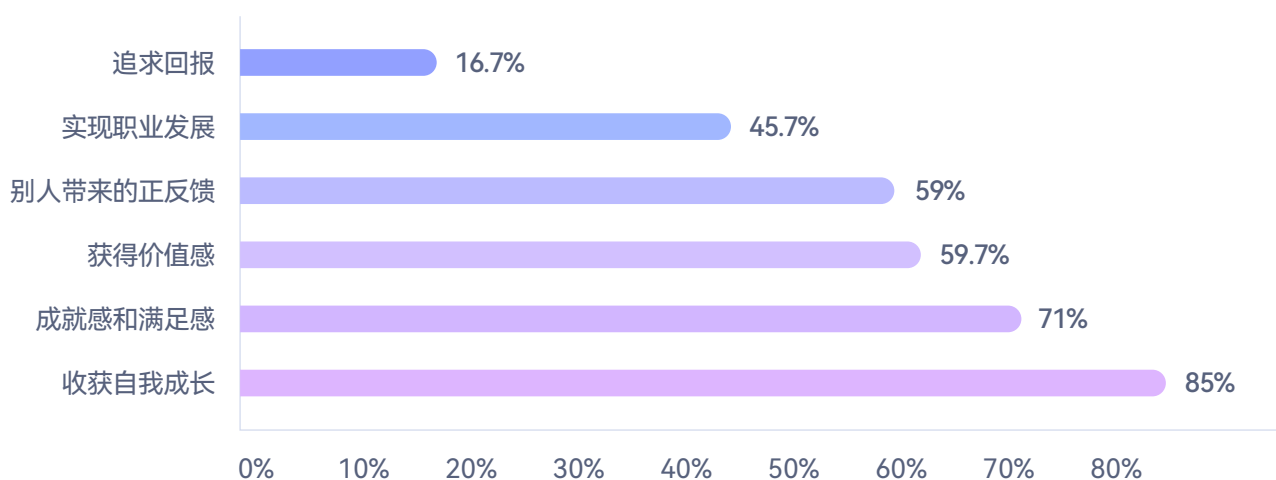
2.2

画像：成熟、高知、背景多元的助人者

2.2.5 对自我价值感与成长性的追求成为持续动力

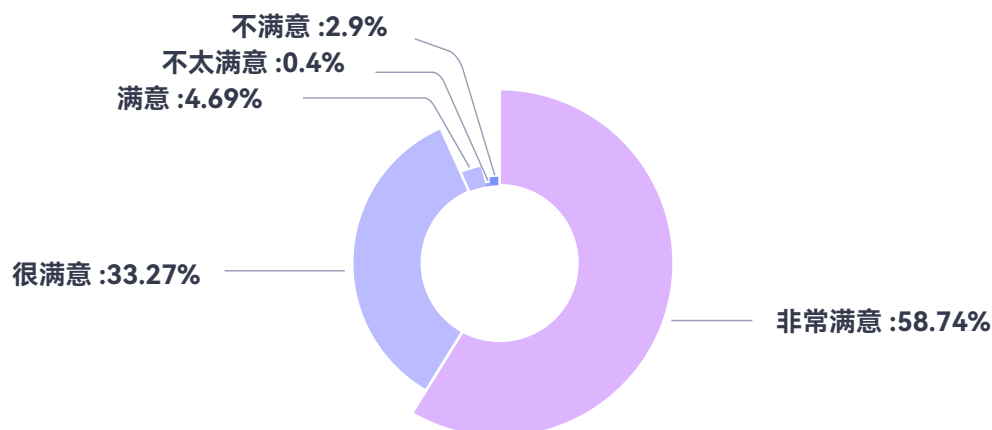
选择长期从业的核心动力明确：收获自我成长（85%）是首要原因，其次是成就和满足感（71%）与获得价值感（59.7%）。内在的精神回报与持续自我更新，是心理倾听师坚守的关键。

壹心理倾听师入行后持续发展动机分布



从业者对职业体验给予了积极评价。近97%的从业者反馈为满意及以上。这一定量结果，印证了该职业能为从业者带来较高的职业满足感。

壹心理倾听师从业满意度分布



2.3

风貌：用户眼中温暖专业的对话伙伴

2.3.1 数万条评价的关键词：温暖、专业、治愈

心理倾听师的职业形象，由服务对象的直接体验与反馈精准塑造。结合海量文本评价（超十万用户主动好评）与深度调研数据，其在用户端呈现出清晰定位：一个既能深度共情，也能促进认知澄清与积极改变的“陪伴者”。

对壹心理上万条用户主动好评的词云分析显示，其核心词汇高度集中于三个层面：

- 用户对心理倾听师助人特质的认同，如“温暖”、“稳定”、“真诚”，这些词汇展现了可信赖的关系底色；
- 用户对心理倾听师的专业度认可，如“专业”、“清晰”、“接纳”，直接体现出对倾诉有效性的肯定；
- 用户对倾诉服务的体验感受，如“治愈”、“舒服”、“轻松”，则生动刻画了服务带来的即时积极体验。



2.3

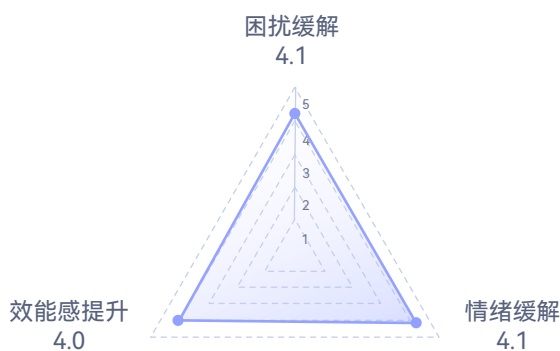
风貌：用户眼中温暖专业的对话伙伴

2.3.2 深度调研：效果可衡量，能力被认可

调研数据显示，心理倾诉服务在情绪支持与问题缓解方面获得了高度认可。评分结果表明，用户在接受服务后，其负面情绪与困扰程度显著降低，自我效能感明显提升，这有力印证了即时情绪支持在满足大众心理需求中的重要价值。

您认为倾诉效果如何

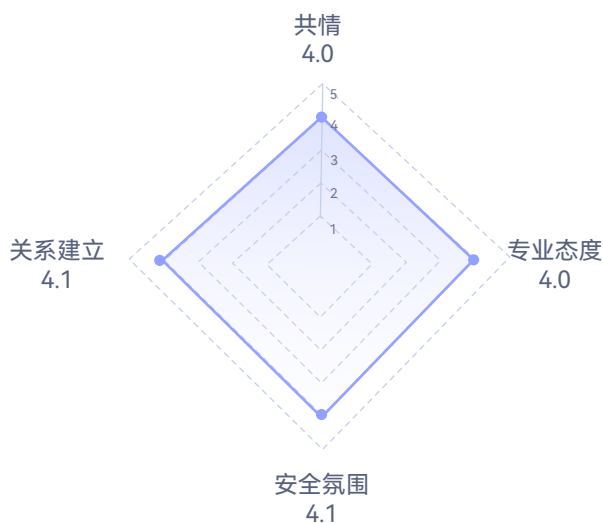
● 满分5分



在能力评价维度上，用户对心理倾听师在关系构建、安全氛围营造、情绪承接、专业态度及共情能力方面给予了高度评价。这说明，稳定、安全且被理解的对话体验，是促成用户产生支持感与积极转变的关键。

您认为心理倾听师胜任力如何

● 满分5分



这些评分结果表明，在应对日常压力与情绪困扰的场景中，高质量的倾听与情绪支持本身即是一种高效且广受认可的心理支持方式。

第三章

心理倾听师的职业生态构建

心理倾听师并非一蹴而就的角色，而是在实践中逐步演化而成。

壹心理倾诉服务自2016年上线以来，经历了从“服务探索期”到“规范建设期”，再到“生态完善期”的阶段性发展。行业关注点也从早期“验证大众需求”，转向了如今的“界定专业边界”与“建立统一标准”。

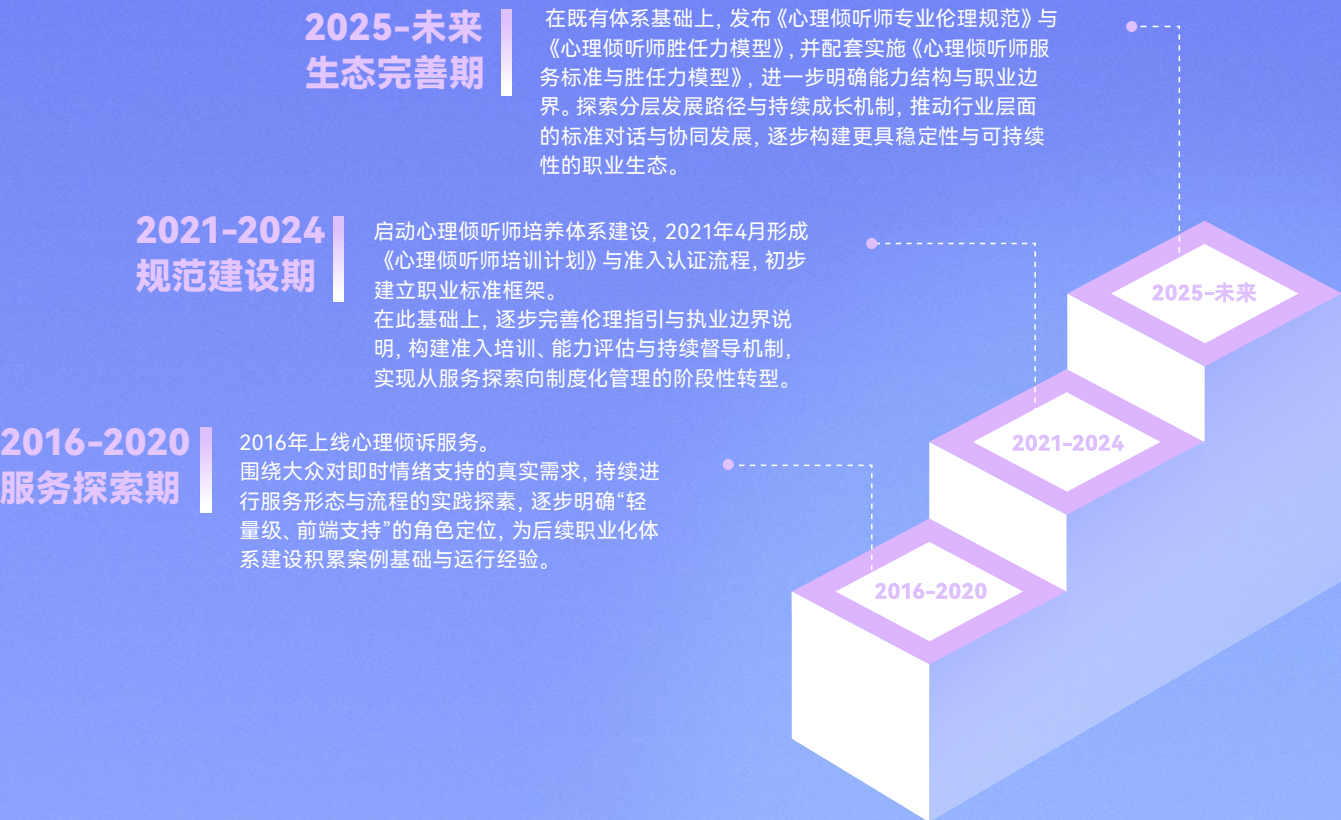
在实践中，职业发展逐步呈现出三个关键演进方向：

- 角色界定的清晰化：从模糊的“陪伴支持者”到具有明确边界的专业角色；
- 能力标准的结构化：从经验导向到基于胜任力模型的系统培养；
- 风险治理的制度化：从事后处理到分级预警与全流程监督机制。

这一演进过程，本质上是从“服务形态的探索”，走向“职业基础设施的构建”。

心理倾听师的健康职业生态，核心不仅在于单纯扩大规模，更在于建立可验证、可持续的制度结构。只有当标准明确、培养稳定且风险可控时，这一职业才具备长期的生命力。

本章将围绕“立规、育才、护航、发展”四个维度，系统展示壹心理倾听师职业生态的构建路径。



3.1 立规: 明确的从业底线

明确职业范畴, 建立行业标准

心理倾听师作为新兴职业, 其可持续发展依赖于清晰的专业边界。为推动职业规范化, 壹心理率先发布规范, 明确心理倾听师的服务定位: 仅提供“一般情绪的即时疏导与短期支持”。规范清晰划定了职业边界, 规定倾听师不得从事精神障碍诊断及长程心理治疗。这为行业确立了专业参考标准。

严格准入考核, 确保服务质量

平台建立了“培训—考核—评估”的准入体系。培训内容涵盖职业伦理、风险识别和专业技能。为适应行业发展, 平台每1—2年根据服务反馈和能力要求更新考核标准。该机制确保所有从业者在执业前, 都能达到统一的专业水平和伦理认知。

强化风险监测, 验证规范实效

壹心理建立了全过程风险识别与处理机制, 包括违规监测、危机转介和事后复盘。2025年数据显示, 执业风险事件发生率低于万分之一。这一数据证明了现有管理体系能有效控制风险。通过“预防、识别、处置”的完整流程, 平台持续优化规范, 保障了服务的安全性与稳定性。



3.2

育才：系统化培养与认证闭环

3.2.1 以胜任力模型为蓝图，定义四种核心能力

职业能力的可持续发展，必须建立在可定义、可衡量的能力模型之上。在心理助人领域，胜任力模型已成为职业能力建设的重要工具。壹心理参考国际主流助人者能力框架（如世界卫生组织提出的WHO EQUIP胜任力框架），并结合情绪支持服务的具体场景特征，构建了心理倾听师胜任力模型。



在心理倾听师胜任力模型的基础之上，壹心理进一步明确了合格从业者所需具备的四项核心能力维度：

- 1.深度共情与沟通力: 超越表面倾听，实现情感与意义的精准反馈。
- 2.情绪承载与稳定性: 在接纳他人情绪风暴时，保持自我内在的锚点。
- 3.边界意识与伦理自觉: 清晰守护专业关系的框架，这是安全感的基石。
- 4.危机识别与自我关怀: 在守护他人的同时，具备守护自己的意识与能力。

3.2 育才：系统化培养与认证闭环

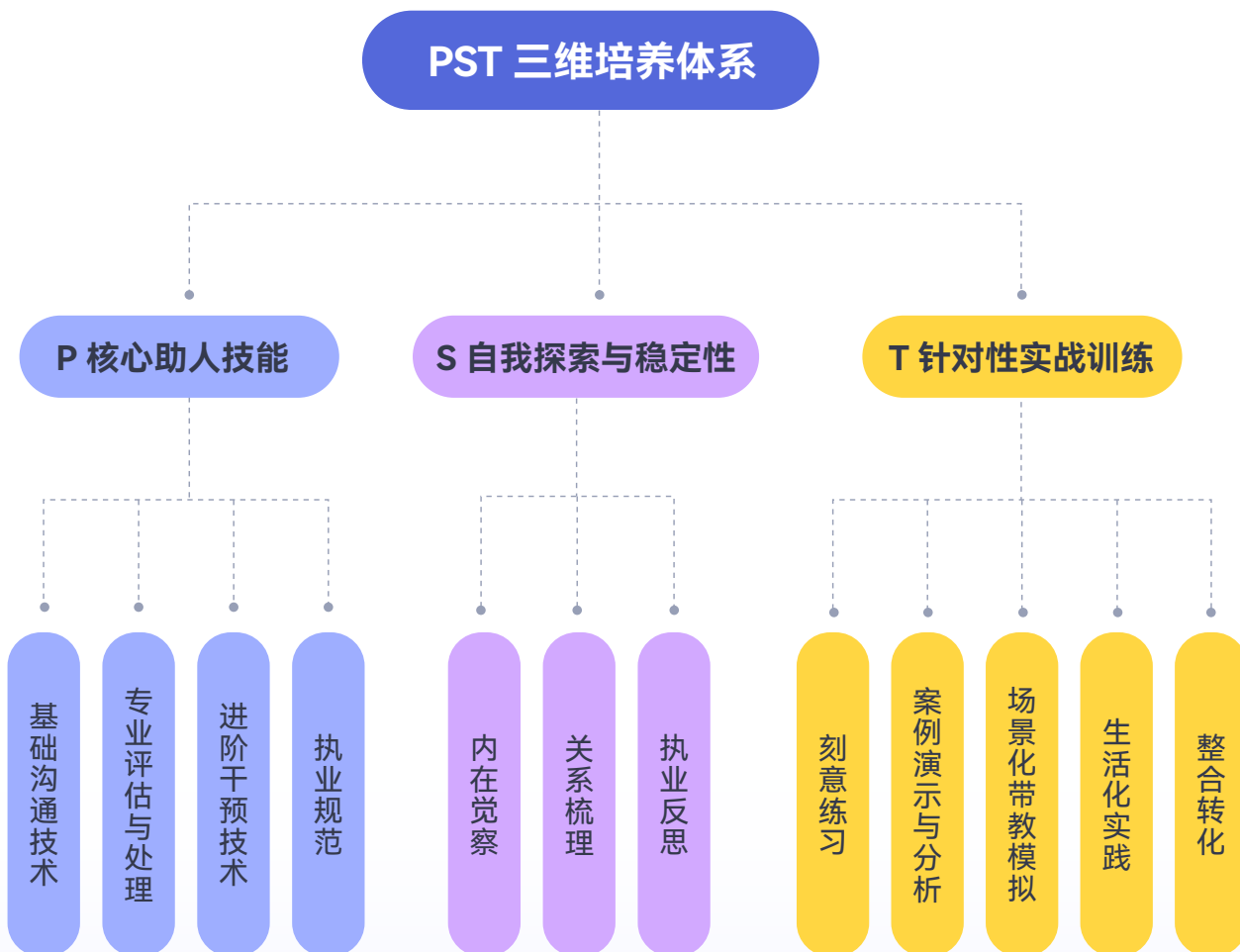
3.2.2 PST三维培养路径，实现能力转化

为确保胜任力模型能够得到应用，壹心理构建了PST培养体系。该体系通过专业技能、自我探索和针对性训练，将从业能力转化为具体、可评估的教学路径：

P (Professional Skills) 专业技能：通过理论课程与刻意练习，夯实核心助人技能。

S (Self-Exploration) 自我探索：引导从业者完成自我觉察，培养内在稳定性与职业边界感。

T (Targeted Training) 针对性训练：在仿真场景中进行整合训练，实现从知识到实战的转化。



3.2 育才：系统化培养与认证闭环

3.2.3 “理论-模拟-实战”三重考核, 达成认证闭环

为确保从业者能将专业知识转化为稳定的实务能力, 壹心理建立了“理论—模拟—面谈”三重考核体系:

- 1.理论能力考核: 重点考察职业伦理、风险识别及专业基础, 确保从业者具备正确的角色认知与规范意识。
- 2.AI模拟演练: 在受控的情境中, 测试从业者的情绪识别、共情深度及回应技巧, 验证其能否在实际操作中灵活应用知识。
- 3.真人面试评估: 由资深专业人员进行面谈, 综合评估其沟通稳定性、情绪承载力及执业态度, 确认其具备进入真实服务场景的素质。

壹心理倾听师认证路径图



3.3 护航：全程执业支持与成长系统

3.3.1 覆盖职业全周期的支持体系

心理倾听师的职业发展，并非止于准入与认证。在持续、高频的情绪支持实践中，从业者需要稳定的制度支撑与专业护航。为保障其长期、规范、可持续执业，壹心理构建了覆盖职业全周期的支持体系，从成长支持、工具支持、安全保障与制度支持四个维度，形成结构化执业后盾。

壹心理倾听师的职业护航结构图



3.3 护航：全程执业支持与成长系统

3.3.2 制度支持——督导与年审

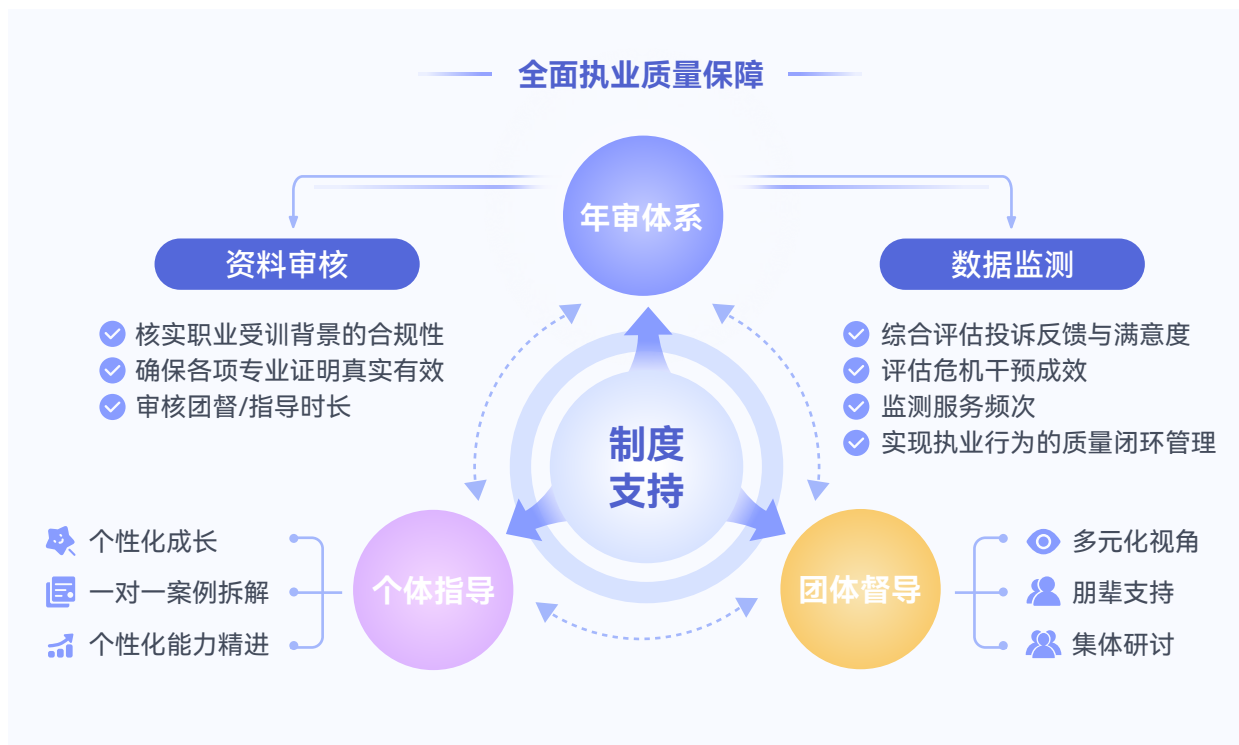
壹心理立足心理倾诉服务实践，探索形成了以年审机制、团体督导与个体指导为核心的专业保障体系。

持续稳定的团督与个体指导为心理倾听师提供了坚实的专业后盾，也保证了倾诉服务质量的稳定。这种督导机制能提供及时的专业反馈，辅助心理倾听师纠正认知偏差，并通过系统性支持缓解情感压力，有效预防职业倦怠。同时，完善的督导机制能确保服务过程严守伦理规范，最大程度规避执业风险。

年审机制则是服务质量的底线。通过周期性复核，确保心理倾听师的职业能力与伦理素养持续达标。年审工作紧扣服务实操，结合专业受训背景与服务数据、以及心理倾听师胜任力模型进行综合评估，确保审核标准既严谨专业，又符合执业实际。

依托上述机制，壹心理致力于构建安全、稳定且长效的服务生态。

壹心理倾听师制度支持



3.3 护航：全程执业支持与成长系统

3.3.3 安全保障——危机处理流程

倾诉服务虽以一般情绪困扰为主，但心理倾听师仍需具备风险识别与应急能力。在处理风险过程中，危机管理是守护安全的核心防线，也是衡量专业胜任力的关键指标。心理倾听师作为危机处理的第一责任人，承担着风险识别、风险等级评估及初步干预的重任。壹心理结合危机干预理论与倾诉服务实际反馈，建立了“识别—上报—处理—复盘”的风险管理闭环。

壹心理倾诉服务危机处理流程

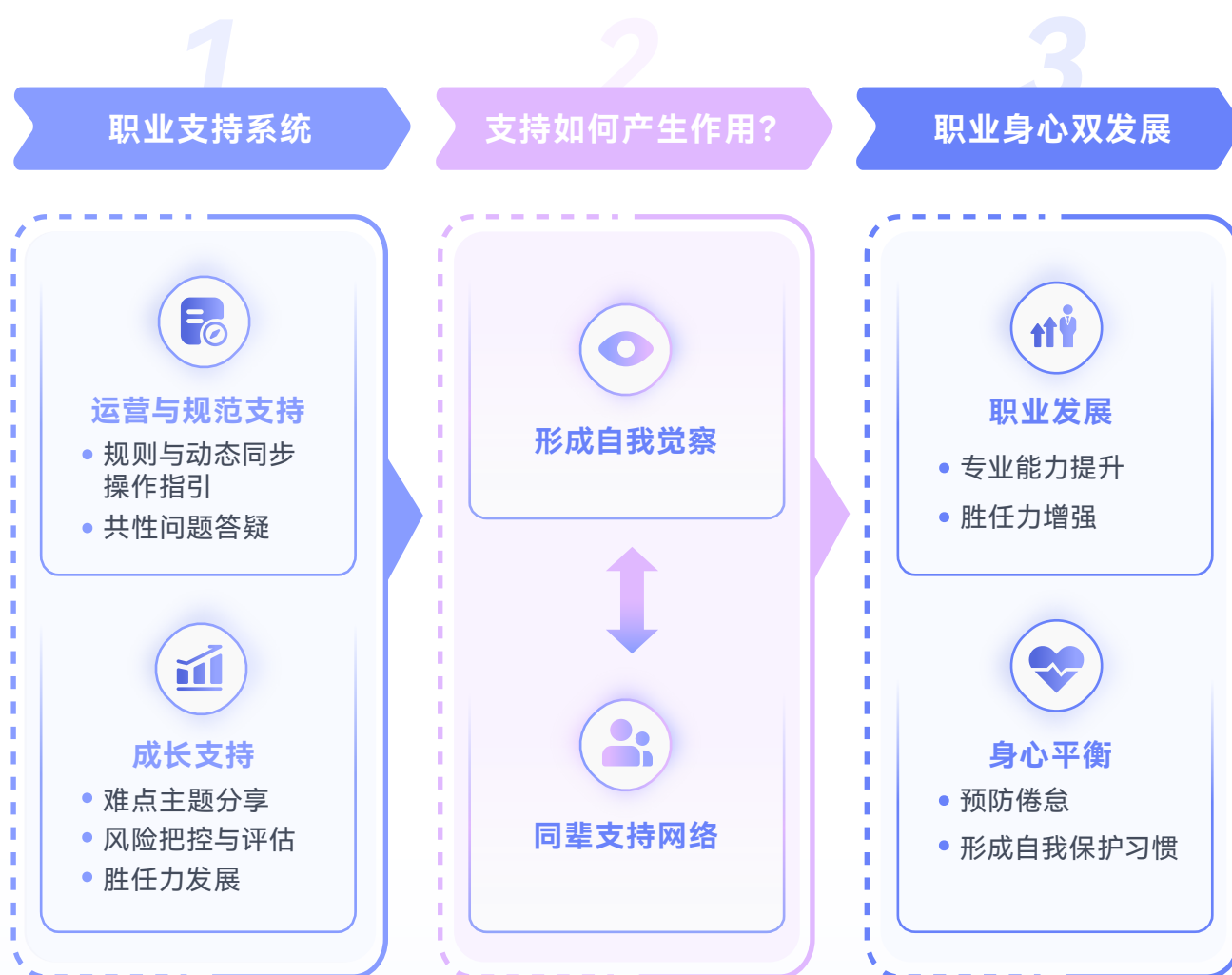


3.3 护航：全程执业支持与成长系统

3.3.4 成长支持——动态支持与反馈、健康执业

为夯实专业根基并助力职业健康发展，壹心理建立了“动态支持与反馈机制”。该机制通过周期性数据反馈推动持续成长，将制度保障与个人发展深度融合，构建可持续的执业模式。

壹心理倾听师动态支持与反馈机制



3.3 护航：全程执业支持与成长系统

3.3.5 风险可控与持续监督：数据验证的护航机制

在职业护航体系运行过程中，风险管理与持续评估是体现效果的关键环节。

2025年度数据显示，全年服务实践中，危机个案比例低于0.01%。所有相关案例均按照分级响应机制进行专项支持与处置，其中超过98%的危机个案在第一时间获得平台干预支持。

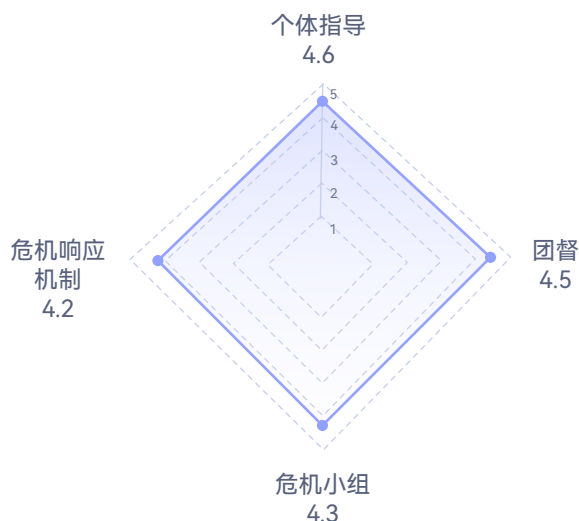
同时，壹心理全年累计提供超过8800小时的专业督导支持，覆盖风险复盘、能力提升与伦理讨论等多个维度。

年度执业审核环节已成为常态化的职业评估机制，平台入驻心理倾听师每年均需要参与年审。心理倾听师调查反馈的数据显示，周期性审核与高频学习小组被认为是支持职业稳定与能力提升的有效环节。

上述数据并非强调“零风险”，而是在制度框架、督导支持与分级响应机制协同作用下，形成相对稳定的风险控制与职业监督体系。

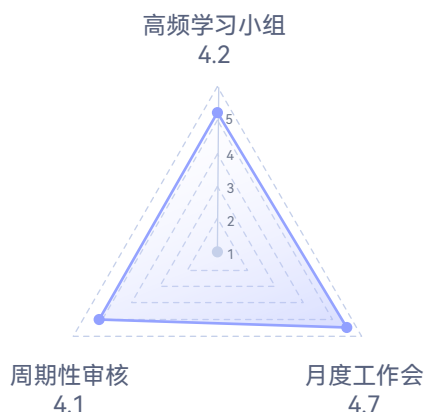
您认为平台保障机制对您执业的帮助程度是

● 满分5分



您认为平台成长机制对您职业发展的帮助程度是

● 满分5分



3.4 发展：心理倾听师职业路径与从业者选择

3.4.1 从深耕到拓展：多元化的职业发展路径

心理倾听师作为新兴职业形态，其可持续发展依赖于清晰且可选择的职业路径结构。

在实践中，其发展方向主要呈现为“专业深化”与“能力拓展”两条通道：

一、专业深化路径（纵向能力沉淀）沿专业深度方向发展，强调技能成熟度与情绪支持能力的稳定提升。

二、能力延展路径（横向角色拓展）部分从业者基于专业积累，向心理健康服务体系内的其他角色拓展。

壹心理倾听师职业发展路径



3.4

发展：心理倾听师职业路径与从业者选择

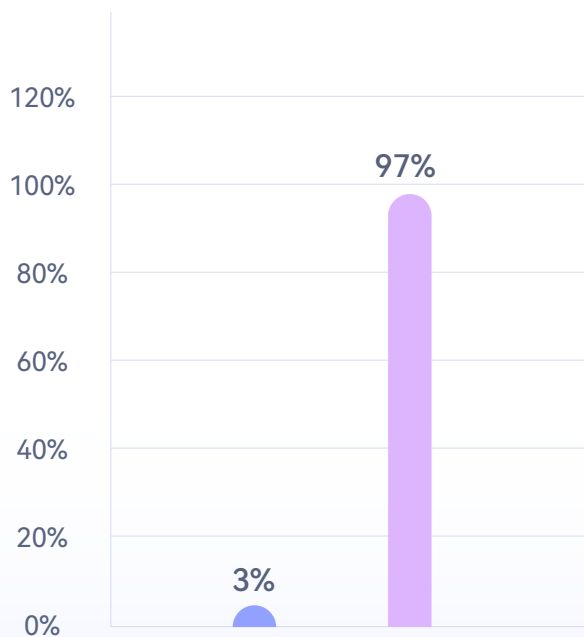
3.4.2 从业者反馈：高留存意愿与高满意度

从业路径的有效性，最终体现在从业者的留存意愿与满意度。2025年度数据显示：约97%的心理倾听师表达长期持续从业意愿，超过96%的从业者对整体职业体验表示满意。需要强调的是，这些数据并非单纯反映平台吸引力，而是在清晰路径与制度支持下，从业者能够看到可持续成长的空间。

“多路径发展结构”为心理倾听师提供了明确选择与阶段性目标，并帮助其建立了长期发展的心理预期。这样的发展结构有助于维持职业生态的稳定性与活力。对壹心理平台心理倾听师未来发展意愿统计后发现，约60%倾向于沿专业深化路径发展，约40%更关注能力延展路径。

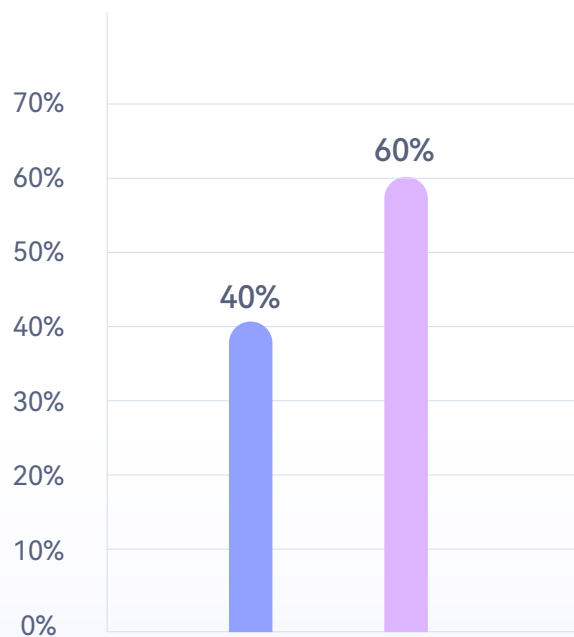
壹心理倾听师从业留存意愿分布

● 继续留在心理倾听师行业 ● 去往其他行业



壹心理倾听师不同发展意愿分布

● 专业深化路径 ● 能力延展路径



第四章

心理倾听师的服务价值与社会效应

本章用户相关数据来源于用户调研与问卷调查, 共计约1000份

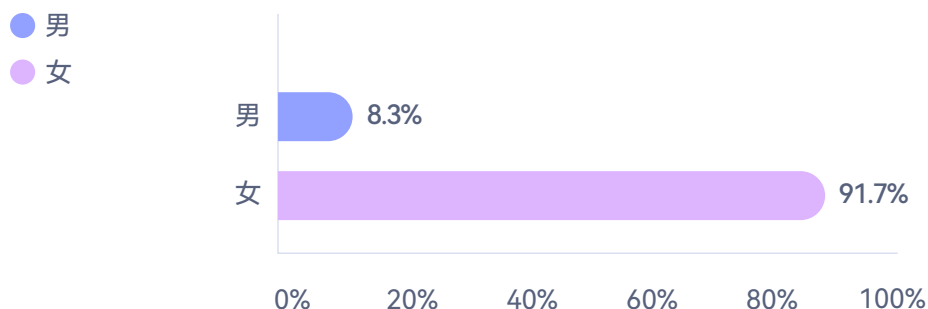
4.1 倾诉者画像与服务价值定位

4.1.1 倾诉者画像与使用需求

性别

倾诉者高度集中于女性, 占比达91.7%, 这与心理倾听师以女性为主的性别分布特征相一致。

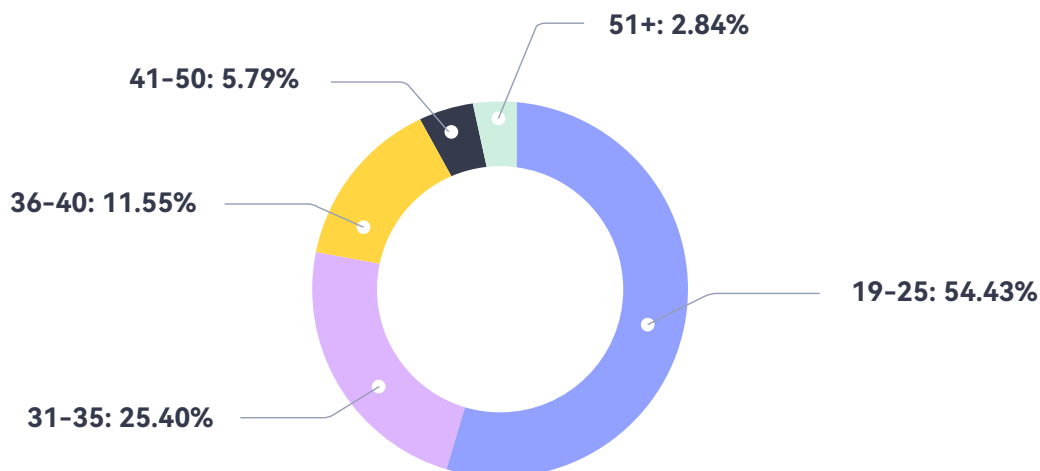
壹心理倾诉服务用户性别分布



年龄

用户群体呈现年轻化特征, 主力集中在35岁以下。其中19至25岁用户占比达54.43%, 31至35岁群体占比次之, 约为25.40%。

壹心理倾诉服务用户年龄分布



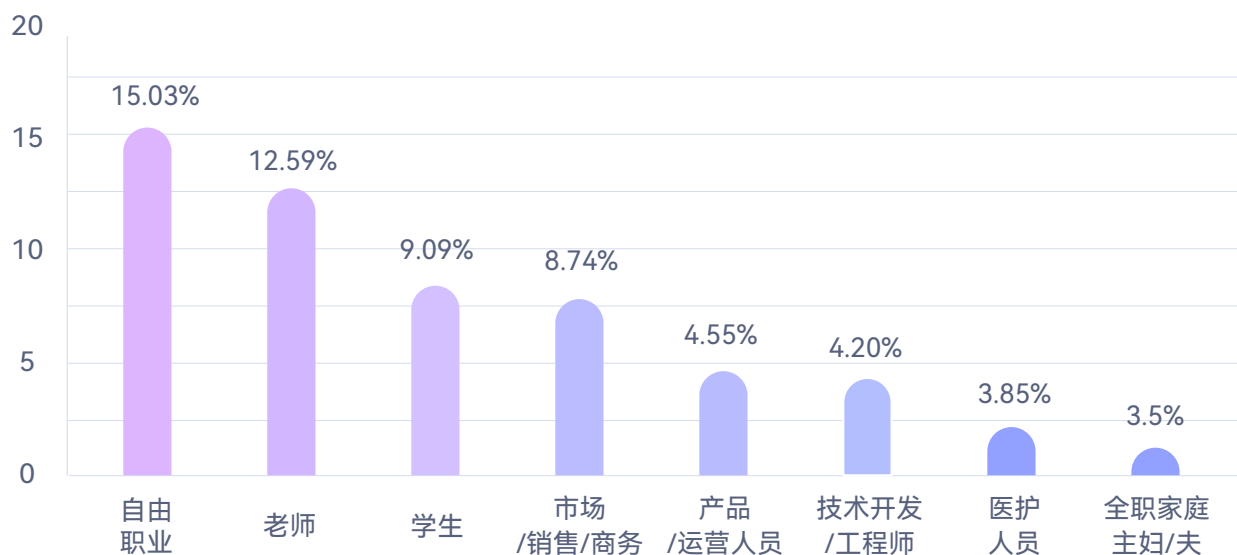
4.1

倾诉者画像与服务价值定位

职业

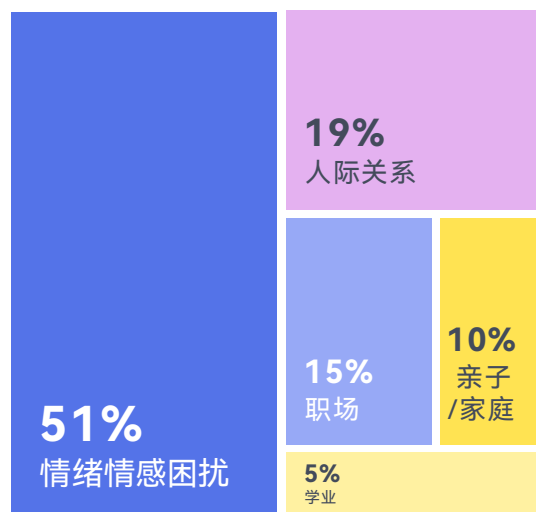
用户的职业呈现出广泛且分散的多元化特征。其中, 自由职业者和教师群体的需求最为突出, 占比分别达到15.03%和12.59%。学生 (9.09%) 与市场、销售及商务人员 (8.74%) 紧随其后, 构成了该服务的重要使用者群体。表明该服务的受众广泛覆盖了社会的各个领域。

壹心理倾诉服务Top8用户职业分布



倾诉内容类型

用户主要倾诉情绪及情感问题, 其次是人际关系与职场相关话题。2025年对平台用户的调查统计显示, 用户每月平均使用5至6天, 需求持续且习惯稳定。



4.1 倾诉者画像与服务价值定位

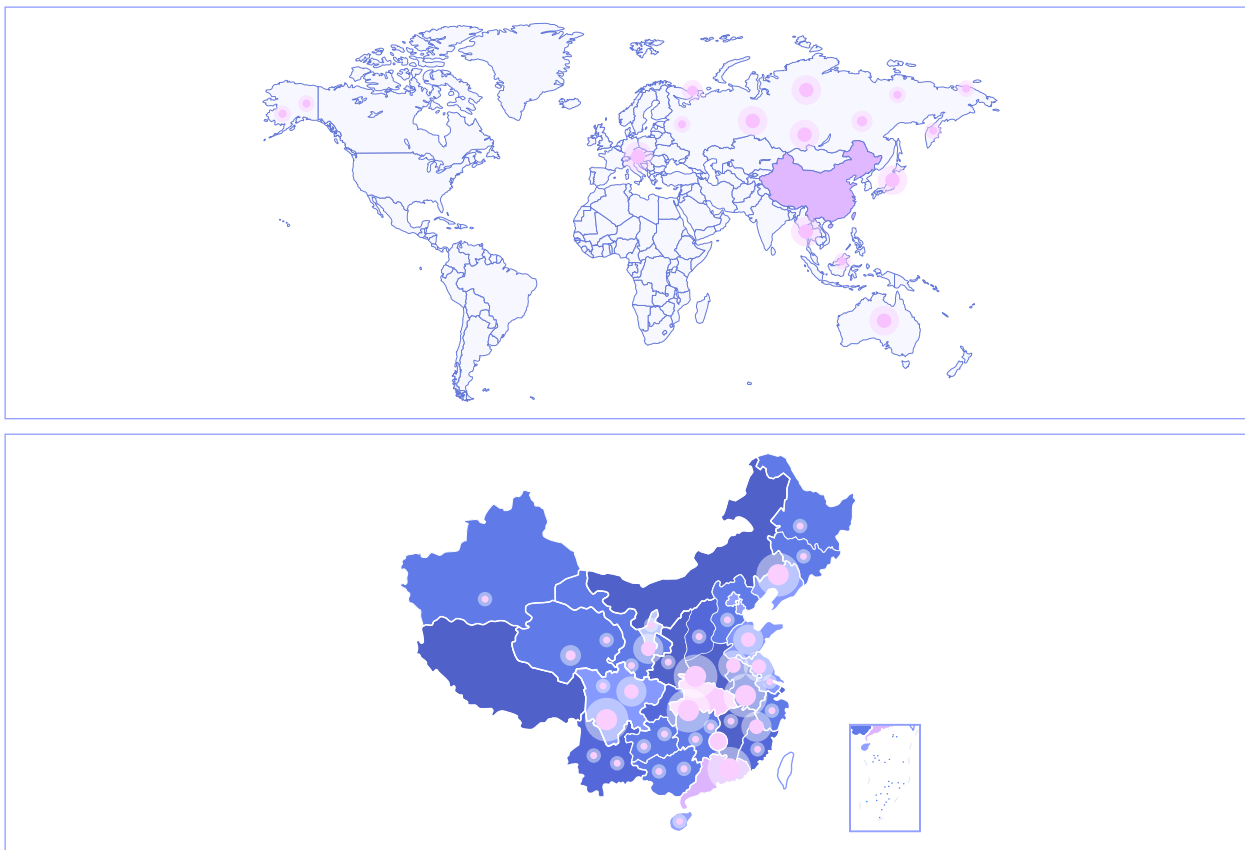
4.1.2 成为用户更轻、更快、更可达的心理充电站

心理倾诉服务的单价集中于68-98元范围，显著低于传统心理咨询市场主流的400-800元的单次费用范围。单次服务平均时长约30分钟，以低时间成本为用户提供高情绪价值的即时疏导。这种轻量级的服务模式，有效降低了用户的经济成本与时间成本，使得专业情绪支持成为更多人日常可考虑的务实选择。

在响应速度方面，心理倾听师的平均响应时长在15秒以内。相较于传统心理咨询通常所需的数日预约与等待周期，这种“当下响应”的能力，确保用户在情绪需要的第一时间便能获得专业承接。

在服务覆盖方面，心理倾诉服务已形成全球化网络，覆盖全国所有省份，深入超200个国内城市，并延伸至海外16余个国家。有效弥补了专业心理资源在地理分布上的不均。

壹心理倾听师服务覆盖主要城市和地区



*数据来源：壹心理等主流机构公开行业报告中线上、线下咨询价格

4.2 为行业拓展全天候、便捷的服务体系

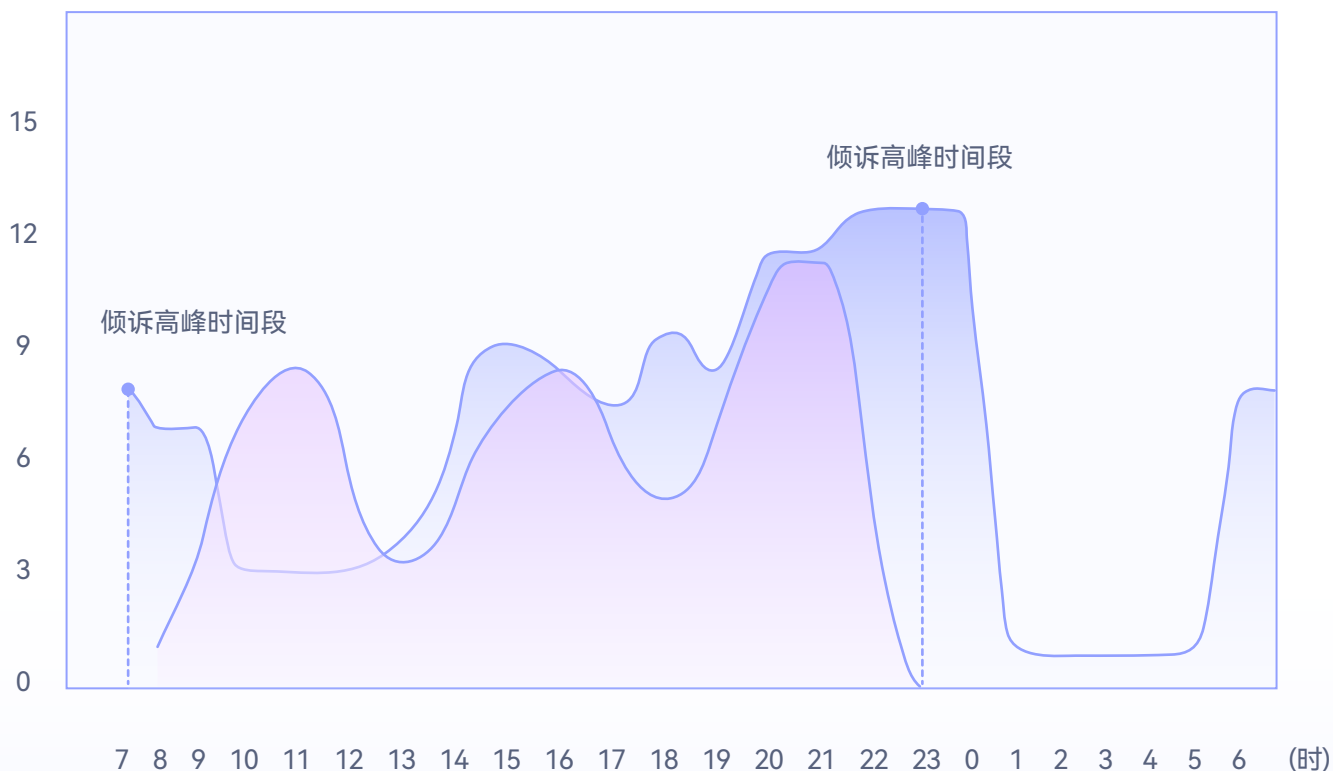
4.2.1 成为心理健康服务的新入口, 全天候响应大众情绪需求

壹心理倾诉服务年均总人次超50万, 已超过同期心理咨询服务量, 成为众多用户接触专业心理服务的新入口。

实现全天候覆盖: 下午 (30%) 与晚间 (40%) 为需求高峰, 清晨、午间及深夜的需求亦稳定存在, 实现了对情绪需求的全天候响应。

壹心理24小时心理倾诉服务热度变化图

● 倾诉服务24小时热度 ● 心理咨询24小时热度



4.3 为社会提供大规模承载且有效的情绪疏导系统

4.3.1 成为高效情绪支持系统, 有效缓解用户情绪困扰

心理倾诉服务通过提供规模化、高可及的情绪支持, 已构建起一个高效的公共情绪支持系统, 在日常层面发挥着疏解社会压力、稳定社会心态的关键作用。2025年壹心理倾诉服务累计提供超2000万分钟的专业支持, 服务体量持续快速增长, 一个稳定运行的规模化支持网络已经形成。

在服务体量实现增长的同时, 该系统核心的专业效能与用户口碑也同步经历了深度沉淀。根据2025年平台数据, 心理倾诉服务获得超10万次主动积极反馈, 实证支持有效性: 用户在情绪或困扰得到缓解方面好评非常显著, 接近99.69%。91.75%的用户对服务表示“非常满意”, 实证了其缓解即时情绪困扰的可靠性。

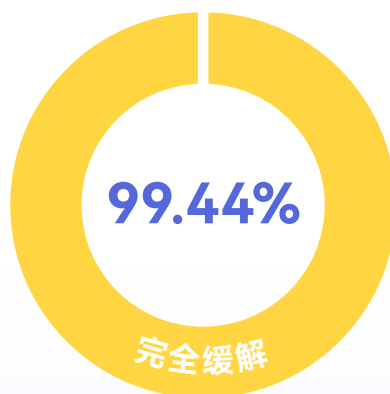
您对倾诉服务的总体满意度是



倾诉服务之后,您的困扰缓解程度是



倾诉服务之后,您的情绪缓解程度是



结语

心理倾听师构成了心理健康服务体系中的前端支持层。他们以助人为初心，以规范为基础，以边界为前提，用稳定的专业能力，让情绪在第一时间被承接，让困扰在萌芽阶段得到回应。

心理倾听师的出现与成长，回应了一个真实的社会需求：让心理健康支持变得更轻盈、更及时、更可及。他们以专业的陪伴，承接起那些高频发生、亟待回应却常被忽略的日常情绪与心事。

这一职业走向成熟的关键，不在于规模的扩大，而在于职业基础设施的建立——清晰的能力标准、系统化的培养路径、持续的执业督导与可持续的成长阶梯。只有当标准可被验证、能力可被训练、风险可被管理，倾听才成为一种可信赖的专业行为。

本报告基于壹心理十年实践与真实数据，对这一职业形态进行了阶段性梳理。我们深知，一个新兴职业的长期发展，不可能由单一主体完成。我们期待与更多同行、专家和机构一道，共同完善心理倾听师的职业规范，推动情绪支持服务在专业化与普惠化之间取得更稳健的平衡。

展望前路，我们相信：这种以倾听为核心的支持模式，将如细密而柔韧的社会毛细血管，深入生活的肌理，与更广泛的心理服务网络彼此衔接、互补共生。它的核心价值，不仅在于缓解一时的情绪，更在于让孤独被看见，让情绪被承载，让“我在这里”成为随时可触的温暖回响。

这一切，始于每一次倾听，成于每一次被听见。

从“听见”开始，向“安心”抵达。

参考文献与资料

- 国家卫生健康委办公厅. (2021, 1月17日). 关于印发心理援助热线技术指南（试行）的通知. 中华人民共和国中央人民政府. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-01/17/content_5580529.htm
- 中国心理学会临床心理学注册工作委员会. (2021). 心理援助热线伦理规范实施细则.
<http://www.chinacpb.net/public/index.php/phone/index/info/leixing/65/id/606.htm>
- 陈祉妍, 郭菲. (2025). 2024年国民心理健康状况、影响因素与服务状况. 载 傅小兰, 张侃, 陈祉妍, 郭菲 (编), 中国国民心理健康发展报告 (2023~2024) (页 1-30). 社会科学文献出版社.
- American Counseling Association. (2014). 2014 ACA code of ethics. <https://www.counseling.org/docs/default-source/default-document-library/ethics/2014-aca-code-of-ethics.pdf>
- American Psychological Association. (2017). Ethical principles of psychologists and code of conduct (with 2010 and 2016 amendments). <https://www.apa.org/ethics/code>
- Australian Psychological Society. (2007). Code of ethics. <https://psychology.org.au/getmedia/94dd5a45-c20c-48cb-b28e-bb6633de8ab9/aps-code-of-ethics.pdf>
- British Association for Counselling and Psychotherapy. (2018). Ethical framework for the counselling professions. <https://www.bacp.co.uk/events-and-resources/ethics-and-standards/ethical-framework-for-the-counselling-professions/>
- British Psychological Society. (2021). Code of ethics and conduct. <https://www.bps.org.uk/guideline/code-ethics-and-conduct>
- Arlbring, P., Andersson, G., & Cuijpers, P. (2018). Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: An updated systematic review and meta-analysis. *World Psychiatry*, 17(1), 95–107. <https://doi.org/10.1002/wps.20443>
- Cuijpers, P., & Karyotaki, E. (2019). The efficacy of psychotherapies for adult depression: An overview of meta-analyses. *World Psychiatry*, 18(1), 101–102. <https://doi.org/10.1002/wps.20593>
- European Federation of Psychologists' Associations. (2005). Meta-code of ethics.
<https://www.efpa.eu/ethics/ethical-codes>
- France, C. R., & Masters, K. S. (2008). Application of the competency model to clinical health psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 39(6), 573–580.
<https://doi.org/10.1037/0735-7028.39.6.573>
- International Association for Counselling. (2013). Universal declaration of ethical principles for professional counsellors. <https://www.iac-irtac.org/sites/default/files/IAC%20UDEPPC.PDF>
- Kohrt, B. A., Pedersen, G. A., & Schafer, A. (2025). Competency-based training and supervision: Development of the WHO-UNICEF Ensuring Quality Lu, J., Xu, X., Huang, Y., Li, T., Ma, C., Xu, G., ... Xiao, S. (2021). Prevalence of depressive disorders and treatment in China: A cross-sectional epidemiological study. *The Lancet Psychiatry*, 8(11), 981–990. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(21\)00317-3](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(21)00317-3) in Psychosocial and Mental Health Care (EQUIP) initiative. *The Lancet Psychiatry*, 12(1), 67–80.
[https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(24\)00183-4](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(24)00183-4)

特别说明

报告中数据来源

- 1.壹心理倾诉服务用户调研与调查数据
- 2.自编调研问卷, 共计约1000份
- 3.部分数据来源于网络中公开的行业报告

版权声明

本报告为广州市人心网络科技有限公司制作, 报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护, 部分文字和数据采集于公开信息, 所有权为原作者所有。没有经过本公司新媒体许可, 任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定壹心理将追究侵权方的侵权法律责任。

关于我们



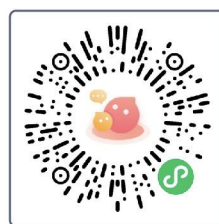
壹心理公众号

15年专业心理咨询品牌



壹心理倾听师培养计划

了解壹心理倾听师课程



壹心理倾诉小程序

体验心理倾诉服务

世界和我爱着你