

## ■每日观点

## 从“心理援助”说到工会干部学习

□张刃

心理援助需要学习心理学知识,又不同于心理学。职工的心理问题源于多种不同的因素,只有对症下药,才能收到实效。因此,工会干部的知识越丰富,能够解决的问题就越多。

工人日报报道,河北邢台桥西区总工会在实施物质救助之外,组建了一支40多人的心理援助队伍,以一种新的工作方法帮助更多的职工消除精神压力,振作起来开始新生活。这条消息让我们看到了工会工作的新发展,新境界。

心理援助也称心理干预,简单地讲,就是当一个人遇到心理挫折或危机时,以第三者介入、分担的方式,对其精神上给予救助、干预,解除其困扰、压力,引导他(她)重新正常生活的一种心理治疗方法。

现实生活中,困难职工面临的并不都是物质上的窘境,还往往由于突然遭受严重灾难(如自然灾害、车祸、火灾)、重大生活事件或精神压力(如亲人伤亡、关系破裂、职业挫折),使生活状况发生明显改变,产生了以现有的条件和经验难以克服的困难,致使当事人陷于痛苦、不安状态,甚至出现行为障碍。对这样的困难职工,仅仅给予物质上的救助显然

是不够的,何况,有些职工的生活压力几乎与物质无关,却又实实在在地陷入了困境。因此,工会要全力帮扶困难职工,必须有新的招数和方法——工会心理援助应运而生。

有人以为,心理援助无非就是做思想工作,换了个说法而已。这是一种误解。不错,心理援助的对象是有思想的人,但需要心理援助者的思想是有特定内容和指向的,不是简单讲讲大道理,或批评或帮助就能够解决的。援助者需要具备一定的心理学知识和技能,以良好、适当的相互关系为基础,用语言和非语言交往的心理技巧,按照一定的程序,通过改善受援者的心理机能,最终达到

消除或缓解其身心症状,恢复健全心理,开始新生活的目的。这个要求显然比我们通常所理解的思想政治工作专业得多,也远远超出了政治范畴。

社会转型时期,相对于突发灾难,职工在工作、生活、学习中遇到的压力、困惑更多、更普遍,而且很容易引发焦虑、抑郁等精神状况,如果不能及时疏导、缓解、扭转,可能成为更严重的问题。工会作为职工的“娘家人”,理所当然应该担负起责任,为职工提供心理援助服务。而服务需要本领,本领需要学习,这就涉及工会干部如何增长才干的问题。

心理援助需要学习心理学知识,又不同于心理学。职工的心理问题

源于多种不同的因素,只有对症下药,才能收到实效。因此,工会干部的知识越丰富,能够解决的问题就越多。事实上,今天的工会工作范围,已非昔日可比。且不说传统的工作在发展变化,就是民主协商、集体谈判、维权诉讼、社区组织……这些新课题,就迫切要求工会工作者不断扩大知识领域,提升自身素质。仅仅懂得一点群众工作皮毛,不了解更多的政治、历史、文化、经济、法律……等知识,势必落伍,甚至会被淘汰。

为了当好“娘家人”,多说“知心话”,工会干部应该不断学习,增长才干。有了更多的一专多能的干部,工会的地位、作用就更重要、更明显了。

## ■老许图评

## 应让“首都表情”四处开花

“这是我继2015年参加全国劳模表彰会后,再一次走进人民大会堂。”昨天,十九大代表、北京市首都公路发展集团有限公司京沈高速公路分公司机场南线收费站班长方秋子回到单位,作了题为《盛会归来谈体会 立足岗位建新功》的专题汇报。(10月28日《法制晚报》)

您瞧,照片上的这位十九大代表、全国劳模方秋子多高兴呀。要是您开车经过她所在的机场南线收费站,亲身接受过方秋子服务的话,您一准儿会心里乐开了花,愉快的心情能保持好几天。10多年来,方秋子和她的团队用甜美的微笑和优质的服务造就了北京高速路上的一张金名片。

她每天要面带微笑重复“您好”的问候2000多次,每辆车6.7秒完成收费。10多年来,收费零差错,服务零投诉。她常说,作为窗口服务行业,微笑是最好的礼仪,也最能感染别人。

方秋子不但在服务工作中走在别人前头,还善于将服务工作的过程进行总结、归纳、提炼,上升到理论高度,概括出“服务过程三部曲”。即:一个微笑、两声问候、三种目光、四步动作。她还带领团队凝练以往工作经验,编制了六本系列教材,把多年积累的经验、服务技巧分享给同事们。

对于“首都表情”,光在本单位进行传播推广是远远不够



的,应该在全市服务行业进行全面推广,让“首都表情”在全行业落地。一是应该将方秋子和其他服务行业的劳模组成一个宣讲团,深入到本市服务行业,与职工们进行面对面的宣讲和交流,把先进的经验面对面、手把手地传授给更多的人。二是将方秋子

和她的团队的“首都表情”用文字、图像、新媒体等多种形式全方位归纳展现出来,全面覆盖服务行业,以便服务行业职工学习。三是通过深入基层的宣讲,形成人人学先进、超先进的局面,让“首都表情”遍地开花结果。 □许庆惠(媒体人)

## ■长话短说

## 保护个人隐私不能只靠“隐私面单”

“双11”临近,新一波快递配送高峰即将到来。而清楚写明收件人姓名、手机号码和具体住址的快递面单,成为个人信息泄露的源头之一。这一现状或将得到改变。今年以来,顺丰、京东等多家快递企业,陆续推出隐藏寄收件人全名、部分电话号码等个人信息的“隐私面单”。收送件时,快递员需要通过扫描,才能获得完整配送信息。(10月29日《新京报》)

从“隐私面单”的形式上来看,确实做到了用户信息的遮掩,快递员需要通过扫描设备,才能看到收件人信息,一定程度上满足了保护用户个人隐私的效果。虽然“隐私面单”的使用手续较多,增加了快递员的工作量,但只要操作熟练的话,整体工作效率影响并不大。

不过,仅依靠“隐私面单”来防范个人隐私泄露,还是不够的。在以往发生的数据泄露事件中,从快递员手里泄露一般也就几百条、数千条罢了,毕竟单个快递员接触到的用户数量有限,而从快递公司内部泄露的用户数据,则就堪称海量了,说明问题根源在于内部信息安全管理。因此,在“隐私面单”全面推广之际,快递公司要将防范重点,从前端转移到内部管理上。

在大数据价值愈发凸显的环境下,各个互联网领域都在收集用户的个人信息,很多网站、APP用户都要提供个人信息,才能正常使用,导致个人信息使用的范围非常广泛。在这样的大环境下,实际上用户个人信息泄露的渠道也非常多,而不仅仅限于快递行业,从之前曝光的相关案件也可知晓,几乎每个互联网领域都存在用户数据被非法盗取、泄露的事件,动辄就是几十万乃至数亿条信息。

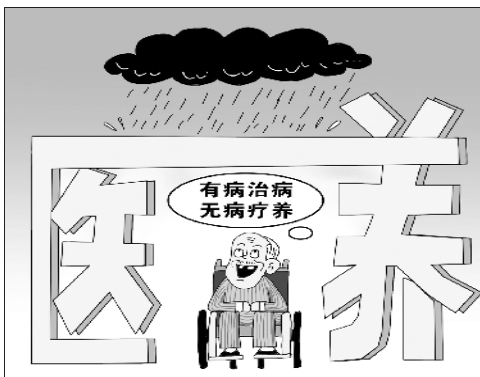
由此可见,在网络时代仅靠企业和个人保护个人信息隐私,几乎就是无法完成的任务。因此,关键之处在于,需要立法明确企业收集用户信息和分析使用的边界,并保障用户的个人信息不被滥用,对违法盗取、泄露、滥用的行为,采取重罚措施,以提高违法成本,来遏制违法行为。 □江德斌

## ■网评锐语

## 别让“铁将军”成了“空架子”

张国栋:近日,有媒体记者调查走访多家小区发现,这些小区不同程度地存在大门敞开不管、保安随意放行、门禁损坏失效、业主配合度不高等问题,就连居民的门禁卡,也可以轻松复制。门禁是小区安全管理,防止不法分子随意进出,保障业主生命财产安全的第一关口,因此,别让“铁将军”成了“空架子”,不仅应成一种思想上的共识,更应成为一种生活中现实。

## ■世象漫说



## 安享晚年

如何实现老有所医、老有所养,关系到上亿老年人能否安享晚年。记者近日从国家卫计委获悉,目前全国医养结合机构已有5814家,床位总数达121.38万张。(10月27日新华网) □朱慧卿

## ■有感而发

## 出境游学切莫只是为面子

随着人们生活水平的提高和高收入家庭的增多,许多家长越来越看重海外教育资源。在长长的各个假期里,家长们不再只局限于“清一色”地给孩子报各种兴趣班、补习班,而是鼓励孩子走出去,在“读万卷书”的基础上“行万里路”,由此催生了出境游学热潮。但同时,游学机构繁杂、名目众多,家长盲目攀比,孩子只游不学等乱象,也让海外游学市场有“乱花渐欲迷人眼”之感。(10月29日《法制日报》)

平心而论,让孩子在“读万卷书”的基础上“行万里路”——多

出去看看世界,锻炼一下自我管理能力,体验一番中外文化差异,这也是一件好事,也符合“实践育人”的宗旨。然而,海外游学热的背后,掺杂着盘根错节的利益瓜葛,境外市场的欺骗获利、旅游团体的搭车收费等可谓“雁过拔毛”,让海外游学市场有“乱花渐欲迷人眼”之感,令消费者很难理性做出选择。

让人尴尬的是,即便有家长意识到海外游学的性价比不高,或是自己的荷包不够鼓,却往往碍于是学校组织或者“面子”而不得不咬牙报名。究其原因,他

们担心如果班里的其他孩子都去了而自己的孩子不参与,孩子就可能不高兴或者无法融入群体。

这种焦虑,与其说是家长对孩子成长、成才的期待,对阶层滑落的不安所造成的,不如说是市场催生出来的。在互联网信息时代,社会发展一日千里,信息沟通无界,“外国的月亮比中国圆”早就过时了。因此,作为家长在决定是否该让孩子海外游学,时一定要同时考虑正反两方面的因素,并量力而行,切莫只是为“面子”而“游”。

□祝建波

## “共享快递盒”需要制度激励

张淳艺:“双11”快递高峰即将来临,但包装纸箱昂贵且不环保,有快递商瞄准其中商机,推出可重复使用的“共享快递盒”。推广共享快递盒,不能仅仅依靠电商和快递企业的社会责任,有关部门还需要出台相应政策。比如,通过税收减免、贷款贴息、以奖代补等方式,推动电商、快递企业探索和发展“绿色包装”。对于下单时主动选择共享快递盒的消费者,可给予适当的优惠或积分换礼品,从而唤醒公众的环保意识。