

异地务工人员 心理援助读本

YIDI WUGONG RENYUAN XINLI
YUANZHU DUBEN

广东省总工会 / 编
邓维龙 / 主编

首部面向异地务工人员的心灵关怀援助书

依据中国实施EAP模式的基本情况，结合工会所拥有的教育职能优势，从最新的视角总结出一套符合工会会员帮扶特色、科学而行之有效的工会开展员工心理援助的服务系统



中国工人出版社

异地务工人员 心理援助读本

YIDI WUGONG RENYUAN XINLI
YUANZHU DUBEN

广东省总工会 / 编
邓维龙 / 主 编
陈宗文 王丽华 / 副主编



中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

异地务工人员心理援助读本 / 广东省总工会编著. —北京 :
中国工人出版社, 2012. 10

(“十二五”全国职工素质建设工程指定系列培训教材)

ISBN 978 - 7 - 5008 - 5316 - 9

I. ①异… II. ①广… III. ①外来劳动力—心理保健
IV. ①R161. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 238566 号

异地务工人员心理援助读本

出 版 人 李庆堂

责任编辑 姚 远 安 静

责任校对 孙乃伟

责任印刷 马东旭

出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编:100120)

网 址 <http://www.wp-china.com>

电 话 010 - 62350006(总编室) 010 - 62382376(职工教育分社)
010 - 82075964(传真)

发行热线 010 - 62005996 82075964(传真)

读者服务 010 - 62389465

经 销 各地书店

印 刷 北京睿特印刷厂

开 本 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 15

字 数 230 千

版 次 2012 年 11 月第 1 版 2012 年 12 月第 2 次印刷

定 价 29.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社读者服务部联系更换
版权所有 侵权必究

异地务工人员心理援助读本

编委会

主 编：邓维龙

副主编：陈宗文 王丽华

编 委：刘国斌 陈新娴 谢彦琼 张曼琳
张 慧 邓修婷

序 言

广东省总工会主席 邓维新

改革开放三十多年来，中国经济的蓬勃发展，广东这片热土日益显现无穷的生机与活力，全省经济社会建设取得了令人瞩目的成就。当前，广东又站在了一个新的历史起点上，正处于经济社会全面转入科学发展轨道的关键时期——这既是一个黄金发展期，又是矛盾凸显期，处理得好，就能顺利发展；处理不好，将对经济社会发展产生不利影响。特别是作为全省科学发展主力军的职工队伍，正随着经济社会转型而发生明显的结构变化。大批80后、90后新生代产业工人进入职场，成为职工队伍主要组成部分。他们在文化素质、价值观念、社会需求和生活方式等方面与上一代农民工有着明显区别，对于人文关怀、精神文化需求日益强烈，对优化社会服务、健全社会管理、创新工会工作提出了新的更高的要求。

党的十七大报告提出，要“加强改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导”，把坚持以人为本，尊重人的主体地位，维护和满足人的需求，促进人的心理健康，激发人的创造力等提到更高的位置，也为工会工作创新发展指明了方向。广东省委书记汪洋同志多次强调，要重点探索社会组织枢纽型服务管理模式，把工会等群团组织打造成为枢纽型社会组织。适应当前新形势和职工队伍结构的新变化，加强对职工特别是新生代产业工人、异地务工人员的心里疏导，加大对他们心理健康的关注和投入，帮助他们搞好自我管理、自我调适，缓解心理压力，提高耐挫能力，营造良好的人际关系，使广大职工有尊严地生活，实现体面劳动，是工会帮扶和服务职工的重要内容，是工会参与社会管理的重要切入点，是各级工会组织

当前最迫切、最重要的工作之一。

他山之石可以攻玉。员工心理援助服务在国外已经相当成熟。美国有四分之一以上的企业员工常年享受着员工心理援助服务，大多数员工超过 500 人的企业目前已有员工心理援助计划，员工人数在 100~490 人的企业 70% 以上也有员工心理援助计划。国内的员工心理援助方兴未艾。十年多来，在首批研究者和实践者的努力下，员工心理援助在中国的土地上扎根，逐渐发展出一套适合中国国情的员工心理援助系统，为一大批大中型企业的员工关怀提供优质的服务。

为帮助工会工作者系统学习员工心理援助专业知识，我们组织工会业务骨干和专家学者精心编写了《异地务工人员心理援助读本》。作为广东省开展员工心理援助专项职业能力认证培训的第一个专业读本，本书将工会近年来开展员工心理援助的实践经验收纳其中，既有国际前沿的员工心理援助理论，又有丰富的社会普适性案例材料。相信本书对于工会系统干部和社会各界学习员工心理援助知识，提高业务素质和工作水平会起到积极地促进作用。

随着广东省各地工会职工“心灵驿站”建设和员工心理援助项目的推广实施，关怀员工、关爱员工心理健康的良好氛围定会在全社会加快形成。相信在不远的将来，在工会、企业和全体职工的共同努力下，构建高素质的职工队伍，营造融洽的劳资关系，实现广东经济科学发展，建设和谐幸福社会的美好愿望必将成为现实。

2012 年 10 月

目 录
contents

第一章	打造职工心灵家园——工会人文关怀与心理援助	1
第一节	工会人文关怀的过去、现在与未来	2
一、	工会人文关怀历程	2
二、	心理援助——工会人文关怀的新方向	3
第二节	员工心理援助概述	6
一、	员工心理援助基本概念及基本内容	6
二、	员工心理援助的核心技术	8
三、	实施员工心理援助的价值和作用	9
四、	工会推进心理援助工作的优势	11
第三节	员工心理援助的基本方法	12
一、	面对面，心贴心的心理援助	
——	针对个体层面的工作	12
二、	和衷共济的心理援助——针对团体的心理咨询	14
三、	团体咨询的常用技术	15
四、	务实双赢的心理援助——组织层面的工作	19
五、	紧急行动的心理援助——心理危机干预	20
第四节	员工心理援助从业人员应具备的基本素质	23
一、	基础知识	23
二、	专业技能	24
	本章讨论	26
	本章实操指南	26

第二章 心理援助人员的沟通能力 29

第一节 沟通的基本原理	30
一、沟通的概念	30
二、沟通的过程	30
三、沟通的类型和形式	31
第二节 与职工的沟通技巧	32
一、沟通中的非言语信息	33
二、沟通中的倾听与说服技巧	39
三、困境与冲突下的沟通方式	44
四、如何提升沟通质量	47
本章讨论	51
本章实操指南	51

第三章 压力问题与心理援助 57

第一节 认识压力	58
一、什么是压力	58
二、发现压力	62
三、压力的影响因素	63
第二节 压力管理的个体咨询	67
一、对压力源进行预估	67
二、改变不良认知方式	67
三、引导职工接受和释放压力	68
第三节 压力管理的组织咨询	70
一、缺乏压力管理的组织隐患	70
二、组织压力管理方法	71
本章讨论	73
本章实操指南	74

第四章 情绪问题的心理援助 83

第一节 常见情绪障碍	84
------------	----



一、焦虑症	84
二、抑郁症	87
三、强迫症	89
四、恐惧症	91
第二节 情绪障碍的心理援助	93
一、认知治疗	93
二、行为治疗	94
三、认知行为治疗	95
四、家庭治疗	96
五、团体疗法	97
本章讨论	99
本章实操指南	100

第五章 恋爱婚姻问题 109

第一节 恋爱婚姻问题概述	110
一、恋爱问题	110
二、婚姻问题	111
第二节 异地务工人员婚恋问题	114
一、婚恋模式与婚恋观念	114
二、婚恋困境	117
第三节 恋爱婚姻问题干预处理	121
一、行为界定与处理目标	121
二、个体咨询	121
三、团体咨询	122
本章讨论	128
本章实操指南	128

第六章 子女教养问题的心理援助 139

第一节 子女教养问题	140
一、婴幼儿教育	140
二、青春期教育	142

第二节 新生代异地务工人员子女养育问题	145
一、生育观	145
二、子女的养育	146
三、新生代异地务工人员子女教育问题分析	147
第三节 家长对子女教育的影响	148
一、合格家长应具备的素质	148
二、家长类型及对孩子的影响	149
第四节 团体咨询方案	151
一、辅导目的	151
二、辅导内容	151
三、辅导结构	152
本章讨论	155
本章实操指南	155

第七章 工伤心理辅导 165

第一节 工伤与工伤康复概述	166
一、基本定义	166
二、心理康复在工伤康复中的地位	168
三、工伤康复的个人意义和社会意义	169
第二节 工伤心理援助	170
一、基本概念与援助原则	170
二、工伤职工的主要心理特点	171
三、个体干预	172
四、团体咨询	174
五、组织重视	175
本章讨论	179
本章实操指南	179

第八章 心理危机干预 185

第一节 危机干预概述	186
一、危机的界定	186

二、危机的类别及应激反应	186
三、心理危机干预的目的、原则	187
第二节 基本的危机干预技术	188
一、危机导致的心理创伤	188
二、危机干预的基本步骤	189
三、危机干预中的关键技术	191
第三节 心理危机干预方案设计	192
一、个体心理干预要点	193
二、针对小组的辅导措施	199
本章讨论	201
本章实操指南	201
第九章 异地务工人员群体性事件的预防与干预	205
第一节 异地务工人员突发事件概述	206
第二节 异地务工人员突发事件分析	210
一、异地务工人员突发事件本质	210
二、异地务工人员突发事件原因	215
第三节 异地务工人员突发事件的预防	219
一、企业的预防之道	219
二、工会的预防之道	221
三、异地务工人员突发事件的疏导	223
本章讨论	226
本章实操指南	226

第一章

打造职工心灵家园 ——工会人文关怀与心理援助

“加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，用正确方式处理人际关系。”

你将从本章中获得哪些知识

1. 工会人文关怀工作的开展
2. 什么是员工心理援助计划
3. 员工心理援助基本技术
4. 员工心理援助从业人员的基本素质

第一节 工会人文关怀的过去、现在与未来

一、工会人文关怀历程

人文关怀，是对人的生存和发展状况的关注，是以人为主题和中心，尊重人的本质，维护人的利益，满足人的需求，促进人的生命力和创造力的综合。

工会是职工自愿结合的工人阶级群众组织，是会员和职工利益的代表。中国工会的基本职责是维护职工合法权益。通过切实维护职工合法权益、加强人文关怀、改善用工环境来维护和谐劳动关系和社会稳定，是政府一直以来高度重视和关注的问题，也是各级工会组织最迫切、最重要的工作之一。

中国工会的人文关怀历史可追溯到 20 世纪 80 年代各地工会开展的各种形式的互助活动。那时，许多地方工会和企事业单位工会通过“民建公助”、“公建民助”、“互助互建”和“自筹自建”等多种办法，帮助职工解决最关心的住房困难；组织干部和积极分子成立以班组为基础建立生活或专业服务队，组织开展了“学雷锋，树新风，送温暖，做群众贴心人”、“为您服务”等各种生活互助活动；协调和动员党、政、工干部和社会各界力量，走访慰问困难职工家庭，为困难企业和困难职工排忧解难。1992 年 1 月 7 日，由全国总工会领导带队的送温暖慰问团，分赴全国 18 个省、自治区、直辖市，走访慰问困难企业和困难职工。在全国范围开展的“进万家门、知万家情、解万家难、暖万家心”送温暖活动，自此正式拉开工会送温暖活动的帷幕。之后，全国总工会将每年“两节”送温暖活动进一步拓展为送温暖工程，把对困难职工进行生活救助、帮助下岗职工实现再就业作为工会的一项重点工作，推动送温暖活动经常化、制度化、社会化。20 年来，各级工会共筹集送温暖资金 400 多亿元，走访困难企业 163 万个（次），慰问困难职工家庭 9757 万户（次）。送温暖活动从“星星之火”发展成为“燎原之势”。



2000年前后,全国处于经济结构战略性调整和国有企业战略性改组改制攻坚阶段,受市场竞争日趋激烈、经济领域深层次矛盾进一步显现以及保障制度不够完善等因素的影响,部分企业特别是一些国有企业生产经营发生困难,下岗失业人员为主体的困难职工到工会要求解决实际问题明显增多,工会传统的节日送温暖和零星分散的救助方式,已经不能够适应形势发展的需要。全国总工会2002年提出3年内在全国200个大中城市建立困难职工帮扶中心,直接面对全市困难职工,采取集中资金、集中物资、集中岗位和集中救助的方式,为困难职工提供快捷帮扶的一站式服务。截至2012年3月,全国各级工会共建立县级以上困难职工帮扶中心3444个和乡镇街道企业帮扶站点3.3万个,所有的地市级城市和100%的应建县级城镇都建立了帮扶中心。10年间,已累计筹集帮扶资金108.4亿元,帮扶困难职工和农民工4192.5万人次。经过20年的发展变化,工会送温暖活动已经从简单的赠送物质,发展成为更加多元的形式与内容。工会根据职工情况的变化,不断调整、创新帮扶的方式内容,通过开展送温暖活动、困难职工帮扶、金秋助学、千万农民工援助行动、技能培训帮助就业行动、家政服务工程等活动,持续为困难职工群体提供生活救助、医疗救助、技能培训、就业服务、子女助学、法律援助等帮扶。目前已形成了送温暖工程、困难职工帮扶金秋助学三大帮扶品牌。20年的实践证明,工会送温暖和帮扶工作已经成为工会维护职工权益的重要途径,成为工会尽心竭力为广大职工服务的有力抓手,成为工会参与加强和创新社会管理、扩大社会影响的重要平台,为维护社会公平、促进社会和谐作出了重要贡献,给困难职工送去了党委政府和工会的关怀,送去了社会大家庭的温暖。

二、心理援助——工会人文关怀的新方向

在社会经济转型的关键时期,经济迅速发展,社会矛盾增多,利益诉求多元化,职工队伍结构和劳动关系发生着深刻变化。随着80后、90后进入职场,作为职工队伍重要组成部分的新生代产业工人,在文化素质、价值观念、社会需求和生活方式等方面与上一代农民工有着明显区别,对于人文关怀、精神文化需求日益强烈。从总体上看,职工的心理是健康的,职工队伍的心理素质是好的。但同时也要看到,少数职工由于工作、

生活、家庭或感情等方面存在的问题，出现心理压力过大、情绪不稳定的现象，甚至发生因心理问题导致严重焦虑、抑郁乃至非正常死亡事件。关心职工心理健康、提高职工心理素质，是建设高素质职工队伍的重要内容。

党的十七大报告提出：“加强改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导”。《广东省国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》明确将构建和谐劳动关系，引导企业改善用工环境，加强人文关怀作为主要任务之一。为此，广东省政府专门出台了《关于加强人文关怀改善用工环境的指导意见》。人文关怀和心理疏导这两个新名词，体现了党和政府以人为本的执政理念，也为工会工作提出了新的思路。加强对新生代产业工人的心理疏导，加大对他们心理健康的关注和投入，帮助他们搞好自我管理、自我调适，缓解心理压力，提高耐挫能力，营造良好的人际关系，使广大职工有尊严地生活，实现体面劳动，是工会帮扶和服务职工的重要内容，也是各级工会组织参与社会管理的重要切入点。

为了更好地发挥工会枢纽型社会组织作用，进一步加强人文关怀，改善用工环境，切实关心异地务工人员心理健康，提高异地务工人员心理素质，根据广东省委省政府关于加强社会建设的决定工作要求，2012年5月，广东省总工会在全省启动实施职工“心灵驿站”建设，在各地工会职工服务中心、职工帮扶中心和社区、工业园区建设职工“心灵驿站”。同时开展员工心理援助专项职业能力认证培训，为职工“心灵驿站”配备专业人才。通过“心灵驿站”这一平台，采取职工喜闻乐见的方式，深入浅出地开展心理宣传、心理咨询、心理疏导和心理援助等活动，给职工特别是异地务工人员提供优质心理服务，帮助职工减轻在工作、生活中的各种压力，从而推进全社会进一步形成关心职工心理健康、提高职工心理素质良好氛围。“心灵驿站”的服务内容主要体现在三个方面：一是提供一对一的心理咨询服务和团队心理辅导；二是开展心理健康知识普及工作和宣传咨询服务活动；三是针对各地异地务工人员心理上、精神上存在的热点和突出问题举办专题讲座等。职工“心灵驿站”的创新设立，使各级工会的职工服务中心、帮扶中心有更多层次、更多元化的服务，并将服务触角延伸至社区、工业园区，从感情上、精神上和服务手段上更贴近职工群众，体现了汪洋书记“把工会打造成为枢纽型社会组织”的指示要求，是工会



组织参与社会管理和公共服务的新思路、新途径。

同样是关注职工、组织问题，员工心理援助工作是一项真正关注职工健康及发展，同时关注组织绩效的务实的人文关怀工作。国内外的员工心理援助都是一种员工福利计划，在一定的成本下，员工免费享受由组织提供的服务。其根本目的是为了解决员工和组织存在的问题，改善个人和组织福利，提高组织的生产效率。因此，员工心理援助工作的目标与工会急困难职工之所急，帮困难职工之所需，解困难职工之所难的工作目标是一致的。

相比传统的人文关怀方式，员工心理援助的服务对象更加广泛、工作内容更加丰富。员工心理援助不仅仅针对职工个人，解决职工及其家属的心理问题，而且面向组织，从组织管理的高度来开展员工心理援助工作，对组织进行诊断与援助。再者，员工心理援助不是单一的方案，而是由一系列方案组成，从最开始的心理咨询、诊断，一直到最后问题的解决，是一个系统工程。员工心理援助的工作不限于在个体层面为职工提供人文关怀，而且对组织提供管理建议，最大可能地实现职工与组织的双赢。

员工心理援助工作从应对转移到预防为主策略，范围不断扩大，内容更加丰富，逐渐成为一种综合性服务，全方位 360 度帮助员工解决个人问题。据悉，美国 1/4 的企业为员工提供常年的 EAP 服务；在英国全部员工当中有 10% 可以得到 EAP 服务；日本则创建了特色的 EAP 服务——爱抚管理模式；截至 1994 年，世界《财富》500 强中，有 80% 以上的企业建立了 EAP 项目；此外，中国内地的员工心理援助工作进行了 10 多年的实践，逐步探索发展适应中国文化土壤、符合中国职工实际情况的一套系统。在国内外的实践当中已经形成了一套切实可行的理论、方法技巧，可以直接应用于新时期工会的人文关怀工作，有益于职工个人与组织的健康发展。

对工会工作者来说，员工心理援助这一新课题对其从业素质提出了更高的要求，加强员工心理援助知识、技能的学习，培养员工心理援助专业人才，为职工“心灵驿站”建设储备和充实专门力量，是当前各级工会更好地开展新时期人文关怀工作的一条重要途径。

第二节 员工心理援助概述

一、员工心理援助基本概念及基本内容

1. EAP 是什么？

EAP, 全称为 Employee Assistance Program, 译为员工心理援助计划, 是企业为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目, 通过专业人员对组织的诊断、建议和对员工及其亲属提供专业指导、培训和咨询, 旨在帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题, 提高员工在企业中的工作绩效, 进而提高企业整体绩效。



案例

心理援助也断家务事

2011 年 5 月, 某地的一名学生高考前夕因过度紧张, 出现头昏、恶心、无法睡眠等症状, 其父母都是某大型企业的职工。父母终日忧心孩子, 无心上班, 最后决定向公司请假在家陪护。但是由于父母在企业担任职位的特殊性, 无法及时找到替代的员工; 而父母本身也非常担心自己的工作会被他人替代, 双方都处于两难状态。

恰好这家企业实施了员工心理援助项目, 员工心理援助专家介入后, 认为孩子患上了高考恐惧症, 通过心理援助的专项技能, 帮助考生消除了紧张、惧怕心理, 顺利走进考场并取得了好成绩。与此同时, 也为员工解决了最头疼的问题, 可以正常地工作生活了。

这个 EAP 案例比较典型地显示出子女教育问题对职工正常工作的困扰。“清官难断家务事”, 工作环境与家庭环境是不相连的, 但 EAP 认为, 一旦影响到了职工的工作、学习, 那么就不单纯是一件“家务事”, 心理