Решение повседневных проблем неформальных работников

Создание объединений в неформальном секторе: пособие для организаторов

Выпуск **3**

Настоящая серия пособий по созданию объединений в неформальном секторе подготовлена в ответ на просьбу со стороны профсоюзов и других организаций предложить практические способы организации работников неформального сектора. Это является попыткой распространить опыт, накопленный в сфере объединения таких работников.

Инициатором проекта является Международный координационный комитет (МКК), включающий в себя представителей Ассоциации самозанятых женщин Индии (SEWA), СтритНет Интернешэнл, Конгресса профсоюзов Ганы (GTUC), Трудового конгресса Нигерии (NLC), ХоумНет (Юго-Восточная Азия), Революционной конфедерации рабочих и крестьян Мексики (CROC) и Генеральной федерации профсоюзов Непала (GEFONT).

Автор: Кристина Боннер, директор WIEGO по организационным и представительским вопросам, WIEGO
Фото на обложке: Деметрия Цутурас
Дизайн и макет: Джулиан Лакхэм (Luckham Creative)
Издатель: СтритНет Интернешэнл и WIEGO
www.streetnet.org.za
www.wiego.org

Содержание

Общие сведения:
Создание объединений в неформальном секторе:
Пособие для организаторов iii

Аспекты проблемы:
Неформальные работники в различных отраслях v

1. Введение
Содержание пособия 1
Разнообразие проблем 1

2. Рекомендации по решению проблем 3
Рекомендации организатору 4

3. Этапы решения проблем работников
1 этап: Выслушайте работника 5
2 этап: Проанализируйте ситуацию 5
3 этап: Глубже изучите проблему 8
4 этап: Соберите больше сведений 9
5 этап: Решите, какие действия следует предпринять 11

4. Решение проблем работников
Что было сделано? 13

5. Разрешение конфликта между членами 17

6. Оказание услуг 19

Учебные мероприятия 21

Литература и источники 23

Благодарность

Авторы признательны всем работникам, организаторам и их организациям, которые прямо или косвенно внесли свой вклад в публикацию настоящей серии пособий. Особая благодарность выражается Пэт Горн, координатору СтритНет Интернешэнл, за ее ценные рекомендации и замечания в процессе подготовки серии, а также Кристал Дикс, бывшему сотруднику Международной ассоциации образовательных объединений трудящихся (IFWEA), за помощь в планировании изданий. Авторы также признательны сотрудникам СтритНет Интернешэнл, Института развития обучения и образования трудящихся (DITSELA) и Организации неформальных работников-женщин (WIEGO). В заключение авторы выражают огромную благодарность Фонду Форда за выделение средств СтритНет Интернешэнл в целях издания пособий.

Фотоматериалы

Обложка: Деметрия Цутурас, Собрание небольшой группы, Индия
Общие сведения: Лезли Татл, Изготовление бисера на дому, Таиланд

1. Джива Ражгопол: Разгон уличных торговцев полицией, Южная Африка
2. ZCIEA: Собрание небольшой группы, Зимбабве
3. LEARN: Ремонт такси, Филиппины
4. Крис Боннер: Сборщик мусора, Аргентина
5. AZIEA: Восстановление рынка, разрушенного полицией, Замбия
6. Крис Боннер: Обучение гигиене на улице, SEWA, Индия

Общие сведения

Создание объединений в неформальном секторе: Пособие для организаторов

Пособия

Серия состоит из шести пособий:

1. Привлечение неформальных работников в демократические организации трудящихся
2. Создание и обеспечение работы демократической организации неформальных работников
3. **Решение повседневных проблем неформальных работников**
4. Коллективные переговоры в интересах неформальных работников
5. Разрешение споров между неформальными работниками и их руководством
6. Коллективные действия в интересах неформальных работников

Цели

Цель данной серии – оказать помощь всем, кто занимается созданием организаций работников неформального сектора. Авторы надеются дать им практические советы в отношении того, что необходимо для этого.

Работа с пособиями

Пособия содержат советы, рекомендации и примеры, которыми можно воспользоваться при создании организации неформальных работников.

Способы использования пособий:

- **в качестве пособия по организации:** использовать советы, перечни контрольных вопросов и опыт
- **для информации:** изучать и делиться знаниями с другими
- **для поиска идей:** придумывать новые способы решения проблем
- **в качестве инструмента планирования:** использовать этапы и стратегии в помощь планированию
- **для обучения и расширения возможностей:** использовать в ходе неформальных обсуждений, на семинарах или учебных занятиях.

Три основных организационных принципа

- обеспечить реальное, оперативное и конкретное улучшение жизни
- обеспечить осознание собственных возможностей
- изменить соотношение сил

«При организации и мобилизации работников неформального сектора проявляйте увлеченность, приверженность, творческий и инновационный подход».

(Кваси Аду-Аманкевах, Генеральный секретарь Конгресса профсоюзов Ганы, сентябрь 2006 г., из обращения к участникам конференции МКК по организации работников неформального сектора)

Аспекты проблемы: Неформальные работники в различных отраслях

Отрасль / сектор	Приоритеты	Организационные проблемы
Уличные, рыночные и лоточные торговцы	Право и место торговли Место хранения товара, крыша над головой, туалет, вода Защита от полицейского произвола Охрана и безопасность Защита от вредных последствий конкуренции Доступ к кредитам	Ни они сами, ни другие не считают их работниками Контроль со стороны властей, «мафии» Испытывают страх перед властями, полицией Конкуренция между собой и формальным сектором Затраты времени на организацию означают потерю дохода Отсутствует форум для ведения коллективных переговоров
Надомные работники	Равенство в доходах, льготы как у заводских рабочих Выявление работодателя Прекращение эксплуатации посредниками Доступ к регулярной работе Доступ к рынкам (личный) Доступ к кредиту (личный)	Изолированность, невидимость Двойная нагрузка в виде работы и домашних функций Страх потерять работу Ограничения религиозного и культурного характера Детский труд Отсутствие защиты трудового законодательства или нелегальный статус
Работники швейной отрасли	Зарплата, соответствующая прожиточному минимуму Право на объединение Чрезмерный сверхурочный труд Защита занятости	Работники-женщины считаются «сезонными», «вспомогательными» работниками Произвол в отношении профсоюзов Часто небольшой размер цехов
Сбор и переработка мусора	Доступ к мусору, подлежащему переработке Интеграция в муниципальные системы Работа на более высоких уровнях цепи переработки Справедливое ценообразование на продукты переработки Признание и повышение статуса Охрана и безопасность труда Прекращение эксплуатации посредниками	Низкий статус и самооценка Страх потерять работу Страх/зависимость от посредников Конкуренция между собой Затраты времени на собрания означают потерю дохода Детский труд Отсутствие защиты трудового законодательства

Работники сельского, лесного, рыбного хозяйства	Право на землю/землепользование Право на природные ресурсы Регулярная работа Доступ к ресурсам и оборудованию Доступ к кредитам и рынкам	Разрозненное расположение Изолированность и удаленность Детский труд Отсутствие защиты трудового законодательства Сезонный или прерывистый характер труда
Домашние работники	Признание в качестве работников Защита от увольнений, злоупотреблений Свобода передвижения Свобода перемены места работы (мигранты) Сокращение времени работы, увеличение времени отдыха Улучшение жилищных условий	Изолированность и невидимость Страх перед работодателями и потерей работы Зависимость от работодателя в плане жилья и т.д. Отсутствие защиты трудового законодательства Отсутствие времени: длительные часы работы Страх перед властями (мигранты)
Транспортные работники (городской пассажирский транспорт)	Доступ к транспортным артериям и пассажирам Защита от произвола Охрана и безопасность труда / защита от несчастных случаев Парковка и удобства Цены на топливо, запчасти и билеты Защита от вредных последствий конкуренции	Мобильность Конкуренция между собой и формальным сектором Контроль со стороны властей, «мафии» Угрозы со стороны работодателей Страх перед произволом полиции / властей Затраты времени на организацию означают потерю дохода
Работники-женщины всех отраслей	Безопасные и доступные услуги ухода за детьми Защита дохода в период/после родов Физическая безопасность Защита от сексуальных домогательств Равная оплата за равноценный труд Доступ к более доходной работе	Страх и низкая самооценка Препятствия культурно-религиозного характера Часто разрозненные места работы Преобладание в отрасли работников-мужчин Отсутствие времени Уход за детьми и работа по дому
Все отрасли	Повышение размера и гарантии дохода Улучшение условий труда Социальная защита	

1. Введение

Содержание пособия

В пособии можно найти информацию и практические идеи о том, как обеспечивать работу демократической организации неформальных работников. В ней рассматриваются необходимые типы руководства, отдельные учредительные документы, например, устав, и некоторые процессы, отличающие демократическую организацию, такие как выборы и общие собрания. В пособии подчеркиваются принципы демократии, например, полноценное участие женщин в работе организации и управлении ею, коллективность и подотчетность руководства.
В заключительной части приводятся идеи и опыт по образованию неформальных работников. В конце пособия можно найти учебные упражнения, которые можно использовать в ходе обсуждений и семинаров и которые способствуют укреплению демократических принципов управления и организационной практики.

Разнообразие проблем

В различных отраслях неформальные работники сталкиваются с множеством разнообразных проблем, осложняющих им жизнь на работе и зачастую дома. Они ожидают от организатора помощи в решении сложностей и проблем, и, соответственно, возлагают на организацию большие надежды.

С самого начала привлечения работников в организацию и на всех организационных этапах нужно быть готовым решать проблемы работников, как мелкие, так и крупные. Решение этих проблем, изменение жизни работников к лучшему – ключ к формированию сильной организации.

Решение мелких вопросов может казаться пустой тратой времени перед лицом куда более значительных и насущных проблем. Не смущайтесь! Помощь в решении насущных проблем – это применение на практике трех ключевых организационных принципов:

- реального, оперативного и конкретного улучшения жизни
- осознания работниками собственных возможностей
- изменения соотношения сил

2. Рекомендации по решению проблем

Вам и вашей организации предстоит разработать рекомендации о том, в каких вопросах можно оказывать помощь работникам. Можно ли вмешиваться в дело о разводе? Нужно ли в ответ на постоянные вымогательства угрожать сотрудникам дорожной полиции, иных правоохранительных органов? Стоит ли принимать меры к мужу, избивающему свою жену? Так как трудовая и личная жизнь работников часто пересекаются, они будут часто обращаться к вам не только по трудовым, но и по целому ряду личных проблем. В этой связи нужно понимать, когда можно помочь, а когда – нет. При этом нужно уметь отказывать благожелательно и конструктивно, одновременно указывая работнику, где можно получить помощь, или рекомендуя ему помочь самому себе.

Нужно уметь определять, в каких случаях вы можете самостоятельно решить проблему, а в каких требуется посторонняя помощь; кто может помочь вам или работнику и когда уместно коллективное обсуждение. Вам предстоит решать, какой характер имеет проблема – личный или коллективный. Если она касается многих работников, то ее можно использовать в стратегических целях в качестве мобилизационного стимула.

Рекомендации организатору

При решении проблем работников нужно:

- Уметь слушать
- Быть тактичным, понимающим, сострадательным
- Проявлять тщательность, докапываясь до фактов
- Быть терпеливым и не торопить события
- Чутко относиться к половым различиям
- Честно описывать свои возможности
- Ясно представлять свои действия
- Принимать советы и активно обращаться за ними
- Быть спокойным, усмирять злость и/или развеивать страх членов

Опыт:
Примеры текущих проблем

Будьте готовы решать проблемы, подобные следующим:

- Сексуальное домогательство
- Коррупция и вымогательство чиновников
- Недоплата или удержания из зарплаты
- Недоплата или отказ в оплата товара
- Требования доплаты за товары, услуги
- Увольнения или потеря работы
- Угрозы/боязнь депортации
- «Незаконные» штрафы
- Несчастные случаи
- Конфискация товара
- Обвинения в краже
- Конкуренция и споры с другими работниками
- Заболевания, например ВИЧ/СПИД
- Невозможность открыть банковский счет
- Отсутствие доступа к кредитам
- Соперничество между рынками
- Отсутствие документов, удостоверяющих личность
- Отсутствие разрешения на торговлю
- Кража собранного мусора, подлежащего переработке
- Давление, оказываемое в целях поддержки политиков
- Отказ в поставке материалов и оборудования
- Недоучет сдельной работы
- Преследования со стороны полиции и властей
- Личные проблемы судебного характера, например, развод
- Семейное насилие
- Уход за детьми и многие другие

3. Этапы решения проблем работников

1 этап: Выслушайте работника

Прежде чем переходить к делу, нужно понять, в чем состоит суть проблемы, а затем принимать решение о том, что делать в первую очередь.

- Выслушайте работника. Пусть он или она расскажет все своими словами. Проявите внимание и участие.
- Задавайте уточняющие вопросы, чтобы выяснить суть. Это поможет первоначально оценить серьезность проблемы и возможности ее решения

2 этап: Проанализируйте ситуацию

Теперь нужно составить первоначальную картину ситуации, чтобы определиться со стратегией и действиями, необходимыми в первую очередь.

Старайтесь определить характер проблемы. Она может относиться к двум основным категориям, требующим разного подхода.

- Личная проблема:
  Вы оказываете помощь/представляете интересы отдельного лица.
- Коллективная проблема:
  Вы/организация представляете коллективные интересы членов путем переговоров или других форм коллективных действий.

Есть еще одна, третья категория:

- Личная проблема, касающаяся многих других работников: Вы представляете интересы отдельного лица и/или решаете проблему коллективно, в зависимости от обстоятельств.

Характер проблемы поможет определить контрольный перечень (см. ниже). На данном этапе он может не дать окончательного ответа на вопрос, но поможет определить имеющиеся возможности и принять решение о том, что делать в первую очередь, а также подготовиться к третьему этапу.
используйте контрольный перечень ниже.

Контрольный перечень 1:
Каков характер проблемы?

Личная проблема?	✓
У работника личная проблема, требующая немного участия?	
Работника следует убедить самостоятельно решить свою проблему?	
У работника личная проблема, которую можно сразу передать на решение другому человеку или организации?	
У работника личная проблема, которую вы можете решить без посторонней помощи?	
Проблему работника можно решить с ним вдвоем или рекомендовать ему способ самостоятельного решения?	
Проблему работника нужно решать на уровне работодателя или органов власти?	
У работника сложная проблема, требующая обсуждения с другими членами?	
Проблема касается отношений между двумя членами?	
Вы не можете помочь работнику в решении его проблемы?	

Коллективная проблема?	
Проблема носит коллективный характер и затрагивает многих работников?	
Проблему можно решить путем обсуждения с работниками?	
Проблема требует обсуждения с работодателями или органами власти?	
Проблему нужно решать на уровне региональной или национальной организации вашего профсоюза?	
Проблема требует участия и помощи другой организации?	
Проблема касается отношений между самими работниками?	
Работники могут решить проблему между собой?	
Колективная или личная проблема?	
Успешное решение проблемы может помочь другим работникам?	
Проблема поднята отдельным лицом, но касается коллектива?	
Проблема носит личный характер, но может позже вылиться в коллективные действия?	
Проблема носит коллективный характер и требует общенациональной мобилизации?	
Проблема носит личный характер, но ее решение может создать сложности другим работникам?	

По результатам анализа решите, каковы будут ваши первые действия. Можно ли помочь работнику самостоятельно решить свою проблему? Можно ли решить ее быстро и неофициально? Стоит ли обсуждать ее с другими работниками и передать на коллективное решение? Можно ли помочь работнику на личной основе, но затем поднять этот вопрос в разговоре с другими работниками, которые могут иметь аналогичные проблемы? Если помочь нельзя, нужно ли объяснить это работнику?

СОВЕТ: Способствуйте тому, чтобы работники не полагались на вас, а сами решали свои проблемы. Увеличивайте их возможности путем передачи знаний, информации и оказания поддержки. Помогайте им добиваться личной и коллективной самостоятельности.

3 этап: Глубже изучите проблему

Иногда трудно сразу в неформальном порядке принять решение о том, что делать, и успешно решить проблему без дальнейших действий. В этом случае можно передать проблему на коллективное решение на местном, региональном или национальном уровне вашей организации. Если, по вашему мнению, проблема касается отдельного лица или небольшой группы лиц, а также если она не поддается быстрому решению в неформальном порядке, то нужно глубже изучить ее. Регулярно общайтесь с работником и тщательно записывайте все, что он говорит. Для подготовки вопросов, которые нужно будет задать в разговоре, используйте контрольный перечень ниже.

Контрольный перечень 2:
Диагностика проблемы

1. КТО замешан в деле?	✓
Запишите всех, кто замешан в деле/проблеме (людей, учреждения)	
Запишите, где найти их (адреса места проживания или работы) и как связаться (по обычному/мобильному телефону, электронной почте)	
Запишите другие относящиеся к делу факты о человеке или учреждении (семейный статус, работодатель)	
2.КОГДА возникла проблема?	
Запишите дату начала проблемы и ее длительность	
Запишите дату и время инцидентов	
3.ГДЕ возникла проблема?	
Точно запишите месте – дома, в общественно месте, на работе, на дороге	
4.ЧТО произошло?	
Снова выслушайте работника	
Постарайтесь установить основные факты	
Убедитесь в подлинности этих фактов – задавайте уточняющие вопросы	
Запишите основные факты, установленные вами	
Определите причины проблемы, инцидента или вопроса	
Отмечайте все, что требует проверки	
Отмечайте все, что требует уточнения	

5.ПОЧЕМУ возникла проблема?	
Узнайте последствия проблемы для работника и/или его семьи	
Определите серьезность последствий	
Установите, имело ли место нарушение трудовых прав или прав человека	
Установите, имело ли место нарушение закона, правил, практики	
Отметьте, где можно узнать больше о законах и правилах	
6.ЧТО нужно для решения проблемы?	
Уточните, что хочет работник	
Выясните, какое решение он видит, в том числе в плане роли организации	
Сформулируйте его требование, если оно есть	
ПРОВЕРЬТЕ ВСЕ ЕЩЕ РАЗ	

4 этап: Соберите больше сведений

Прежде, чем приступать к действиям, нужно собрать побольше сведений.

- Проверьте подлинность рассказа/фактов в разговоре с кем-нибудь другим – свидетелями, теми, кто находится в подобном положении, другими участниками.
- Уточните положения законов и правил, относящихся к делу.
- Узнайте, к кому обратиться для решения проблемы.
- Соберите больше информации о лице (учреждении), к которому (в которое) нужно обратиться. Каково его отношение? Какое решение принимало данное лицо или учреждение в подобных случаях? Что говорят другие работники?
- Поговорите с другими людьми и ознакомьтесь с похожим опытом. Как эти проблемы решались другими работниками?
- Обратитесь за советом к коллегам, другим лидерам или членам. Не забывайте, что помощь работнику в решении проблемы не должна создавать проблем для других!

В таблице ниже приводятся примеры законов, правил или соглашений, с которыми нужно ознакомиться до того, как начать действовать. Если проблема связана с работодателем/местом работы, не забудьте изучить трудовое законодательство. В случае самозанятых прежде всего следует ознакомиться с местными законодательными актами и правилами.

С какими законами, правилами и соглашениями нужно ознакомиться

Проблема	Кто участвует	Что требует изучения
Преследования со стороны полиции или местных властей	Уличные/рыночные торговцы, сборщики/ переработчики мусора, водители такси	Политика планирования территории Местные законы и правила, например, по переработке мусора, охране здоровья, конфискации товаров Действующие соглашения Обычаи и практика Последние изменения политики и практики Действующее общегосударственное законодательство, правила, соглашения
Отсутствие оплаты за сверхурочные	Нерегулярные, временные работники, работники, нанятые неформальными работодателями	Трудовое законодательство Коллективные договоры в отрасли или заключенные с работодателем Порядок разрешения споров
Удержания из оплаты труда в связи с «низким качеством» работы	Надомные работники, работающие на сдельной основе	Трудовое законодательство Коллективные договоры в отрасли Национальная политика в отношении надомных работников
Сексуальные домогательства со стороны работодателя, начальника, других работников	Работники женского пола всех отраслей, особенно нерегулярные (временные), надомные работники, сборщики мусора и торговцы	Конституция Закон о сексуальных домогательствах и судебные прецеденты Трудовое законодательство Политика в отношении рабочих мест Рекомендации женских организаций
Конфискация товара местной «полицией» с требованием выкупа	Уличные, бродячие торговцы, сборщики мусора	Местные нормы/правила в отношении конфискации Действующие соглашения Обычаи и практика Последние изменения политики и практики Судебные решения/прецеденты
Потеря работы, боязнь депортации	Домашние работники, сезонные работники в сельском хозяйстве, мигранты, работающие по контракту	Трудовое законодательство Иммиграционное законодательство Государственная политика Контракты с агентствами Контракты с работодателями Судебные прецеденты

5 этап: Решите, какие действия следует предпринять

Теперь, когда есть полная картина, можно совместно с работником и при поддержке организации принять окончательное решение о том, что делать. Учтите результаты анализа, сделанного на 2 этапе выше.

На данном этапе можно:

- Направить работника к тому (лицу или учреждению), кто может решить проблему лучше вас. Нужно поговорить об этом с самим работником и обеспечить его информацией и содействием. Например, можно написать рекомендательное письмо или позвонить и договориться о консультации. Попросите работника сообщить вам о результатах. Он не должен чувствовать себя брошенным.
- Решить вопрос сразу в неформальном порядке, например, путем разговора с тем, кто нарушил право или неподобающе вел себя.
- Решить вопрос сразу, но более официально. Для этого может понадобится предъявить требования властям или виновнику. Это может означать встречу лицом к лицу, организацию собрания, составление письма или разговор по телефону, а также требовать последующих действий.
- Решить вопрос в коллективном плане. Это означает мобилизацию членов для участия в совместной борьбе и может предполагать проведение официальных процедур – согласованного форума для переговоров, процедуры разрешения споров или коллективных действий. Вопрос может требовать решения на национальном уровне через вашу организацию или на основе альянса с другими.
- Решить вопрос в личном порядке и подготовиться к коллективным действиям. Проблема отдельного человека может быть решена, но вопрос может требовать более широкого и долгосрочного решения путем коллективного подхода. Такое бывает часто – талантливый организатор может воспользоваться этим для мобилизации членов. Некоторые вопросы требуют решения на национальном уровне. Примерами может быть страхование жизни/здоровья, банковские и другие финансовые услуги.
- Не вмешиваться – в связи с тем, что это противоречит политике организации; в связи с необоснованностью требования; в связи с тем, что проблема является нерешаемой и не имеет образовательной ценности для организации. В случае принятия такого решения нужно проявить твердость и одновременно участие. Попытайтесь предложить альтернативные варианты решения проблемы.

4. Решение проблем работников

Что было сделано?

Ниже приводится описание ситуаций, когда организаторы занимались решением повседневных проблем отдельных работников. Их можно использовать для того, чтобы придумать, что и как можно сделать.

Опыт:
Решение проблем отдельных работников

Недоплата домашней работнице

Ситуация

Когда Мария Гомес, домашняя работница, посчитала зарплату, полученную от работодателя в конце месяца, она обнаружила недостачу. Несмотря на некоторые опасения, он обратилась к своему работодателю за разъяснениями. Та напомнила, что, когда Марии нужно было сходить к врачу, она брала отгул, который не оплачивается.

Мария в профсоюзе недавно. Чувствуя свое право на эти деньги, так как она никогда прежде не брала отгул для посещения врача и не бросала работы по причине плохого самочувствия, она обратилась к Саманте, организатору, за советом, как ей добиться оплаты.

Действия организатора

Саманта выслушала Марию, записала все, что она сказала, и стала изучать этот вопрос. Так как Мария работает по найму, она сначала убедилась, что на домашних работников распространяется действие трудового законодательства, а также проверила наличие местного или муниципального законодательства, регулирующего деятельность домашних работников. При этом обнаружилось, что, хотя трудовое законодательство распространяется на домашних работников, они пользуются ограниченными правами. Саманта узнала, что домашние работники имеют право на 7-дневный оплачиваемый отпуск по болезни в год. Так как Мария никогда не брала отпуск по болезни, она имела право получить зарплату за этот день в полном размере.

По договоренности с организатором Мария должна была вначале пытаться самостоятельно решить проблему со своим работодателем, чтобы избежать сообщения сведений о членстве в профсоюзе. В случае неудачи дальнейшие действия должны быть определены организатором. Мария и Саманта провели подготовку, репетируя, что и как нужно говорить. После того, как Мария стала чувствовать себя увереннее, она обратилась к работодателю и добилась согласия на оплату.

Конфискация товара у уличного торговца

Ситуация

Бала продает чехлы и зарядные устройства для сотовых телефонов на улицах Колькаты. Не имея лицензии, он вынужден скрываться от муниципальной полиции и от других бродячих торговцев, которые часто прогоняют его. Однажды полицейские настигли его и в грубой форме отняли у него товар.

Бала – член местной ассоциации уличных торговцев. Не будучи активным, он остался в ее составе на всякий случай. Для того, чтобы получить помощь в возврате товара, он обратился к Шариту, организатору.

Действия организатора

Шарит внимательно выслушал Балу и записал все, что он сказал. По его мнению, проблема была важной, так как касалась всех бродячих торговцев и, кроме того, была также причиной разделения между ними, так как имеющие лицензию активно притесняли тех, у кого ее не было (зачастую беднейших работников, многие из которых женщины).

Шарит посоветовался с коллегами и местным НПО, специализирующимся на консультациях для городских работников-неформалов, и собрал информацию о политики и муниципальных законах, регулирующих порядок выдачи лицензий и конфискации товара, а также об аналогичных случаях успешного решения дел против муниципальных властей. По согласованию с членами, лидерами ассоциации и НПО, Бала решил:

1. В неофициальном порядке обратиться к сотруднику муниципальной полиции, ответственному за конфискацию и возврат товара, чтобы бесплатно вернуть товар, а также ускорить процесс выдачи лицензии.

2. В случае неудачи оплатить половину затрат по возврату товара за счет средств ассоциации.

3. Ассоциация при поддержке НПО начнет кампанию в целях вынудить муниципальные власти обеспечить большее количество торговых площадок с большим числом услуг, ускорить порядок выдачи лицензий и аннулировать систему конфискации товара.

В неофициальном порядке освободить товар не удалось, так как сотрудник потребовал взятку, поэтому товар Балу вернули за плату. Кампания привела к официальным переговорам между ассоциацией и муниципалитетом, которые до сих пор продолжаются. Это помогло ассоциации привлечь много новых членов и начать формировать единство между торговцами, имеющими и не имеющими лицензию.

Обращение надомного работника в профсоюз за кредитом

Ситуация

Нанди занимается пошивом детской одежды на дому, продавая товар подруге, имеющей прилавок на центральном рынке Масеру (Лесото). В связи с поломкой швейной машины ей понадобилось срочно купить другую, чтобы продолжать работать и существовать. Год назад при ее вступлении в профсоюз организатор сказал, что профсоюз может помочь в решении любой проблемы труда. Для этого ей нужно было просто прийти в офис – что она и решила сделать в данном случае.

Действия организатора

Нелисва, новый организатор, с участием выслушала Нанди и спросила, откуда у нее информация об услугах, оказываемых профсоюзом. Дело в том, что профсоюз больше не имел возможности выдавать кредиты. В настоящее время велись переговоры с организацией микрофинансирования с тем, чтобы женщины, подобные Нанди, могли получить через профсоюз кредит на приобретение оборудования. Но чем она могла помочь сейчас?

Нелисва честно объяснила Нанди позицию профсоюза, извинившись на неверные сведения. К счастью, у нее был перечень агентств микрофинансирования, специализирующихся на кредитах для самозанятых, и она смогла порекомендовать НПО, выдающее такие кредиты под невысокий процент. Нелисва написала НПО письмо с объяснением ситуации и рекомендацией помочь. Она также позвонили туда, чтобы предупредить о приходе Нанди.

Нанди получила кредит на покупку швейной машины, вернула кредит и смогла увеличить объем продажи своих вещей за счет более высокого качества. Теперь в профсоюз вступили многие из ее подруг.

Смерть близких: чем может помочь организатор?

Ситуация

Когда у Кларенса, водителя велотакси на Филиппинах, скончалась жена, он не знал, что делать. У него не было ни страхового полиса, ни сбережений. Брат, недавно похоронивший двоих детей, не мог дать ему денег взаймы. Тогда Кларенс решил обратиться за помощью к Фернандо, лидеру и организатору местной ассоциации таксистов.

Действия организатора

Кларенс объяснил ему проблему. Фернандо с участием выслушал, выразил свои соболезнования и сказал, что ассоциация для того и существует, чтобы помогать своим членам в такой ситуации. Он напомнил, что ассоциация собирает взносы с членов в случае потери близких – жены или детей. Для получения помощи нужно лишь предъявить свидетельство о смерти. Сбор средств начнется сегодня же. Сейчас ассоциация могла сделать свой взнос и предоставить кредит из чрезвычайного фонда, чтобы помочь в организации похорон.

5. Разрешение конфликта между членами

Работники-неформалы, особенно самозанятые, часто конкурируют друг с другом за ресурсы, такие как торговые площадки, материалы для переработки, транспортные маршруты, контракты и т.д. Причинами конфликтов также является неравенство в распределении сил между мужчинами и женщинами – в случае сексуальных домогательств или применения силы для обладания лучшими ресурсами. Это осложняет проблему создания и обеспечения работы организации, опирающейся на солидарность и общность интересов. Поэтому организаторам и лидерам часто приходится разрешать конфликты с участием двух или более членов.

Что делать в случае конфликта?

Это непростой вопрос. Прежде, чем вмешиваться в любую ситуацию, кроме чрезвычайной (например, в драку), следует тщательно оценить обстоятельства и выявить подлинные причины конфликта. В помощь этому предлагаются следующие идеи.

Предотвращение конфликта

- Обучение (формальное и неформальное) принципам и ценностям
- Обучение (формальное и неформальное) проблемам гендерного равенства и сексуального домогательства
- Политика организации в сфере конкуренции, насилия, сексуального домогательства
- Обучение лидеров и работников способам разрешения конфликтов между членами

Урегулирование конфликта

- Успокойте членов и при необходимости разведите их
- Старайтесь не допускать накала страстей. Предложите членам время и место для того, чтобы «остыть»
- Выслушайте и запишите – возможно, по отдельности – версии обеих сторон конфликта
- Докопайтесь до сути, задавая уточняющие вопросы, выясняя все обстоятельства самостоятельно и в разговоре с другими членами
- Будьте объективным. Сразу не занимайте ни одну из сторон или, как минимум, не показывайте этого
- Проявите спокойствие. Не поддавайтесь злобе и не раскачивайте ситуацию собственными страстями
- Составьте объективную картину ситуации
- Определите характер конфликта (трудовой, личный, организационный)
- Решите, как помочь в разрешении конфликта. Стоит ли привлекать других членов? Можно ли использовать официальные процедуры организации? Способны ли вы взять на себя роль посредника с тем, чтобы принудить членов:
  - Обсудить и решить проблему самостоятельно
  - Согласиться на применение официальной процедуры
  - Согласовать долгосрочное решение проблемы
  - Согласиться на коллективное решение проблемы организацией (если она вытекает из организационных правил и распорядка)
  - Найти компромисс
  - Извиниться друг перед другом
- Если кто-либо очевидно не прав, проявите твердость. Это может быть рискованно, но зачастую абсолютно необходимо. Проявите качества лидера!
- В качестве крайней меры примените дисциплинарные меры в рамках официальных процедур

6. Оказание услуг

Некоторые организации предлагают услуги, оказывающие помощь членам в решении их проблем – например, юридических вопросов, проблем, связанных с ВИЧ/СПИД, проблем со здоровьем, уходом за детьми, финансовых проблем. Этому следует уделять внимание по мере развития вашей организации, так как это означает, что члены могут прямо обращаться за помощью в свой профсоюз. Однако, если ваш профсоюз занимается оказанием услуг, это не должно превращаться в эстафету. Проявите участие. Член обратился именно к вам – вы должны убедиться, что его проблема решена удовлетворительным образом. Покажите заинтересованность и внимание. Если услуги оказываются через членский кооператив, члены должны управлять эти процессом и получать от него выгоду.

Опыт:
Оказание услуг

Юридические услуги в Колумбии

«Как и другие члены CGT, неформальные работники, вступившие в профсоюз, при необходимости могут получить доступ к юридическим услугам. Например, помощь оказывается уличным торговцам, если их прогоняет полиция; мы помогаем разбираться с документами, удостоверяющими личность, консультируем по юридическим аспектам споров, не связанных с работой (например, при разводе) и так далее».

(Мириам Люз Триана, Национальный секретарь по финансовым вопросам и руководитель женского отделения Всеобщей конфедерации труда Колумбии (CGT), ITUC OnLine, 07/190607)

Программа помощи больным ВИЧ/СПИД в Демократической Республике Конго

Национальный союз рабочих Конго (UNTC) реализует программу помощи больным ВИЧ/СПИД, в рамках которой для выполнения просветительских функций было обучено 45 сотрудников UNTC и 400 членов. «Борьба со СПИДом также ведется в неформальном секторе. Работники-неформалы получают от нас информацию о центрах, где они могут сдать анализы или пройти лечение. Наши сотрудники могут обеспечить их презервативами и антиретровирусными препаратами (АРВ); при этом мы объясняем им, что такие препараты нужно принимать всю жизнь».

(Мари Джози Локонго Босико, Вице-президент UNTC, ITUC OnLine, 40/270807)

Кооперативная клиника в Непале

Всеобщая федерация профсоюзов Непала (GEFONT), имеющая в своем составе как формальных, так и неформальных членов, открыла кооперативную клинику с первоначальным уставным капиталом 100 000 рупий, включающим 500 акций, принадлежащих отдельным работникам, и субсидию GEFONT в размере 50 000 рупий. Члены кооператива вносят ежемесячные взносы для оплаты текущих расходов, 10% которых оплачивает GEFONT. Профсоюзы собирают членские взносы, а GEFONT оказывает помощь Исполнительному комитету кооператива в управлении и ведении бухгалтерской отчетности. Принадлежащие кооперативу клиника и аптека, где на основе неполной занятости работает один доктор и фармацевт, расположены в помещениях GEFONT. Вторичные больные направляются в местную больницу по договору, заключенному между ней и кооперативом. В случае заболевания члены кооператива и их иждивенцы платят за консультации по ценам ниже рыночных, а также получают скидку при покупке лекарств в аптеке. Больничные услуги также оказываются членам со скидкой. Услуги кооператива пользуются успехом – в федерации уже рассматривается вопрос о его расширении и повышении качества обслуживания.

(Умеш Упадхайа, GEFQNT, 2005)

Учебные мероприятия

Мероприятие 1: Решение повседневных проблем

Цель

Помочь проанализировать проблемы и определить возможные действия.

Задача

1. Заполнить таблицу ниже (пункты 1-5), работая индивидуально или в парах и используя Контрольный перечень для определения характера проблемы. Помните, что проблемы относятся к одной из трех основных категорий: личные, коллективные и индивидуально-коллективные.
2. Добавить проблемы, свойственные членам вашей организации.

Проблема	Тип проблемы	Возможные действия
1. Сельскохозяйственная работница жалуется на сексуальные домогательства со стороны своего начальника.		
2. Торговец жалуется на то, что ночью у него украли товар. Он считает, что это сделал другой торговец.		
3. Женщина-член профсоюза сообщает о том, что она, возможно, ВИЧ-инфицирована и обращается за советом, что ей делать.		
4. Водитель такси жалуется на низкие заработки и хочет, чтобы вы убедили владельца такси повысить зарплату. У владельца работает 12 водителей.		
5. Надомный работник, делающий футбольные мячи, заявляет, что посредник, ссылаясь на низкое качество работы, вычитает половину зарплаты.		
6.		
7.		

Учебные мероприятия

Мероприятие 2: Собеседование и запись рассказа работника о его проблеме

Цель

Повысить навыки собеседования с работниками и записи того, что они рассказывают.

Задача

Обсуждение/собеседование организатора с работником-неформалом, рассказывающим о своей проблеме, проходит в форме ролевой игры.

1. Работа в группах по трое.
   Первый участник: работник, у которого возникла проблема.
   Второй участник: организатор, который проводит собеседование и ведет запись.
   Третий участник: наблюдатель, оценивающий результат.

Роли распределить самостоятельно.

2. Самостоятельная работа в течение 10 минут.
   Первый участник: выбрать проблему и способ ее изложения организатору.
   Второй участник: составить план вопросов, которые нужно задать для записи проблемы
   Третий участник: решить, какие качества нужны организатору, чтобы эффективно решить проблему работника и правильно записать ее.
3. Ролевая игра (обсуждение/собеседование) в течение 20 минут. Наблюдатель должен вести записи.
4. Оценить качество обсуждения /собеседования. Наблюдатель должен представить свои наблюдения и оценки первому и второму участнику. Каково качество выполнения работником и организатором своей задачи?
5. Объединить все группы для обсуждения выводов.

Литература и источники

Chikarmane, Poornima and Narayan Laxmi, Organising the Unorganised: A Case Study of the Kagad Kach Patra Kashtakari Panchayat (Trade Union of Waste-pickers). http://www.wiego.org/program_areas/org_rep/case-kkpkp.pdf

FNV, 2003, From Marginal Work to Core Business: European trade unions organizing in the informal economy. Report of an international conference, Netherlands, May 2003 www.etuc.org/IMG/pdf/FNV_brochure-3.pdf

International Federation of Worker's Education Associations (IFWEA), 2006, Building Democratic Workers' organisation and Representation in the Informal Economy. A manual in two parts.

International Transport Workers' Federation, ITF, 2006, Organising Informal Transport Workers: Global Research Project, Overview Report. www.itfglobal.org/education/Edu-Research.cfm

International Trade Union Confederation, OnLine Bulletins and Spotlight Interviews, various. www.ituc-csi.org.

Lund, Francie and Jillian Nicholson. 2006. Tools for Advocacy: Social Protection for Informal Workers. Cambridge: WIEGO and Homenet Thailand. http://www.wiego.org/publications/Tools_For_Advocacy.pdf

Smith, Stirling, 2006. Let's Organize. A SYNDICOOP handbook for trade unions and operatives about organizing workers in the informal economy. A joint publication of the ILO, ICA and ICFTU. http://www.ilo.org/dyn/empent/docs/F652038548/ Manualsyndicoop_report.pdf

Сайты в Интернете

www.wiego.org

www.ituc-csi.org

www.sewa.org

www.sewaacademy.org

www.streetnet.org.za

www.homenetsouthasia.org

www.homenetseasia.org

www.ilo.org

www.ifwea.org

www.cawinfo.org

www.global-labour.org

www.ditsela.org.za

www.domesticworkersrights.org

www.gefont.org

Источники материалов

Южноафриканский Институт развития образования, обучения и поддержки труда (DITSELA) обладает значительным массивом образовательных материалов местных и международных профсоюзов, которые широко использовались при подготовке настоящего издания. Для получения доступа к этим материалам просьба обращаться по адресу info@ditsela.org.za

ПРИМЕЧАНИЯ

ПРИМЕЧАНИЯ