

浅谈怎样做好煤矿职工安全思想工作

张鹏

安全思想教育与现代化矿井建设和现代化科学技术管理相适应,是企业管理工作的重要手段之一。搞好安全思想教育的目的,主要是启动员工的思想,增强其安全意识和遵章守法的自觉性,以提高自主保安技能,实现安全发展。要实现安全发展就必须不断强化安全思想教育和不断提高职工安全理念,时时刻刻将“生命至上、安全第一”的理念融入生产的全过程,使职工的思想得到根本转变,进而把安全生产固化为意识理念。

要做好煤矿职工安全思想工作,就必须解决重罚轻教的问题。在实际工作中,一些基层单位的管理者为了省事,平时对员工的情况过问不多、对员工的情绪起伏波动少,因而谈不上过多过细做员工的思想教育工作。但员工一旦出现了差错,往往是刚直不阿、铁面无情、照章办事、一罚了之。

要做好煤矿职工安全思想工作,就必须解决以罚代教的问题。与前述相似,即在员工无过错的情况下你好我好、不管不问,员工的思想动态如何不作分析,把应做的思想工作搁置一边。出了问题便到处查制度、翻文件,甚至拿“土政策”按“就高不就低”“就重不就轻”“宜快不宜慢”课以重处,连带处罚。似乎有处罚得越重、受教育越深刻;被罚者越多,教育面越广的效果的错误思想。

要做好煤矿职工安全思想工作

育工作就必须把握职工安全心态。职工健康稳定的心态是搞好安全生产的关键之一。由于煤矿井下作业环境危险、作业时间长,职工容易产生疲劳感,越是工作任务接近完成时,职工早升井的思想就越强烈,此时也是其安全意识最薄弱的时候,往往容易导致事故的发生。因此,在组织生产时,必须合理安排劳动组织,禁止职工超负荷作业和加班加点作业。

要做好煤矿职工安全思想工作,就必须发挥舆论导向作用。通过舆论引导,形成一种生产必须安全的思想观念,这样就会产生巨大的影响力。在这种舆论氛围内,职工安全心态也就会平稳,安全思想工作效果就会显现。因此,搞好安全思想工作,必须通过各种舆论阵地大力营造“生命至上、安全第一”的舆论氛围。

要做好煤矿职工安全思想工作,就必须对症下药。必须注意观察、总结职工的心理活动,把握职工的思想苗头,掌握职工的思想动态,在全面掌握职工思想活动规律的基础上,抓住重点对症下药。由于煤矿生产的特殊环境所致,要消除职工的不安全心态绝非一件容易的事情。在教育过程中对不同心理的人要进行不同的教育。比如对具有侥幸心理和凭经验干活的职工,重点应进行安全知识教育,或者采取一帮一的方式进行跟踪帮扶教育,促使他们认识到安全生产的科学性;对受环境影响的职

工及时进行个别谈心,以减轻他们的心理负担,还要及时发现和掌握职工情绪的变化,采取情绪疏导方式,化解职工心中不愉快的症结,将不安全因素消除在萌芽状态。另外,科学合理地安排工作任务也非常重要。有的管理者重生产、轻安全,这种心态的存在绝非偶然,是有客观原因的。比如为完成任务而忽视合理的劳动组织、抢工期、强行安排工作等,都会使职工心态起到异样变化。因此,做好安全思想工作,必须从方方面面掌握安全活动的规律,认识和消除导致安全生产的诱因所在,只有这样,才能做到安全工作防患于未然。

要做好煤矿职工安全思想工作,就必须创新载体、方法多样。在安全思想工作中只有采取灵活多样的教育形式和方法,增强教育的吸引力,才能收到最佳效果。要抓住影响面大、教育面广的事故案例,进行反思教育。通过工伤职工或家属用自己的亲身经历,分析事故原因和应该吸取的教训,把一个个事故案例变成生动的安全法规和教育内容,用事实给职工以深刻印象,这种方法适用性很广,效果比说教式教育效果要好。要积极引导职工开展自我教育,积极引导广大职工自觉学习党的安全生产的路线、方针、政策,学习安全知识和规章制度,结合岗位工作实际经常不断地查隐患、查不足,自觉遵守纪律。
(作者单位:辽源矿业集团公司)

乘务工作应加强服务技能

张贺兵

驾驶员的服务艺术,指有关乘务工作的知识和技巧。讲究服务艺术的目的是最大限度地满足广大乘客在乘车过程中的各项要求。服务艺术包括的内容是广泛的,服务态度上的主动、热情、耐心、周到、有礼貌;服务技术上的高效率和服务程序的合理安排;业务知识熟练、丰富,公司各项规章的准确贯彻执行;因人、因事、因地根据具体情况恰到好处地做好服务工作,使每个乘客感到满意,这些都是服务艺术的具体内容和要求。

一、作为驾驶员,要夯实业务理论水平

(一)深入学习理论。要把业务理论学习作为终身必修课,做到学以致用,提高理论指导实践的能力,用蕴含其中的科学思路和方法解决新形势下驾驶员岗位遇到的矛盾问题。

(二)传承红色基因。光荣传统不能丢,红色基因不能变。每一个历史事件、每一位革命英雄、每一件革命文物、每一种革命精神,都是进行红色教育的鲜活教科书。利用我们红色旅游专线,讲好党的故事、革命的故事、英雄的故事。

二、掌握服务技能,竭诚为乘客服务

我们驾驶员首先要竭诚为乘客服务,在服务中要讲究服务艺术。

(一)语言艺术基本特点

在服务工作中要注意根据不同对象、不同情况,采用不同的语言表达方式来提高服务工作的效果。在帮助特殊乘客找座位时,不是直截了当要求别的乘客让座,而

多以感谢、赞扬的口吻争取使乘客主动愿意让座;在无意中与乘客发生矛盾时,不是咄咄逼人而是以婉转的语言软化矛盾避免纠纷。
(二)语言艺术基本要求。清楚、准确、简洁、生动是驾驶员语言艺术的基本要求。它们之间是紧密相联的、共同起作用的。其中还有一个特别应该引起注意的问题,就是有声语言和无声语言一致的问题。如果两相矛盾,也难以达到好效果。假如驾驶员耐心、准确清楚地回答了乘客的询问,但却紧皱双眉,那么乘客感受到的是驾驶员的“不耐烦”。因此,要想准确表达我们服务信息,就要在语言能力和语言修养上,包括无声语言上下功夫。
(三)实用技巧。
1.说好第一句话。说好第一句话就是指要说的简短、亲切、自然。在驾驶员和乘客的关系中,驾驶员是起主导作用的方面。要注意先开口说话。一个适当的称呼,一句简单、亲切的欢迎短话都能给乘客留下愉快的印象,为后续的服务工作打下良好的基础。
2.注意说话的技巧。说话前加上“请”字或“劳驾”,会使人感到精神愉悦。所以,我们在工作中请多使用十字文明用语。
3.说话要注意语法、语气和语调。说话应该简练明

确、直率地表达真意。但在表达方法上,应注意语法、语气。当遇到乘客某种行为需要制止时,应用劝告、建议、请求的语句说话,而不应用命令、训戒式的语句。语调的高亢或低沉、语调的升或降,会影响所表达的意图和情感,也会给人以不同的感觉和理解。声调太低,使人听不清,给人一种不耐烦、不高兴的感觉;声调太高,易显得粗暴生硬;声调短促或拖长,容易使人理解为鄙视和厌烦。所以,说话应该声调温和、声音清晰、正确地表达语意,避免用过高或过低的声音说话,更不能使用刺耳难听的声调;另外,还应该注意不要用鼻音的单字,如“嗯”“唔”等,因为这些都不适于表达对乘客的尊重。
4.面部表情。面带笑容是驾驶员服务艺术的基本要素。驾驶员笑脸相迎,即使没有开口,也会给乘客以温馨。
(四)正确处理各种矛盾。
驾驶员的工作目的是为乘客服务,使乘客满意。而驾驶员工作也很难达到善尽善美。有时,虽不是当事驾驶员的责任,但也与运输企业的责任有关。因此,驾驶员应该自觉、诚恳、文明礼貌地做好服务工作,注意尽量避免和防止可能引起矛盾的问题,这是处理驾驶员与乘客矛盾的基础。
(作者单位:辽源市城市公共交通有限公司)



DELICIOUS

大拇指烘焙坊

「粽子」上市

节日 中国四大传统节日之一

端午节,又称端阳节、龙舟节、重午节、龙节、正阳节、天中节等,节期在农历五月初五,是中国的传统节日。端午节源自天象崇拜,由上古时代祭龙演变而来。



大拇指烘焙坊

关注抖音 更多好礼等着您

- 第一连锁店: 交通局北侧 电话: 0437—3195519
- 第二连锁店: 红旗剧场南侧 电话: 0437—3259301
- 第三连锁店: 五中对过 电话: 0437—2830959
- 第四连锁店: 步行街(东方家楼下) 电话: 0437—3179888
- 第五连锁店: 中医院新楼一楼 电话: 13124370237