

刘玉涛

大兴区西红门镇总工会副主席

微信朋友圈
处理突发情况沟通更顺畅

□本报记者 孙艳 文/摄

11月12日，劳动午报微信公众号@全市职工，发出一篇《水管爆裂找工会，最高赔1万》的消息。大兴区西红门镇总工会副主席刘玉涛第一时间把这一消息转发到微信朋友圈，没想到只是动一动手指，两位职工真就用上了这一保障，这让刘玉涛更加认识到微信朋友圈辐射力。

可能是平时工作比较忙，刘玉涛发送的朋友圈消息不是很多，而且涉及的内容特别单一，除了偶尔晒晒可爱的女儿，大部分内容都是工会有关的，实时发送一下镇总工会搞活动的信息，市总、区总的最新活动、政策发布、会员福利等消息都会第一时间转发到朋友圈。

刘玉涛告诉记者，现在微信已经成为了他与企业工会、职工间沟通的一个重要平台，特别是今年暑期承办托管班的一个月，微信发挥了重要作用。为了便于沟通，托管班的老师、家长、镇工会工作者、区总工会负责人建立了“托管班群”。早上谁请假，家长及时跟老师沟通；上课，实时发送孩子们的照片；午饭，每天吃什么，家长一目了然。

“通过这个群，把家长和老师、工会连在了一起，沟通的顺畅，有力地助推了工作开展。”刘玉涛回忆，托管班还遇上了突发事件。托管班刚开班

的第5天，遇上今年汛期最强的一场暴雨，下午本该是放学的时候，由于托管班所在的区域积水严重，很多家长被困在接孩子的途中，即使接上了孩子回家的路也受阻。“当时，微信里已经‘炸’了。为了不让家长着急，我通过微信告诉家长，家长们一定要注意安全，不用担心接不上孩子、回不了家的问题，如果天太晚路还不通，我们就在最近的宾馆开房间，把家长和孩子安顿好。”

消息的发出，家长们都踏实了下来，耐心等待积水排除。当天，每一个孩子都安全回到了家，也没有因此耽误第二天的课程。刘玉涛说，通过这件事，工会办事儿得到了家长们的认可和信任。这不，前些天劳动午报公众号推送的申请2017年职工子女假期托管班的信息，转发到朋友圈之后，好多家长留言。有的问明年还办不办班，今年这次办得特别好；有的问寒假有没有托管班啊，暑期时候的托管班真是解决大问题了；有的还在感谢暑期托管班工作人员的付出。“家长们的评论，可以看出他们对工会服务真挚的认可，给了我们工作的动力，我回复他们，2017年一定会办，而且还会比去年办得更好。”

转发工会的内容多了，刘玉涛发现随手转发个朋友圈，成了为职工服



务的一个通道。11月13日，全市正式供暖，在供暖的前一天，劳动午报公众号及时地传来好消息，职工家中水管爆裂能获赔偿啦！刘玉涛看到这则消息立即转发到了朋友圈。当时也就是好友点个赞，评论工会又添职工保障，没想到，没过几天还真用上了。

“供暖没几天，有个职工给我打电话，问我记得前几天在朋友圈发过一条水管爆裂能赔偿的消息，具体应该怎么申报。”原来，供暖第一天，该职工家中水管突然爆裂，把邻居都给淹了，不知道这种情况算不算赔偿范围内的。随后，刘玉涛赶快就把具体申报过程详细告诉了这位职工。

没两天，又一名职工来电咨询，说发现家里的暖气有漏水的地方。因为是滴漏，一直没发现，直到木地板变形才找到原因。“这种不是水管爆裂，但是因为长时间漏水木地板底下存了好多水，职工不知道这种情况不能给予保障，就打来电话咨询。”刘玉涛也让这位职工拍照留了证据，申

请了赔偿。他告诉两位职工，因为之前没有人申报过，所以不知道具体能报回来多少钱。但是两位职工都特别理解，表示，如果不是他在朋友圈转发这个好消息，都不知道有赔偿，报回来多少不重要，重要的是工会把保障关怀延伸到了职工家里。

“微信朋友圈真是方便，只要有工会会员福利，有新活动我都赶快转发出去，没准当时圈里的职工或者企业工会主席正刷朋友圈呢。”刘玉涛说，以前工会京卡活动、工会新政等都会做成小册子，发到企业，或者在工会服务站张贴出来，但宣传效果不是很好。现在，工会最新消息只要转发到朋友圈，辖区企业的工会主席们都能够看到，通过他们再转发，职工们就能看到。我发你，你能看到；你发他，他就能看到，这个圈子越扩越大，而且现在大家都喜欢刷朋友圈，及时推送的消息很快就能传到职工手里。

“我越来越觉得，微信朋友圈已经成了工会主席的好帮手。”刘玉涛说。

杨桂英

密云区果园街道总工会副主席

朋友圈成了抚慰职工的港湾

□本报记者 王路曼 文/摄

每天，密云区果园街道总工会副主席杨桂英都要抽出专门的时间来回微信、QQ等通讯软件里的各种留言和互动。虽然使用这些手机软件还并不太熟练，但杨桂英一直很有耐心。“这些手机软件互动效率高、朋友圈共享性强，特别适合我们基层工会干部快速联系职工群众。”杨桂英告诉记者。在她的手机里，各种工作群、团队群、组织群多达十几个，而她也习惯了在朋友圈里高效地工作和快乐地分享。

果园区总工会的品牌服务项目是为辖区的职工群众提供免费的心理服务，由杨桂英牵头组建的“馨欣社会工作事务所”，在辖区内几乎是家喻户晓。与此同时，扎根在16个社区的心理服务室也正在积极发挥作用，成为工会心理服务的重要平台。

为了方便联系辖区内的16个社区，杨桂英通过手机软件搭建起了交流平台。“有的时候，下发活动通知、征集意见或建议等事情，我们都会通过

交流群先告知基层，既方便，又快捷。”杨桂英告诉记者，每次举办活动之后，她都将活动的全过程、参与体会和照片分享给朋友圈里没能参与活动的朋友们。

除了工作业务上的高效率外，网络交流也形成了一种“心理服务零距离”的氛围。“我们的社区心理服务志愿者们，每个人都有很多志愿服务对象，他们通过网络交流、电话交流或面对面交流，为需要的人提供心理援助”。杨桂英拿起自己的手机，向记者介绍了她朋友圈里一个“问题少年”的心理变化过程。

“小王是个年轻的小伙子，但因为各种原因，存在着人际交往方面障碍，这让他的家长十分头疼。”杨桂英回忆，通过家长的鼓励，小王走进了杨桂英的朋友圈，并称呼她为“杨姨”。于是，随时随地解答小王的问题，成了杨桂英的一项重要工作。

小王所提的问题都很具体，有时候因为跟领导有矛盾、或跟父母意见



有分歧，就会打电话或在微信朋友圈里寻求杨桂英的帮助，“我该怎么办？”成为小王最常说的话。“解答小王的问题，不仅需要心理辅导的专业知识，更需要耐心。”杨桂英说，即便是在自己生病的时候，她也从没有拒接过小王的电话。

就这样，小王在杨桂英的朋友圈里，呆了近五年的时间。“现如今，小王的电话明显没有过去那么频繁了，这也说明，他可以独立面对人际交往的难题，我的心理援助起到了作用。”杨桂英笑着说，像小王这样的例子还有很多，通过朋友圈进行心理援助、传播正能量的方式，果园街道的每一个心理服务志愿者都在做。

此外，为了方便交流与互动，前不久杨桂英还在辖区内启动了“个十

百千”行动计划，内容为：每一个社区社会工作者要教会10名老人使用手机及常用手机软件，帮助老人融入网络信息社会，促进家庭和谐。

“我们希望一个社工能教会10位老人，10位老人可以影响成百上千的老人，学习运用手机软件，掌握更新的生活方式。”杨桂英在接受采访时表示，目前，果园街道16个社区已经全面启动该行动计划，每个社区都有老人正在学习使用智能手机。

杨桂英希望，随着智能手机和互联网的普及，果园街道的心理服务也将通过这种新型的途径走进千家万户，让更多的人了解心理学知识，关注心理健康。杨桂英表示，“每个人都可以成为正能量的发出者和传播者，让健康生活，从‘心’开始”。