

在劳资间架起沟通之桥的“包工头”

记深圳基层劳动关系调解员徐伟

本报记者王晓丹

在深圳市龙岗区宝龙街道 2500 多家工厂企业员工心中，有一位特殊的“包工头”，他心系群众冷暖，尽全力帮企业员工维护合法权益，又想方设法助企业渡过难关。他就是长年奋战在基层一线的劳动关系调解员——军转干部、宝龙街道劳动管理办公室主任徐伟。

心系员工冷暖 柔性化解纠纷

负责辖区内企业劳动争议调解、仲裁工作，监督检查企业劳动法律法规执行情况，组织查处劳动违法案件，处理劳动关系方面的群体性突发事件是徐伟所在部门的主要工作内容。

在工作中，徐伟一方面尽力维护企业员工的合法权益，另一方面又想方设法帮助企业渡过难关。处理劳资纠纷时，徐伟与政府部门负责人一道，在企业与劳动者之间协调各方，使纠纷得到圆满解决，于是大家亲切地称他为“包工头”。

今年春节前夕，辖区内某文具厂发生了一起老板欠薪跑路事件，涉及 50 名企业员工工资达 45 万多元。“纠纷就是命令。”徐伟带着相关人员赶赴现场了解情况，安抚工人情绪，并先行为工人垫付了 10 天的伙食费。

根据相关法规和多年的工作经验，徐伟协调企业、社区等各相关单位，经过 10 多天的努力，50 名员工终于拿到了工资，在春节前夕踏上了返乡之路。至此，欠薪事件得以解决。“政府帮我们拿到辛苦钱，我们真的很感激！”拿到工资时，湖南衡阳籍的务工人员丁女士动情地说。

宝龙街道是深圳市高新技术产业聚集区之一，有工业企业 2518 家。在经济社会高速发展过程中，难免会出现类似劳资纠纷的各种矛盾。在处理劳动纠纷时，徐伟将“法、理、情”三方面紧密结合，以柔性方式化解劳动纠纷。

2017 年 8 月，宝龙街道被评为“全国乡镇劳动争议调解综合示范单位”。办公室里一面面的锦旗和抽屉里一封封的感谢信，都是“包工



▲ 7月20日，宝龙街道劳动办主任徐伟来到辖区深圳市思达仪表有限公司，向企业员工宣讲法律法规常识。(王晓丹通讯)

头”徐伟和同事们辛勤工作的“军功章”。

建“互联网+”平台 助一键维权

为方便劳动者维权，提高调解效率，构建和谐劳动关系，为企业员工增加一道“护身符”，徐伟团队融入“互联网+调解思路”，于 2017 年创建了“阳光调解”一站式快速调解平台，在网上就能获得专业免费可靠的法律援助和调解服务。

“互联网+”劳动争议调解服务平台的调解模式，顺应了时代需求。大家通过平台二维码扫码，既可以学习和咨询相关法律法规，把劳动纠纷处理在萌芽状态，又可以申请劳动争议调解，基本可以一键解决问题。”徐伟说。

2017 年 10 月底，龙东社区某汽车修配

厂的师傅辞职了，但老板拒不支付工资，正在犯愁的时候，他突然想到了“阳光调解”服务平台。抱着试试看的心态，他拿起手机登录了该系统并填写了相关资料，没想到短短 5 分钟，宝龙街道调解员就给他打来了电话核实信息。第二天上午，调解员便邀请当事人双方来到宝龙街道“阳光调解室”，经过不到 1 小时的调解，程某就顺利拿到了被拖欠的 4130 元工资。

目前，徐伟团队的“企业、社区、街道”三级调解网络，共有劳动调解组织 55 个，调解员 400 多名，覆盖了辖区 2500 余家企业。数据显示，2018 年上半年，宝龙街道通过“阳光调解”一站式快速调解平台处理的劳动争议案件就有 232 宗，结案金额达 1025 万余元，调解质量和效率相比去年明显提升。

“第一个抵达征拆现场的不应是挖掘机”

今年 2 月底，徐伟突然接到了一份特殊的命令，被龙岗区抽调参加土地整备和征地拆迁实践锻炼，成为征拆一线的一名“战斗员”。

“征拆工作是一项技术活，不仅要懂法律法规、测绘评估，还得会谈心、能谈判。吃闭门羹是正常的，看脸色更是家常便饭。”但徐伟说，“第一个抵达征拆现场的绝不应该是挖掘机，而是笑容可掬的‘悦客’。他坚信‘拆迁没有钉子户’，想要群众打心底认同征拆工作，就要满怀真情，既让他们切实感受到征拆带来的实惠，也要明白让出土地是为了让这片土地更美丽、经济得到发展。”

在丹荷路地段征拆一个厂房时，房东以各种理由不见，让征拆工作陷入僵局。徐伟团队从侧方入手了解到房东的想法。在掌握谈判主动权后，徐伟与土地整备中心工作人员一起，通过两个多月的艰苦谈判、反复劝导，最终在多方努力下促成了房东与街道工作人员的会面，并达成共识，为推动丹荷路顺利征拆迈出了关键一步。

东部过境高速公路项目是公认的难啃的“硬骨头”，徐伟团队通过 20 多次的谈判和 10 多次的平台搭建，最终与征拆户达成共识。截止到 5 月底，徐伟与其他工作人员同心协力，在 3 个月内促成完成征拆房屋面积约 2.5 万平方米，清理苗木、果树占地面积约 17.5 万平方米。

徐伟团队征拆任务的完成，有效保证了东部过境高速公路、丹荷路等重点项目的工程进展和普罗吉重大产业项目菜篮子地块征收工作。目前，龙岗区开发建设已全面铺开。

看着片区面貌日新月异，徐伟心中有满满的成就感。他的努力也得到了肯定，2018 年 5 月，他荣获“深圳市五一劳动奖章”；2018 年七一前夕，他再添殊荣，被评为“深圳市优秀共产党员”。

新华社记者朱涵

龚桂方是浙江温岭的一名水手，他身患肝病多年，于 2013 年确诊肝癌，却瞒着儿女省吃俭用，在 5 年多的时间里先后资助了 8 名贫困学子。近段时间，龚桂方病情恶化，他说，心中最大的遗憾和愧疚，是无法继续资助孩子们完成学业。

面对资助 3 年的学生，他连说“对不起”

7 月 15 日，浙江大学教育基金会的老师接到一个陌生来电，电话那头问：“您认识龚桂方吗？”

龚桂方，是浙江大学教育基金会的一名捐助者，自 2014 年起在浙大设立了“龚桂方助学金”，之后三年一共资助了 3 名学生，共捐助了 4 万元。2017 年，龚桂方因为经济困难，无奈停止了助学。

打电话的是龚桂方的儿子龚继伟，由于龚桂方身患肝癌，病情恶化，龚继伟拿着父亲的通讯录逐一致电，才慢慢了解了龚桂方多年助学的“秘密”。

第二天一早，受龚桂方资助三年的学生王伟(化名)，与浙大三位教师开车赶赴温岭。此时的龚桂方躺在病床上，瘦弱，浑身蜡黄。王伟快步上前说：“龚叔叔！我是王伟。”龚桂方眼神一亮，紧紧握住王伟的手：“你是宁波的那个孩子。”

龚桂方握住王伟的手一个劲地道歉，他说，因去年病情加重，家中经济困难，没能够资助他到大学毕业，自己感到十分内疚。得知王伟成绩优秀，今年 9 月就要在浙大直接攻读博士学位，龚桂方显得非常高兴，嘱咐他说，一定要多为国家做贡献。

王伟说，他在 2014 年接受资助时就与龚桂方联系上了，每逢节日他都会向龚桂方问好，龚桂方总是让他安心读书，努力学习。去年劳动节，龚桂方在电话中对王伟说，自己的肝不太好，要做一个小手术。

“我那时才知道原来他身体不好。龚叔叔的资助对我的意义很大，足够我交大部分的学费。我很感恩，他是个无私奉献的人，令人敬佩。”王伟说。

重病多年 省吃俭用 资助 8 名学子

浙江大学教育基金会副秘书长党颖说，在浙江大学基金会一千多个项目中，虽然龚桂方的四万元助学金只是很小一部分，但龚桂方助学背后的故事，却尤其令人动容。

龚桂方最早资助的学生，是来自秦皇岛的一个女大学生，名叫郭学敏。那是 2012 年 9 月，龚桂方是温岭“勤丰 318 号”货轮上的一名水手，每个月跟船去一次秦皇岛，从秦皇岛向南通运输煤炭。一次，他从秦皇岛当地的报纸上看到，一名叫郭学敏的女孩以优异的成绩考上了北京中医药大学，却因父母、哥哥患病，面临无钱上学的困境。

龚桂方当时兜里只有卖塑料瓶、易拉罐等废品换来的 500 块钱，就将这 500 块钱都汇给了当地报纸编辑部，请编辑部转交给郭学敏。他在汇款人地址一栏写上“浙江省温岭”，汇款人姓名一栏写上“举得捐”，意为卖废品美化环境，又帮助他人，是“一举两得”。写稿记者杨大为曾通过汇款单上的手机号联系龚桂方，但龚桂方拒绝透露姓名。

“报道刊发后，编辑部经常收到来自温岭的捐款，捐款人化名‘举得捐’‘汇元’‘微力’，每次汇款的金额不等，有时几百元，有时上千元。直到 2013 年，龚桂方确诊肝癌，他担心以后可能无法按时汇款，将病情告知我们，我们去船上找他，这才知道了他的真实姓名。”杨大为说。

记者了解到，龚桂方在 2008 年患上肝硬化，还做了脾切除手术，他的妻子也得了一场大病。当时家中为凑钱看病，卖掉了两层小楼，曾经红火的日子渐渐黯淡。但即使身患重病，龚桂方依然坚持资助小郭，助学金有拾废品换来的，也有他从医药费、生活费中节省出来的。这些年来，他吃的是最简单的清粥小菜，穿的是捡来的外套，治病时还一直要求医生用最便宜的药。

龚桂方资助郭学敏的事迹经由媒体报道后，在温岭和秦皇岛两地都引起了巨大反响，他被称为“最美水手”。社会各界向他捐赠了慰问金，他却怎么都不肯收，在众人劝说下，龚桂方最后决定，将社会各界给他个人的奖励款、慰问金全部用于成立爱心基金，来资助更多的贫困学子。

从 2012 年至今，龚桂方累计为 8 名贫困学生捐款近十万元，其中 3 名通过秦皇岛当地媒体捐助，3 名通过浙江大学捐助，2 名通过清华大学捐助。此外，他还捐助了民工子弟，以及村里的贫困家庭。

“这些孩子因为家里困难就学不起书，不拉他们一把，他们怎么办？我是一名老兵，参加过军打过仗，也是一名有 37 年党龄的共产党员，贫困和疾病对我而言不算什么。”龚桂方说。

“没有钱了，我还有眼角膜可以捐”

近几日来，龚桂方病情迅速恶化。他躺在病床上，有时神志清醒，有时昏昏睡去，他手中常常握着一个黑色封皮的笔记本，里面记录了他资助的 8 名学生。也是直到最近，龚桂方的儿女才了解，原来父亲多年来一直默默资助了这么多孩子。龚继伟感慨：“父亲是老兵，性格刚硬，好多话放在心里不对我们说。”

“学生们有时候和我通个电话互相问候，我就觉得很欣慰。”他在年轻的时候没有接受教育的机会，希望孩子们能够抓住机会，好好学习。”龚桂方说，2017 年，他因病重没了收入，不但没钱资助学生，就连看病的钱，也是向亲戚朋友借来的。没能够履行自己的诺言资助学子们直到毕业，他觉得这是自己未尽的事业。

除了挂念资助的学生，病床上的龚桂方还琢磨着再贡献点什么。此前他曾询问过医生和红十字会能否捐赠器官，但医生告诉他，他的体内癌细胞扩散转移，也无法捐赠器官。但他仍然嘱咐子女，只要身上还有一样东西能用，一定要记得捐赠出去。他说：“我没有钱了，器官捐不了，就捐眼角膜吧，我的视力还很好。”

不少人因为受到龚桂方善举的感召，也加入到了捐助贫困学子的队伍中，还有市民、浙大教师主动联系龚桂方家人和浙江大学，表示愿意接过老人的接力棒，匿名助学，为龚桂方完成心愿。

新华社杭州电

病榻上，他最大的遗憾是未完成助学承诺

器官捐献协调员：“摆渡”在生死之间

本报记者董小红、陈弘毅、赵丹丹

半夜 12 点，电话突然响起，薛瑾立即从床上爬起来，开车到温江一家医院，一路小跑进重症监护室，和家属沟通协调，待家属同意捐献器官后，薛瑾松了一口气，没有休息时间，又立即联系后续器官捐献具体事宜，“器官等不起。”

一次器官捐献成功完成，经常要经历这样的“突如其来”和“争分夺秒”。在四川省人民医院做了 6 年的器官捐献协调员，随时“说走就走”是她的工作常态。

在生和死之间搭起希望之桥，在死亡与生存之间“摆渡”——他们是“神秘”的器官捐献协调员。我国每年等待器官移植的患者超过 30 万人，面对家属的“谩骂”不理解、公众捐献意识的薄弱，如何将“生命的礼物”延续下去？器官捐献协调员队伍如何壮大？记者进行了有关调查。

每次生命接力都是“与时间赛跑”

“捐献的器官最好在半小时内摘取，不然会影响器官的性能，我们必须全力奔跑，让生的希望得以延续。”薛瑾说，每一次器官移植，都是一场“与时间的赛跑”。

“我的手机 24 小时开机，随时在准备着。”福建省卫计委福州总医院器官捐献协调员杨昌城说，符合条件的供体一般都是因为颅脑外伤或脑血管疾病而脑死亡的病人。意外发生的不定时性、供体心脏停搏后获取器官的时效性，决定了协调员必须 24 小时待命，说走就走，一忙起来就没日没夜。

面对患者悲伤的家属时，杨昌城往往也在内心经历挣扎：“他们已经那么难过了，我要不要去和他们交流，让他们捐献这件事呢？所以，我们第一次和患者家属交流的时候，尽量都不去谈器官捐献这件事，避免让患者家属难过。器官捐献协调员在工作中，换位思考和人文关怀非常重要。”

“今年 2 月份，有一位患者已经脑死亡了，他是一位外地人在福建工作，家属遇到这种突发情况，也是孤立无援。我们器官捐献协调员前后一共 6 天时间，帮助他们联系当地的各个部门，为患者家属跑手续，协助他们处理工伤保险相关事宜，协助患者家属维权，为患者家属争取爱心人士的帮助。慢慢地，患者家属被打动了，觉得自己虽然遇到了这么大的打击，但是社会上还有这么多人也在关心他们，支持他们挺过难过，作为患者家属也应该回报社会，让逝者的生命通过造福他人得以延续，于是主动找到我们，要求捐献患者器官。签字的时候，家属含泪签署器官捐献登记表，在场的社会工作人员及协调员也浸湿了双眸，场面非常感人。”杨昌城说。

51 岁的刘丽伟是吉林省红十字会人体器官捐献协调员，是 2016 年度全国 9 位优秀人体器官捐献协调员之一。

自从当了协调员，她从来没有节假日的概念，不论在干什么，随时随到。有一次半夜，刘丽伟正在发高烧，刚吃完退烧药出了一身汗，电话响起，有人愿意捐献器官，刘丽伟二话不说从被窝爬出来，赶往医院工作；有一年她与爱人回老家探亲，刚到不久，器官捐献电话响起，她匆忙道别打道回府。“干了这个工作之后，我家里说



▲ 器官捐献协调员薛瑾在安慰捐献者的家属。受访者供图

出门旅游，我从来不参加，不敢走，随时待命。”刘丽伟说。

据中国红十字会中国人体器官捐献管理中心统计，至 7 月初，我国已累计完成逝世后捐献 1.8 万余例，捐献器官 5.1 万余个，志愿登记 48 万余人。

这些数据背后，也凝聚着器官捐献协调员的汗水与努力。“捐赠者家属的理解，受捐患者获得重生，生命的延续让这份工作非常值得。”薛瑾说。

不被家属理解、心理压力大、职业缺乏前景

福州总医院泌尿外科副主任医师、福州总医院器官获取组织负责人郑凯告诉记者，2017 年，福建省完成人体器官捐献 34 例，今年上半年完成了 22 例。目前，所有的人体器官捐献协调员都必须持证上岗，人体器官捐献协调员的工作十分辛苦，经常需要面对的是患者家属的不理解甚至谩骂。

“想要完成一例器官捐献不容易，一般而言，器官捐献协调员接触的 10 位潜在捐献者中，最多只有 1 位最终完成了捐献。而且，很多捐献者从协调员第一次接触到完成捐献的时间跨度，都在一周以上，长的有几个月甚至一两年的。”郑凯说。

对器官捐献协调员来说，吃苦是必备的素质。今年 4 月，郑凯所带领团队的器官捐献协调员林钦就经历了 3 天不眠不休的忙碌，在福州、厦门、漳州、泉州之间来回奔波，连续完成 2 例器官主动捐献，3 天只吃了 3 顿饭。

“我们的传统观念中，器官捐献是不被理解的，一些不理解的患者家属在我们第一次和他们交流的时候，都会破口大骂‘人都死了，你们还要摘他的器官，你安的是什么心嘛！’一些家属甚至还会推搡骂器官捐献协调员。这时候，我们只能是暂时回避这个话题，

但会继续为患者家属提供力所能及的帮助。”杨昌城说，就算患者及家属无意进行器官捐献，协调员也要将心比心，理解他们的心理，为他们做一些力所能及的帮助。

当前，我国器官捐献协调员总共仅有 2200 多名，与日益增加的器官移植手术需求相比，人才的匮乏相当明显。

“器官捐献协调员还缺乏完善的职业激励机制，没有不断提升的标准和渠道，护士可以通过不断努力考级成为高级护理人员，器官捐献协调员一直就只是协调员。”薛瑾说。

记者了解到，西部一家大型三甲医院，器官捐献协调员的数量从 2012 年 10 名下降到目前仅有的 3 名，人才流失也让医院很“头疼”。

同时，家属的不理解、社会的不可、繁重的工作、随时出差……心理压力大也是这个群体的“通病”。

刘丽伟回忆起自己第一次面对器官捐献者家属时的场景，“我对着家属宣读器官捐献的一些事项，刚一开口眼泪就哗哗地流出来了。那种悲痛又复杂的心情，真的很难受。”刘丽伟告诉记者，一方面，家属面对亲人去世时悲痛欲绝的心情感染着她，让她的心情很沉重；另一方面，自己肩负着器官捐献协调的重要使命，要保持冷静客观，还要用博爱的精神、奉献的精神引导和感染家属。所以很多时候，自己的真实情绪是被压抑的，需要强大的内心才能承受。

有一次年冬天，刘丽伟完成一例器官捐献的协调工作从医院出来，已是半夜了，她独自走在路边等车，又累又困，一直压抑的心情终于有机会释放，开始默默流泪，最后放声大哭。“协调员也有自己的情绪，我们心理压力真的很大，很多时候只能自我疏导。”刘丽伟说。

刘丽伟向记者介绍了她的工作流程：跟医院共同确认见证捐献者脑死亡，与家属沟通协调、办理相关捐献手续，进手术室见证器官获取全过程，手术结束后组织医护人员

向捐献者进行简短的默哀仪式。协助家属把捐献者送到殡仪馆，参与捐献者的告别仪式，对家属进行心理安慰。

完善职业发展机制，让更多“生命礼物”延续

记者了解到，2010 年 3 月启动公民逝世后器官捐献试点工作至今的 8 年来，我国公民逝世后捐献的器官累计挽救了 4.6 万余人生命。然而，在生死之间搭建桥梁，器官捐献协调员队伍的不断壮大，还需要更多努力。

“现在很多基层医院没有专职器官捐献协调员，不利于器官捐献工作的推广普及。”薛瑾建议，希望国家能够完善器官捐献协调员的职业发展激励机制，提升基层器官捐献协调员的待遇，吸引更多从事这项有意义的工作。

长时期的劳累的压力，刘丽伟的身体就亮起了红灯。2016 年 8 月，刘丽伟被查出患有甲状腺癌。她告诉记者，在发病前半年自己就有点感觉，脖子总是酸溜溜的疼，但是一工作起来就顾不上，捐献不能等。她先后在吉林省内和北京做了两次手术，术后还坚持上班。在刘丽伟看来，器官捐献协调员的队伍需要不断壮大，才能让更多“生命的礼物”得到延续。

记者了解到，去年修订的红十字会法正式将参与人体器官捐献工作明确为红十字会的法定职责，也从国家法律层确定了这是一项具有人属性、社会性的工作。

“平时，我们在各个医院来回穿梭，大部分精力也是在向医院的医护人员和患者家属做人体器官捐献的科普、宣传工作。这项工作其实很重要，相当于播下了一颗“种子”，让人体器官捐献这项崇高的事业为越来越多的人所理解。”杨昌城说，通过各界努力，现在社会公众对于人体器官捐献的知晓度也越来越高，也越来越理解，越来越多的患者及家属主动找到他们，要求进行器官捐献，让他们感到很欣慰。

2017 年，全家人给刘丽伟过 50 岁生日，刘丽伟刚入座，器官捐献电话响起，刘丽伟放下碗筷赶往医院。全家人表示，“我们支持你，理解你，今天这个生日，不论多晚，我们都在这里等你。”

晚上 10 点，刘丽伟回到饭店，与家人一起过了一个生日，吉林大学第一医院还派人给刘丽伟送来鲜花。“有家人支持，有社会认可，我就是再难、再累，我也认，因为我的工作事关人命，事关无数个家庭，是一项伟大的事业，我一定会坚持到底。”刘丽伟说。

刘丽伟告诉记者，现在器官捐献这项事业在社会上认可度在不断提高，宣传的更多了，在老百姓的心目中这项工作也越来越被认可，他们这份职业也越来越有成就感。

在郑凯看来，作为一名器官捐献协调员，最好具备一定的医学教育背景和医学实践经验。因为在接触捐献者的过程中，首先协调员要初步判断，捐献者是否符合器官捐献条件，并且在和医院、患者家属沟通的过程中，也需要专业的医学知识背景。

“未来希望能够有更多有爱心、有责任心、有志做这项工作的人加入。”郑凯说。