



从“不支持”到“主动建会” 从“不了解”到“主动入会”

“双沟通”让企业与职工亲近工会

□本报记者 陈曦 刘欣欣 赵思远

2018年，北京市总工会从规范化基层组织建设入手，摸索出了一套采用职工沟通会、企业沟通会“双沟通”的模式，来推动工会组建、发展会员的创新方式。

数据显示，“双沟通”工作模式开展以来，全市共召开1714场企业沟通会，涉及3745家企业，其中未建会企业2616家，与885家企业达成建会意向。全市共召开870场职工沟通会，咨询职工5.35万人，现场申请入会1.55万人。全年新增工会组织3531个，涵盖单位7875家，新增百人以上单独基层工会1092家；新发展会员37.72万人。记者在日常采访中也发现，在此项工作中，面对基层职工和企业时，部分工会工作者还存在不会谈、不敢谈、缺乏沟通技巧等问题。近日，记者走访了多家基层工会，请相关负责人现身说法，介绍经验和做法。

【探访】

镜头一：

“您好，负责这项工作的领导出差了，您回头再来吧。”“我觉得工会挺好的，不过，建会的事情，我们做不了主，您还是找老板吧。”“我们去年的业绩一般，经理正在火头上，我们也不敢提什么建议啊。”……这已经是工会服务站工作人员第N次到这家规模企业沟通了。行政人员、人事负责人见了一个遍，可就是没见到企业领导，无奈下只能再一次无功而返。

镜头二：

“我们是外企，咱们中国的哪项法律规定外企必须要建会了？工会都是国企、事业单位建的。”企业沟通会上，一家外资企业人事负责人直接把问题甩给了工会工作者。工会工作者虽然试着解释相关规定，但是对方却并不认可，绕来绕去，最后把自己都解释懵了。

镜头三：

“我们虽然注册在北京，但实际上，项目都在外地，我们90%的职工也都工作、生活在项目所在地。您说，像我们这样的企业，有必要在北京建会吗？”一位建筑企业负责人不解地问。听完他的话，前来“沟通”的工会工作者刚到嘴边的话“缩”了回去，心里不禁也打起了鼓。

【问题】

沟而不通是常事儿

记者发现，很多工会工作者

会抱怨“找不到‘沟通’对象”。

一位工会服务站站长就表示，往往在沟通会前期，他们会先接触企业的行政、人事，谈得都很好，但是却始终无法通过他们与上级领导、老板取得联系。因为这些行政、人事人员也要拿老板工资。建会，从他们的角度，是好事，但是他们拿不准老板的态度。或者，在企业沟通会上，企业方人员与工会工作者沟通顺利，但工会工作者上门跟进时，态度就会来个一百八十度大转弯，经常被前台拒之门外。总的来说，面对工会工作者，他们就是“应付”。

“多少年都没有建立工会组织的规模企业，往往会存在这个问题。在他们的想法里，无非是，能拖一天是一天。”这名站长说。

一些非公企业，尤其是外资企业，对工会的印象还仅仅停留在组织工人维权、罢工上，对中国工会的性质和职能也非常不了解，甚至有的外企负责人在沟通会上就直言：“外资企业没有必要建立工会组织。”

“沟通会上，我们有些工会工作者，在非常浅显、表面的问题上，还能回答上来，但是涉及一些稍微深入些的问题就答不上来了。这在一些工会新人的身上比较明显！”来自朝阳区的一位“老工会人”说，针对企业提出的问题，如果工会工作者在相关法律法规的解读上不到位，以及缺乏正确合适的引导，很容易将自己困于原地，无法打开工作局面。

“很多时候，咱们遇到的难题跟自己的思路有关系。”一位西城区工会工作者表示。“不是不敢谈、不愿意谈，而是怎么谈得对、

让人家接受的问题。”

他告诉记者，也许硬着头皮，生硬地谈了，即便能把政策说透，但是技巧方面也许还是有问题，比如，我们往往站在工会自己的角度去说，很少考虑企业的需求。这样的沟通交流，很难达到效果。

【解决】

“宝典”“秘籍”护航吸引年轻人

宣传建会时，面对职工和企业的问题，不会谈、不敢谈，无疑是跟专业素养有关系。为了解决这些痛点，北京市总工会基层组织建设部在推进“双沟通”工作前，就为基层工会干部、工会工作者准备好了“粮草”。

“我们编写了一套工具书，包括一本工作手册、一本法律法规汇编。有流程、有案例、有问题解答、有模板、有法律支撑。可以帮助企业完成前期准备工作，达到以上带下的作用。”市总工会基层组织建设部部长李扬说，他们还设计了一套宣传品，包括名为“入会宝典”“建会秘籍”的两份宣传折页，以及3块画有动漫形象的易拉宝。

“我们就是想用年轻人喜欢的方式吸引他们。”他说。

模拟培训先行 提升工作能力

据悉，试点工作开展前，基层组织建设部以模拟沟通为主要形式，分四批开展了800人的专项培训。“培训的规模不小，为的就是让每个街乡的干部都能培训到。”李扬表示。

除此，按照“试点先行、以点带面、逐步推广”的原则，从去年5月开始，市总工会还先后在11个区的120个街道乡镇总工会开展试点工作，规范推进职工沟通会和试点推进企业沟通会。

为了将工作落地，并有效推进，市总坚持采取以上带下的方式，建立了联系制度，每个区、每个街道乡镇都有基层组织建设部的专职工作人员负责指导。

“这些培训活动，真的让我获益匪浅。”顺义区李桥镇总工会负责建会事务的工会工作者刘文娟说：“我在培训中认识到，职工沟通会中，与职工沟通要平

实亲切，要学会一对一、一对二地为职工讲清楚工会性质与职能，让职工了解工会、接纳工会、相信工会，真正实现吸纳更多职工会员、让广大职工会员受益的意义。”

工会“以上代下”为企业“减负”

据悉，除了通过上级带着下级工会开展工作的“以上带下”外，有些工作企业难以完成的，基层工会组织也可以实行“以上代下”，代替和帮助企业去完成。

双井街道总工会是市总工会开展“双沟通”工作的第一批7个试点单位之一，在召开企业沟通会后，连续联系了3年之久的北京车行神州科技有限公司最终同意建会，并于2018年5月24日召开了会员代表大会。由于不熟悉流程，这个大会就是双井工会工作人员“代”企业完成的。

“前期所有的准备工作都是我们来做的，目的就是尽量减少企业的负担，企业只要出参加大会的职工就行了。”双井街道工会服务站常务副站长丁宇告诉记者，经常有企业提出选举工作繁琐，企业没有专人负责，难以完成。因此，双井街道总工会就代企业做、帮企业做。

提前用功“备课”寻找沟通“痛点”

“在与企业沟通前，要先做足功课。”海淀街道工会服务站工作人员说。

工作人员介绍说，他们辖区有一家装饰装潢企业，工程项目都在外地，北京只有十几名员工，而且因项目招标不顺，公司效益不好，如果组建工会，经费支出压力大，所以在建会方面有着诸多顾虑。为此，他们在网上查资料，了解到老板学历高、员工单身多等特点。据此，他们在与企业负责人进行沟通的过程中，进行了有针对性的介绍。

“比如，企业在平时招投标项目时，需要有良好的企业信誉和资质，如果企业组建了工会，工会主动作为，推荐企业主参与评选劳动关系和谐企业、工人先锋号、劳动模范等，这样对企业形象的利好政策对企业来说，是一个很大的吸引点；同时，企业

组建了工会，还可以利用工会这个平台宣传企业文化、推广品牌自形象；关于企业员工单身多的情况，我们向企业介绍了工会组织的联谊交友等活动；此外，如果双职工家庭中的孩子假期无人看管的话，还可以参加工会举办的假期托管班。”他说。

通过海淀街道工会服务站工作人员的不懈努力，这家企业的负责人认识到，工会组织是促进企业与职工良性发展的有力保障，最终同意组建工会。

实践出真知 “实战”磨练技巧

“沟通中的技巧非常重要，要热心、真心、耐心，要站在企业的角度展开话题。”德胜街道工会服务站站长于淑梅说。

通州区总工会基层组织建设服务中心主任吕东军也表示，在与企业主的沟通过程中，应先“了解对方”，先与对方沟通感兴趣的内容；随后“拿出诚意”，放下身段，放低姿态，以职工服务者的身份去进行协商，让企业主认识到工会是保障职工合法权益、稳定企业职工队伍的组织，才能降低非公企业建会难度，让更多职工来到工会大家庭。

对此，刘文娟也很有发言权。她刚接手李桥镇建会相关工作时，对业务十分不熟悉，“缺乏方向感”，很多专业词都不太理解。在领导的帮助和同事协作下，她和大家一起总结经验教训，改变沟通策略，从准备环节到沟通环节均进行了一系列论证实践。

“面对收入低、福利较少的外来务工人员，我向他们介绍大病医疗、二次报销、抢电影票、发放慰问品等较为实际的内容，引发了很多职工的极大兴趣。面对企业职工宣讲时，我采取‘用最真实事例，说最简单的话’的工作方法，将自己经历的、身边发生的一些涉及到大病救助、二次报销等内容的典型案例讲给职工听。”刘文娟说。

此外，她还制作了内容丰富的PPT。“我的PPT，以图片为主，文字为辅，通过发放福利、节日抢票、单身联谊等丰富多彩的活动照片给职工带来强烈的视觉冲击，让他们在最短的时间内了解加入工会带来的好处。”