

职工服务中心

“云咨询”网上心理服务  
24小时为职工解心结

□本报记者 张晶

“老师，谢谢您的指点，我心里好受多了。”听到电话中的声音从急促逐渐变为缓和，工会心理咨询师李敏终于松了一口气，放下电话，她望了一眼墙上的时钟，晚上9点。为帮助广大职工减轻心理困顿，以科学理性的态度参与疫情防控，2月1日，市总工会启动了职工心理援助热线4000151123、4000251123，面向全市职工提供7×24小时全天候安全、专业的心理服务。专业的服务背后，是一支专业的队伍，李敏便是这支队伍中的一员，从事心理服务13年的她，从2月1日至今，没有休息过一天，每天坚持通过电话为有需求的职工提供心理服务，一天少则三四通，多则七八通，每通电话时长都在50分钟以上。“不光是我，我们这支队伍中的每个人都在竭诚为职工提供心理服务。”李敏说道。

“我是一名参与疫情防控的社区工作人员，白天有事忙还好，可每当下班回到家后，我总会不由自主地开始担心害怕，我该怎么办啊？”有一次，李敏在网上接待了一位来访者，其丈夫是一名民警，经常加班，女儿在武汉工作，面对突如其来的疫情，原本开朗的来访者出现了典型的焦虑情绪。在电话咨询中，李敏首先告诉她，良好的情绪可以促进身体各项基本机能的稳定，免疫力也能发挥最大的效应，所以，一定要帮坏情绪找到出口，尤其在这个特殊时期，不要让它影响身体健康。另外，如果她的情绪不稳定，很可能会波及远在武汉的女儿，反让女儿担心。听了李敏的话，这名来访者恍然大悟，说：“我平时



图为李敏在接听咨询电话

喜欢唱歌，我可不可以用这个方法调整情绪呢？”在得到李敏肯定的答复后，对方表示，这次心理咨询给了她一种拨云见日的感觉，让她从之前的焦虑情绪中解脱了出来。

“疫情防控期间，虽然压力大的状态无法改变，但我们的应对方法是可以改变的。”李敏说，在抗疫期间，大家一方面尽量不要去吸收负面信息，多让自己保持在平静的状态中，凡事从正面思考，情绪就会得到改善，另一方面，可以在感受到压力时，做深和慢的呼吸，让身体放松下来，心里紧张的感觉会随之缓解不少。

记者了解到，疫情发生后，北京市职工服务中心积极为全市工会干部和职工提供人文关怀和心理辅导，除了开通市总工会职工心理援助热线外，还开设了心理关爱网络课堂，网络课堂分为工会干部网络课堂和职工网络课堂，截至目前，已发布了《以积极心态应对新冠疫情变化》《静观减压——治愈身心的良方》《幸福家庭的特征》等多门实用课程，每节课均由相关领域心理专家进行讲授，工会干部和职工关注“首都职工心理发展”公众号后，即可免费在线观看。

# 抗 疫 + 复 工

# 工 会 「 云 服 务 」 来 了

首发投资控股公司工会

“云资讯”为员工  
送上有温度的服务

□本报记者 白莹

战“疫”小贴士、战“疫”直播间、战“疫”宅生活、战“疫”巧办公、战“疫”心防护……新冠肺炎疫情发生以来，首发投资控股公司工会协同业务部门，利用公众号、H5、美篇、漫画等方式，为员工送去有温度的“云资讯”服务。

正值2020年春节假日期间，面对突如其来的新冠肺炎疫情，首发投资控股公司工会在集团工会下发的系列关爱通知基础上，第一时间投入到疫情防控宣传工作中来，持续推送有暖意的资讯，让员工放松心情。比如，推送“面对新型冠状病毒稳住别慌”的微信公众号，让职工了解自我和身边家人的心理状态，有效缓解因疫情带来的不良情绪，引导职工放下重重心理包袱，积极客观科学的面对疫情。

首发投资控股公司工会主席师若馨告诉记者，公司已于3月30日全面复工复产，职工到岗率100%。在复工前，为科学客观的了解掌握疫情期间职工心理状态，工会还开展了疫情期间心理状态调查问卷，公司93%的职工参与调查，形成疫情期间职工心理状态分析报告，明确了职工心理方面存在的突出问题和心理需求。针对分析报告内容，公司工会迅速制定疫情期间职工心理关爱工作方案，明确工作措施和时限，确保职工心理关爱工作见实效。

师若馨介绍，考虑到疫情期间不能聚集的实际情况，结合公司年轻人比例较高的特点，充分利用“线上+”模式，多渠道开展关爱工作。

“线上+咨询师”，开通EPA心理咨询专线。专设4名资深心理咨询师为职工提供24小时心理咨询服务，咨询内容包括压力管理与情绪调节、职



图为为职工准备应急防疫物资

场人际、情感家庭、亲子关系、自我成长等方面的问题和困扰。

“线上+讲座”，开设心理微课堂。随着全面复工复产，公司工会又推出《心理压力调节与身心修炼》的主题微课，传授职工调节身心巧方法，以更健康的状态迎接工作。

“线上+小教员”，开启心理疏导直播间。直播间采用线下与线上相结合的方式进行，由公司内部小教员讲授心理方面的内容。

“线上+小视频”，开设减压小课堂。全面复工后，公司工会为各部室配发了简易健身器材，后期将组织职工自行录制健身小视频，编辑后通过微信公众号进行推送推广，引导职工健身强体。

“线上+‘娘家人’”，建立职工暖心台账。公司工会积极落实“娘家人”职责，建立职工心理状态台账，对职工的位置、身体及心理状态、到岗情况、个人重要事项了如指掌，及时为员工邮寄物资，对状态欠佳的职工，每天电话、微信沟通慰藉，鼓励大家客观积极面对疫情。对出差返京后需要隔离的职工，主动关爱解难题。

师若馨说：“面对新冠肺炎疫情防控常态化，公司工会将利用网络手段，做好职工心理关爱工作，筑牢职工心理防线，有效推进企业全面复工复产。”

一手促疫情防控，一手助复工复产。非常时期，得有非常之策。首都各级工会通过“云服务”，助力职工稳定情绪，科学防控，推动企业稳步复工复产。“云咨询”，24小时为职工提供心理抚慰；“云资讯”，随时随地为职工送上有温度的资讯；“云调解”，足不出户即可解决劳动争议纠纷；“云课堂”，职工居家也可学习高端技能——

工会组织充分利用“互联网+”手段，将“云服务”即时送到职工身边，即使“宅在家”，也能随时连线“娘家人”——