

双井街道总工会

为职工打开“心锁”
配了一大串“钥匙”

□本报记者 刘欣欣

从设立心理减压室和心理疏导室供职工纾解压力，到开通热线让职工有心事随时随地可以找到心理专家聊天，再到开通400热线供全国各地的职工免费拨打心理热线，到如今把案例集结成册，推出心理漫画书《职工心事儿》……多年来，朝阳区双井街道总工会不断探索尝试，为职工打开“心锁”的服务持续升级。

2013年时，双井街道总工会建立了心理减压室和心理疏导室，安排心理咨询师定期值班。然而，效果并不理想。“来的职工太少了，一年来，真正自发地走进心理咨询室的就两个人！”双井街道工会主席张凤敏说，当时就觉得被泼了一盆冷水。为了找到问题所在，张凤敏到企业调研，向专家和职工征求意见。原来，有两大因素制约了职工走进心理咨询室：爱面子，许多职工不愿意让别人知道自己的事情，更怕人说自己心理有问题需要咨询；太费事，来心理咨询室常常需要向单位请假，还会在路上耽误时间、精力。

“职工不愿走进来，那我们就走出去。”张凤敏说，针对职工不同的“心锁”，就得配不同的钥匙。2014年6月，双井街道总工会心理体验系统、心理咨询热线正式启动，被称为“双心热线”，这也是当时全国首条由街道总工会开设的职工心理咨询热线。热线采取“让专业的人干专业的事”的模式，由政府购买服务，聘请专业的心理咨询机构，同时通过工会系统告知广大职工。

张凤敏发现，这条电话线渐渐热了起来，拨打的人越来越多。许多职工把这条热线推荐给家人、亲友，有的职工离职后回到外地的老家，遇到心理问题还会拨打这条热线。有的人一打进电



话就咨询一个多小时，有的人隔三差五就打进电话进行咨询，有的人在电话里说着说着就痛哭流涕……最初，“双心热线”是一条北京市的区域电话，需要工会会员注册手机号才能拨打。为了更好地服务职工，2015年，“双心热线”进行了升级，申请了面向全国的400免费电话，还增加了语音心理测试，能对抑郁状态或焦虑状态进行测评，测评结果会以短信形式发送到用户手机上。经过四年的不懈努力，“双心热线”积累了许多宝贵经验和成功案例。张凤敏介绍，特别是2017年开始，每年都会有上万人，通过这条热线寻求解决心理问题，效果非常显著。

2018年，张凤敏筹划编撰了心理漫画书《职工心事儿》。漫画书里都是真实的案例，分为婚姻情感、家庭关系、情绪管理和人际关系四册。书中是一个个贴近职工生活的小故事。有和同事处理不好关系的案例，有和婆婆打架拌嘴的案例，还有和青春期孩子无法沟通的案例。这些案例，不仅反映出了职工遇到的各种心理问题，还通过分析进行心灵解密，有针对性地开出心灵处方。

这套漫画书是双井街道总工会服务职工的一次新尝试。由于受到了职工们的广泛好评，张凤敏已经开始着手制作“续集”，第二套《职工心事儿》将在不久后出版。“希望更多人通过阅读漫画书的形式为自己的心理问题画像，最终找到解决出口。”

北京佳讯飞鸿电气公司工会
“高压”员工有了
坚强心理后盾

□本报记者 陈曦

“我们所处的行业和员工的年龄段就决定了，我们的员工属于‘高压人群’。我们希望通过暖心驿站的各项活动，在企业内构建简单和谐的人际关系，为员工营造一个轻松的工作氛围，让他们快乐工作，健康生活。”北京佳讯飞鸿电气股份有限公司工会主席柳石宝由衷地说。

柳石宝介绍，公司目前有员工380人，年龄大多在30岁左右。企业所处的IT行业是一个高压、高需求、低满足的行业。工作压力大，主观快乐感知少，并且主观快乐会随着从业时间的推移而不断减少。与此同时，员工正处于中青年，买房压力大、孩子上学压力大，这些都集中到一起后，员工的整体压力就会很大。

“我看过一份媒体调查，说57%的IT从业者最关心的心理健康问题是缓解工作压力，超过50%的人认为自己有必要接受心理机构的辅导和治疗。”柳石宝说，公司工会自2010年起，就从“快乐工作”的角度，开展了乒乓球、羽毛球、踢毽子等相关活动。2014年起，公司拥有了自己的篮球场，乒乓球活动室，职工活动中心等，还配备了健身器材、跑步机、发泄机等，为职工减压。

2015年，佳讯飞鸿“职工之家”被北京市总工会授牌为“职工心灵驿站”后，更是系统化的开展了一系列职工心理健康活动，形成了心理服务长效机制，并连续三年获得优秀职工心理服务项目助推奖。

目前，佳讯飞鸿已经组建了一支“阳光职工心理咨询服务队”。这个队伍由14位国家三级以上心理咨询师组成，他们为佳讯飞鸿的员工搭建了一道心理健康的屏障。“我们的员工都有这些心理咨询师的电话，如果有一些心理问题，



可以随时给他们打电话。而且这些心理咨询师都非常专业，会细心保护员工的隐私，不会透露他们的任何信息。”

与此同时，他们还启动职工心理工作室和心灵宣泄室，经过心理培训的工会委员会每周一天在心灵驿站提供心理咨询与疏导服务，为职工营造一个轻松的小天地。“我们的心灵宣泄室在办公楼的2层和3层各有一间。房间面积不大，大概有七八平米。但是配备了一张长沙发，可以供一人躺下。还配有耳机，可以听音乐，舒缓心情。每天中午都特别受欢迎。”柳石宝说。

记者了解到，在佳讯飞鸿的“职工心灵驿站”，同样受欢迎的还有包括生命之舞、团体沙盘等在内的各种活动。

“这些活动真的很神奇，对我有帮助。”佳讯飞鸿研发部员工张静波表示，她印象最为深刻的就是沙盘活动。虽然乍一看，摆在沙盘上的东西，毫无章法，但是通过老师的引导，真的可以把埋在心灵深处，压抑很久的想法都说出来。“过程中，某个瞬间，真的很难控制情绪，但是说出来、哭出来之后，整个身心就会放松很多。”

张静波说，她到公司工作10几年了，一直在研发部门工作。这个部门的工作节奏比较快，有时候为了赶任务，加班也比较多，所以心理压力也大。但是公司工会很重视大家的心理问题，想尽办法为大家减压。

“我们的身后有一个这样坚强的后盾，我们才能踏实工作，奋勇向前。”张静波说。



辉煌中国 奋斗有我

庆祝新中国成立七十周年

帮工会在
职工打行动
理情绪

IT人士属于“高压人群”，压力太大了怎么办？

民航职工长期处于超负荷状态，他们的心理负担谁来分担？

医护人员长年累月争分抢秒，他们的焦虑如何缓解？

……

作为职工的“娘家人”，工会组织把职工的喜怒哀乐一直放在心上。从2014年开始，北京市总工会就推出了“在职职工心理发展助推计划”，其中“职工心灵驿站”建设被列入对职工进行心理帮扶的重中之重。目前，全市由市总工会命名的“职工心灵驿站”已达270家，各类心理帮扶站点更是星罗棋布。

各级工会是如何具体帮助职工打情绪的？近日，午报记者走进6家不同行业的心灵驿站，深度探访各自的“解心经”。