

目前,青岛有超过80万名新就业形态劳动者,需要生活、法律、心理等多重保障,有关部门和机构为他们“量身定制”各类服务,体现城市温度——

护航新就业形态劳动者,如何“走心”又“奏效”

□青岛日报/观海新闻记者 蔺君妍

6月20日下午3点,网约车司机陈秉生将车开进李沧区工人文化宫的充电站。给汽车充电的间隙,他在暖“新”食堂吃上了一顿可口的午餐。

在这里,他可以享受到的服务还有15元一次的理发、24小时自助洗车、子女爱心托管托育服务等。如果他想休息,还可以到充电桩旁边的“惠工家”,消费1.5元休整1个小时,“惠工家”内配备了床、空调、桌椅等生活必需品。

随着平台经济的迅猛发展,新就业形态劳动者越来越多。像李沧区工人文化宫的服务生态一样,从生活、心理、保障等方面对新就业形态劳动者全方位护航,这是近年来全国各地都在探索推进的重要事项。

党的二十大报告提出,健全劳动法律法规,完善劳动关系协商协调机制,完善劳动者权益保障制度,加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障。

青岛市总工会的数据表明,目前青岛有超过80万名新就业形态劳动者,在这些劳动者用辛勤付出为大众生活带来便利的同时,如何向前一步,保护好新就业形态劳动者的各项权益,是城市一项必须细致解答的现实课题、民生课题。



强化心理服务,心里话“有人听”

事情都过去好几天了,顺丰小哥徐子龙仍然感到“郁闷”。

“我都在电话里跟客户说过很多遍了,海鲜容易变质,可他非让我下午再送。”徐子龙说起自己的遭遇,情绪有些激动。“最后真变质了,他又让我‘背锅’,要不是为了挣钱,真想跟他吵一架,大不了不干了。”

徐子龙的烦恼,很多快递员都有。

客户们各有各的性格、习惯、脾气,一个人的精力毕竟有限,标准化的工作流程下,也很难兼顾所有人的诉求,矛盾因此而来。

“有人希望派送前电话联系,有人却觉得被打扰;有人要求放到代收点,有的人却质问你为什么没有送货上门。”林林总总,就好像在“开盲盒”。“更让人憋屈的是,被骂了,还没法还嘴——为了生活嘛,被投诉了,吃亏的还是自己。”徐子龙说。

不顺心的事不仅来源于工作。

徐子龙每天早上7点赶到位于芝泉路的站点,要到晚上7点之后才能回到城阳的家,一进家门,除了睡觉什么也不想干。孩子已经到了上小学的年龄,父亲却常常缺位,家里人嘴上不说,埋怨都写在脸上。

时间一久,心理再强大的人也会陷入自我怀疑和自我否定,负面情绪积压在心里,徐子龙觉得自己“要崩溃了”。

一个偶然的机会,他在自己的站点听了一堂团建放松和心理疏导服务讲座。授课的是职工心理健康讲师团的老师,讲座最后,老师留下了联系方式,为有需要的劳动者免费提供一次心理咨询服务。

“这可是市级工会,搭理我一个小快递员吗?”抱着这样忐忑的心态,徐子龙来到了职工服务中心心理健康服务阵地。

阵地心理咨询师张丽莹至今记得她第一次见到徐子龙时的样子:他刚从工作中脱离出来,身材高大却有些佝偻,双手局促地握在一起——这是防备的姿态。

交谈之初,他的话很少,大多数时候,是张丽莹一句,他答一句。

“首先,被投诉并非你的问题,不要将责任全部归到自己身上。”张丽莹平静、舒缓的声音让徐子龙慢慢放松下来,她轻声慢语地为徐子龙分析不同处理问题方式的利弊,倾听徐子龙工作、生活中的每一件琐事。在张丽莹的引导下,徐子龙的话多了起来,一开始紧紧缩在椅子上的身体慢慢舒展开来,谈话中也有了笑声。

“心理咨询是一个长期的过程,我们为新就业形态劳动者提供一次免费的心理咨询服务,可能很难从根本上解决劳动者的问题,但能通过这项工作,让他们知道这些在别人眼中的小事,也有人愿意倾听和关注。”张丽莹说。

职工心理健康服务讲师团是市总工会职工服务中心针对新就业形态劳动者心理健康问题专门打造的。除了“一对一”咨询,心理咨询师们也根据新就业形态劳动者的新增特点不断改进心理服务方式。

市总工会职工服务中心讲师、国家二级心理咨询师巩斐说:“在中年女性集中的家政服务业,大家对于家庭问题更加关注;而在快递、外卖行业,主要是为从业者建立身份的认同,缓解工作带来的压力。希望通过我们的工作,更多的新就业形态从业者能消除对心理咨询的‘耻感’,并且能将其作为一种健康咨询和发展咨询,赋能他们人生发展。”

“心世界·新天地”职工心理健康服务平台是青岛打造的又一面向新就业形态劳动者的心理服务阵地。通过电波,每天可为新就业形态劳动者免费提供心理知识普及、舒缓身心、心理测评等心理服务,目前已服务4355万余人次。

■工会志愿者向快递员宣传可以提供的服务。



■快递员在户外劳动者驿站免费领水,清凉度夏。



■市总工会职工服务中心的心理咨询师为家政从业人员授课。

完善多重保障,新生活“有奔头”

前有半数新业态劳动者缺少工伤保险和失业保险。

这一现状直接导致的一个结果就是,因为其劳动关系的不稳定和保障措施的不完善,一旦新就业形态劳动者发生意外,他们就有可能陷入平台合作用工企业“赔不起”、新就业群体“保不上”、工伤失能人员“过不好”的尴尬境地。

为此,青岛从2021年开始筹集专项资金为新就业形态劳动者提供保障。目前已筹集591.5万元专项资金,为16.9万余名新就业形态劳动者赠送互助保障险。此外,还推动了48441名灵活就业人员参保,占总参保人数的48%。

网约车司机陈宇从济宁来到青岛,刚来的时候没有落脚地,就“厚着脸皮”在朋友家借住了半个月。

记者采访中发现,6月22日下午2点多,在江西路附近的人行道上,一位困极了的外卖小哥,倚着自己的外卖车在树荫下休息,满脸通红,汗水顺着脸颊往下流。

没有地方可以歇歇脚,没有居所可以短时间过渡,这是很多新就业形态劳动者在一个城市要克服的困难。

为更好破题这一痛点,青岛从2021年起在全国创新推出“青岛·惠工家”工会“阵地+服务”项目,与社会力量合作为新市民、新就业形态劳动者提供价格实惠、生活设施齐备的集中型职工公寓,并将工会服务送到“家”门口。目前,全市95家“惠工家”已

服务覆盖职工7万余人。

让新就业形态劳动者从“生存”更好地走向“生活”,也是青岛各部门一直在主动破解的困境。

石昊的肠胃不好,最怕吃凉饭,设在台东的驿站恰好在他的工作半径内,“忙完就进去用微波炉热热饭,饭热心也热”。

“冷可取暖、热可纳凉、渴可饮水、急可如厕、累可歇脚、伤可用药、学可读书、需有工具”,从2019年开始,青岛启动建设工会驿站,直接解决新就业形态劳动者的生存需求。目前已建成工会驿站788家,累计服务户外劳动者51万余人次。

今年5月15日,青岛市首家示范工会驿站揭牌启用,为劳动者提供价格低廉甚至免费的饮水、用餐、休息等基本服务和法律援助、健康体检、心理辅导、就业招聘、学习阅读、温暖关爱等服务,积极解决劳动者“关键小事”。今年全市还在部署建设24小时新就业形态劳动者服务驿站,以常态化的服务护航新就业形态劳动者,折射城市温度。

此外,为解决新就业形态劳动者疲于奔波,无暇顾及自身健康状况的问题,青岛升级打造新就业形态劳动者健康体检中心,为他们“量身定制”部分体检项目,如考虑到快递小哥、外卖员行走路程长、频繁上下楼,专设了对膝关节、踝关节等部位的检查;货车司机、网约车司机存在久坐、饮水不足等情况,专设了针对颈椎、腰椎及泌尿系统的检查。



■位于李沧区工人文化宫的新业态劳动者综合服务园,可以享受住宿、就餐、充电、理发等多种服务。

健全法律保障,“烦心事”有人管

随着新就业形态市场需求量日益增加,其表现形式也呈现出日益复杂的趋势。

以外卖行业为例,由饿了么、美团等头部企业为上游,向本地企业分包派单业务的情况已经成为常态。一方面,由本地企业管理一定片区内的骑手,并以公司的名义对上游企业负责,减轻了头部企业对数量庞大的骑手队伍的管理负担;另一方面,因为有了“公司”层面的管理,也能够有效约束骑手和快递员的行为。

王勇(化名)曾是某公司某站点(以下简称“A公司”)的一名“专送”骑手。

2024年春节前夕,王勇被站点拖欠工资,他选择通过全国根治欠薪线索反映平台投诉了这家公司。李沧区总工会职工法律服务中心接到线索后,第一时间委托山东海剑律师事务所律师罗丹卉为王勇提供法律服务。

终于,在3月的发薪日,公司为王勇补齐了拖欠的工资,避免了进入成本更高的仲裁和诉讼环节。

不难看出,当前,在以外卖、快递为代表的新的就业形态中,管理机制不够健全,劳动关系难以认定、劳动者与“平台”权利义务关系不够明晰等问题仍然广泛存在。

“平台”“公司”在劳资关系中占有压倒性的“解释权”,而由于劳动者普遍法律意识不强,一旦发生争议,劳动者常常处于弱势地位,一些劳动者甚至不知道自己到底在为哪家公司服务,而法律服务带来的高成本,也为他们维护自身合法权益带来

困难。

同时也应看到,新就业形态的流动性显著高于其他行业,企业基于对劳动者突然离职而导致用工“空窗期”的担忧,也不免采取扣押工资以约束劳动者离职等措施。

平台企业和劳动者之间的冲突并非孤例,只有从根本上明确新就业形态劳资双方的权利和义务,才能更有效地保障新就业形态劳动者的合法权益。同时,企业也应明确,劳动者与企业并非对立关系,通过和谐、合理的劳资关系,营造出一种可预期的职业期待,才能更有效地稳定员工队伍,为企业带来更健康、更长久的发展动力。

为此,市总工会不断加强劳动法律监督实体化阵地建设,在全市各区市、镇街设立法律服务机构,同时建立由100名工会法律干部、300名维权律师及基层法律服务工作者,1000名劳动争议调解员、普法志愿者及企业工会干部组成的“131”核心工会劳动法律监督员队伍,为新就业形态劳动者提供免费的法律服务。

每一个努力奔跑的劳动者,都是这座城市的“主人”。快递员、外卖员的整日穿梭,护工护理员、家政服务员的悉心付出,房产中介、网红主播的踏实付出都构成了我们这座城市鲜明底色,有他们,城市生活才变得更加丰富多彩、便捷顺畅。

城市“多走一步”,主动拥抱这些奔波在城市之间的劳动者,既是城市的温度所在,也能为城市的未来发展提供更多“答案”。