

拓展服务职工新资源

服务职工社会组织联合会、“社工+工会”工伤探视模式等多渠道动员社会力量

2014年5月14日下午,某大型企业事业部王先生的电话突然打到龙岗区服务职工社会组织联合会,反映他们的厂区内发生了因职工突发精神分裂而导致的伤人事件,个别职工在事件中受到了较为强烈的影响,仍然处在惊吓状态,情绪非常低落,严重影响了正常的工作和生活。由于企业内部没有处理此类危机事件的专业人员,急切希望联合会可以为他们提供心理方面的援助。

由于心理干预的最佳时间是在危机事件发生后的24小时到72小时,为赢取宝贵时间,确保咨询效果,联合会紧急联系工会“心灵驿站项目”的相关心理专家,积极开展危机干预工作,5月15日下午3点,已做好事前沟通的心理专家到达企业,对事件现场受到心理创伤的6位员工进行了一场心灵的抚慰。

据了解,突发状况的职工代某平日在工作中积极主动,乐于助人,被同事和舍友称为“大姐姐”,但是事发当晚,代某突然发病,在宿舍内磨刀并谩骂舍友,还有打砸物品等过激行为。舍友当晚相继慌忙逃出宿舍求救,幸好警察及时到场控制,才没有受到进一步的伤害,企业保安在事件发生过程中被代某手持的刀具轻微划伤。虽然事情已经过去几天,但几位舍友依旧不敢一人独处,晚上睡觉不敢熄灯,对于敲门声有恐惧,头脑中还会经常闪现当晚的可怕情景。

心理专家通过与6位员工一一交谈,逐步还原事件真相,并通过询问每位员工的感受和反应症状,对员工的心理状态进行评估,疏解员工的情绪等。经过两个多小时的心理辅导,员工的焦虑、恐惧水平明显下降……

龙岗区服务职工社会组织联合会(以下简称“联合会”),是龙岗区总工会打造的枢纽型社会组织体系下的一个重要机构。成立于2013年8月的联合会主要发挥桥梁和纽带作用,积极争取政府支持,充分发挥社会组织的专业性和特色性优势,整合社会力量,实现资源共享,为全区职工提供各类公益性服务。“我们的主要任务就是实现‘资源对接’,联合会会长钟利娜介绍说,“把社会上有用的资源整合起来,包括法律维权、关爱救助、文体培训等,以满足职工的各方面需求,使工会能够更好地服务职工。”

联合会的心理咨询师赵静透露,联合会的“心灵驿站”项目,不仅鼓励职工在遇到心理问题时积极走到企业的工会干部面前咨询解决,还从企业中挑选出对心理问题感兴趣的职工,通过举办心理讲座、组织培训等形式,将他们培育成“心灵种子”,在身边的工友出现心理问题时给予帮助。“‘心灵种子’们在发现职工心理问题上去住更加及时,能够有效防止问题的恶化,当发现这些职工需要进行心理辅导时,‘心灵种子’们就会将他们引荐过来……”今年以来已经为150多名职工提供心理健康服务,培养“心灵种子”约300人。

充分发掘社会上包括职工本身在内的各种资源来服务职工,是龙岗区总工会工作的又一种新尝试。除了联合会外,龙岗区还摸索出“工会+社工”的工伤探视模式,即工会干部和专职社工联合开展探视,将社会工作者也纳入到为职工服务的体系中来。

“专职社工每周安排3个~4个工作日到试点医院收集工伤职工信息,建立工伤档案,动态管理工伤职工档案;工会干部则根据专职社工提供的职工工伤档案及时开展探视慰问工作,实现工伤探视工作常态化。”负责工伤探视的社工殷俊介绍说。同时,龙岗区总工会通过工伤探视了解受伤职工所在企业的用工环境、安全生产、劳动保护等状况,依法督促用人单位改善劳动条件和作业环境,建立健全规章制度,维护好职工的合法权益。

据统计,自2013年7月份以来,龙岗区总工会通过此项工作探视及安全倡导职工群众近5000人次,慰问工伤病人1207人次,发放慰问金54万多元,引起企业对职工劳动保护的重视,龙岗区“工伤探视”的经验做法获深圳市全市推广,获评深圳市社会建设创新优秀项目;联合会是深圳市总工会第一家区级枢纽型社会组织,依法取得社会团体法人,联系和凝聚34家职工服务类社会组织,成立1家社区级源头治理劳动争议调解委员会,填补了工会工作相关领域的空白。

打造服务职工新平台

综合性服务大厅、职工之家“让工会离职工更近一些”



龙岗区召开“五一”劳模表彰大会

坂田是龙岗区辖下的一个街道,共有700多家企业,12万多名职工。坂田街道总工会办公室位于街道办事处办公楼7楼,并非宽敞的办公室里摆着几张办公桌,更醒目的是成堆的文件资料,在谈到任何有关职工的问题时,工会工作人员总能轻易地在其中找出相关的档案。“这是‘1+1’培训就业帮扶工程的职工培训券,这是企业民主选举的材料……”坂田街道总工会副主席王今乐一边介绍着坂田的工会工作,一边将一叠叠资料递给记者。

“坂田街道工会成立七八年了。成立之初,工、青、妇三个组织合用一间办公室,当时的‘工会’只有一张办公桌和一张沙发,两名主席和一名工作人员。”王今乐回忆道。

从办公地点聊起,王今乐谈到工会工作的核心问题,职工多,遇到的问题也多,而且工会的资源、条件很有限,如何让工会走进职工的生活,让职工信任工会呢?

事实上,这不仅是坂田街道工会,也是整个龙岗区工会干部面临的难题。王今乐至今依然很难忘起总工会主席杨钦星当时说的一句话:“首先要把工会放在职工轻易可见可接触的地方。”

当时,龙岗区总工会办公室位于龙岗区海关大厦西座18楼,是该栋楼的顶层,也许是因为太高了吧,办公室也显得相对冷清。

2008年,龙岗区总工会得到区委、区政府的支持,投资100多万元在黄金地段龙岗中心城德政路口建成了一个面向全区职工的服务大厅,开设了包括劳动争议法律援助、困难职工帮扶指导、退休职工管理、劳动争议调解、工会组建咨询等窗口,并开通24小时服务热线,为广大外来务工人员再就业、入工会、困难救助、法律援助等提供一站式服务。

为了“让工会离职工更近一些”,坂田街道的工会干部们也做出了不少努力。其中,建设南坑社区职工之家便是最重要的举措之一。据介绍,南坑社区职工之家包含咨询服务、文体活动、教育培训、心理咨询、关爱帮扶、劳动争议调解等“六大功能平台”。各功能服务平台的具体服务项目内容、上墙制度、展板内容、图片编辑等工作都是由社区工会委员会充分结合职工实际情况来设置,做到随时跟踪了解职工需求,真正做到服务职工于职工。

“职工之家”提供各种体育娱乐设施,而且有工作人员常住,职工下班后或节假日期间可以到这里运动、谈心等,放松心情。”王今乐说,“职工之家”的建设使工会在职工心中的存在感增强了。”杨钦星告诉记者,以南坑社区为先锋和范本,龙岗区工会非常重视社区一级“职工之家”建设,要把社区一级“职工之家”建设成服务企业、服务职工的重要阵地,增强工会的凝聚力吸引力,将职工吸引到工会中来。”



焊接比赛正如火如荼地进行着

不断走近职工的龙岗区工会人

循着深圳龙岗区那一群基层工会干部的探索足迹……

本报通讯员邵彦茗

本报实习生罗仪霞 刘友婷 庄秋爱

本报记者叶小钟

处于改革开放前沿的深圳龙岗区总工会很引人关注,因为其与之相处的地理和经济位置有惊人的相似之处——这些年来,龙岗工友人在源头参与治理劳动争议方面做了许多探索和尝试;

2008年落成服务职工的“一站式”综合服务大厅;

2008年龙岗区区委部署进一步发挥工会在构建和谐劳动关系中作用的实施意见;

2008年底开始招聘职业化工会干部为职工服务;

2010年龙岗区区委制定关于加快转变经济发展方式努力构建和谐劳动关系的实施办法;

2012年在深圳市各区中率先制定进一步加强企业工会规范化民主选举的意见;

2013年在深圳市各区中率先依法登记成立龙岗区服务职工社会组织联合会;

2014年龙岗区区委制定关于加强和改进工会工作的意见等“1+6”文件……

今年11月,龙岗区委印出台《龙岗区关于加强和改进工会工作的意见》及《龙岗区关于工会组织参与劳动争议调解与处置的工作方案》等6个配套实施方案(以下简称“1+6”文件),规范工会源头参与治理劳动争议,依法维权,探索服务职工新

模式,积极实践党委和上级工会的要求。

事实上,龙岗辖区企业众多,各类商事主体达31.3万家;职工队伍规模庞大,全区近400万实际管理人口中,90%以上是务工人员为主的外来人口。企业权益复杂,经济成分多元,用工方式各异,劳动争议多发。但在区、街道、社区和企业四级工会的198位专职工会干部的努力下,2013年协调处理劳动争议案件4500多宗,为1.6万名职工追回欠薪2500多万元,着力促进劳资关系的稳定和谐。

这是如何实现的呢?

记者在“1+6”文件和龙岗区基层工会干部的身上找到了答案……

探索服务职工新机制

区委出台“1+6”文件深化工会改革,厘清工会与职能部门的职责边界,突出工会的维权主业,制订工作标准,规范工作流程,理顺运行机制

赐显鞋业成立于2000年,是龙岗区规模较大的合资企业,有1.6万多名员工,大部分是“80后”、“90后”新生代职工,公司成立以来,劳动合同签订率达100%,没有出现一起拖欠、克扣工资的行为。

但是和谐的企业也不可避免地面临职工的维权风波。

2014年5月,赐显鞋业由于转型升级,为整合资源而对厂区的员工组进行整合,员工提出了“会不会因为订单不足把原组别拆掉”、“组别并入后没班加”、“现在没班加,就给我们赔钱走”等担忧和诉求,要求企业与员工解除劳动合同并支付一定的经济补偿金。经过一系列沟通,双方都无法达成一致意见,最终引发90多名员工停工上访事件。

在获悉此事后,赐显鞋业工会主席张光明带领整个企业工会队伍立即介入,联合企业干部把上访员工分流,每个工会干部或企业干部做2~3名员工思想工作,对停工员工逐个分化,通过工会干部在员工中开展解释、引导工作。停工第二天已有62名员工返岗正常上班,有效防止停工事件规模扩大。

将劳动争议解决在最基层工会,努力实现源头维权,是龙岗区党委和工会干部们的共同追求。为此,从2014年6月起,龙岗区人大常委会副主任、区总工会主席杨钦星带领起草工作组走访调研了8个街道、20个社区、40多家基层工会组织,历时4个月,最终形成了《中共深圳龙岗区区委关于加强和改进工会工作的意见》及《龙

岗区关于工会组织参与劳动争议预防与处置的工作方案(试行)》《龙岗区关于工会组织推进企业工资集体协商的工作方案(试行)》《龙岗区关于进一步加强企业工会民主建会的工作方案(试行)》《龙岗区关于工会组织推进企业民主管理的工作方案(试行)》《龙岗区关于工会组织进一步改进职工素质提升工程工作的方案(试行)》以及《龙岗区关于发挥工会枢纽型社会组织作用的工作方案(试行)》等6个配套方案,即“1+6”文件。“该文件以区委的名义下发,旨在突出工会维护职工合法权益的基本职责,以改革精神和法治思维推动工会工作,规范工会参与治理劳动争议的运作机制。”杨钦星说。

“‘1+6’文件非常全面具体,可操作性强,含金量高。”广东省总工会兼职副主席、深圳市人大常委会副主任、市总工会主席高振怀评价道。

记者留意到,在“1+6”文件的规范下,龙岗区工会维权机制有了不少新突破——

“区、街道总工会每年培训约500名工资集体协商指导员,结合‘律师入企’工作,发挥工会律师‘一员双责’作用,把工资集体协商指导员跟法律服务结合起来,既能指导工资集体协商又能调解劳动争议。”龙岗区总工会副主席高飞介绍说。

事实上,近年来龙岗区工会在推动企业普遍建立了集体协商机制这项工作也取得明显成效;全区共有195家重点企业、6家世界500强企业、7个行业及1.5万家其他企业与职工签订了工资集

体合同,覆盖职工86.7万人,推动企业职工工资增幅10%~20%之间,从源头上维护了职工的权益。

建立实施企业职工工资支付月报告制度也是龙岗区加强工会维权的新尝试。各基层工会每月定期报告辖区企业职工工资支付情况,对掌握的信息情况进行研判,对发现存在劳动争议隐患的企业及时介入。据统计,今年以来,通过该项制度发现问题企业39家,涉及职工5661人次,帮助职工追回工资1453万元,追回经济补偿金8399.5万元,将劳动争议化解在萌芽状态。

为了拓宽信息来源渠道,龙岗区创新性地制订实施企业欠薪举报奖励制度,鼓励和动员社会力量对存在克扣或无故拖欠职工工资的区内各类企业实行现金有奖举报。举报内容包括企业名称、经营地址等企业的的基本情况,以及拖欠工资违法事实及相关证据。“通过‘有奖爆料’,让职工发现身边的危机,可以在第一时间将纠纷在一线工会遏制于萌芽状态。”职业化工会副主席邱伟先说。今年以来,龙岗区总工会通过该项制度及时介入处理了欠薪劳动争议39宗,帮助职工追回欠薪1432万元。

此外,龙岗区还在深圳市率先建立区总工会微信平台,区总工会网站每天更新,涉及职工切身利益的维权案例、维权法规、热点焦点等内容非常丰富,开通微信、网络投诉举报功能,筹建区级“12351”职工服务热线,逐步形成网络、微信、QQ群、主席信箱及“12351”“五位一体”的劳动关系信息报告体系,完善职工诉求表达渠道。

挖掘服务职工新力量

86名职业化工会干部协助每年4500多宗案例的解决

“工会干部的身段要放得比职工还低。职工就是我们的工友,我们就是代表职工的利益的。”杨诗勇在接受记者采访时的开场白就是这么“白”。杨诗勇个子不是特别高,外表憨厚,衣着朴实,讲起话来语言直白却又充满激情。他告诉记者,他来自湖北丹江口市的一个小村庄,从鞋厂打工仔一步步走到现在,所以对“草根”有着特殊的感情。

杨诗勇是龙城街道新联社区工会联合会副主席,但不同于普通的工会干部,他没有编制,不是职员,而是通过考试进入工会系统的“社会化干部”。

在龙岗,像杨诗勇这样的职业化工会干部(副主席)目前已经发展到86名。

“开始的时候,工会人手相当紧缺,有的地方虽然有工会挂牌,却找不到在编的工会干部。发现了劳动争议,区总工会的干部总觉得力不从心。”龙岗区总工会副主席高飞说。

于是,龙岗区一方面加大工会组建力度,工会组织在区、街道基础上,向社区、企业延伸,形成区总工会、街道工会、社区工会、企业工会四级“立体式”工会组织。截至目前,共发展各级工会组织近2.2万家,工会组织覆盖率超过90%,会员达113万人。另一方面,龙岗区创新性地开展职业化工会干部的选聘,这也成为缓解这一困境的一种探索。

自2009年以来,龙岗区总工会每年筹集资金近500万元,采用专业化、制度化、社会化、契约

化、职业化“五化”运行模式,面向社会招聘职业化工会干部,派驻到覆盖职工5000人以上的社区担任社会化副主席,一改过去社区、企业等基层工会“无人干、不会干、不愿干”的被动局面。

“因为不拿老板工资,没有了以往企业工会主席角色的尴尬,说话更有底气,”杨诗勇欣慰地说,“为职工做起事来积极性也更高了。”

2012年3月1日17时50分,某毛衫厂119名员工到龙城街道上访,主要反映两个问题:一是底薪低于深圳市最低工资标准1320元,仅为1100元,要求补齐工资差额;二是平时、双休日、法定节假日加班费均低于最低标准,一小时才4元多,要求补齐加班费差额。杨诗勇随即带领工会迅速组织劳资双方协商,企业同意补偿。7天后,60%的员工同意了补偿方案,其余则申请劳动争议仲裁。

2012年底,龙城街道一企业发生了150人集体怠工事件。事发5分钟,杨诗勇便赶赴现场,了解详情后立即参与协调处理,在有关部门共同努力下,事件在当天就得到圆满解决。

事实上,成为工会干部后,杨诗勇一直将维权作为工作重点。3年时间内参与处理重大劳动争议案件10多宗,小案件是几乎每天都有。

“做‘职副’的最大感受是做了很多实事,与职工没有距离。”杨诗勇说。双休时,他最喜欢“混迹”于务工人员群体中“闲谈”。记者追随着杨诗勇的工作足迹采访,这过程中,看到杨诗勇与某企业老板和员工交流,就如朋友间的亲切闲聊,谈到企业

和职工状况,杨更是熟捻于胸,脱口而出。

在近一个月的采访中,记者还认识了多位杨诗勇这样的工会干部:

坂田五和社区工会联合会职业化副主席朱宏友在2009年上任后,坚持每周用两三天时间走访企业,通过举办大型活动增强工会影响力,大运会期间他还组织30多家企业成立义工队。“最让我欣慰的是,现在员工直接来社区找我解决问题。”朱宏友说。

古凤漪是坂田雪象社区工会联合会职业化副主席,她在社区工会缺钱缺人的情况下,想办法与所在社区各企业沟通,硬是在3个月内完成了雪象社区1500家企业的工会组织全覆盖。

……他们对工会工作充满热情,对企业职工充满感情,不停走街串巷,进厂开展组建工作,排查劳动争议,集体协商,维护工人合法权益工作,积极及时介入劳动争议的协调,成为服务职工的工作力量”。

据统计,在全区1940家已建立劳动争议调解委员会的企业中,有职业化工会干部兼任调委会主任的有1650家。2009年开始选聘职业化工会干部,2012年,全区的劳动争议总数与2008年相比下降167%,有8000余宗纠纷在社区得到化解。

为了实现更好地维权,龙岗区总工会还以出资八成的形式帮助职业化工会副主席考取劳动关系协调师职业资格证。



工会知识竞赛中职业化副主席席裕答



职工技能比赛现场



职工向工会赠送锦旗表示感谢