

工会社工服务项目 简报

第 01 期

2020 年 2 月份

目 录

◎ 本月速览 ◎

◎ 项目快讯 ◎

您的需求，就是我们的责任——市总工会开展抗疫一线医务人员及家属“一对一”直接联系服务

◎ 职工关爱服务 ◎

大疫当前 温暖相随

携手助力·点亮职工“小心愿”

◎ 职工服务站 ◎

工会社工带 Tony 老师 为你剪掉“烦恼丝”

◎ 心理咨询服务 ◎

中山市总为职工开展全方位、不打烊心理服务

心理咨询服务持续开展

◎ 服务汇总 ◎

中山市工会社工服务项目 2020 年 02 月份服务汇总

中山市工会社工服务项目 2020 年 03 月份服务预告

◎ 本月速览 ◎

2020年2月份,工会社工服务项目积极配合市总工会做好职工服务工作,共开展各类专项主题活动2场次,服务职工135人次,具体如下:

1、2月期间,工会社工调整服务方式,对神湾镇、黄圃镇、三乡镇、东风镇、东升镇等镇区困难职工进行电访,了解职工的生活情况和服务需求,共电访困难职工14人;电访过程中收集7个小心愿。

2、开展工会社工带 Tony 老师 为你剪掉“烦恼丝””职工活动2场次,共服务134人次;

3、开展心理咨询服务,为12人提供了16小时到访心理咨询服务。

◎ 项目快讯 ◎

您的需求，就是我们的责任

——市总工会开展抗疫一线医务人员及家属“一对一”直接联系服务

来自中山市人民医院的张女士是 ECMO 支援荆州团队的成员，目前远在湖北疫情防控支援一线。她的丈夫周先生在中山照料家里的一切，全力支持妻子工作。可是，最近周先生却为一件事情发愁：家里的小车登记在妻子名下，车辆年审有效期在 2 月份，妻子目前远赴湖北荆州支援，身份证也随身带走，车辆无法如期进行年审。眼看明天 2 月 29 日就过期了，周先生正在烦心该怎么办。

2 月 28 日，周先生接到了来自中山市总工会的电话。原来，中山市总工会正在开展疫情防控一线医护人员及家属直接联系服务，安排了专业社工与抗疫一线医护人员及其家属进行“一对一”直接联系和精准服务。而来电的正是与周先生家庭结对的社工小梁。小梁向周先生详细介绍了市总工会“一对一”结对服务内容，周先生试探性地与小梁讲述了自己遇到的烦恼。小梁当即向市总工会报告有关情况，市总工会迅速联系交警部门沟通协调，交警部门得悉情况后，马上为周先生开通“绿色通道”，安排人员了解车辆状况，核实车主身份，

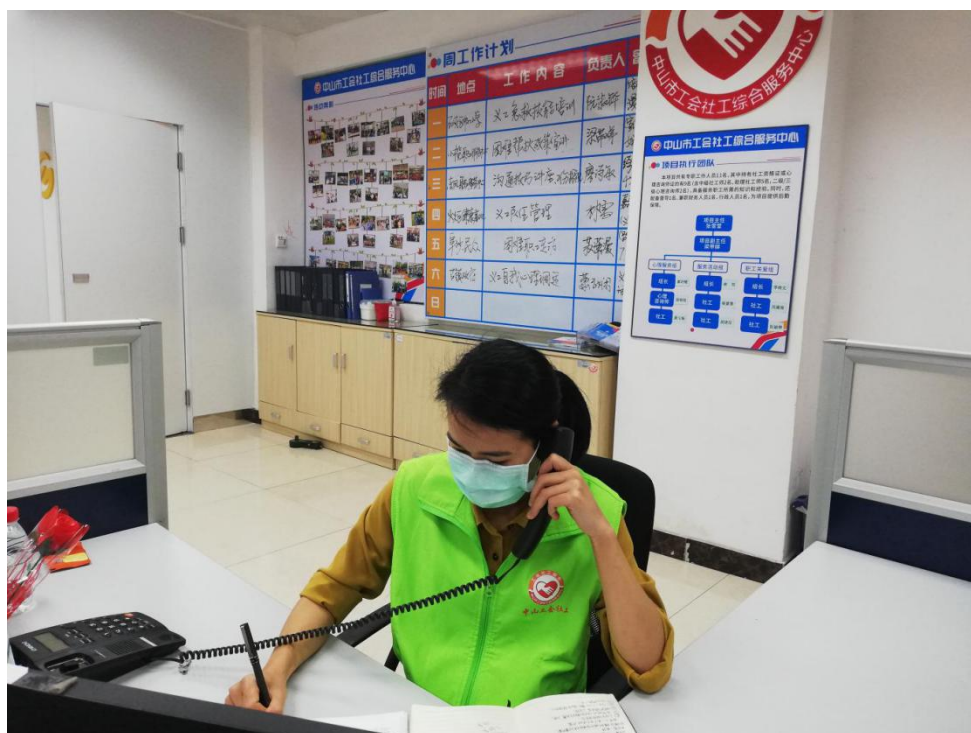
预约办理年检。接到交警部门通知后，周先生很非常兴奋，马上联系社工小梁，说道：“我愁了半个月的难题，你们一下子就帮忙解决了，你们太照顾我们了，太感谢啦。”

疫情期间，中山市总工会充分发挥“工会+社工+义工”三工联动平台的作用，持续深入开展关爱抗疫一线医务人员行动。如：针对抗疫一线医务人员及其家属，建立“一对一”的直接联系服务，由专业社工担任结对人员，利用个案工作和个案管理的工作手法，根据抗疫一线医务人员及其家属的实际需求提供服务，服务内容为医务人员及其家属在疫情期提出且工会能够提供的各类相关项目，如食品配送、物资筹措、家政服务、交通出行、子女辅导、老幼照护、心理咨询等等。针对疫情防控一线人员及广大职工提供“7x24小时”在线困难救助、法律维权、心理援助服务，服务方式为微信公众号或12351电话热线受理服务申请，将求助问题进行法律咨询、心理咨询、信息咨询等分类，由中山市总工会“分类派单”即时提供符合求助者需要的援助服务。部分镇区总工会也设立了咨询热线，对有需要的职工群众提供心理疏导等服务。据统计，至2月26日，共收到并处理职工求助信息156条。

例如：2月2日，一名在医院诊断中心的工作人员向12351热线

寻求帮助，她即将投身一线防控疫情工作，担心小孩开学后无法接送上学，且担忧每天往返医院与家庭，存在携带病毒传染家人的风险。市总工会高度重视，马上协调组织工会义工解决小孩接送问题。市卫健局工会主动与医院协调妥善解决职工诉求，在医院内设置休息场所，供有需要的一线医务人员使用。2月3日，12351热线再次联系诉求职工，转达医院推出解决医护人员实际困难的相关举措，职工表示理解，表示愿意服从医院安排，并向工会致谢。

中山市总工会通过系列“关爱行动”，真心实意为帮助疫情防控一线人员及广大职工办实事，解难事，用实际行动践行“您的需求，就是我们的责任”！



大疫当前 温暖相随

——工会社工联合顺丰速运进行困难职工爱心物资配送

为响应国家号召，新型冠状病毒肺炎防疫期间，工会社工提供服务的同时尽可能减少人员聚集与接触。2月期间，工会社工调整服务方式，对黄圃镇、民众镇、东风镇、神湾镇、东升镇、三乡镇等镇区困难职工进行电访，了解职工的生活情况和服务需求，共访问困难职工14人。

工会社工通过与职工交流，了解职工的生活近况和需求，关注职工近期身体状况，缓解疫情期间产生的焦虑情绪，提醒职工注意防疫，并将针对有需求的职工以个案工作形式作进一步跟进。职工纷纷表示感谢社工一直以来的关心，社会各界的关怀和帮助也让生活得到了改善，相信生活会越来越好。

（文：梁嘉慧）



携手助力·点亮职工“小心愿”

2月份，工会社工共对神湾镇、黄圃镇、三乡镇、东风镇、东升镇等五个镇区的困难职工进行探访，工会社工通过与职工交流，了解职工的生活近况和需求，建立了困难职工档案，并在过程中收集到7个小心愿（具体见下表），他们因家境困难，有的子女读书物资缺乏，有的对于孩子追梦力不从心。工会社工将链接社会资源，帮助职工们圆梦。

2020年2月困难职工“小心愿”登记情况

序号	职工姓名	职工情况	小心愿
1	梁女士	梁女士是在档特困职工，目前独自抚养两个孩子，经济负担重，希望有书包一个，为正在就读4年级儿子更换旧书包。	书包一个
2	郭女士	郭女士是在档特困职工，早年丈夫去世后，独自抚养两个孩子，负担较重，新学期孩子需要一批学习用品。	学习用品（笔记本、日记本，签字笔）
3	邱女士	邱女士是在档特困职工，早年与丈夫离异后，独自照顾正读高三的女儿和年迈的母亲。今年7月，其正在就读服装专业的女儿将毕业，5月要进行毕业设计，但毕业设计的设备却让邱女士一家十分烦恼，希望能有缝纫机和电脑各一台，以助女儿继续追逐自己的梦想。	缝纫机一台 电脑一台
4	梁女士	梁女士是在档特困职工，丈夫车祸去世后，抚养两个孩子的重担则落在了梁女士一人的肩上经济负担重。希望能送给即将步入小学一年级的小儿子一些学习文具及油画棒画笔。	学习文具及油画棒 画笔
5	伍女士	伍女士2018年确诊患有甲状腺癌并颈部淋巴结转移，医疗费用高，但家庭经济仅靠她一人的工资收入，经济压力较大。她的大儿子今年11岁，读四年级，伍女士希望能给孩子四年级下学期全解、同步作文等辅导用书，帮助孩子学习。	四年级下学期全解（广东专用）、同步作文等辅导书

6	欧女士	欧女士，今年 47 岁，丈夫因视力残疾无法外出工作。儿子智力障碍，就读特殊教育学校。女儿今年 10 岁，于 2018 年查出患有卵巢无性细胞肿瘤，经手术已康复，现复读小学四年级。希望能给女儿一个书包用于上学。	书包一个
7	周先生	周先生，2018 年 12 月在单位次废品库操作碎料机处理不合格产品时，碎料机发生爆炸致周先生身体多处烧伤，伤后一直在医院接受治疗，现仍处于康复期未复工。母亲和妻子主要照顾家庭和两个孩子。大儿子上小学一年级，小儿子上幼儿园中班，希望有适合孩子们阅读的课外书供孩子学习。	适合 6-7 岁孩子的课外书（童话故事、拼音故事书、绘本）

工会社工带 Tony 老师 为你剪掉“烦恼丝”

受新冠肺炎疫情影响，理发店暂停营业，使得日常理发变成难题。为帮助职工在“非常时期”更安全地解决理发需求，2月28日、29日，工会社工联合中国电信中山分公司、广东领先展示股份有限公司开展了爱心义剪，暖心行动——职工关爱活动，共吸引134名职工参与。

抗疫大战，人人的都是战士。社会各行各业的人们都在用自己的力量为抗疫做出贡献。理发老师来到企业为职工提供义剪服务，帮助他们解决理发难题。早上九点，用帐篷和椅子组成的简易“理发室”就开始营业了。理发老师手法娴熟，干净利落地修剪出一个个干练的发型，为大家剪去“烦恼丝”。活动期间，理发师严格遵守消毒的程序，职工们分时段前来理发，既减少了人员聚集，也缩短了等待的时间，让人暖心又安心。

爱心义剪，暖心行动，爱心理发老师的到来，为已经复工的职工带来贴心的服务，让他们以更好的精神面貌迎接复工复产。



中国电信中山分公司



广东领先展示股份有限公司

◎ 心理咨询服务 ◎

工会社工配合市总为职工开展全方位、不打烊心理服务

近年来，中山市总工会充分发挥“三工”联动服务模式作用，以“心灵港湾·职工心理咨询服务中心”为服务载体，通过个体咨询服务、心理健康课程、“一周一点心”心理义工服务等“点面结合”的服务方式，建立起了中山工会职工心理服务体系，为全市广大职工群众提供心理健康服务。

在疫情期间，中山市总工会还通过微信公众号或12351电话热线为疫情防控一线人员及广大职工提供疫情期“7x24小时”在线困难救助、法律维权、心理援助服务，并将求助问题进行法律咨询、心理咨询、信息咨询等分类，由中山市总工会“分类派单”给工会组织干部、工会律师团、工会社工或工会义工即时提供符合求助者需要的援助服务。部分镇区总工会也设立了咨询热线，对有需要的职工群众提供心理疏导等服务。据统计，截至3月3日，共收到并处理职工求助信息179条。心理援助服务由工会社工综合服务中心专职心理咨询师担任，为在疫情期间产生心理困扰的职工提供及时、专业、便捷的心理咨

询服务。

据悉，2019年以来，中山市总工会已在8个企业开展了驻点心理咨询服务，为131人次的职工提供心理咨询服务。多年来，中山市总工会心理咨询师用实际行动诠释“深入基层，服务职工”，针对个案咨询服务开展全年无休的服务热线和“家门式”驻点服务相结合，通过设立一条全年无休电话热线，开放手机微信、面对面的预约及快速、有效、保密的心理咨询服务。据介绍，职工只要完成预约，即可在预约时间到市工人文化宫三楼的“心灵港湾·职工心理咨询服务中心”享受免费的心理咨询服务。咨询内容覆盖情绪管理、恋爱婚姻、职场问题、亲子教育等其他引发心理困扰的问题。近年来，“心灵港湾·职工心理咨询服务中心”共为职工朋友提供4682小时的免费心理咨询服务。

中山市总工会还以职工服务站为连接，提供全年365日开放的“家门式”心理咨询驻点服务。通过心理咨询师直接上门为一线产业工人进行一对一，面对面的心理咨询服务，有效解决服务职工“最后一公里”问题。此举给企业职工及企业提供了更加便捷、更全面、更贴心的服务，驻点服务让工会、企业

与职工越走越亲，心理问题得到有效的预防及化解在萌芽状态。

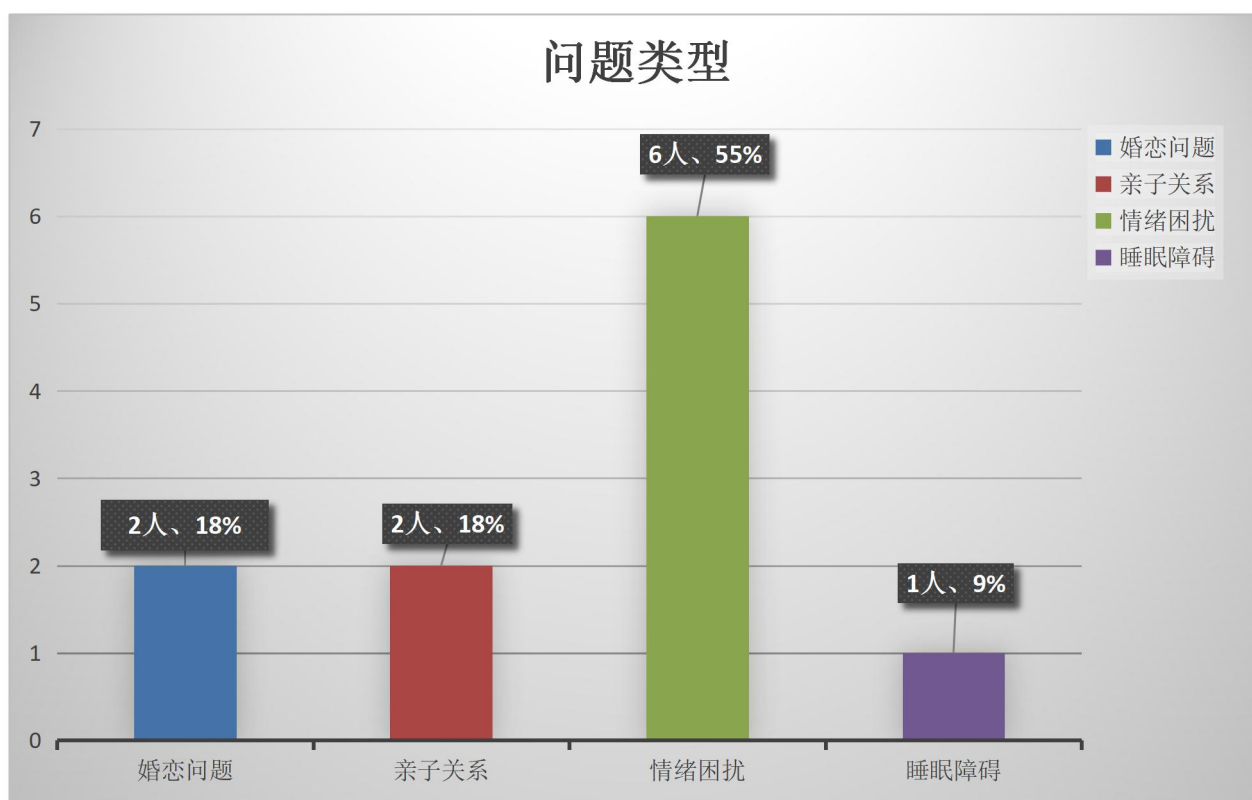
此外，市总工会还根据不同企业和职工提出的需求推出了私人定制式的心理健康课程。开展主题和活动内容涉及情绪管理、防轻生、家庭教育、婚姻关系、危机干预等。服务形式不限于培训、集体讲座、工作坊、户外拓展、宣传活动等方式，由心理咨询师和工会社工深入镇区或企业普及和传播心理健康知识，强化心理健康自我管理意识，加强人文关怀和生命教育，消除对心理问题的偏见与歧视，预防和减少个人极端事件发生。目前，市总工会开发了职工情绪管理与身心健康、职工家庭与亲子教育、企业管理层心理资本提升三个系列的心理健康课程和具体课程表，课程主题包括“身边的心理学”户外心理健康知识科普活动、“职业生涯规划与自我管理”、“沟通你我他”、“压力与情绪管理”、“父母的考前焦虑”、“亲子关系沟通技巧”、“家庭与工作平衡”、“职场活力泵”等。据统计，近年来，市总工会开展职工情绪管理与身心健康、职工家庭与亲子教育、职工心理健康宣传活动等主题活动 319 场次，服务职工 36207 人次。

据了解，6 年来，中山市总坚持不懈地以“一周一点心”

心理义工活动载体，通过线上宣传、心理沙龙和主题活动等方式由专业的心理咨询师每周向具有一定心理健康知识且有意参与义工服务的职工提供的专业的心理学知识提升服务，通过系统的心理咨询训练课程，打造心理专业型义工服务队伍。目前，培育的心理义工已投入到工伤职工、纬创资通（中山）有限公司等大型企业的心理健康服务中。近两年来，开展了 108 场心理义工主题培训活动，共 2268 人次参与。

心理咨询服务持续开展

2月份，工会社工配合市总工会“7x24”小时在线困难救助、法律援助、心理咨询服务，通过线上渠道接受职工的心理咨询求助，共为11人提供了16小时的心理咨询服务。求助职工主要求助问题类型为婚恋问题、情绪困扰、睡眠障碍及亲子关系等。（文：廖诗敏）



◎ 服务汇总◎

工会社工服务项目 2020 年 2 月份服务汇总

一、服务汇总表

序号	时间	内容	地点
1	2 月 28 日	爱心义剪，暖心行动 ——职工关爱活动	中国电信中山分公司
2	2 月 29 日	工会带 Tony 老师 为你剪掉“烦恼丝”	广东领先展示股份有限公司
3	2 月	心理咨询	心灵港湾
4		抗疫一线医务人员及家属 “一对一”直接联系服务	社工中心
5		困难职工电访	全市
6		“小心愿 由我圆”服务	全市

二、困难职工探访汇总表

中山市工会社工综合服务中心 2 月份共电访了 14 户，具体如下：				
序号	时 间	探访对象	镇区	电访/走访
1	2020 年 2 月 25 日	黄小姐	民众镇	电访
2	2020 年 2 月 25 日	肖小姐	东凤镇	电访
3	2020 年 2 月 26 日	梁小姐	黄圃镇	电访
4	2020 年 2 月 27 日	邱小姐	神湾镇	电访
5	2020 年 2 月 27 日	郭小姐	神湾镇	电访
6	2020 年 2 月 27 日	梁小姐	神湾镇	电访
7	2020 年 2 月 27 日	伍小姐	神湾镇	电访
8	2020 年 2 月 27 日	欧小姐	东升镇	电访
9	2020 年 2 月 27 日	梁小姐	黄圃镇	电访
10	2020 年 2 月 27 日	周先生	三乡镇	电访
11	2020 年 2 月 27 日	郑先生	三乡镇	电访
12	2020 年 2 月 27 日	谢先生	三乡镇	电访
13	2020 年 2 月 28 日	梁小姐	黄圃镇	电访
14	2020 年 2 月 28 日	张先生	三乡镇	电访

◎ 服务预告 ◎

工会社工服务项目 2020 年 3 月份服务预告

活动名称	地点/对象	计划完成时间	跟进人员	内容
职工心理咨询服务	企业职工	3 月	郑锦锐 廖诗敏	为全市职工提供心理咨询服务。
大疫当前 温暖相随	困难职工	3 月	阮淑铎	电话探访困难职工，关注职工近期身体状况，缓解疫情期间产生的焦虑情绪，提醒职工注意防疫，并通过顺丰快递的免费爱心配送，爱心物资给职工。
户外驿站宣传活动	全市职工	3 月	梁嘉慧	到户外驿站举办“抗疫暖心包 温暖在我心”服务活动，让更多户外劳动者了解到爱心驿站的功能和服务。
“相约三月天 巾帼绽芳华”三八妇女节线上有奖问答活动	广东格美淇电器有限公司	3 月 6 日	李绮文	通过三八妇女节线上有奖问答活动，体现工会组织关心、关注、关爱女职工，更好地维护女职工合法权益。
“相约三月天 巾帼绽芳华”三八妇女节线上有奖问答活动	中山市尊宝实业有限公司	3 月 7 日	苏潇漫	通过三八妇女节线上有奖问答活动，体现工会组织关心、关注、关爱女职工，更好地维护女职工合法权益。
	日东光器（中山）有限公司	3 月 7 日	林海楠	
	中山长虹电器有限公司	3 月 8 日	李绮文	
	中山宝松咨询有限公司	3 月 8 日	苏潇漫	

“点滴祝福 云聚爱”妇女节祝福语征集活动	中山顺丰速运有限公司	3月2日	林海楠	通过线上平台征集妇女节祝福语,体现工会组织对女职工的人文关怀,赞美女性,关爱女性,让她们感受到组织的温暖,提升企业职工归属感与幸福感。
	广东格美淇电器有限公司	3月7日	李绮文	
	中顺洁柔纸业股份有限公司	3月8日	苏潇漫	
幸福婚姻,经营有道	广东金锁匙物业管理有限公司	3月7日	廖诗敏	缓解疫情期间婚姻相处中的消极情绪,提升职工的生活幸福感。
	纬创资通(中山)有限公司			
	欧普照明(中山)有限公司			
预防职业病,关爱劳动者——线上有奖问答活动	广东格美淇电器有限公司	3月22日	萧玉娴	为了营造一个良好、安全的工作环境,提高企业职工对职业病的防治意识,维护劳动者的健康权益。
温暖相伴,贴心在线	援鄂医护人员家属提供“一对一”精准服务	3月	工会社工全体	通过电话探访、微信联络等方式,关怀援鄂医护人员家属,并为他们排忧解难。