

## 广东培育家政“优等生”

羊城晚报记者 孙绮曼 黄婷

## 综述

随着近年来家政市场的迅猛发展,以往传统家政的“熟人推荐模式”逐渐被中介式、管家式等“陌生人模式”所取代。雇主对家政员了解较少,而家政员在相处过程中也会有许多问题产生而难以与雇主沟通,从而导致雇佣矛盾不断累积。

为提升雇主对家政服务的信任感,2019年以来,广东相关部门联手制定家政服务领域的规范守信“红名单”、失信主体“黑名单”,将家政培训、就业、维权以及雇主信用等记录纳入家政诚信体系。黑名单主要用于惩戒不诚信经营的企业和不诚信服务的从业者,对不诚信行为进行通报批评,净化行业环境。黑名单主要指标包括一年内被投诉成立10次以上,经公安、司法部门确认在服务过程中有违法犯罪行为等。此外,广州市家庭服务行业协会还推出了家政天下管理系统,雇主在平台下单后,系统会匹配符合条件的家政员,并从系统数据库整理分析该人员的行业诚信数据,包括黑名单情况等信息提供给雇主,减少雇主

用人风险。  
近年来,家政恶性事件频发,家政行业在建立诚信机制让雇主放心的同时,也应从根源上入手,加强对家政从业人员的心理辅导及问题介入。

今年5月份,广州市家政“安心服务证”项目正式启动,其中,持证上岗业务培训由广州市妇女儿童社会服务中心为相关申请人员开展。除了职业道德、文明礼仪、法律常

识、安全知识、健康知识等培训科目外,广州率先在培训环节中加入心理疏导的内容,旨在解决从业人员在家政服务工作中产生的“心理失衡”问题。据悉,安心服务员证的心理课程主要包括正确认识自己、正确认识工作、了解服务对象的心理需求等,旨在让家政员更好地认识家政工作,以良好的心态为雇主提供服务。

截至9月16日,广州已有87家家政企业开设“安心服务证”培训班,共培训1508班次,总计12580人次,培训学员均已观看心理健康视频课;累计报名考试人数为8119人,通过人数为8073人,通过率为99.43%。

广州已有109家企业的317名家政员导师向广州市妇联申请师资培训,已审核通过的220人接受了心理测评相关培训。

## 故事



规范化管理是推动家政业提质扩容的重要途径 羊城晚报记者 梁喻 摄

## 数说

## 数说

随着行业规模的不断扩大,进入家政行业工作的就业人口数量也急剧增长。由于家政行业进入门槛低,有许多的低学历人群进入到了家政行业。然而,大部分的低学历从业者在服务雇主的过程中会产生一定的自卑心理,再加上家政员服务的一般是家庭中的弱势群体,这就更要求家政员具有一定的情绪控制能力、心理调节能力与人际沟通技巧。

家政行业十分重视保障雇主的权益,但是与此形成鲜明对比的是从业人员却难以在服务过程中得到应有的职业尊荣感。大部分的家政员因为城乡差距、地位落差、习惯差异等会产生负面情绪,一旦再被雇主家庭成员边缘化后,则很容易产生自卑、焦虑、埋怨甚至仇恨的心理。可见,心理健康知识普及和心理辅导对家政从业人员来说至关重要。

## 给“优等生”上一节心理课

作为一名合格的家政从业人员,不仅要能够掌握护理知识、照护技能、饮食调理,还要能够保持良好的心态,处理好工作中的人际关系沟通。然而,在实际的工作中,家政员服务质量极容易受其心理状态的影响。因此,想要培育家政行业“优等生”,不仅要从专业化、标准化技能培训入手,更要重视从业人员的道德培训和心理培训,将“冷血保姆”踢出家门。在家政从业人员培训方面,广州率先在培训环节中加入心理疏导的内容,旨在解决从业人员在家政服务工作中产生的“心理失衡”问题。

而这一决定源于一趟北京之行。2019年11月,广州妇女儿童中心家庭服务部部长王瑞婷和广州妇女儿童中心的培训导师吴静敏前往北京参加全国妇联人才开发培训中心举办的家政服务人员测评指导公益培训班,培训内容包括了解家政服务群体在服务过程中常见问题的心理原因及应对方法,了解如何通过心理测评帮助家政人员提升工作技能等。

北京归来后,王瑞婷对家政员心理辅导的重要性有了深刻体会,因此在设计“安心服务证”

课程架构时,她提议加入心理健康课程。同时,受该课程启发,王瑞婷和吴静敏在线上课程中对婴幼儿、老人、二胎宝妈等的心理需求作了解析,以便家政员为不同服务对象提供精准而贴心的服务。

吴静敏曾在广州妇联从事过三年的家政服务推介工作,对家政员的职业心态有深入洞察。她总结说,一些家政员对于家政行业缺乏认同感,面对雇主的具体要求时总认为对方在有意刁难;还有部分家境较差的家政员到富人家庭服务时,会感到心态失衡。

“当我们去新雇主家上户时,要具有空杯心态。”在“安心服务证”培训课上,培训导师吴静敏为家政员讲授心理健康课程。

为便于理解,吴静敏还举了一个反面案例:有一个家政员比较固执,雇主让她给宝宝用40℃左右的水洗澡,用尿布不用纸尿裤,家政员反驳说之前的雇主

要求用很热的水,也一直给宝宝用纸尿裤。“在服务过程中不要总提起之前雇主的习惯,要用新的态度对待新的雇主。”她进一步解释道。

“雇主家就是家政员的工作场所,家政工作不是去伺候别人的,我们要改变这种心态。”另一位培训导师周老师表示,有些家政员比较自卑,缺乏安全感,要引导她们树立起自尊自信的心态,才能更好地适应家政工作。

据介绍,除了面向家政员的线上视频课外,广州市妇联还将心理测评作为“安心服务证”师资培训中的一个课时,目的是让来自全市家政企业的200名家政培训师掌握科学方法,通过心理测评和面对面的交流了解家政员的心理状态,对家政员的负面情绪进行及时疏导,防患于未然。

截至9月16日,已有12580名家政员接受了“安心服务证”的岗前培训,其中有近8000人通过了考核,持证上岗,成为家政行业的“三好生”“优等生”。

## “出了问题都是大事”

彭焕城是茂名好心家政集团的一名家庭心理健康指导师,如今的他带领着一个团队,为雇主和家政员提供心理测评及心理

健康咨询服务。

“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,家政无小事,只要出了问题的都是大事。”彭焕城向羊城晚报记者表示,“杭州保姆纵火案”“保姆杀人案”等归根结底都是家政员的心理健康出现了问题。

保证家政员的心理健康,既是对家政员的保障,也是对雇主家庭的负责。在家政员上岗前,好心家政集团会对家政员的心理健康情况进行评估,通过家庭心理健康指导师与家政员的面谈以及量表评估等方式,对家政员的心理健康程度作出评价。

“保证家政员入户时的心理健康仅仅是一个部分,人的心理变化是一个动态的过程,不能觉得岗前测评通过了就可以一劳永逸了。”

在家政员入户服务的过程中,常常会承受着身体和心理的双重高压,这时心理疏导就起到了关键的作用。来自贫困家庭的张姨是一名保洁员,在入户到了一家高端客户家时,由于城乡及财富落差,服务过程中张姨产生了不平衡的心理。除了心理失衡外,张姨在工作中感到任务量过重,却因为自卑等原因没有跟雇主沟通,导致和雇主之间产生了误会。

“那个时候我们就及时介入,了解双方情况,向雇主表达了张姨的想法,让雇主更能理解家政员的心理,提高对她们的尊重。”彭焕城说道,他们不仅要了解雇主和家政员的心理,更要在双方无法达成良性沟通的时候充当桥梁。

谈及心理学专业人才在家政行业中的重要性时,彭老师表示,在以往大众的刻板印象中,保姆、月嫂、保洁员等岗位才是家政公司的重点,然而随着家政行业的发展,心理健康指导师在家政企业中的地位也会逐渐受到重视,心理咨询也将会在家政行业中得到更加广泛的应用。

“要从根本上杜绝家政恶性事件的发生,除了做好家政员的心理健康保障以外,还需要整个行业的共同努力和所有消费者的认知转变。只有真正转变了对家政行业的认知,提高家政从业人员的社会地位,健全家政行业新规范,实行职业化、规范化管理,才能够从根本上推动家政业提质扩容。”彭焕城表示。

# @“新广”夫妇们: 广州邀你“见证幸福之旅”

文/羊城晚报全媒体记者 刘星彤 通讯员 穗文广旅宣 图/主办方提供

## 专题

2020年9月23日/星期三/副刊编辑部主编/责编 李力 / 美编 刘栩 / 校对 李红雨

A7

快节奏的国际大都市,也可以充满浪漫与温情。在广州这座富有人情气息的城市里,在这个迷人的秋天,为“新广州人”准备的浪漫惊喜正在开启——

广州离优秀的世界婚庆旅游目的地有多远?现在,就有一项特别的免费活动邀你和爱人一同来见证!

为打造“婚庆+旅游”广州文旅新模式,将婚庆文化和旅游资源衔接,同时为“婚庆+旅游”新业态提供示范,广州市文化广电旅游局将于2020年9月29日举办“广州,见证幸福之旅”踩线体验活动,通过整合广州市优质的旅游资源,探寻“婚庆+旅游”的发展新模式。

### 1.为“新广”夫妇特别定制的浪漫

时维九月,序属三秋。春华秋实,秋天是人世间最美好的季节之一,在广州这座新兴、包容的城市里,多少来自天南海北的情人因缘份相遇相知、牵手同行,在这个秋天迎来幸福的序曲?

无论你来自哪里,只要曾在广州这座城市谱写、记录过你和TA的相爱故事,即可参与报名。

据悉,本次“广州,见证幸福之旅”活动特征集来自外地的“新广”夫妇一同踏遍广州,活动不只限于新婚夫妇,同时欢迎相守几十年的夫妻报名。

若是金婚夫妇,更可获得重婚礼仪的珍贵机会!

参与活动的“新广”夫妇,不仅可入住东方宾馆高级蜜月套房,还可免费畅游广州塔、搭乘浪漫的有轨电车,玩转广州多个著名景点——无论是象征奋斗的高楼大厦,或是温柔缱绻的骑楼旧色,和爱人一起携手踏上属于广州特有的时光之旅,在这个多彩的季节里,不妨以此特别的方式为彼此记录生命中的幸福时刻。

### 2.广州将打造“旅游+婚庆”优质目的地

记者了解到,随着全域旅游概念上升到国家战略,“旅游+”的外延正在持续扩展,有更多丰富的可能性,由此为游客带来更多独特的出游体验。其中,在“旅游+”众多跨IP合作模式中,“旅游+婚庆”近年的发展尤为迅速。

据有关数据统计显示,在我国,每年约有1200万对新人结婚,有67.66%的新人会安排蜜月旅游,婚庆已成为最重要的旅游主题之一,成为众多优秀旅游城市重点开发的板块。

在广州,不仅拥有众多以打造特色主题婚庆项目为王牌的国际品牌超豪华五星酒店,更有广州塔、珠江琶醍、石室圣心大教堂、

荔枝湾、大夫山等多个适合打造不同主题婚庆场所的优秀景区、景点。今年上半年,广东省内首个婚庆“一站式”服务基地也正式落户广州从化,同时,包括广州温泉婚庆产业园、以婚庆为特色的长亨温泉欢乐世界等以浪漫为主题的相关项目也已启动建设,位于从化温泉镇的婚俗文化馆规划正式出炉……在广州这座有温度的城市中,浪漫、温馨的婚庆氛围正日趋渐浓。

此次“广州,见证幸福之旅”踩线体验活动,将为众多“新广”夫妇留下毕生难忘的回忆,同时也将助推广州文化旅游产业升级,助力广州向打造世界婚庆旅游目的地再次迈进。



广州将打造世界婚庆旅游目的地

周年的红宝石婚夫妇、结婚五十周年的金婚夫妇优先。

3) 时代楷模、道德模范、全国劳动模范、全国优秀教师等受到国家级表彰的英模;战疫一线医护夫妻;参加抗洪一线战斗的现役解放军、武警部队指战员夫妻等优先。

4) 在抖音、微信公众号、微博、小红书等自媒体平台有粉丝经营运营者优先。

活动性质:分享会及踩线体验游

报名时间:即日起至9月25日

报名方式:

(1) 扫描下方二维码获取报名表

(2) 发送附件回执邮件至1002147274@qq.com

### 活动说明:

\*本次活动不收取任何费用。

\*成功入选的夫妇需出示身份证件以及结婚证。

\*为了保证本次活动的真实性、有效性,要求所有参与活动人员必须填写本人真实、完整资料。

\*本次活动最终解释权归广州市文化广电旅游局所有。

活动咨询电话:400-838-6161

### 活动福利:

- 1 陪伴是最长情的告白——为金婚夫妇重温婚礼仪式。
- 2 免费打卡世界最高摩天轮。
- 3 免费乘坐从广州塔至珠江琶醍的有轨电车—1314号。
- 4 免费拍摄结婚纪念照。
- 5 轻松玩转广州著名景点。
- 6 获得活动前一天(2020年9月28日)东方宾馆高级蜜月房(含早)入住券。第二天将有免费大巴接驳。

