为职工点亮“心灯”

□本报记者 张晶/文 邰怡明/绘图

日前，北京市职工服务中心举办了2020年优秀职工心理服务项目助推现场论证指导会，共有40家单位入围优秀职工心理服务项目助推工作。这40家单位涉及各行各业，既有大型国企，又有中外合资及小微企业；既有医疗院所、中高等学校及机关事业单位，又有乡镇工会、社区卫生服务中心、公交车队等基层一线单位。各单位充分利用“职工心灵驿站”资源优势，以职工心理服务项目助推为契机，不断探索适合职工需求且具有自身特色的职工心理关爱服务模式。今天，本报从这次入围的40家单位中，选取了6个典型案例，将其经验做法刊出，以供各单位参考。

典型案例1 市燃气集团有限责任公司 “四轮”驱动托起职工心理关爱服务

“通过对职工心理状况调查，我们发现，目前，企业职工的心理压力主要来自于工作压力、家庭生活压力，以及由于疫情带来的经济、人际压力。”北京市燃气集团有限责任公司相关负责人介绍说，针对职工的压力来源，他们经过认真分析，分别制定了短期规划和中长期规划。

短期内，市燃气集团将通过开展场地建设、借助市总工会平台进行企业的人才培养，开展主题式的团体辅导活动，进行大数据分析后开展有针对性的活动。长期规划则是建设多个心灵驿站，打造企业心理人才梯队，多角度关注职工心理健康。

与此同时，北京燃气集团还打造了特色心理服务——“四轮”驱动。即“一轮”：立足职工身心健康需求，制定5年规划，利用“1+1+X”的建设模式，计划打造20个心灵驿站。“二轮”：立足心理人才梯队建设，开展体系化培育，双认证支持，构建奖励支持体系。“三轮”：分别从职工角度、企业角度出发开展职工心理关爱服务。“四轮”：进行职工心理健康大数据分析，根据结果进行及时的干预。市燃气集团相关负责人说，他们相信运用这“四轮”驱动，一定能够有力托起职工心理关爱服务工作。

专家点评：

在中国经济进入高质量发展的新时代，工会工作也要与时俱进。面对职工实际的心理问题，市燃气集团有限责任公司工会在工作中融入心理学元素，这不仅符合职工的发展需求，同时还让工会工作更加有深度，有温度。

典型案例2 市公安局通州分局 构建民警心理健康服务体系

“我们的民警不仅长期处于超负荷的工作状态，还要承担考核机制的压力、特殊行业的社会舆论压力，以及来自家庭的责任。因此，近年来，我们越来越重视基层民警心理健康服务工作。”市公安局通州分局相关负责人表示，为了做好民警心理健康服务工作，他们着力构建起心理训练、心理咨询、心理危机干预“三位一体”的民警心理健康服务工作体系。

疫情期间，通州分局专门协调北师大心理学部，依托专业的心理服务资源，开设了心理咨询热线。同时，还邀请专家到警营，从压力管理、情绪管理等方面开展讲座，引导大家正确认识心理健康问题，积极运用科学方法缓解心理压力，增强自我调适能力。

通州分局还结合各基层单位实际情况，开展压力管理、情绪调节、人际沟通等团队心理辅导活动，并针对特定群体、个体进行心理干预。通过把“关警身、暖警心、激警情、铸警魂”作为加强和改进队伍思想政治工作的基础性工作，不断激发民警潜能，力求打造“聚警心、强队伍、焕激情、促工作”的和谐警营。

专家点评：

工会心理工作的目标与意义不仅限于帮助职工解决心理困惑，提升心理资本，同时要与组织目标相结合，与党建、工建、团建等有效融合，促进组织与个人的共同发展。市公安局通州分局在这方面就做得很好。

典型案例3 首都儿科研究所 定期会谈化解医护人员负面情绪

众所周知，医护人员是一个相对特殊的群体，他们需要承受很多的心理压力，如面对重大事件、突发公共事件时，要克服各种困难完成保障工作。同时，在日常工作中，还要面对各类患者及患者家属，所承受的压力困扰明显高于一般人群。

为了帮助医护人员缓解心理压力，首都儿科研究所通过“巴林特小组”的形式，积极开展职工心理辅导。记者了解到，“巴林特小组”是在辅导组长的带领下，医护人员以小组的形式定期会谈，重点针对医患关系互动中的负性情绪体验，进行讨论和分享，帮助小组成员提高识别、理解、处理复杂情绪反应(自身的以及患者的)的能力，最终以更好的心理状态投入工作、服务患者。

“我们的巴林特小组活动每月开展两次，时间约为1小时，活动在线下、线上均可开展，每次活动的辅导组长都由经过专门师资培训的心理科医师担任，每组在连续开展5次活动后，还会通过调查问卷或访谈的形式进行反馈。”首都儿科研究所相关负责人说，从他们获得的反馈信息来看，参与过活动的医护人员都从一定程度上感受到了积极的变化。

专家点评：

首都儿科研究所从自身定位出发，工会开展职工心理服务工作，不是给职工“治病”，而是通过心理关爱服务，提升职工心能量及幸福感，帮助他们更加积极阳光地面对工作和生活。

典型案例4 房山区人民检察院 把心理服务融入日常活动 为干警点亮“心”灯

近年来，房山区人民检察院通过心理监测大数据，主动了解本院干警心理状态，他们发现，干警的心理压力主要包括由于缺乏职业认同感产生怠懈心理、工作量繁重而产生的压抑心理以及工作生活中产生的不平衡心理等。结合这些实际情况，近年来，他们积极开展职工心理健康教育，以提升干警心理素质。

房山区人民检察院相关负责人介绍说，在工作中，发现需要帮助的干警时，他们会及时做好后续干预工作，如通过开展心理咨询服务，帮助有需求的干警科学疏导不良情绪，有效缓解工作与生活中的压力。同时，积极开展各类有助于干警心理健康的团体活动，让干警感受到来自工会的人文关怀。通过开展系列心理活动，房山区人民检察院不断深化检察服务工作，全面提升司法办案质效，激发干警身心潜能，提升干警的幸福感和归属感。

专家点评：

房山区人民检察院把开展心理服务和传统工会活动有机结合，用心理学的理念为工会工作赋能，通过在日常工会活动中融入心理学专业知识与方法，提升了职工对于心理健康的正确认知与关注意识。

典型案例5 北京联合大学 “三位一体”“分级分色”关爱教职工心理健康

“以前，当我心里出现一些负面情绪时，总是因为找不到合适的人倾诉，就把它们积压的心底，久而久之，我就会感觉心很累。现在不一样了，感觉烦了、累了的时候，我就到职工小家、职工小小家里坐一坐，和专业的心理老师聊聊天，顿时就会感觉轻松不少。”采访中，北京联合大学一名教师说道。

近年来，北京联合大学构建起学校(心灵驿站)、学院(职工小家)、系部(职工小小家)三位一体心理健康服务体系，分级分色进行管理，并将教职工心理服务工作纳入各二级工会组织年底考核指标，积极推进教职工心理服务工作开展。

据了解，学校(心灵驿站)负责制定学校心理服务平台管理制度，定期组织开展专业培训，建立特殊人群心理健康信息库，并纳入智慧工会信息系统，对服务对象开展心理评估、监测预警、心理干预等，并做好严重心理问题转介工作。学院(职工小家)负责掌握职工心理健康状况，编制相关表单定期上报，对特殊人群开展红、黄、绿“三色预警”管理，及时将信息录入智慧工会系统。同时，配合相关人员定期上门访问并动态跟踪，适时调整预警颜色。系部(职工小小家)则配合院校组织开展心理健康教育、普查、咨询和帮扶服务，引导矛盾纠纷群体化解矛盾，必要时，联络学校心灵驿站及时提供支持服务。

此外，在心理服务全覆盖的基础上，北京联合大学不断加强精细化服务，做好心理状况调查、心理健康宣讲、心理培训、心理咨询、效果评估五项心理服务基础工作。

专家点评：

各级工会心理服务工作模式的建立不是一蹴而就的，需要不断探索与积累。比如北京联合大学，他们在工作过程中不断思考与总结，创新工作思路，真正把职工心理关爱工作作为一项战略性、系统性、持续性的工作来谋划和实施，自然也收到了良好的效果。

典型案例6 北京首钢股份有限公司 建立“4+N”心理关爱服务模式

企业发展带来的工作压力；年龄、学历、工作能力带来的压迫感；沟通不畅带来的人际关系问题；现实生活压力加剧带来的心理压力……在北京首钢股份有限公司，这几大因素成为职工心理压力的主要来源。

了解到职工普遍心理压力来源后，首钢股份积极行动，建立起“4+N”心理关爱服务工作模式，力争让心理关爱能够惠及到每名职工。首钢股份相关负责人介绍说，这里的“4+N”是指1个基地为依托、1套测评为依据、1支队伍为主力、1个课程体系全覆盖，同时配合各类培训、线上推广及宣传、一对一心理咨询等心理关爱服务工作。

其中，1个基地为依托，即建立定制温馨舒适的职工心灵驿站；1套测评为依据，即每年进行积极心理健康测评；1支队伍为主力，即培养一支专业的心理服务人才队伍；1个课程体系全覆盖，即以班组为单位，开展“和谐团队训练体系”课程。与此同时，首钢股份依托市总工会心理关爱服务平台，积极组织职工参加北京市职工服务中心开展的各类培训，在单位内部开展线上推广宣传、一对一心理咨询等各项心理关爱服务工作。

专家点评：

首钢股份在开展职工心理服务工作时，一方面结合本单位实际情况，另一方面注重引入外部专业力量，加强内部人才队伍建设，从而逐步探索出适合本单位、本系统职工特点与发展需求的心理关爱服务体系，形成了常态化的职工心理关爱服务机制。