

工会组织如何适应职工队伍变化,有效解决基层工会基础薄弱、专业化程度不高、有效覆盖面不足、吸引力凝聚力不够等突出问题?北京市总工会以购买服务为切入点,引领聚合社会组织和社会资源服务职工群众,在推进工会工作社会化、提升工会工作专业化的同时,延伸了工作手臂、扩展了组织覆盖,在打通服务职工“最后一公里”过程中又迈进了一大步。2013年,市总工会在全国工会系统率先设立社会工作部,专门负责联系引导社会组织工作。近年来,累计投入工会经费2500万,购买社会组织服务近400项,累计惠及职工近40万人,形成了较为健全的管理制度和规范体系。

## 延伸工作手臂 扩展组织覆盖 打通服务职工“最后一公里”

# 北京工会购买社会服务惠及更多职工

□本报记者 闵丹

### “亲情屋”

外来务工人员有了温暖的家

“参加你们这个活动我的幸福感都提升了。平时,我每天都在家里待着,也不出门,也没人说话,参加你们的活动有这么多人说话聊天做游戏,好开心啊。”在北京南五环外的城边村有大量的打工者家庭居住,社区内文化娱乐、就业信息、职工服务等资源缺乏,让外来务工人员缺少归属感。如何通过搭建社区内互动交流平台、提供活动场地、参与式培训、能力建设以及相关的社区家庭服务等形式,改善外来务工人员居住社区的现状,促进外来务工人员融入城市社区的融合,是社会各方一直在努力探索的事。

2015年,在北京市总工会的资助下,北京一砖一瓦文化发展中心(以下简称一砖一瓦)在北京大兴区黄村镇芦城社区和房山区长阳镇杨庄子村开展社区服务项目,运用社会工作手法开展适合外来务工人员特点的多种类的小组活动。设立了两个社区服务站,服务站有日常的图书阅览、亲情屋及互助小组活动,开展包括劳动就业、社会教育、人文课程等软技能培训,培养社区骨干志愿者,较好地满足了社区内务工人员的需求。

在社区活动室利用现有的电脑等设备,设立亲情屋,让不能将孩子带在身边的建筑工或工厂职工,可以到亲情屋和在老家的孩子、父母等亲人视频聊天。亲情屋免费的wifi和电脑设备减轻了他们与亲人的沟通成本,增加了与亲人沟通的次数,让工友感受到了关爱,满足了对亲人沟通的需求。在这里,50多岁的工人学会了用电脑与家里的孩子视频聊天,从最开始的开关机到可以简单打几个字,特别是使用新媒体的便捷让工友欣喜万分。

针对女性外来务工人员的实际需求,一砖一瓦还面向女职工开展了专项的自我保护、社会性别意识普及、女工关爱活动。在社区活动室举办女工讲座活动、发放女工自我保护手册,让有丰富经验的女工分享自我保护经验与方式,让社区女工不再是孤独的个体,有了可以说话的地方,“这个社区活动室可以咨询问题,还能坐会儿、还能说话聊天,甚至还能当老师分享自己的经验”,亲情屋满足了社区女工沟通、交往、互助的需求。

### “开心工作坊”

商务楼宇里的白领们“动”起来

在大众创业、万众创新的背景下,中小企业如雨后春笋涌现



出来,且大多聚集在商务楼宇中。而这些中小企业的职工,和大中型企业的职工不同的是,他们拥有着自身特点与个性化的需求。他们大多是以80后、90后为主体的青年人,不仅工作压力大,在家庭中也会受到各方面的压力。他们很渴望建立更广泛的交际圈,体验多元的生活方式,尝试不同的业余爱好。

为更好服务楼宇内的这些白领职工,北京市总工会自2014年起就和专业的社工机构睦邻社会工作事务所合作开展《楼宇职工开心工作坊——专业社工助力工会服务》项目,通过开展项目活动的形式来为工会与企业职工搭建互动平台,满足楼宇职工的需求,帮助他们“动”起来,从而能拉近工会组织与企业职工之间的关系,让职工意识到楼宇基层工会组织就在他们的身边。

“活动设计很棒,我跟同事们都很喜欢参加,希望还能多组织一些出游类的活动,我还是很喜欢跟你们在一起搞活动的,以后再有活动就可以默认为我来参加了,另外,你们要是需要帮忙,我来当志愿者也没问题。”在德胜街道普天德胜等多个商务楼宇内开展的企业职工“开心工作坊”服务,一直是备受白领职工们喜爱的互动项目。比如,多主题的午间趣味运动会,既丰富了楼宇企业职工的业余生活,缓解了工作压力,又增强了彼此的联系,使职工在参与午间运动会后,以更饱满的精神面貌投入到下午的工作中。同时,职工了解到工会能够提供的活动及资源,协助街道总工会完善工会、企业、职工三方的互动和联系。

睦邻社工事务所的负责人告诉记者,通过一系列趣味运动会的开展,工会与职工间的关系越来越紧密了,工会提供的活动与资源也逐渐得到了企业职工的更

多认可,初步达成“工企联动”的效果。

### 普法维权 岗前援助让农民工找工作不再“一抹黑”

对于来京的务工人员,求职是落脚的第一步,但不少以体力劳动为主的外来务工人员因为对政策法规不了解,缺乏招工就业信息,造成求职困难、招工受骗以至滞留露宿。2015年,北京市总工会通过购买服务的方式和北京和风社工事务所展开合作,帮助活动在西城、海淀和丰台区内的外地来京务工人员,更好地展现自身技能和优势,从正规途径找到工作,从而避免上当受骗;同时,在被不公正对待、被拖欠工资的情况下,能够找到寻求帮助的途径和方法。

“下了火车就两眼一抹黑,只知道在人才市场来寻个活,更不知道还得先签合同,在这些志愿者的帮助下,我不仅弄了简历,还在网上登了自己的信息,不用到处跑腿,省下了不少功夫。”通过调查西城区虎坊桥人才市场、丰台区职业介绍服务中心、海淀区人才服务中心三家外来务工人员集中的人才市场及职业介绍所,社工们发现一半以上的外来务工人员有受到招工诈骗的经历。为此,他们主要通过法律科普和岗前援助两种方式为务工人员提供服务。

在活动开展期间,社工们特别设计、制作了“防就业诈骗”、“就业信息”及“权益维护”3种针对外来务工人员的宣传折页和宣传展板,在人才市场现场宣传。收到宣传折页的外来务工人员表示,在之后找工作的过程中会谨慎,学会利用法律维护自身的权益,尽可能不让自己受到侵害。在科普现场,不仅有外来务



工人员咨询和倾诉过往工作经历带来的伤害,而且还有很多路人驻足围观。

现场填写打印简历、现场招工、现场查路线……服务每个工友平均只需要15分钟,这样标准化、高效率的服务使得外来务工人员等待和滞留的时间大大缩短。工作人员告诉记者,他们所接触到的外来务工人员以男士居多,年龄集中在20-40岁,由于学历低、经历少、经验不足,他们在找工作的过程中遇到的最大问题就是不知如何通过设计简历的方式介绍自身优势,不注重自身仪表又导致面试被刷。因此,工作人员根据服务对象的个人情况以及专长设计并打印简历,解决了外来务工人员的简历需求;同时现场查询适合不同工友的工作信息,协助他们更顺利地找到正规工作。对于那些已收到面试通知但自身仪表服装不太得体的工友,社工们还有选择地提供了上岗面试套装。

数据显示,在已协助设计并完成简历打印和提供上岗面试套装的外来务工人员中,将近一半的务工人员都找到了一份适合自己的工作。他们表示,会在目前的工作岗位上踏实工作,努力完成工作任务,同时发挥自身的优势,提升个人的工作能力,为自己今后的生活做进一步的计划。

### “爱心驿站” 真诚服务关爱城市美容师

环卫工人是城市的“美容师”,他们默默在城市街头巷尾付出劳动,却面临着工作间隙休息难、热水难、热饭难等问题。自2013年起,北京市总工会联合智耘弘善社工事务所通过“爱心驿站”的项目展开了两个街道的试点工作,取得了较好的成果,不

仅建立了10个环卫工人爱心驿站,解决了他们的基本需求问题,更延伸了服务范围,关注他们的工作健康和子女教育等问题。

“下雨了有个落脚的地方,工作间隙有个歇脚喝口热水的地方实在是太方便了。”在朝阳区安贞街道和六里屯街道,智耘弘善社工事务所发动银行、商店、医院等社会单位,让他们在工作场所开辟出专属场所,为环卫工人建立爱心驿站。驿站里配备了微波炉、暖壶等基本设施,缓解了环卫工人如厕难、热饭难、工作间隙难等问题。事务所负责人介绍,面对环卫工人提出的迫切需求和存在的问题,仅靠工会组织和事务所是很难解决的,必须动员更多的企业和个人。所以,在这个过程中,事务所广泛宣传、积极争取各方支持,发动广大志愿者、辖区内的杭州银行、京客隆超市等个人和企业来共同关心和帮助环卫工人这一群体,为环卫工人提供贴心的服务。几年来,直接服务环卫工人2000余人次。

据介绍,在满足环卫职工基本需求的前提下,工会和事务所社工们首先开展调研,共发放调查问卷1000余份,召开座谈会10余次,掌握一手资料,真正了解环卫工人的需求。还根据环卫工人对健康、子女教育等方面的需求,开展了眼部义诊、子女辅导、节日慰问等活动,满足了他们更深层次的需求。

此外,社工们还多次在人群集中区域开展宣传,倡导大家关注环境卫生,不乱扔垃圾,使更多人了解到环卫工人爱心驿站项目,让更多人了解、尊重和关注环卫工人这一群体,了解到他们工作的不易,带动更多人做到了爱护环境,营造了关爱环卫工人的浓厚社会氛围。