



党的十九大报告指出，加强社会心理服务体系体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。为了带动各级工会组织关注职工心理健康，因地制宜地开展心理场地建设及职工心理服务，市总工会推出了“在职职工心理发展助推计划”。“职工心理关爱服务”被列为市总工会服务职工的十大品牌项目。四年多来，市总工会坚持以广大职工需求为导向，以“职工心灵驿站”建设为载体，坚持预防为主、以人为本，积极发挥工会组织作用，充分整合多方社会资源，努力开展专业心理服务。记者了解到，截至目前，全市职工心理服务体系已初步建成，职工心理健康意识明显提高，部分职工心理健康问题得到关注和及时疏导，广大职工心理健康素养得到提升。

市级心理服务“样板间”

2014年底，北京市总会在北京市职工服务中心建立了“北京市职工发展心理体验示范中心”，作为全市建设心理服务场地的“样板间”，这里的6大功能区设计，基本满足了职工多样化服务需求。记者了解到，自建成以来，中心不断提升“心理示范中心”的专业水平与服务能力，持续发挥对全市工会的引领示范作用，仅2018年，中心就接待团体参观体验109场，服务职工2510人次。

一枝独秀不是春，百花齐放春满园。为了使工会心理服务覆盖更多基层职工，2015年，市总工会启动了“职工心灵驿站”评选工作，带动全市各级工会普遍建立职工心理服务场地——“职工心灵驿站”并开展心理服务。北京市职工服务中心相关负责人介绍道，凡是北京市工会会员单位，只要拥有一个为职工设立的心理服务场地，配备了专（兼）职心理服务工作人员，并且已经开展了相关心理服务活动，即可申请成为市总工会命名的“职工心灵驿站”。

截至2018年底，市总工会命名“职工心灵驿站”已达230家，对全市工会系统形成了辐射作用。这些心灵驿站每家都有自己的特色，通过开设实用、适用的场所，配备所需的软硬件、营造温馨的环境，为职工心理服务工

娘家人的关爱从“心”开始

——北京市总工会“职工心理关爱服务”工作纪实

□本报记者 张晶 文/摄



作的有效持续开展提供了良好的条件。

以原木色和白色为主色调的房间，搭配北欧元素的家具……置身北京现代汽车有限公司仁和轿车2部职工心灵驿站中，让人顿觉十分放松。

北京现代汽车有限公司仁和轿车2部党委副书记、工会主席杜立敏表示，北京现代员工整体呈现出年轻化、生产部门集中化、劳动密集化、外埠员工占比大的特点。这些特点集中在员工身上，有可能会出现心理上的波动，从而影响员工的生活和工作。为帮助员工特别是一线工人保持阳光心态，2017年，公司工会为他们量身打造了“职工心灵驿站”，以专业心理辅导为主，放松辅助训练和社会公益拓展为辅，开展心理服务工作。目前，他们已针对职工心理健康方面的不同诉求，多次开展集中式心理辅导服务和一对一的疏导。

“仁和轿车2部职工心灵驿站在开展心理服务方面贴近企业员工需求，非常有自己的特色。”市职工服务中心相关负责人告诉记者，在推广、评选“职工心灵驿站”时，他们不光看硬件设施，更重要的是考察驿站如何为职工提供精准、专业的服务，看心灵驿站能否建到职工的心坎上。

工会心理咨询师免费服务

“这个活动的形式真不错，和我之前参加的培训都不一样，又好玩又有收获！”去年10月，干了18年社区工作的李春梅在参

加了市职工服务中心职工心理关爱服务开放日活动后，由衷地说道。她参加的是“压力调适·拨开心灵的雾霾，让情绪透透气”主题课，她说，社区工作千头万

绪，每天都要面对各种琐事，压力很大，上完“压力调试”主题课后，她和同事都感觉十分实用，“果然还是娘家人最了解我们需求。”李春梅笑着说道。

记者了解到，自2015年起，市职工服务中心每年都会举办“三八节”女职工心理关爱周、职工心理关爱服务开放日活动，其中，开放日活动贯穿全年，每月设置一个主题课程，举办两次活动，三年多来，活动内容、形式不断更新升级，同时，每个月还固定开设“舞动人生·阳光心态 舞动人生”和“心理戏剧·生命的舞台 你是主角”课程，新颖的形式、丰富的内容受到职工的广泛好评。

此外，市职工服务中心开设的现场心理咨询服务也在全市职工中拥有良好口碑，为了让更多有需求的职工享受到专业、便捷、免费的心理咨询服务，去年6月，中心将现场心理咨询服务场次由每周二、四下午增加至每周二、四全天，邀请专业心理咨询师，一对一为职工提供服务，且严格遵守保密原则，帮助职工科学疏导不良情绪，有效缓解工作与生活中诸多困扰。

“很多职工的心理问题都可以从自己身上找到突破口，一两个小时的心理咨询或许不能帮助职工改变性格，但是能帮助他们改变思维方式和表达方式，使他们更好地处理人际关系，从而缓解因紧张的人际关系而带来的心理焦虑。”在与多名职工交谈后，市职工服务中心心理咨询师总结道。

咨询师举例道，有一次，一名职工因职场人际关系紧张问题前来寻求帮助，她注意到，这名职工总把“你听明白了吗？”挂在嘴边，赵丽婷进而了解到，在

和同事交代工作时，该职工也常这样说，于是，她便婉转地建议职工把这句话换成“我表达清楚了吗？”，同样的意思，但是对方听起来就会舒服很多。

市职工服务中心相关负责人表示，职场人际关系紧张、夫妻关系长期冷淡、孩子成长问题无从下手……职工遇到的所有心理困扰，都可以来北京市职工服务中心寻求帮助。有需求的职工可通过“首都职工心理发展”微信公众号下方的服务模块“心理咨询”进行预约。

为职工量身匹配心理服务

为实现工会心理服务的普惠制与全覆盖，北京市职工发展心理体验示范中心不仅开展了线下活动，还积极推进线上项目。在市总工会的支持下，他们搭建了覆盖全市职工的“北京市职工心理体验服务系统”(www.bjzgxl.org)，职工只需凭身份证号或工会会员互助服务卡号登录，即可免费享受11项线上心理服务，包括专业的心理评估并获取分析报告，体验量身匹配的调试音乐、电影、游戏、电子书、培训课程等，每天早10点至晚12点还有专业心理咨询师在线，为职工提供免费一对一心理咨询服务，为职工解决因时间、隐私、费用等问题产生的咨询困扰。

北京市职工服务中心相关负责人表示，2018年，全市职工使用心理服务系统近70万人次。同时，系统还为各级工会提供了免费的大数据管理功能，为有需求的单位开通数据管理权限，并提供后台使用指导。2018年，他们共为92家基层工会开通了此项功能，并提供全天候系统问题答疑服务。

此外，他们还打造了“首都职工心理发展”微信平台，成为工会心理关爱服务的宣传展示窗口及心理知识科普的公益平台，并与“心理体验服务系统”网页版功能对接，让职工通过微信即可随时随地享受专业、便捷、私密的线上心理服务。

专业队伍服务工会心理工作

在采访中记者了解到，不少职工都有这样的疑问，工会开展的心理关爱服务是否专业呢？对此，北京市职工服务中心相关负责人强调，市总工会有一支可靠的心理服务人才队伍在为职工心理关爱服务工作保驾护航，职工可以放心享受现场免费心理咨询服务。

等多项福利。

从2014年起，市总工会便不断汇聚包括各大高校、医院、科研院所、社会机构等多方专业资源，积累起了工会职工心理服务专家资源，组建了一支强大的工会系统职工心理服务专家团队。他们不仅能够助力“职工心灵驿站”良好发展，还承担着研讨制定工会相关心理工作政策法规，科学引领工会心理服务工作发展方向，分析研究工会职工心理健康大数据，协助市总工会精准把握职工需求的职责。

与此同时，市总工会还着力培养了一支工会系统内部的心理服务人才队伍，他们也成为职工心理关爱服务工作可持续发展的重要条件及基础保障。2014年至今，市总工会循序渐进地组织开展了工会干部心理技能提升培训、“职工心灵驿站”管理员培训、心理危机干预师培训、白领职工压力缓解与调适培训等，逐步培养起了一支精准把握职工需求的内部心理服务人才队伍，掌握了开展心理健康服务工作的基本途径和方法，能够应用心理学知识初步分析和解决职工的一般心理诉求，能够在第一时间发现、甄别职工可能存在的心理危机，并予以一定的缓解或转介。各级工会要以职工喜闻乐见的形式开展专业精准心理服务。

当前，我国正处于经济社会快速转型期，人们的生活节奏明显加快，竞争压力不断加剧，个体心理行为问题及其引发的社会问题日益凸显。北京市职工服务中心相关负责人表示，他们作为落实市总工会职工心理关爱服务工作的主体责任单位，今后，将继续充分发挥专业优势，搭建工会系统职工心理服务的共享平台，通过开展示范性心理服务活动，带领全市基层工会关注职工心理健康状况，帮助职工有效缓解压力，掌握情绪管理的方法，提升全市职工的心理健康水平。

市总工会相关负责人强调，全市各级工会组织要本着以职工为本、循序渐进的原则，科学性系统性地开展职工心理关爱工作。一方面要以职工喜闻乐见的教育形式，将心理健康知识融入职工的工作生活之中，引导职工在日常生活中有意识地营造积极心态。另一方面，要充分利用专业力量，提供规范的心理援助服务。各级工会组织要充分利用和建设好各方资源与平台，为职工提供更为专业与精准的心理服务。