

南航北京分公司工会

以专业团队支撑职工心理驿站

□本报记者 边磊

你能想象吗？当你有了情绪问题，单位有专业的心理医生帮您疏导情绪。南航北京分公司的职工就可以享受到这样的免费贴心服务。

南航原本有个EAP，即员工帮助计划，是企业组织为员工提供的系统的、长期的援助与福利项目，世界500强企业已有90%以上建立了EAP，该项目作为南航重点员工保障已经开展多年，此前更多的是通过线上第三方咨询完成员工心理援助。2017年，北京分公司工会经过多次深入的调研和探讨后，决定采用以工会注资，后保部航卫室的专业心理医生团队负责日常运行的心灵驿站形式，使北京分公司的心理帮扶工作真正落地，为员工提供一个心灵港湾，这种模式在南航也属首创。2017年12月，南航北京分公司第一间“职工心灵驿站”暨“航医心理工作室”正式投入运行，由原先仅针对空勤人员医疗及心理保障，变为面向全体职工服务。

包芳是临床医学精神医学方向毕业的，研究生的专业是发展和教育心理学。也是心灵驿站的主要负责人。每天，包芳都十分繁忙，不是在咨询，就是在授课。随着专业设备的引入，职工压力调节、职业生涯规划等都成为心灵驿站的服务内容。两间20多平方米的房间，包芳和同事利用音乐放松治疗、沙盘疗法等专业的心理治疗方式，为同事提供服务。

有个女职工，因为在工作 and 生活中



连续遇到不顺利的事情而情绪低落，低落的情绪又反过来严重地影响工作。她找到包芳，希望可以获得心理援助。“我想像以前一样生活的舒服一些，就像跑完步全身被汗湿透，毛孔张开的感觉。”这名女职工找到包芳时，自称已经没有任何办法可以从情绪中将自己挽救出来。她跟朋友喝茶、聊天，自己看书、运动，但没有任何效果，始终觉得心里压着一块石头。包芳为她进行了两次一小时的心理咨询后，她的情绪得到了明显的好转：“我也不知道发生了什么，但现在确实有运动后的感觉。”

当然，大多数情况下，两次并不能完全解决一个人的情绪问题，很多人是经过四五次的心理治疗，才有所好



转的。

有名男职工，在工作中遇到了人际关系问题。包芳用催眠放松的方法和技巧，对他进行了一个疗程五次的治疗。疗程结束，这名男职工说：“我不知道咱俩谈话的具体方法是什么，但是我觉得自己有改变了，状态不一样了。”

“由于要为被咨询人保密，所以我不能说这些同事遇到的具体问题。”包芳说。

心灵驿站还针对不同群体，开设了情绪压力管理课。在民航，无论是空勤部门，还是地服部门，职工每天面对旅客和高度精神紧张的工作，都会遇到不同的问题。时常被委屈、愤

怒、无可奈何等情绪缠绕。情绪压力管理课，聚焦大家目前的需求，理清情绪产生的原因，培训大家积极思考问题，学习谈话技巧，解决他们在工作遇到的困惑。

心灵驿站在2019年还成为了南航集团“EAP与思想政治工作相结合”的专项课题项研究小组，并参与了民航安全能力建设资金项目——《飞行员安全能力评估及持续安全状况监控系统》项目。截止到目前，共计开展各类活动和培训160余场，服务会员人数累计达2000多人次，心灵驿站的各项工作也得到了公司行政和广大职工的好评，成为了南航股份公司工会系统和航卫系统中闪亮的服务品牌。

燕山石化公司工会
让职工的心在“驿站”静下来

□本报记者 闫长禄 文/摄

烯烃部的“心灵港湾”、炼油部的“减压室”、物装中心的“心灵加油站”……在燕山石化公司，形式多样的职工心灵驿站如雨后春笋遍地开花。主管此项工作的燕山石化公司党群工作处干部陈荣告诉记者，燕山石化公司工会以职工心灵驿站为载体，从“知心、强心、护心、暖心、聚心”五个方面深化拓展，打造了“五位一体”的特色EAP（EAP指职工心理帮扶计划）服务模式，并且在中国石化集团宣传推广。

“在这里体验沙盘游戏后感觉很好，感谢工会给我们创造了这么好的条件，会预约再来的。”北京市劳模、燕山石化公司职工刘胜利高兴地说。

刘胜利所说的“这里”，就是被北京市总工会命名的燕山石化公司“职工心灵驿站”，这个总面积260平方米的“职工心灵驿站”囊括了心理咨询疏导、心理沙盘游戏、团体心理辅导、心理健康测试、减压调解训练及EAP培训服务六个方面的专业设备设施。此外，燕山石化公司还通过“燕山石化1+X心理援助师培训模式”先后选拔培养了70多名职工身边的心理援助师，30多名国家级心理咨询师，并与他们签订了服务合作协议，为他们颁发了聘书。心灵驿站自2016年5月投用

以来，已累计为职工提供心理咨询、减压训练、心理疏导与培训2500余人次，到今年底实现基层单位EAP工作站100%全覆盖。

随着工作生活节奏的不断加快，企业职工面临着越来越大的心理压力，职工需要心理关怀，企业需要提高绩效。面对新形势新挑战，燕山石化公司的工会干部们在做职工的思想工作时有时也会感到力不从心。如何创新方式方法，“EAP”的出现让该公司工会干部们眼前一亮。2012年，燕山石化公司启动了“EAP”工作，他们先后和社会上的心理援助机构、法律事务所签订合作协议，通过设立心理咨询热线和法律咨询热线的方式，解决职工及其直系亲属在日常人际关系上和工作发展中出现的一些困扰，以及在恋爱中遇到的挫折、矛盾或者在子女教育上遇到的一些难题，受到了广大职工及家属的欢迎。

从2015年9月到2016年10月，燕山石化公司联合北京师范大学教育培训中心，对该公司EAP志愿者进行了大规模培训。来自燕山石化公司检验计量中心的职工杨圆圆就是参加培训的学员之一。

2015年，杨圆圆参加了燕山石化公司举办的培训班，并成为了公司心



理援助师。“课程知识都是从来没听说过的。以前只知道职工干劲不足，也许是因为心里不痛快，但往往不知道因为什么，更不知道怎么解决。通过培训找到了门路。”于是，杨圆圆将所学的心理学知识运用到了工作中。

燕山石化公司某部的一名女职工多次因工作分配与所在班组人员发生冲突，调到新班组后情况仍无明显改观。杨圆圆介入帮扶后得知这名职工因家庭生活问题导致情绪低落，还时常将自己锁在休息室里不愿与人接触。该公司工会得知情况后，委派心理咨询师深入了解情况。为避免触动当事职工敏感神经，及时安排了含当事人在内的所在班组部分人员的团体辅导。通过活动辅导，这名职工在绘制“生

命线”项目中，与辅导师、同班职工分享了其家庭和个人情况。通过大家的不懈努力，现在这名职工情绪明显好转，与同事相处融洽。

燕山石化公司党群工作处干部陈荣是第一批选聘的公司级心理咨询专家。陈荣告诉记者，“做心理帮扶工作，一方面需要专业的心理学知识，另一方面需要爱心和耐心，更要有沟通技巧，最重要的是要懂得‘共情’，也就是要站在对方的角度、立场去感受对方的感受、信念和态度，使对方感到得到理解和尊重，从而产生温暖和舒畅的满足感。职工心灵有了‘驿站’，企业发展才有保障，而我们就是‘驿站’的服务员，随时为职工服务，让职工的心在‘驿站’静下来。”