

如果把企业比成一部精密仪器,分布于车间、班组的基层调解员,则像各个齿轮间的润滑剂——

“调解员”让员工眼中有光心里有希望

阅读提示

为了构建更加和谐稳定的劳动关系,企业在内部实践和应用“枫桥经验”,组建基层调解员队伍。分布于车间、班组的基层调解员,就像润滑剂,在及时消除摩擦、就地化解矛盾、提升企业凝聚力等方面发挥出有效作用。

本报记者 彭冰 柳姗姗 本报通讯员 宋洋

“对方情绪激动时,你自己必须稳住,做调解员不仅要善于观察、细致耐心,更要有化解矛盾纠纷的技巧。”近日,在吉林石化建修公司,24名来自各个车间、班组的义务调解员走上颁奖台,接过红红的荣誉证书,成为该公司首批“优秀基层调解员”。

5年前,为了构建更加和谐稳定的劳动关系,吉林石化开始在企业内部实践和应用“枫桥经验”。作为试点单位,建修公司率先组建基层调解员队伍。截至目前,共有126名基层调解员,累计调处各类问题350余项,调解成功率达98.56%。

“经验不足,缺乏技巧,全凭一股子热情是不行的”

“起初,我对‘调解员’这个词的理解仅仅是停留在字面上,觉得要是出了状况,上去劝两句,聊一聊,问题就会迎刃而解。等干起来才明白,事情可没那么简单。”作为首批“优秀基层调解员”,回忆起自己“走马上任”之初闹过的笑话,50岁的刘殿影不无感慨。

“根据公司基层班组分散面广,人员难以集中的实际,我们坚持‘身边人解决身边事儿’,由各工段、班组自主投票,选举出沟通能力强、有责任心、群众基础好的员工担任义务调解员。他们身在一线,和大家平日里朝夕相处,彼此间十分了解,可以通过早介入、早预防、早处理,加强源头防控和前置调解。通过投票选举出的基层调解员,员工认可度也高。”建修公司党委书记潘广斌介绍。

因办事稳重、热情细心,刘殿影被推选为基层调解员。上任不久,班组长有事因家人生病,情绪十分低落。见状,他同去就找人聊了起来,结果问题没解决,还挨了顿数落。这让他意识到“经验不足,缺乏技巧,全凭一

股子热情是不行的”。

“为尽快提升我们的调解能力,公司邀请北华大学心理学教授等相关专家,先后举办了6期基层调解员培训班。我自己也购买了很多专业书籍,没事儿就上网查阅有关资料和视频,利用一切时间充电。”刘殿影说。

公司有偿解除劳动合同人员老张,多年来常因工资问题闹到企业。刘殿影认真听取他的诉求,在耐心解答的同时,主动陪同其到市社保局咨询和办理相关事宜,私下还经常自费购买生活必需品到其家中走访。一来二去,俩人成了无话不谈的朋友,老张的情绪也逐渐稳定。

“作为基层调解员,我们边学边干,以学促干,渐渐积累了不少经验,也越发体会到这份工作的价值与意义。”刘殿影笑容中透着自豪。

“首先要察言观色,当好员工思想波动的观察员”

“上班看面色,吃饭看胃口、干活看劲头、休息看情绪”——自从当上基层调解员,东部检修车间维修二班的马涛就围绕“如何及时发现苗头”动起了脑筋,并摸索总结出一套“四看”工作法。通过“四看”,第一时间察觉同事异常思想波动,有针对性地开出药方。

不久前,马涛发现工友老王干活时经常溜号,整个人无精打采,心事重重,工余休息时总是找个没人的地方给家人打电话,每次通完话,脸上都挂着几分愁容。

“多半是和家人闹别扭了”,马涛随即联系

上老王的爱人。原来,老王家里孩子多,妻子又没工作,为贴补家用,他每天下班后去做代驾,因身心疲惫难免有些急躁,加之感觉家人对他关心不够,久而久之与家人产生了矛盾。

了解情况后,马涛首先私下里找老王谈心,又择机来到他家里,和他家人耐心沟通交流。通过多次思想调解,老王与家里关系缓和了许多,个人精神状态也明显好转。

“想当好基层调解员,首先得具备‘察言观色’能力,时刻注意对方的面部表情与言行举止,当好员工思想波动的‘观察员’。”马涛说。

设备制造车间青工张宝磊,家在外地。去年国庆节前夕,基层调解员刘志杰发现张宝磊工作时经常心不在焉,还带着股子脾气。侧面一打听,原来是出于疫情防控需要,公司停止了“离吉”审批,这让三年没能回家团聚的张宝磊倍感沮丧,情绪不佳。

找到了“病根”,刘志杰马上对症下药,一方面向张宝磊详细讲解公司现阶段防疫工作的必要性,消除其抵触情绪;一方面热情邀请小张去自己家过节,让他度过了一个愉快的国庆假期。上班回到岗位后,张宝磊对待工作显得格外认真努力,如今已成长为班组骨干。

“针对不同的人和事,得采取不同的方式方法”

“班组是个大家庭,大家朝夕相处,难免磕磕碰碰,闹点矛盾,拌几句嘴。针对不同的人和事,得灵活采取不同的调解方式。”设备制造车间检修二班班长兼调解员王忠平说。

检修二班的老路和老吴喜欢互相“抬

杠”,一次,俩人取饭时因挤碰再次发生争吵,致使矛盾升级,王忠平看在眼里,急在心上。经了解,老路与妻子离异,孩子在外地工作,家里常年是自己一人,久而久之性格变得有些孤僻。而老吴则心直口快,说话直来直去,性格差异导致二人总因一点小事“针尖对麦芒”,争论个不停,甚至搞得班组气氛紧张。

王忠平安排沟通能力强的员工业余时间多跟老路聊天,帮他解开心结,使老路的性格开朗了许多。见时机成熟,王忠平又将二人约出去一起吃饭,饭桌上,老路和老吴端起酒杯,放下芥蒂,真诚地聊起心里话,最终冰释前嫌,检修二班的休息室里也再次传出了欢声笑语。

今年43岁的李春宇,是西部检修车间综合一班班长兼基层调解员。在他看来,基层调解员不仅要及时洞悉矛盾纠纷,还要帮助大家解决困难,做员工工作生活中的“好管家”。

班组刘师傅体检时不幸查出癌症,高昂的治疗费用,让他本不富裕的家庭雪上加霜,为此,刘师傅一度对生活失去信心,想要放弃治疗。李春宇主动到他家中走访,经过三个小时心理疏导,刘师傅紧绷的心门终于重新敞开。此后,李春宇多次号召班组成员为刘师傅捐款,并时常去医院看望,还不时通过家访谈心、网络视频等方式安抚其情绪,帮助他始终保持良好心态,乐观勇敢地面对生活。

“当调解员得有担当,对待员工要将心比心,得让大家伙眼中不光,心里有希望。”李春宇说。

“如果把企业比喻成一部精密仪器,分布于车间、班组的基层调解员,则像各个齿轮间的润滑剂,在及时消除摩擦、就地化解矛盾、提升企业凝聚力等方面发挥出有效作用。”建修公司工会主席范连荣表示,下一步,公司还将定期举办基层调解员培训班,并不断完善基层调解员评优考核管理细则,持续增强这支队伍的战斗力和荣誉感。

G 心路

穿短裙上班被点名提醒

职场着装应注意礼仪规范

读者来信

您好,我在公司工作了五年,今天穿了一条短裙上班,没想到竟然被老板在工作群中点名提醒,还发了一通公司的着装要求。我觉得很尴尬,也不理解。老板管好业务就行了,这是不是针对我啊,都有点想辞职了。 湖南 杨叶

专家心解

杨叶您好:

可以理解你的委屈,干好自己的工作穿衣还要被管。每个人都有自己的穿衣风格,也有搭配衣服的权利。穿衣自由没错,但工作场合的着装还是需要注意。

一个人的仪表、仪态不但反映其文化水平和各方面的修养,也承担着传递其个性、身份、心理状态等信息的作用。对于职场人来说,其仪表、仪态不仅是个人风采的展现,更是其供职公司、组织形象的反映。因此,作为一个合格的职场人,不可不注重个人着装礼仪。

人们都知道第一印象的重要性,在面试时、相亲时、做重要汇报时等这些重要时刻,人们会刻意选择自己的服装,以展示自己的形象,给对方留下良好的第一印象。

这在心理学中被称作“首因效应”,也称为第一印象作用。第一印象作用最强,持续的时间也长,比以后得到的信息对于事物整个印象产生的作用更强。

首因效应本质上是一种优先效应,当不同的信息结合在一起的时候,人们总是倾向于重视前面的信息。即使人们同样重视了后面的信息,也会认为后面的信息是非本质的、偶然的,人们习惯于按照前面的信息解释后面的信息,即使后面的信息与前面的信息不一致,也会屈从于前面的信息,以形成整体一致的印象。

很多从事服务行业的公司都对员工着装有一定的要求,比如空姐、银行柜台人员、保险公司人员、基金从业人员、电信公司业务接待人员等等,这种要求是有一定道理的。

一般来说,在职场要规避无袖、露腋下的服装,因为这会显得不文雅;规避大面积艳色,会显得张扬;规避过松过紧不合体的服装,会显得不太正式;一般裙子在膝盖上下五厘米左右,过长会显得邋遢过短又显得轻浮。

职场着装礼仪是企业形象、文化、员工涵养素质的综合表现,做好应有的职场着装礼仪才能为企业在形象塑造、文化表达上提升到一个理想的高度。当然,老板在群里点名也欠妥,可以通过其他更好的方式提醒你。企业也应该定期给员工进行职场礼仪常识方面的培训。你只需注意一下衣着,大可不必为这点事情辞职。 蓉娟

“以刷之名”扩大青年员工朋友圈

本报讯(记者 邵明强 通讯员 杨迅 陈颖)中国石化武汉石油公司日前组织了一场“以刷之名,畅‘油’一夏”的主题青年联谊活动,为青年员工搭建社交平台,逐步扩大与党建共建单位之间的朋友圈。

六家在汉国企的青年员工在健康、温馨、有趣的交友环境中,轻松地寻觅属于自己的缘分,为个人发展提供暖心的幸福保障。活动开始后,在主持人的引导下,青年员工们共同登台合影留念,用相机定格“5·20”的美好。大家互相向嘉宾致以问候,共叙理想和现实。随后在新颖有趣的互动游戏中,大家跃跃欲试、争相参与,激烈的气球大作战让大家逐渐熟悉,听红歌猜曲小游戏让“麦霸”们一展歌喉。活动高潮是当年轻人热衷的“剧本杀”游戏,青年员工们扮演着大革命时期的角色,通过团队配合和缜密思维,加速了彼此了解、增进相互了解。活动结束后,青年员工们意犹未尽,大家拿着精美的伴手礼,一起畅谈剧本中的人物关系及发展脉络,相约在日后的工作中,相互借鉴经验,共同进步。

锻造廉洁从业干净担当干部队伍

本报讯 为切实抓好党风廉政建设和反腐败工作,山西大同新通实业有限责任公司进一步规范各级管理人员和关键岗位人员廉洁从业行为,增强干部职工在安全经营中干净、担当、奉公守法的自觉性。

该公司始终把预防以权谋私、以权任法的腐败行为,作为各级干部为政清廉、秉公用权、履职为民的第一道防线。公司党委针对管钱、管物、管人、管工程项目、管合同履行、管生产经营等人员,是企业容易滋生腐败行为“高危人群”这一特性,在认真分析当前反腐倡廉形势和企业改革发展环境的同时,以多种形式规范约束领导干部和关键岗位人员从业行为。在制定关键岗位人员廉洁从业承诺和领导人员廉洁从业内容时,注重按岗位职责细化承诺事项,做到“红线有标准,底线有尺寸,考核有量化”。公司领导班子成员和机关副部以上人员所签承诺书交由公司纪委统一保管,所属各子分公司中层干部和关键岗位人员所签承诺书由所在单位党组织存档备查,廉洁从业承诺活动纳入年度考核,考核结果将与年终综合考核挂钩。廉洁从业承诺活动开展以后,真正形成了不敢腐的惩戒机制、不能腐的防范机制、不易腐的保障机制。(郑晴霞)



爱心服务驿站为劳动者“筑巢”

日前,中铁二十五局大湾区公司广花城际项目部爱心服务驿站揭牌。该驿站不仅能提供免费休息、热水、充电、医药箱,还可为职工提供心理咨询、法律援助、社保问询等服务。 彭为国 摄



5月29日,在爱山街道利民社区,骨科专家给老年居民做关节健康讲座。浙江省湖州市爱山街道根据辖区特色,将“一老一小”作为重点服务群体,通过党建联建合作、市场化推进、公益志愿活动等手段,打造居民15分钟便民生活圈,切实满足市民生活需求。 新华社记者 翁忻旻 摄

打造15分钟便民生活圈

贴近、契合他们的思想特点和精神需求,主动融入文化性、增强互动感

加强民营经济人士引导应讲好“三性”

本报记者 尹晓燕

日前,全国工商联在京召开民营经济人士思想政治工作专家座谈会。当前形势下,如何做好民营经济人士的教育引导?本报记者采访了全国工商联思想政治工作研究会常务理事、特约研究员徐耀强以及首都统战智库联合会监事、专家委员闫志军。他们一致认为,针对一些民营经济人士政治顾虑、思想疑虑、情绪焦虑较多的实际,加强民营经济人士思想引导要理直气壮讲“三性”,也就是要体现政治性、注重经济性、融入文化性,由此让民营经济人士自觉听党话跟党走,从而为奋进新征程、建功新时代凝心聚力、团结奋斗。

徐耀强认为,加强民营经济人士的教育引导,首要的是体现政治性,也就是要从政治上认同民营经济和民营经济人士的地位、作用和身份,画好“同心圆”,让民营经济人士“放心”。

首先要认同其地位。改革开放40多年来,党和国家关于民营经济地位的理论认识

在不断深化,历经从“利用”到“允许”、从“有益补充”“必要补充”到“重要组成部分”再到“同等要素”的变化,最终形成了“两个健康”的理论表述。

其次要认同其作用。民营经济贡献了50%以上的税收、60%以上的国内生产总值、70%以上的技术创新成果、80%以上的城镇劳动就业、90%以上的企业数量。此外要认同其身份。习近平总书记在民营企业座谈会上强调指出:“民营经济是我国经济制度的内在要素,民营企业和民营企业是我们自己人。”

当前,一些民营经济部分存在着市场准入难、银行融资难、公司治理难、人才引进难等各种困难。如何帮助他们解决创业就业、扩业兴业中面临的各种急难愁盼问题就显得尤为重要和迫切。

闫志军认为,加强民营经济人士教育引导,必须注重经济性,切实帮助解决民营企业生存、发展的现实难题,让民营经济人士“安心”。

要认真贯彻落实《优化营商环境条例》,

有效消除民营企业市场准入上仍然额外设置的各种障碍,加快清理与企业所有制性质挂钩的行业准入、资质标准、产业补贴等规定和做法,厚植民营企业开放包容发展土壤。

引导民营企业和民营企业正确理解党中央方针政策,健全民营企业应对危政府帮扶机制、民营企业预警救助和重大危机救助机制,当前针对疫情出台的各种优惠政策应快速及时落地见效。特别是要大兴调查研究,但凡涉企惠企政策的制定,应主动问计于民,多征求企业家、相关部门、专家学者的意见,由此实行“一链一策”“一行一策”“一企一策”,提高政策的精准性和有效性。

要在全社会大力营造“尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造”“鼓励勤劳致富、鼓励创新致富、鼓励奋斗致富”的和谐社会氛围,努力形成人人尽力、人人享有、先富带后富、共建共享富的生动局面。

思想政治工作需要精准“滴灌”“靶向”供给,对民营经济人士教育引导既要讲“大道理”,更要讲他们听得进、听得真的“小道理”。徐耀强认为,对民营经济人士教育引导

要想做到入脑入心,就必须贴近、契合他们的思想特点和精神需求,主动融入文化性,增强互动感,特别是同易为他们接受的主题结合起来,充分发挥文化治理的“春风化雨”功能,让民营经济人士“走心”。

要教育引导广大民营企业大力弘扬企业家精神,努力成为新时代构建新发展格局、建设现代化经济体系、推动高质量发展的生力军,在推进中国式现代化中展现新担当新作为。引导广大民营经济人士加强企业文化建设,这是推动民营企业践行社会主义核心价值观、实现高质量发展的迫切需要和有效途径。

企业是社会的细胞,离开社会资源,企业的发展就难以生存,因此,企业在处理与社会的关系时必须主动承担相应的社会责任,把企业的发展融入社会的发展之中。

此外,民营企业还应主动培育儒商气质品格。“传承儒商文化、弘扬儒商精神、培育儒商气质、打造儒商品格,是新时代民营经济人士的重大责任使命,也是推动、实现‘两个健康’的宝贵精神滋养。”徐耀强说。