

走进心灵

——加强人文关怀和心理疏导案例选

河北省思想政治工作研究会 编

河北出版传媒集团
河北教育出版社

走进心灵

——加强人文关怀和心理疏导案例选

河北省思想政治工作研究会 编

河北出版传媒集团
河北教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

走进心灵 : 加强人文关怀和心理疏导案例选 / 河北省思想政治工作研究会编著. — 石家庄 : 河北教育出版社, 2015.1

ISBN 978-7-5545-1568-6

I. ①走… II. ①河… III. ①基层组织—政治工作—案例—汇编—中国 IV. ①D64

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第301204号

书 名 走进心灵

——加强人文关怀和心理疏导案例选

编 者 河北省思想政治工作研究会

责任编辑 陈 娟 武丹丹

装帧设计 于 越

出版发行 河北出版传媒集团

河北教育出版社 <http://www.hbep.com>

(石家庄市联盟路705号, 050061)

印 制

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 20.25

字 数 274千字

版 次 2015年6月第1版

印 次 2015年6月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5545-1568-6

定 价 48.00元

版权所有, 翻印必究

《走进心灵——加强人文关怀
和心理疏导案例选》编委会

主 任：杨永山

副 主 任：康振海

编 委：袁宝东 王彦斌 邵 玉 周云澔

主 编：康振海

执行主编：袁宝东

副 主 编：邵 玉 赵志川 付海玲 刘凌云

前 言

在党的十六届六中全会决议中首次提出“加强人文关怀和心理疏导”，党的十七大报告又明确提出“加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导”，党的十八大报告进一步指出，“加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。注重人文关怀和心理疏导，是新形势下加强和改进思想政治工作的重要创举。“人文关怀和心理疏导”概念已经三次出现在党的重要会议报告中，标志党对新形势下如何进一步做好思想政治工作有了新的思考和认识。“注重人文关怀和心理疏导”的提出拓宽了思想政治工作的视野，丰富了思想政治工作的内涵，提高了思想政治工作科学化水平，推动了思想政治工作改革创新。

党的十八大报告指出，“当前，世情、国情、党情继续发生深刻变化，我们面临的发展机遇和风险挑战前所未有。”当代中国正处于一个极其重要的转型时期，整个社会充满内在张力，人们的精神文化需求日益增长，人们思想活动的独立性、选择性、多变性和差异性也在明显增强，再加上全球化进程中，“全球思想文化交流交融交锋呈现出的新特点”，各种社会思潮、意识形态、价值取向和思想观念相互碰撞，使人们的思想、心理以及行为方式呈现出多样性、复杂性和矛盾性等特点。同时，各种突发事件和自然灾害也会在社会群体中引发一系列思想与心理问题。上述问题使思想政治工作面临新的挑战 and 困难。面对不断变化

的新形势和急剧变革的社会环境，思想政治工作的某些传统方法与新环境、新形势产生了相当程度的不适应。思想政治工作的对象是人，而人的思想的形成与发展，既受到客观外界条件即一定社会环境和物质生活条件的影响，又受制于内部主观要素之间的互动，如生理和心理发展状况的制约。因此，加强和改进思想政治工作，必须尊重人的主体地位，把“贴近实际、贴近生活、贴近群众”和“教育人、引导人、鞭策人、鼓舞人、尊重人、理解人、关心人、帮助人”作为工作方针和基本原则，努力在内容、形式、方法、手段、机制等方面进行创新和改进，特别要在增强时代感，加强针对性、实效性、主动性上下功夫，探索一套适应时代要求，行之有效的方式、方法、手段和机制。

人文关怀和心理疏导，体现了以人为本的根本要求，是思想政治工作在理念上、内容上和方法上的重大创新发展。人文关怀，从广义上理解，是对人的需要、个性和价值的肯定，是对人的生存和发展的关注，是对人的尊严和幸福的重视；从狭义上理解，是对每个人的生存状况、生活质量和幸福感的关注。心理疏导，从一般意义上讲，是利用科学知识改变人的认知、情绪、行为和态度，达到治愈心理疾病和精神疾病的目的；从思想政治工作角度讲，是指通过语言和非语言的方式，帮助人们进行心理调适、宣泄不良情绪、缓解心理压力，促进人的身心健康。注重人文关怀和心理疏导，就是要适应新形势、新任务、新要求，在加强和改进思想政治工作中坚持尊重主体地位，充分尊重人的主体性，担负起培养和提升人的主体意识的重任，激发人的发展愿望和追求崇高的自觉性；坚持满足基本需求，理解和重视人的基本需求，努力创造条件去帮助人们实现基本需求，包括人的正当物质利益，以及人们的精神文化需求、个人成长与发展的需要和自我价值实现的需要；坚持促进心理和谐，关注人的心理状况，解决人的心理问题，帮助人们释放心理压力，消除心理隐患，克服心理障碍，培育良好心态；坚持构建精神家园，帮助广大人民群众树立正确的理想、信念和信仰，把社会主义核心价值观建设贯穿到日常管理服务的方方面面，渗透到文化建设全过程，弘扬传统美德，传播先进文化，丰富精神世界，增强精神力量，培育知

荣辱、讲正气、作奉献、促和谐的良好风尚。

近年来，河北省各地各单位认真贯彻落实全国、全省宣传思想工作会议精神，积极应对经济社会快速发展给人们带来的思想影响和心理变化，认真研究、准确把握人文关怀和心理疏导工作的基本要求，不断加强和改进思想政治工作，对做好群众工作、创新社会管理、提升文明程度、推动经济社会发展和事业进步，产生了良好效果。特别是在立足自身实际，设计创新工作抓手，组织开展示范活动，建立健全持久有效的工作机制等方面进行了卓有成效、富于创造性的探索，积累了经验。一是高度重视，广泛动员，营造加强人文关怀和心理疏导的社会氛围；二是统筹协调，整合资源，形成多部门和社会力量共同做好人文关怀和心理疏导工作的合力；三是注重抓基层、打基础，充分发挥党委政府有关职能部门的作用，建立专门场所，配备必要设施，在社区、学校、机关和企事业单位初步建立人文关怀和心理疏导工作网络；四是创新手段，以知识讲座、专线电话、心灵“驿站”、公益服务、配送文化产品和项目等灵活多样的形式提供心理服务、彰显人文关怀；五是坚持经常性业务培训，加强工作队伍建设，基本形成以基层思想政治工作干部为骨干，心理咨询专家为指导，心理服务志愿者为主体的专兼职结合的工作队伍；六是注重贴近需求，提供分众服务，对接不同群体有针对性地开展人文关怀和心理疏导；七是坚持项目运作，集成服务功能，推进品牌建设，培育形成一批具有鲜明特色的工作品牌，增强人文关怀和心理疏导工作的吸引力、影响力；八是加强领导，建立健全体制机制，为加强人文关怀和心理疏导提供制度保障。

应基层广大政工干部要求，河北省思想政治工作研究会将全省各地涌现的“思想政治工作注重人文关怀和心理疏导”的先进典型案例材料进行了征集筛选，辑印成册。希望各地各单位要以党的十八大和十八届三中、四中全会以及省委八届九次全会精神为指导，对标先进，奋进赶超，扎实推进人文关怀和心理疏导工作进社区、进学校、进企业、进机关、进乡村、进家庭。要坚持以社会主义核心价值观为根本遵循，把社会主义核心价值观的基本要求体现到人文关怀和心理疏导工作中，传递

正确的价值导向,注入高尚的精神力量,弘扬良好的道德追求。要树立群众观点,充分尊重人的主体性,切实把握新形势下人民群众的思想脉搏、精神需求和心理期待,“有的放矢”“对症下药”“切中肯綮”开展人文关怀和心理疏导,化解不良情绪,促进心理和谐。要从解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手,满足人的基本需求,消除引发人们心理失衡、失调的外部诱因,把解决思想问题与解决实际问题结合起来,着力办好顺民意、解民忧、惠民生的实事好事,使工作收到事半功倍的效果。要在人文关怀和心理疏导工作中不断满足人民群众日益增长的精神文化需求,在满足物质需求基础上,进一步把人的精神需求实现好、维护好、发展好,广泛开展主题教育活动、文明创建活动、文化体育活动、社会公益活动等,让人民群众从中得以愉悦身心、陶冶情操、端正心态。同时,也要坚持把人文关怀和心理疏导作为加强、改进、提升思想政治工作科学化水平的重点课题,组织社会学、管理学、教育学、心理学、组织行为学等多学科专家学者和实际工作者开展研究工作,探索规律、把握特点,创新方式方法、途径载体,探索运用现代信息技术和新兴传播手段开展人文关怀和心理疏导,增强工作效能,使思想政治工作更接地气,更有底气,让人民群众更多地分享人文关怀和心灵慰藉的阳光,提升人民群众的生活质量和幸福指数,培育良好社会心态。

河北省思想政治工作研究会

2015年3月

目 录

加强人文关怀 凝聚企业改革发展正能量/1
人文关怀 心理护航 五大特色助力思想政治工作/8
实施“连心”工程 建立“心灵契约” 构筑和谐企业/18
凝聚家校合力 共促健康成长/27
“六步同进”推动人文关怀和心理疏导在企业的应用与实践/35
贴心关怀聚合力 和谐稳定促发展/48
加强人文关怀和心理疏导 建设和谐文明新社区/55
上医治未病——心理契约的实践/62
用传统文化疏导心理 让中华美德走进心灵/75
暖阳工程——温暖计生特殊家庭的心/84
心灵关怀 情满迎宾/99
注重人文关怀和心理疏导 做好学生思想政治工作/106
渤海之滨一座心灵的避风港/116
让人文关怀走进企业 走进职工心田/125
构建“三个体系” 强化“三个服务” 注重人文关怀和心理疏导工 作成于“三心” /134

“面对面”赢得“心连心” /140
让心理健康教育住进校园/145
“五大实操体系”助力企业人文关怀和心理疏导工作/159
开展心理健康服务 营造和谐企业氛围/167
让心灵得到滋养和安顿/175
建立“四种机制” 构建人文太行 和谐太行/181
开展积极心理健康教育 让爱和幸福溢满校园/194
让阳光照进残障儿童的心中/205
依托群众工作室 释放服务职工的正能量/213
凝聚爱心力量 关怀困境学童/219
携手耕心田 师生共成长/225
建华家园社区明天更美好/234
“三极三位一体化”农民工人文关怀机制的探索与实践/239
沟通互动 平等交流 形成决策 青年教师座谈会项目见实效/246
山庄老酒 酒老情深/255
注重人文关怀 从“心”开始/261
“家”文化让员工轻松快乐工作/268
注重加强大学生人文关怀和心理疏导 积极开展心理健康活动月活动/280
走进心灵 点亮青春/287
接地气 心连心 服务纽带系职工/297
让爱回家/302
在落后的起跑线上创造奇迹 /308
后记/316

加强人文关怀 凝聚企业改革发展正能量

河北出版传媒集团有限责任公司

【案例背景】

河北出版传媒集团有限责任公司是全国知名的大型综合性文化企业集团，2012年综合排名位列全国同行业第8位，被中宣部等四部委评为“全国文化体制改革先进单位”。2013年，集团公司完成营业收入109.95亿元，资产总额达110.35亿元，提前两年实现了“双百亿”战略目标。2014年5月，入选全国“文化企业30强”。

近年来，河北出版传媒集团在改革发展进程中，一直把开展人文关怀和心理疏导、维护职工合法权益、缓解职工心理压力、实现员工队伍和谐稳定作为重要工作来抓，把职工的思想有效统一到党的决策上来，使广大职工更紧密地团结在党的周围，充分起到凝心聚力的作用，并取得了一定效果。

【典型做法】

一、在集团国企改革、机制创新中体现人文关怀

作为全省文化事业单位第一家整体完成国企改革的文化企业，河北

出版传媒集团在2009年实施改革伊始，就充分体现人文关怀，把调动员工的工作积极性和主动性、凝聚起改革正能量当作头等大事来抓。

一是在制度建立上注重调动员工的积极性、主动性，建立了新的集团管控模式和企业运行机制。在转企改制过程中，按照现代企业制度要求，总部及18家成员单位都建立了企业法人治理结构，进行了公司制改革，构建了母子公司管理体制；根据企业发展需要，对部门设置和岗位职责进行了调整和优化；各转企单位中层管理人员全部通过竞聘上岗，其他员工实行了双向选择，管理人员比例下降了33%，编辑、发行等一线岗位得到加强；围绕建立现代企业制度，打造合格市场主体，集团先后制定出台了《员工管理暂行规定》《薪酬管理办法》等30多项企业管理制度，初步形成了一个新的集团管控模式和企业运行机制，增强了集团公司的内部活力、发展动力和管理效率。

二是在推进分配、考核、激励机制创新方面注重激发员工干事创业的激情。企业要发展，首先要激发内部活力，有效地激发广大职工干事创业的激情。2013年以来，集团在全系统重点推进了薪酬分配制度、绩效考核制度和奖惩激励制度的改革创新。在薪酬分配制度改革中坚持按岗位定薪，按业绩奖惩，简化薪酬结构，归并薪酬项目，突出岗位责任和工作业绩对薪酬的决定作用。同时，从制度上消除或缩减了原事业单位不同身份人员薪酬待遇方面的差距，并为各类员工设计预留了事业发展的通道。在绩效考核方面，更加注重对员工德才表现和工作实绩的考核，切实将实绩考核与员工薪酬、任免、奖惩相结合，并给予经营部门绩效考核的自主权，充分调动了员工的积极性。奖惩激励方面，设立了董事长奖励基金和出版奖励基金，组织了杰出贡献奖评选等活动，几年来，集团公司一百多名员工受到了表彰和奖励。

三是在改革过程中通过有效人文关怀，维护职工合法权益，把职工思想有效统一到党的决策上来。河北出版传媒集团在转企改革中，善于做职工的思想政治工作，及时准确地把党的大政方针、阶段性目标和任务传达到广大职工中，帮助职工正确理解和接受。集团公司在推动进一步深化改革进程中，大力宣传改革的目的意义和要点，广泛听取职工

群众对涉及切身利益改革的意见和建议，对于改革过程中出现的具有普遍性、针对性的问题和现象，及时向有关部门进行反馈，从而使改革措施更趋科学合理、切合实际，助推了集团公司一系列改革方案的顺利实施。在人员安置方面，通过积极争取，集团人员安置政策在多个方面取得了突破和创新，明确了离岗退休人员按事业办法计发养老金和建立职工权益保障金等具体政策问题，并解决了358名专业技术岗位设置及人员聘用问题，最大限度地维护了职工权益。

二、把人文关怀体现在为职工群众办实事上，焕发职工工作热情，增强企业凝聚力

河北出版传媒集团在近几年改革发展过程中，尤其注重维护广大职工的利益，为职工群众多办好事、办实事。比如在深入调查研究耐心听取职工意见和反映问题的同时，千方百计为职工利益着想，切实为职工排忧解难。在近几年，集团为解决职工吃饭难问题，办起职工食堂；为职工订做生日蛋糕；坚持盛夏为生产一线送防暑降温用品；走访困难职工，慰问患病职工等。

比如，伴随着集团公司转企改革的不断深入，总部员工餐厅呈现出新面貌，发生着新变化。转企改革之后，员工餐厅由原来的“出版之家”更名为“书苑餐厅”，并一改过去的传统管理模式，在经营思路上采用多元化，在服务规范上实行本地亲情化。在经营模式上，拓展思路、灵活经营，除了经营正餐外，还设置了自助餐、灵活多样的快餐、经济快捷的外卖部，为满足不同客人的需求，经常变化口味、推陈出新、翻新花样，受到就餐客人的好评；在服务规范上，广泛听取意见，结合餐厅特点，树立并开创亲情化、本地化服务模式，以熟悉客人为依托走亲情化服务，以周边客人为目标推出本地化服务，创建了员工餐厅特有的服务模式。灵活多样的就餐形式、热情周到的体贴服务，更大程度地满足了职工需求。

再如，集团公司结合深入开展党的群众路线教育实践活动，还在

多方面、多层次上努力服务基层群众、解决群众实际问题的事情。一是拓展沟通渠道，解决联系服务群众最后“一公里”的问题。利用微信、网站平台等现代信息网络手段，做好集团有关工作情况的发布与交流，加强集团领导与干部职工、集团各部门、各单位之间的信息交流与联系沟通。二是改进工作作风，进一步压缩精简会议文件。建立并更多使用网络平台、电视电话会议等方式，传达贯彻上级党委的工作部署，实现便捷工作沟通，减轻基层工作负担，提高工作效率；同时尽量精简会议和文件数量，已使基层单位有更多的精力搞好生产经营工作。三是创新机制，积极搭建干事创业的条件。为调动编辑人员的积极性和创造性，建立编辑技术职务晋升通道，提高出版编辑队伍的整体业务素质，制定出台《出版单位专业技术职务评选管理试行办法》。对多年持续为集团公司作出贡献的子公司法人代表和县级书店经理，为鼓励他们敬业奉献精神，激发他们干事创业的热情，制定出台了《终身贡献奖评选试行办法》。四是加强员工培训，提升员工业务素质和工作能力。制定干部轮训计划，加大资金投入，采取多种有效形式为员工能力素质的提升提供更多学习机会，指导各子公司开展有针对性的业务培训，满足各岗位的业务需要，为集团公司改革发展提供智力支持。

三、开展多种形式活动，培养职工敬业爱岗精神、艰苦奋斗精神和团结协作奋发向上的精神

一是坚持经常性教育。根据集团不同阶段的形势和任务要求，帮助职工掌握一定的科学知识，使职工树立正确世界观、人生观、价值观，树立正确的理想信念，在集团全体职工中倡导“诚信、敬业、建功、奉献”的先进的企业文化理念。同时，举办各种技能培训班、知识教育等一系列活动。

二是围绕主要议题，开展主题教育。如集团公司面临出版传媒行业形势，加强这方面教育活动，在不同阶段，采取不同主题，做到重点突出，中心明确，增强工作针对性和实效性。比如说，针对近年来新成

立的子公司而涌现出的新生代职工，集团公司经过深入调研并制定了符合新生代职工特性和产业特点的素质提升规划，加强职工的各类教育培训，不断提升了广大职工的思想道德素质、科学文化素质、技术技能素质、民主法治素质、安全健康素质和社会文明素质。还在集团公司广泛开展劳动竞赛，通过技术革新、管理创新、合理化建议等活动，充分调动了广大职工创新创造创优的积极性和智慧，为集团发展和产业转型升级贡献力量。同时，还把加强基层班组、科室建设，将民主管理、安全生产、劳动竞赛等内容融入基层班组、科室建设中，不断丰富深化班组、科室建设内涵，激发班组、科室活力，充分调动广大基层员工的积极性。

三是举办员工论坛形成凝心聚力谋发展的浓厚氛围。2012年10月，河北出版传媒集团公司举办了“改革发展员工论坛活动”，组织广大员工广泛开展献计献策和大讨论活动，充分听取广大员工在加快集团公司及本单位发展思路、发展途径、发展举措等方面的意见建议。这次活动累计收到各种意见建议文章900多篇，形成了集思广益献计策、凝心聚力谋发展的浓厚氛围，同时也达到了汲取发展智慧、发现优秀人才的目的。活动最后，进行了交流演讲决赛，由集团公司出版传媒、发行物流、印刷贸易和投资服务等四个板块推荐的14名最佳选手进行了精彩角逐，经过评委现场打分和会后评议，最终决出一、二、三等奖和优秀奖。

四是寓教于乐，开展多种形式活动体现人文关怀。近年来集团公司组织开展了一系列合理化建议、岗位练兵和技术比武、劳动竞赛等活动。同时还组织了羽毛球比赛、乒乓球比赛、登山等各种形式的文体娱乐活动，组织多种知识竞赛等活动，还在集团公司系统广泛开展劳动竞赛，举办技术革新、管理创新、合理化建议等活动。

【主要成效和启示】

成效：一是通过在一系列内部机制改革措施中加强人文关怀，很

大程度地激发了企业活力，凝聚了集团公司改革发展正能量。在新的管控模式和运行机制下，广大员工的企业意识、市场意识和竞争意识有了明显增强，精神面貌和工作作风有了很大的改进，工作积极性、主动性空前高涨。职工的思想有效统一到党的决策上来，广大职工更加紧密地团结在党的周围，充分起到凝心聚力的作用。二是通过实现有效人文关怀，维护职工合法权益，迅速把职工思想有效统一到党的决策上来，从而团结广大职工在集团改革发展大局中充分发挥了主力军作用。这些实际工作为职工解决了实际困难，使他们感受到组织的关心和温暖，从而把广大职工群众的主人翁意识、积极性、创造性充分调动起来，增强了企业的凝聚力，使广大职工投身到企业改革与发展的热情激情更高、干劲更足。三是通过开展多种形式的活动，从中汲取发展智慧、发现优秀人才，充分调动职工创新创造创优的积极性和智慧，有效地培养了职工敬业爱岗精神、艰苦奋斗精神和团结协作奋发向上的精神，努力形成凝心聚力谋发展、团结奋斗干事业的良好局面。

启示：通过开展此项工作使我们深深认识到，广大员工作为企业的主体，以及和谐企业建设的主要力量，对企业改革发展和稳定工作举足轻重。在思想政治工作中注重人文关怀和心理疏导，关注员工的身心健康，尊重员工的个性，激发他们成长成才的内在需求，是构建和谐企业的必然要求和基本保证。

【专家点评】

人文关怀，就是尊重人的主体地位和个性差异，关心人丰富多样的个体需求，激发人的主动性积极性创造性，以促进人的全面的行为方式，实质就是关心人、爱护人、尊重人。河北出版传媒集团公司把开展人文关怀作为重要工作来抓，努力维护职工合法权益，缓解职工心理压力，有效激发职工的工作积极性和主动性，促进了企业又好又快的发展。这个案例说明，员工作为企业的主体，对企业改革发展和稳定工作举足轻重。每一个个体的人如果获得这样的