

### 全国首个《家政服务员心理健康指导工作指南》地方标准发布

# 如何为家政从业者构建心灵“防火墙”



12月11日,月嫂张秋玲从繁忙的照护工作中抽身,来到山东省济南市平阴县阳光大姐家政服务公司参加心理调节讲座。尽管从事月嫂行业已经十多年,业务技能相当熟练,张秋玲每月还是会抽出时间来听听讲座,和咨询师进行交流。

如今,数千万名像张秋玲这样的家政从业者,构成了城市生活的暖心要素,但也出于种种原因面临着或大或小的心理困惑和情绪压力。《工人日报》记者采访了解到,为家政从业者提供必要的、科学有效的心理服务,已成为社会各界的共识。

#### 关注家政员的不良情绪

“家政服务员在刚入行时,心理压力是最大的。”来自山东百洁家政服务公司的护老阿姨李殊,至今已从业超8年。在她看来,大多数子女都很关心老人,但自己没时间照料,正因如此,他们对家政服务员提出了高要求。

在平阴县阳光大姐家政服务有限公司总经理孙爱民的经验观察中,还有部分家政服务员思想包袱重,“对自己从事的工作不自信,总认为低人一等,干的是‘伺候人’的活,很容易产生各种各样的不良情绪”。

“我曾护理过语言功能丧失的老人,他非常着急的时候,会发脾气、摔东西,遇到这种情况,作为护理人员的我们也感到很煎熬。”李殊告诉记者,公司开展的新老阿姨经验交流会和心理培训教育就非常实用,能极大疏解工作中的焦虑和压力。

“我们鼓励及时沟通,如果家政服务员的心理问题不能得到及时有效的调整,会导致很严重的后果。”山东百洁家政服务有限公司负责人梁立萍介绍,公司每个月最少安排两次培训,以讲座的形式帮家政服务员疏导各种心理问题,提高交流和沟通能力等。

#### 心理辅导活动受好评

一方面是客户的高预期、细要求,另一方面是新入行时期的迷茫和不自信。在此背景下,针对家政服务员的各项心理辅导活动,受到大家的普遍期待和好评。

“我们近距离接触各种各样的客户,有时候感觉压力很大,自己也会钻牛角尖,让专业的心理咨询师帮我们开解开解,心里能舒服很多。”张秋玲告诉记者,公司不仅有自己的讲师和学校,还有心理专家和咨询师前来授课。

据总经理孙爱民介绍,公司每月开一

次联席会议,安排专人在月嫂群、运营社群、养老护理群收集家政服务员反馈的问题。在他看来,“其实阿姨也像孩子一样需要被呵护,要始终引导她们对这份工作有正确的认知。”

李殊则更看重来自同行前辈们的实际分享,她说:“年龄大一点的家政阿姨比较有经验,遇到特殊情况该如何应对、如何处理,这些分享对我帮助非常大。”

“家政工作是服务,更是人与人之间的交流。”济南我爱我家家政服务中心总经理穆峰介绍,每当家政服务员完成一个服务项目后,家政服务中心便与她们约时间定期复盘、疏解,询问并记录服务客户流程中的体验,不仅要总结优秀做法,还要帮助消化负面情绪。

#### 多地启动心理健康培训

及时疏导家政服务员心理困惑和情绪压力,在政策层面也受到了关注。近日,山东发布全国首个《家政服务员心理健康指导工作指南》地方标准,包括心理健康科普、心理健康测量、心理健康疏导、心理健康拓展、心理健康培训、服务效果评估等内容,旨在全方位关注和保护家政服务员心理健康,帮助家政服务员正确应对和排解压力,激发家政服务员的工作积极性和创造力,提供优质的服务。

据了解,该标准由山东省商务厅提

出、归口并组织编制,由山东现代家庭服务产业发展促进中心等有关单位牵头制定,将为家政服务行业提供心理健康方面的指导和参考,引领行业更加关注员工心理健康问题。

“标准的发布实施,标志着家政服务行业在关注员工心理健康方面迈出了实质性的一步。”在山东管理学院副教授、山东省总工会心理健康服务专家指导组成员周秀琴看来,山东此次专门针对家政服务员心理健康状况出台指南,为家政行业树立了新规范,有利于健全行业服务体系。

记者了解到,广东、四川、黑龙江等地有关部门,在近年来也启动了对家政服务员心理健康培训课程。在职业道德、文明礼仪、法律常识、安全知识、健康知识等培训科目外,加入了心理疏导的内容,邀请心理咨询师或心理学专家进行现场讲座和咨询。

“家政无小事,家政员的心理健康是家政行业健康发展至关重要的一个方面。”周秀琴认为,保证家政员的心理健康,既是对家政员的保障,也是对雇主的负责。做好这项工作,需要整个行业的共同努力和消费者的认知转变,健全家政行业新规范,实行职业化、规范化管理,为家政从业人员构建及时有效的心理“防火墙”。

□工人日报记者 田国奎 陈国欣

## 维权知识库

本报讯(见习记者 谢明静)近日,一家传媒公司的职工小张在陕工网留言板咨询,他在工作日提前下班途中骑电动车与一辆机动车相撞。经交警部门认定,他在此次事故中承担次要责任。他想知道这种情况是否可以申请工伤认定。

对此,记者采访了北京市盈科(西安)律师事务所律师郭凯。郭凯表示,《工伤保险条例》第十四条第(六)项规定,在上下班途中受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的,应当认定为工伤。本案中,小张在上下班途中发生交通事故,本人承担次要责任,符合法律规定的工伤认定条件。至于小张提前下班的行为,因违反的是单位内部的考勤制度,企业有权按照相关制度及劳动纪律的规定作出相应处理,但是不能将违反单位规章制度、劳动纪律等作为否定工伤的理由。

郭凯还表示,《最高人民法院关于审理工伤保险行政案件若干问题的规定》第六条规定的“上下班途中”的情形可知,“上下班”主要是用于限定“途中”的目的和原因,强调职工应当是为开始或结束工作而往返于工作地和居住地,时间因素只要在合理范围内,原则上不能单独直接决定“上下班途中”的认定。适当地早于或迟于规定上下班时间,都属于合理时间的范畴,所以小张在提前下班返回居住地的过程中发生非本人主要责任的交通事故,应属于下班途中发生交通事故,该情形符合《工伤保险条例》第十四条第(六)项的规定,应当认定为工伤。

## 维权巡逻车

### 宁陕县多举措保障劳动者不忧“薪”

本报讯(通讯员 唐红)近日,湖北籍农民工张某将一面印有“服务群众热情周到 为民讨薪严谨高效”字样的锦旗送到了安康市宁陕县劳动保障监察大队,感谢工作人员为他讨回工资。据悉,今年以来,宁陕县人社局多举措保障农民工工资支付各项制度落实到位,欠薪隐患排查整治到位,保障劳动者安心不忧“薪”。

该局及时调整充实根治拖欠农民工工资工作领导小组,形成“上下一条线、全县一盘棋”的齐抓共管模式,为根治欠薪提供组织保障。累计协调处理农民工欠薪案件44件,涉及被欠薪218人170.28万余元;聚焦工程建设领域突出问题,全面排查工程项目,讲清监管主体的执法边界,确保根治欠薪工作高效运行。截至目前,累计检查60余家企业,涉及农民工2697人,劳动合同签订率动态达到90.27%。开展欠薪问题隐患约谈会4场,对6个在建项目出具问题整改指令书9份,行业主管部门督办函1份,督促各项制度落实到位。

同时,该局不断健全农民工欠薪投诉机制,畅通举报投诉渠道,要求所有在建工程项目设立农民工工资维权信息告示牌;进一步完善登记台账、创新工作方法、优化处置程序,做到来人有接待、电话有记录、投诉有登记、案件有处理、处理有回复,助力农民工讨薪“快受理、快立案、快查处、快结案”。截至目前,累计办理“12345”热线工单44个,时限期内办结44件,办结满意率100%。

此外,在微信公众号“宁陕人社”开设“普法课堂”专栏,助力用人单位增强依法支付农民工工资的自觉性以及农民工依法理性维权的意识。

# 应对软裁员须有硬手段

近日,深圳一家公司向部分员工发送《放假通知》,通知中的假期长达10个月。该公司工作人员在接受采访时称,公司对放假的那批员工想表达的意思,其实就是“差不多不用回来了”。以放假为由逼迫员工自动离职,是典型的软裁员。

近年来,软裁员屡屡发生,手段层出不穷,极大地伤害了劳动者的权益,但对于用人单位而言,却可以省下不菲的裁员补偿金。这也是软裁员现象反复出现的原因。劳动者权益不容侵犯,软裁员于法不容。遏制软裁员,监管部门需要拿出硬手

段,至关重要的一点,就是要织密法律保护的防护网。企业裁员不可任性,必须在依法的前提下进行。对此,《劳动法》等法律法规均有规定。但不可否认的是,在现实生活中,各种钻法律漏洞的软裁员依然层出不穷。这提醒执法部门,必须时刻绷紧维法之弦,及时堵住法律法规漏洞。在劳动者权益受到侵犯的时候,及时行动,用严格执法维护法律的权威。

遏制软裁员,还需畅通维权的通道。应该承认,软裁员不可能杜绝。遭遇软裁员,员工如果可以及时有效维权,不仅事关员工个人利益,也能有效震慑软裁员现象,营造更好的劳动环境。因此,劳动监

管部门要始终加强《劳动法》的宣传工作,充分借助现代化技术手段畅通维权通道,帮助劳动者更轻松地维护合法权益,通过成功案例,推动形成人人重视权益、敢于维护合法权益的好环境。

强调拿出硬手段应对软裁员,并不是把企业置于敌对面。现实生活中,企业软裁员的原因不一而足,有的是工会建设不完善,裁员工作不合规;有的是法律意识薄弱,存在侥幸心理;还有的企业确实遭遇了困难,因此以身试法。面对软裁员,监管部门决不能以罚代管、一罚了之。除了要维护好劳动者的权益外,也应当多去企业调查了解原因,向企业宣传遵

守《劳动法》的重要性,帮助完善工会组织建设,推动企业合法经营。与此同时,还要帮助企业排忧解难。只有从根源上解决了企业的发展问题,软裁员等问题才会越来越少。

当然,企业也应该认识到,软裁员不是正常的人力资源管理手段。表面看,这可以为企业节省经济补偿,但很容易引发劳动争议,而且也会影响在职员工的忠诚度和工作积极性。长远来看得不偿失。

应对软裁员,须有硬手段。所谓的“硬”,就是要牢记维护劳动者合法权益的初心,用更科学有效的手段,构建更和谐的用工环境。

□黄云峰

## 订阅《陕西工人报》 阅尽陕西工会大小事

权威  
工会政策

新鲜  
三工资讯

实用  
维权秘籍

动人  
劳模故事

1 想获取有价值的新闻资讯? 想知道新鲜的三工动态? 想掌握实用的维权案例? 想品读动人的劳模工匠故事? 那你一定要拥有《陕西工人报》!

你说,报纸时效跟不上网络慢下来,才更有接近真实、挖掘深度的可能 陈酿酒香,回味无穷

在这个新闻频频反转的“后真相时代” 我们更需要一个专业的“把关人” 你看到的每一线扎实的采访,编辑通宵达旦斟酌的句 子,我们秉持的工匠精神,每日十余个小时反复打磨精心打磨 只为在晨曦初起时你奉上饱含营养的新闻早餐 带给你365天宁静的养分

你说,这年头谁还看报纸 这里有鲜活的劳模工匠事迹、文笔纯熟的名家美文 这里有紧跟时代的时政要闻、关系你我的民生政策 这里有工会工作的先进经验和精彩生动的职场故事 教你避坑的维权案例 你需要这样的实用指南和工作启示 一报一阅陕西工人报大小事

今天,我们为什么要看《陕西工人报》? 在这个喧嚣的时代 深度阅读依旧是一个永不过时的选择 鲜明独到的见解,富有价值的信息,饱含温度的报道 都凝结于这方寸之间

《陕西工人报》是每位读者的“益友” 在这里,你可以 对标工会典型案例,拓宽工作思路 提炼政策“干货”,创新工作方法 感悟劳模精神,提振干事创业的热情 是无数职工朋友办公桌上必不可少的精神食粮 值得你倾心相交

抹不去的时代印记 泥不了的职工情怀 我们坚定发出三工强音 七十载守望相伴,我们为时代注脚 日新月异躬耕不辍,始终守一方天地 订阅《陕西工人报》 读品质新闻,享品质生活

2 有价值的新闻资讯 新鲜的三工动态 实用的维权案例 动人的劳模工匠故事 你想知道的这儿都有 订阅《陕西工人报》 阅尽陕西工会大小事

3 有思想、有真相 有深度、有态度 一报阅享品质新闻,给你厂表视野 副刊载着诗和远方,予你自在安宁 信息纷杂的时代 我们只做有价值的优质内容 给你别样的阅读体验

1 想获取有价值的新闻资讯? 想知道新鲜的三工动态? 想掌握实用的维权案例? 想品读动人的劳模工匠故事? 那你一定要拥有《陕西工人报》!

你说,报纸时效跟不上网络慢下来,才更有接近真实、挖掘深度的可能 陈酿酒香,回味无穷

在这个新闻频频反转的“后真相时代” 我们更需要一个专业的“把关人” 你看到的每一线扎实的采访,编辑通宵达旦斟酌的句 子,我们秉持的工匠精神,每日十余个小时反复打磨精心打磨 只为在晨曦初起时你奉上饱含营养的新闻早餐 带给你365天宁静的养分

你说,这年头谁还看报纸 这里有鲜活的劳模工匠事迹、文笔纯熟的名家美文 这里有紧跟时代的时政要闻、关系你我的民生政策 这里有工会工作的先进经验和精彩生动的职场故事 教你避坑的维权案例 你需要这样的实用指南和工作启示 一报一阅陕西工人报大小事

今天,我们为什么要看《陕西工人报》? 在这个喧嚣的时代 深度阅读依旧是一个永不过时的选择 鲜明独到的见解,富有价值的信息,饱含温度的报道 都凝结于这方寸之间

《陕西工人报》是每位读者的“益友” 在这里,你可以 对标工会典型案例,拓宽工作思路 提炼政策“干货”,创新工作方法 感悟劳模精神,提振干事创业的热情 是无数职工朋友办公桌上必不可少的精神食粮 值得你倾心相交

抹不去的时代印记 泥不了的职工情怀 我们坚定发出三工强音 七十载守望相伴,我们为时代注脚 日新月异躬耕不辍,始终守一方天地 订阅《陕西工人报》 读品质新闻,享品质生活

2 有价值的新闻资讯 新鲜的三工动态 实用的维权案例 动人的劳模工匠故事 你想知道的这儿都有 订阅《陕西工人报》 阅尽陕西工会大小事

3 有思想、有真相 有深度、有态度 一报阅享品质新闻,给你厂表视野 副刊载着诗和远方,予你自在安宁 信息纷杂的时代 我们只做有价值的优质内容 给你别样的阅读体验



有思想 有真相 有深度 有态度



“码”上订

咨询电话:18133921020 029-87345725

全年价格:336元/份 邮发代号:51-7