

职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

用精妙调解技巧化干戈为玉帛

——记海淀区劳动人事争议仲裁院调解庭负责人艾琦

□本报记者 张晶

在海淀区劳动人事争议仲裁院,有这样一位“金牌调解员”,他数年如一日冲在劳动争议调解一线,屡屡用他春风般的温情化解一个个剑拔弩张的纠纷矛盾,他就是海淀区劳动人事争议仲裁院调解庭负责人艾琦。在艾琦的带领下,调解庭成功地化解了一系列重大集体劳动争议,有效提升了海淀区仲裁院的结案率、调解成功率和终结率,仅2021年一年,他们就化解劳动纠纷2000多件,不仅让人民群众的利益得到保障,更促进了劳动关系的和谐及社会的稳定。

疫情期间创新方法 将调解室移至露天停车场

海淀区仲裁院承担着全市五分之一的劳动人事争议案件审理工作,为了提高调解工作成效,缓解案件量大的压力,海淀区劳动人事争议仲裁院于2017年设立了调解庭,主要针对集体争议、疑难案件、阳光通道等重点案件开展案前调解工作。当时大家都说,调解庭负责人这个工作不好干,但是艾琦却义无反顾地接下了这个“烫手山芋”。每天早来晚走,数年如一日开拓创新案前调解新天地。调解庭成立这五年来,在艾琦的带领下,工作成效显著——每年全院近三分之一的案件经由调解庭调解处理,其中约70%的案件在调解庭圆满化解。

今年5月,某科技公司拖欠12名职工2022年1月至4月工资无力支付,职工焦急万分,到海淀区仲裁院提出劳动仲裁申请,希望能尽快要回自己的劳动报酬。艾琦十分重视这起集体欠薪争议案件,但当时正值疫情防控关键时期,为了能既快速妥善解决争议,又保证群众和工作人员的健康安全,艾琦创新调解方法,采取双方各到场一个人的方式调解,并将调解场所移至露天停车



艾琦(中)

场,在大家佩戴口罩保持安全距离的情况下进行调解。

调解庭工作人员与双方进行了几轮调解,最终双方达成一致意见,单位同意分3次支付职工工资共计45万多元。双方都满意地离开了仲裁院。今年4月底以来,新冠肺炎疫情多点散发,艾琦全力推进疫情防控期间劳动争议调解工作稳步进行,切实保障办事群众健康安全和合法劳动权益。

当调解陷入僵局 迅速变换思路化解冲突

2021年9月30日起,受到国家“双减”政策影响,海淀区某

知名教育机构及其关联公司共计250多名职工陆续来到海淀区仲裁院提交仲裁申请,请求事项涉及支付工资、绩效提成等。企业实际控制人频传跑路等负面消息,使得劳动者情绪十分激动,造成社会不稳定因素及潜在危机。

海淀区仲裁院即时作出反应,安排调解庭第一时间介入涉及该教育机构的集体劳动纠纷。艾琦接到任务后,马上带领调解庭的同事赶赴突发事件现场。在详细向双方了解情况后,他组织调解庭会同其他有关部门与单位负责人进行多次会谈,通过不厌其烦地反复劝说,站在单位角度为其分析利弊,单位负责人最终

卸下心防,听从艾琦的建议选择调解解决,并表示全力配合调解工作。

调解过程中,单位一方派出人力资源总经理全权负责调解事宜,但是因为劳动者在之前的自行协商和解过程中丧失了对单位的信任,出现恐慌性挤兑情况。同时单位在先期处理纠纷过程中厚此薄彼,使得职工对单位的对抗情绪极强,甚至有情绪激动的职工扬言要“好好教训一下他们”。这一切使得单位一方的代表对劳动者心存恐惧,甚至不敢面对面与职工进行交流,每次出场都“全副武装”,调解一度陷入僵局。

面对这种情况,艾琦迅速变

换调解思路,分别安排调解员与双方当事人进行背对背调解,力争尽快化解单位与职工之间的矛盾。艾琦就职工和单位所关心的问题一一解答、释明,安抚职工情绪。最后使得双方均做出让步,同意调解方案,成功化解了这起激烈冲突。

除此之外,在海淀区人社局保局的统筹支持下,艾琦还将服务“向前一步”,积极参与到教培行业失业职工的救助帮扶中,将就业信息登记二维码发放给职工,为其再就业提供有效帮助,解除了职工的后顾之忧。

自创“调解秘籍” 将多年实战经验分享给身边人

为了进一步固化案前调解工作成果,海淀区仲裁院为调解庭配备了更多的调解业务骨干,庭里人员日益发展壮大。艾琦作为负责人,不仅重视自身的业务提升,更重视培养调解庭的“新生代”调解力量。在调解庭,人人必须对劳动法律法规信手拈来,树立起调解员的公信力及公正形象。对于集体争议,艾琦采取小组作业,按照老中青搭配的方式进行以两三人为一小组对案件进行分批次调解,通过传帮带的方式,使得调解庭整体工作效率大大提升,庭室成员间配合更加默契,年轻调解员也得到快速成长。

艾琦还总结多年调解经验,自创了一套“调解秘籍”,结合鲜活案例,利用庭室例会、业务培训会等方式向其他同事、基层调解组织调解员进行传授,确保仲裁员、调解员听得懂、学得会、调得成,有效地推动了海淀区整体调解业务能力的提升和调解效率的提高。

艾琦说:“加强纠纷化解能力既是群众的诉求,也是时代的要求,我会想办法让调解庭的工作质量和效率再上一个新的台阶!”



刘玉然(左)与王翠峰

“你们小区的转运人员名单已经发过去了……”夜里两点,昌平区小汤山镇民生保障办公室里还有话语声,负责对接转运的工作人员刘玉然正在打电话,而

电话的另一头是结婚11年的妻子王翠峰。俩人没空甜言蜜语,说的都是密接人员转运工作。

自小汤山镇出现确诊病例以来,刘玉然和王翠峰就成为了别

小汤山镇有对“抗疫夫妻档”

□本报记者 周美玉 通讯员 轩辕伊子

人口中“最熟悉的陌生人”。王翠峰作为金汤社区居委之一,一直忙于所包小区风险点位的防疫工作,刘玉然一直负责全镇密接转运的具体工作。每天,两口子回家时间不稳定,太过疲惫的俩人,几乎“沾枕头就着”,他们俩已经很久没有聊过家常话了。

刘玉然是林业站的工作人员,从2020年发生疫情后,他兼顾协助密接人员转运工作。在小汤山镇防疫工作最为吃紧的时候,他每天几乎连轴转,打电话、联系人、确认信息,手机电量经常蹭蹭往下掉,手机一天下来都得充七八次电。经刘玉然核对后的信息几乎准确无误,对待村(居)的工作人员时态度始终

和善。“我希望把每条信息核准清楚,减少别人的无效劳动。”刘玉然说。

王翠峰干起活同样丝毫不马虎,从每天5点起床接医生到达小区开始核酸采样,到中间穿插回复12345市民热线诉求件,再到中午边吃饭,边对接转运信息,直至夜里跟踪居家隔离人员信息……王翠峰的一天满满当当。有时候遇到“不听话”的业主,王翠峰都会用自己惯用的“连哄带骗”小伎俩,“先动情,再说理,最后讲政策,基本上都没问题。”谈起自己的工作方法,早已声音嘶哑的王翠峰却打开了话匣子。“有一业主被要求居家,却不愿意上门磁,物业好说歹说不同意,我当时就去了,说

了一个来小时终于同意了,结果人家还夸了我半天。”说到这里,王翠峰疲惫的脸上笑了起来。

说起俩人如今的工作状态,刘玉然内疚了起来,“她回家,我走了。我回家,她睡了,孩子只能通过视频相见。那天夜里,我两点回家,准备洗个澡,再去单位,当时,我看我媳妇都睡着了,手里还抓着手机……”这些点滴的事情都印在了刘玉然的心里。

现在的夫妻俩都还不是中共党员,但是他们已经递交了入党申请书,也始终用党员的责任要求自己。正是因为有了这些千千万万的无名英雄,让小汤山镇的封控、管控区里充满温度,才能让老百姓的生活正常有序。