

# 陕西省人力资源和社会保障厅 陕西省总工会

陕人社函〔2019〕673号

## 关于印发《陕西省劳动人事争议调解员 任职培训大纲（试行）》的通知

各市（区）人力资源和社会保障局、总工会：

为进一步落实全省劳动人事争议调解员分级培训要求，统一培训内容，提高调解员个人业务能力，省人力资源和社会保障厅会同省总工会制定了《陕西省劳动人事争议调解员任职培训大纲（试行）》（以下简称《培训大纲》）。现将《培训大纲》印发你们，请结合本地实际遵照执行。在实施《培训大纲》过程中发现的问题请及时反馈省人力资源和社会保障厅和省总工会。

陕西省人力资源和社会保障厅

陕西省总工会

2019年12月20日

（此件公开）

# 陕西省劳动人事争议调解员任职培训大纲(试行)

## 目 录

第一部分 调解员政治思想与行为规范 .....	8
第一章 调解员职业道德 .....	8
第一节 调解员职业要求 .....	8
第二节 调解员职业道德 .....	8
第二章 调解员行为规范 .....	9
第一节 调解员行为规范特点 .....	9
第二节 调解员行为规范内容 .....	9
第二部分 劳动人事争议处理基础知识 .....	10
第一章 劳动法律基础知识 .....	10
第一节 劳动法概述 .....	10
第二节 劳动关系 .....	10
第三节 劳动法律关系 .....	11
第二章 争议处理基础知识 .....	11
第一节 争议的概念、特征、性质和分类 .....	11
第二节 争议处理制度和组织 .....	12
第三节 争议处理制度的特点和作用 .....	12
第四节 争议处理基本原则 .....	12

第三章 争议处理基本方式 .....	12
第一节 协商和解 .....	13
第二节 调解 .....	13
第三节 仲裁 .....	13
第四节 诉讼 .....	14
第四章 人事争议基础理论 .....	14
第一节 人事争议概述 .....	15
第二节 聘用合同 .....	15
第三节 解除人事关系 .....	15
<b>第三部分 劳动人事争议调处法律法规 .....</b>	<b>16</b>
<b>I 劳动基准篇 .....</b>	<b>16</b>
第一章 工作时间和休息休假 .....	16
第一节 工时立法 .....	16
第二节 工时标准和工时形式 .....	17
第三节 休假 .....	17
第四节 患病或者非因工负伤医疗期 .....	17
第五节 延长工作时间的限制与补偿 .....	17
第二章 工 资 .....	18
第一节 概述 .....	18
第二节 工资构成和工资形式 .....	18
第三节 工资保障 .....	19
第三章 劳动保护 .....	19

第一节	概述 .....	19
第二节	劳动安全卫生技术规程 .....	20
第三节	劳动保护管理制度 .....	20
第四节	女职工和未成年工特殊保护 .....	20
第五节	法律责任 .....	20
II	劳动关系协调篇 .....	21
第一章	劳动合同 .....	21
第一节	概 述 .....	21
第二节	劳动合同的形式和内容 .....	22
第三节	劳动合同的订立和续订 .....	22
第四节	劳动合同的履行和变更 .....	22
第五节	劳动合同的解除和终止 .....	23
第二章	集体合同 .....	23
第一节	概 述 .....	23
第二节	集体合同的订立、履行、变更和终止 .....	24
第三节	法律责任 .....	24
第三章	用人单位劳动规章制度 .....	24
第一节	概 述 .....	25
第二节	劳动规章制度的制定 .....	25
第三节	劳动规章制度的法律效力 .....	25
第四章	三方协商机制 .....	25
第一节	三方协商机制的产生与发展 .....	26

第二节	三方协商机制的机构、功能与运行 .....	26
第三节	三方协商机制在中国 .....	26
第五章	劳动保障监察 .....	26
第一节	概 述 .....	27
第二节	劳动保障监察的主体和客体 .....	27
第三节	劳动保障监察的职责和管辖 .....	27
第四节	劳动保障监察的实施 .....	27
第五节	劳动保障监察与劳动人事争议仲裁的区别与联系 .....	28
III	特殊（非标准）劳动关系篇 .....	28
第一章	劳务派遣 .....	28
第一节	劳务派遣 .....	28
第二节	劳务派遣的法律规范 .....	29
第二章	非全日制用工劳动关系及法律规范 .....	29
第一节	非全日制用工 .....	30
第二节	非全日制用工的法律规范 .....	30
IV	社会保险篇 .....	30
第一章	社会保险基础知识 .....	30
第一节	概述 .....	31
第二节	社会保险制度的基本要素 .....	31
第三节	社会保险争议 .....	31
第二章	主要社会保险 .....	32

第一节	养老保险	32
第二节	失业保险	32
第三节	工伤保险	33
第四节	医疗保险	33
第五节	生育保险	33
第六节	社会保险经办机构与管理	34
V	相关法律、法规篇	34
第一章	民法相关知识	34
第一节	民法的概念和调整对象	34
第二节	民事合同	35
第三节	诉讼时效与期限	35
第四节	违约责任	35
第五节	缔约过失责任	36
第二章	民事诉讼法相关知识	36
第一节	民事诉讼	36
第二节	诉	37
第三节	管辖	37
第四节	当事人	37
第五节	民事证据	37
第六节	期间、送达	37
第七节	法院调解	38
第八节	法院判决	38

第九节 财产保全和先予执行 .....	38
第十节 执行程序 .....	38
第四部分 劳动人事争议调处方法技巧 .....	39
第一章 调解的基本方法 .....	39
第二章 调解的基本技巧 .....	39
第五部分 心理学在争议调处中的应用 .....	41
第一章 心理学在调解中的地位 .....	41
第二章 心理学在调解中的作用 .....	41
附录：法律法规政策目录 .....	43

# 第一部分 调解员政治思想与行为规范

## 第一章 调解员职业道德

基本要求：

了解：调解员日常工作要求。

理解：调解员政治思想水平对调解工作开展的影响。

掌握：调解员从事调解工作时必须具备的职业道德素养。

培训内容：

### 第一节 调解员职业要求

1. 调解员工作特点
2. 专业水平要求

### 第二节 调解员职业道德

1. 政治思想要求
2. 调解工作目标
3. 职业操守内容

## 第二章 调解员行为规范

### 基本要求：

了解：调解员行为规范的特点。

理解：调解员行为规范的基本要求。

掌握：在日常调解工作开展中应遵守的行为规范内容。

### 培训内容：

#### 第一节 调解员行为规范特点

1. 含义、特点
2. 遵守行为规范的重要性

#### 第二节 调解员行为规范内容

1. 依法调解
2. 爱岗敬业
3. 热情服务
4. 保守秘密
5. 廉洁自律
6. 调解过程中的仪容仪表、言语、举止

## 第二部分 劳动人事争议处理基础知识

### 第一章 劳动法律基础知识

#### 基本要求:

了解:劳动法律关系的特征,与民商事法律关系的区别与联系。

理解:劳动法律的构成、基本结构、劳动法律在保护劳动者方面的作用。

掌握:劳动法律在法律体系中的地位,劳动法律的基本原则,劳动关系的概念、特征、类型和协调体系。

#### 培训内容:

#### 第一节 劳动法概述

1. 概念、基本原则和体系
2. 调整对象
3. 主体

#### 第二节 劳动关系

1. 劳动关系的概念及特征

2. 集体劳动关系与个别劳动关系
3. 劳动关系的协调体系
4. 特殊劳动关系

### 第三节 劳动法律关系

1. 劳动法律关系的概念与事实劳动关系的区别
2. 劳动法律关系构成的要素
3. 劳动法律关系的运行

## 第二章 争议处理基础知识

### 基本要求：

了解：争议及争议处理制度的概念。

理解：争议原因、类型及特征。

掌握：争议处理制度特点、作用；争议处理的基本原则、依据。

### 培训内容：

#### 第一节 争议的概念、特征、性质和分类

1. 概念和特征
2. 性质和分类

## 第二节 争议处理制度和组织

1. 处理制度的产生与发展
2. 处理组织

## 第三节 争议处理制度的特点和作用

1. 特点
2. 作用

## 第四节 争议处理基本原则

1. 合法原则
2. 公正原则
3. 及时原则
4. 着重调解原则

## 第三章 争议处理基本方式

**基本要求：**

了解：争议的基本处理方式。

理解：争议处理基本方式的特点。

掌握：协商和解、调解、仲裁、诉讼等几种争议处理程序和方法。

培训内容:

### 第一节 协商和解

1. 协商和解的概念、特征
2. 协商和解的范围、基本程序、方式
3. 和解协议
4. 协商和解的效力
5. 协商和解与调解、仲裁的关系

### 第二节 调解

1. 调解的概念、内涵
2. 调解的基本原则
3. 调解工作开展的政策依据
4. 调解组织的概念及其类别与构成
5. 调解员的条件和聘任
6. 调解解决纠纷功能及优势
7. 调解组织工作规范化要求及一般程序
8. 调解常用文书、调解协议书及其效力
9. 多元化解与调裁衔接概念的提出与日常工作开展
10. 重大争议调解预防预警协调机制

### 第三节 仲裁

1. 仲裁的概念

2. 仲裁委员会的概念和性质
3. 仲裁委员会的设立、受理范围与管理
4. 仲裁庭的概念与组成
5. 仲裁活动一般程序
6. 常用文书及其效力
7. 裁审衔接的概念和实际工作中应注意的问题

#### 第四节 诉讼

1. 诉讼一般规定
2. 诉讼程序
3. 人民法院审理争议案件的程序
4. 人民法院处理争议案件的法律依据
5. 执行

### 第四章 人事争议基础理论

#### 基本要求：

了解：人事争议的性质，人事争议仲裁的受案范围和管辖；聘用制度的意义，聘用制度与原人事管理制度的区别；辞职、辞退、离职政策的适用对象及范围；聘用合同的作用，聘用合同与劳动合同的区别，聘用合同的种类；辞职、辞退、离职政策的作用，与聘用制度的区别。

培训内容:

## 第一节 人事争议概述

1. 人事争议的概念和性质
2. 受案范围、管辖

## 第二节 聘用合同

1. 聘用制度的意义，与原人事管理制度的区别，签订聘用合同的组织程序和基本程序
2. 聘用合同的种类、适用的范围和形式
3. 聘用合同的订立、履行、变更、解除和终止
4. 岗位类别、岗位等级、岗位聘用
5. 聘任制公务员概念、特点，聘任合同的签订、变更、解除和终止
6. 军队文职人员的概念、岗位等级，文职人员聘用合同的签订、续聘和解聘

## 第三节 解除人事关系

1. 辞职、辞退、离职（自动离职）的概念、政策适用对象及范围
2. 辞职、辞退、离职（自动离职）政策的作用，与聘用制度的区别
3. 法律后果

## 第三部分 劳动人事争议调处法律法规

### I 劳动基准篇

#### 第一章 工作时间和休息休假

基本要求：

了解：工作时间和休息休假、休息时间的含义。

理解：现行立法关于工时标准、工时形式、休假和延长工作时间的规定。

掌握：标准工时、非标准工时以及休息休假的法律规定及相关计算方法。

培训内容：

##### 第一节 工时立法

1. 概念和划分
2. 工时立法的起源和发展
3. 工时立法的主要任务和内容

## 第二节 工时标准和工时形式

1. 工时标准
2. 工时形式

## 第三节 休假

1. 法定节假日
2. 年休假
3. 探亲假
4. 其他假期

## 第四节 患病或者非因工负伤医疗期

1. 概念
2. 待遇

## 第五节 延长工作时间的限制与补偿

1. 概念和形式
2. 延长工作时间的限制
3. 延长工作时间的补偿
4. 法律责任

## 第二章 工 资

### 基本要求:

了解: 工资的概念、构成和形式。

理解: 工资立法现状、工资保障制度的要素。

掌握: 工资支付保障制度、社会平均工资以及最低工资。

### 培训内容:

#### 第一节 概述

1. 工资的概念和职能
2. 工资立法的原则
3. 劳动者的报酬权、用人单位的工资分配权、国家的工资管理权

#### 第二节 工资构成和工资形式

1. 工资构成
2. 工资与报酬的区别与联系
3. 工资形式

### 第三节 工资保障

1. 最低工资概念、组成、制定
2. 社会平均工资
3. 基本工资的构成
4. 工资支付保障
5. 特殊工资保障规定

## 第三章 劳动保护

### 基本要求：

了解：劳动保护法律体系、劳动安全卫生技术规范、劳动保护管理制度、女职工和未成年工的特殊保护的基本内容。

理解：劳动保护的涵义、任务和方针、劳动保护关系中各方主体的权利和义务。

掌握：职业病防治法、安全生产法、《女职工劳动保护特别规定》、《未成年工特殊劳动保护规定》等相关规定。

### 培训内容：

#### 第一节 概述

1. 劳动保护的概念和特征
2. 劳动保护法律的概念和立法概况

3. 劳动保护法律体系
4. 劳动保护关系中各方主体的权利和义务

## **第二节 劳动安全卫生技术规程**

1. 劳动安全技术规程
2. 劳动卫生技术规程

## **第三节 劳动保护管理制度**

1. 一般劳动安全卫生管理制度
2. 安全生产管理制度
3. 职业病防治管理制度

## **第四节 女职工和未成年工特殊保护**

1. 女职工特殊劳动保护规定
2. 未成年工特殊劳动保护规定

## **第五节 法律责任**

1. 劳动法、劳动合同法规定的法律责任
2. 安全生产法、矿山安全法及其实施条例、职业病防治法、《企业职工伤亡事故报告和处理规定》、《劳动保障监察条例》的法律规定

## II 劳动关系协调篇

### 第一章 劳动合同

#### 基本要求:

了解: 劳动合同概念特点、种类, 先合同义务、劳动合同的订立、条款、效力, 履行变更、解除终止, 后合同义务。

理解: 劳动合同的作用, 与民事合同的区别, 与劳动规章制度和集体合同的区别。

掌握: 劳动合同生效、劳动合同几种期限、劳动合同的履行变更、劳动合同终止的法定情形、劳动合同解除的条件、经济补偿金、违法解除劳动合同的赔偿金。

#### 培训内容:

#### 第一节 概述

1. 劳动合同的概念、效力及与劳动关系的关系
2. 劳动合同的特点
3. 劳动合同与相近民事合同的区别

#### 4. 劳动合同的分类

### 第二节 劳动合同的形式和内容

1. 劳动合同的形式
2. 劳动合同的内容
3. 未正确履行或变更劳动合同的法律责任

### 第三节 劳动合同的订立和续订

1. 劳动合同订立的概念和原则
2. 无固定期限合同的认定及处理
3. 劳动合同的法律效力
4. 试用期
5. 服务期
6. 保密协议
7. 竞业限制
8. 未订立和未续订书面劳动合同的法律责任

### 第四节 劳动合同的履行和变更

1. 劳动合同的履行
2. 劳动合同的变更

## 第五节 劳动合同的解除和终止

1. 劳动合同解除的概念和种类
2. 劳动合同解除的条件
3. 劳动合同解除的程序
4. 劳动合同终止的情形
5. 劳动合同解除、终止的法律后果
6. 经济补偿与违法解除劳动合同的赔偿责任

## 第二章 集体合同

### 基本要求:

了解: 集体合同的含义和特征、集体合同制度的要素。

理解: 集体合同制度的意义、集体合同制度变迁的方向、集体合同的法律效力、劳动规章制度在企业内调整劳动关系的作用。

掌握: 学会分析集体合同条款、处理好集体合同与劳动法律、劳动规章制度、劳动合同的关系。

### 培训内容:

### 第一节 概 述

1. 集体合同概念

2. 集体合同的立法概况
3. 集体合同的意义
4. 集体合同与劳动合同的区别

## 第二节 集体合同的订立、履行、变更和终止

1. 集体合同的订立
2. 集体合同的效力
3. 集体合同的履行、变更、解除和终止

## 第三节 法律责任

1. 用人单位的法律责任
2. 工会的法律责任

## 第三章 用人单位劳动规章制度

### 基本要求：

了解：用人单位劳动规章制度的含义、特征、制定模式。

理解：规章制度在用人单位内调整劳动关系的作用。有效要件和法律效力，纪律处分的制度要素。

掌握：规章制度概念、制定方法、程序。在处理劳动争议过程中的证据功能。

培训内容:

## 第一节 概 述

1. 概念
2. 劳动规章制度法律渊源

## 第二节 劳动规章制度的制定

1. 制定劳动规章制度是用人单位的权利和义务
2. 劳动规章制度的内容
3. 制定、修订程序
4. 协商程序
5. 告知程序

## 第三节 劳动规章制度的法律效力

1. 有效要件
2. 效力的表现
3. 集体合同、规章制度、劳动合同的效力关系

## 第四章 三方协商机制

基本要求:

了解: 三方协商机制的意义。

理解：三方协商机制的机构特点、功能。

掌握：三方协商机制在协调劳动关系中的作用。

培训内容：

### 第一节 三方协商机制的产生与发展

1. 概念
2. 发展过程

### 第二节 三方协商机制的机构、功能与运行

1. 机构构成
2. 运行特点

### 第三节 三方协商机制在中国

1. 现状
2. 特点

## 第五章 劳动保障监察

基本要求：

了解：劳动保障监察的含义及其体系。

理解：理解劳动保障监察的特征、形式和制度要素。

掌握：劳动保障监察制度在劳动基准监督中的作用。

培训内容：

## 第一节 概 述

1. 概念
2. 形式

## 第二节 劳动保障监察的主体和客体

1. 劳动保障监察主体
2. 劳动保障监察客体

## 第三节 劳动保障监察的职责和管辖

1. 职责
2. 管辖

## 第四节 劳动保障监察的实施

1. 普通不立案检查程序
2. 普通立案检查程序
3. 劳动保障监察的时效

#### 4. 劳动保障检查程序

### 第五节 劳动保障监察与劳动人事争议仲裁的区别与联系

#### 1. 区别

#### 2. 联系

## III 特殊（非标准）劳动关系篇

### 第一章 劳务派遣

#### 基本要求：

了解：劳务派遣的概念。

理解：人力资源市场中劳务派遣的作用，劳务派遣用工的结构与问题。

掌握：劳务派遣相关法律、法规、政策规定等。

#### 培训内容：

### 第一节 劳务派遣

#### 1. 劳务派遣的概念、特征

2. 国际上劳务派遣就业方式的由来
3. 国际劳工公约与劳务派遣
4. 我国劳务派遣的由来与特征

## 第二节 劳务派遣的法律规范

1. 劳务派遣单位的性质、行政许可
2. 劳务派遣的适用范围
3. 劳务派遣劳动合同的特点
4. 劳务派遣协议
5. 被劳务派遣劳动者的权利与待遇
6. 用工单位的权利与义务
7. 劳务派遣单位的权利与义务
8. 劳务派遣三方关系中的法律责任

## 第二章 非全日制用工劳动关系及法律规范

**基本要求：**

了解：非全日制用工的概念。

理解：人力资源市场中非全日制用工的作用，非全日制用工的结构与问题。

掌握：非全日制用工相关法律、法规、政策规定等。

培训内容:

## 第一节 非全日制用工

1. 非全日制用工的概念
2. 非全日制用工的劳动合同形式与特点

## 第二节 非全日制用工的法律规范

非全日制用工相关规定

# IV 社会保险篇

## 第一章 社会保险基础知识

基本要求:

了解: 社会保险的含义、特征和历史沿革; 我国社会保险改革的趋势。

理解: 社会保险制度的基本要素, 理解各险种的制度要素。

掌握: 我国社会保险争议的含义、范围、处理及与诉讼的衔接。

培训内容:

## 第一节 概述

1. 社会保险的概念
2. 社会保险的特征
3. 社会保险的特点
4. 社会保险与商业保险之区别
5. 社会保险与社会保障之区别联系
6. 社会保险与社会救济
7. 职业性社会保险与非职业性社会保险

## 第二节 社会保险制度的基本要素

1. 社会保险法律关系
2. 社会保险参保主体与缴费主体
3. 社会保险关系与劳动人事关系的关系
4. 社会保险结构
5. 社会保险待遇的享受条件
6. 社会保险待遇的计算

## 第三节 社会保险争议

1. 社会保险争议的含义
2. 社会保险争议的范围

3. 社会保险争议处理的原则和不同社会保险争议发生后的维权途径

4. 与仲裁、诉讼程序的衔接

## 第二章 主要社会保险

### 基本要求:

了解: 社会保险的种类、含义、特征和历史沿革; 我国社会保险的发展趋势。

理解: 社会保险的基本要素, 各险种的制度要素。

掌握: 我国各种社会保险的现状和特点, 尤其是农民工参加社会保险的现状与特点, 我国社会保险经办机构的特点。

### 培训内容:

#### 第一节 养老保险

1. 概念
2. 养老保险待遇的享受条件
3. 养老保险待遇的内容、标准和给付

#### 第二节 失业保险

1. 概念

2. 失业保险的对象和条件
3. 失业保险待遇的给付
4. 失业保险基金的来源

### 第三节 工伤保险

1. 概念
2. 工伤的范围
3. 工伤认定和劳动能力鉴定
4. 工伤保险待遇
5. 工伤保险基金先行支付
6. 用人单位责任

### 第四节 医疗保险

1. 概念
2. 医疗保险待遇的内容
3. 医疗保险基金的筹集、使用和管理

### 第五节 生育保险

1. 概念
2. 生育保险的实施对象
3. 生育保险基金的筹集
4. 生育保险待遇的给付

## 第六节 社会保险经办机构与管理

1. 社会保险经办机构的职责
2. 社会保险基金概念和基金安全
3. 社会保险关系的转移接续

# V 相关法律、法规篇

## 第一章 民法相关知识

### 基本要求:

了解: 民法的概念、民法的调整对象、民事法律关系的特征、民事权利、民事义务、民事责任的概念、民事合同、违约责任、缔约责任、侵权责任、民事代理。

理解: 民事权利、民事义务和民事责任的分类及其意义、民事法律事实的概念和分类。

掌握: 民事责任的概念、民事合同、违约责任、缔约责任、侵权责任等概念及与劳动法律的关联。

### 培训内容:

## 第一节 民法的概念和调整对象

1. 民法的概念和调整对象

2. 民法的基本原则
3. 民事权利的分类
4. 民事权利能力和民事行为能力
5. 民事行为的有效与否
6. 民事责任

## 第二节 民事合同

1. 概念
2. 合同的订立、履行、变更和解除

## 第三节 诉讼时效与期限

1. 诉讼时效的概念
2. 诉讼时效的法律要件和法律效果
3. 诉讼时效期间
4. 期限的含义、效力

## 第四节 违约责任

1. 违约责任的概念和特征
2. 违约责任的归责原则与构成要件
3. 违约行为的形态
4. 违约责任的免责事由
5. 违约责任的形式

## 第五节 缔约过失责任

1. 缔约过失责任的概念和构成要件
2. 缔约过失责任的适用
3. 缔约过失责任的赔偿范围

## 第二章 民事诉讼法相关知识

### 基本要求：

了解：民事纠纷、民事诉讼与民事诉讼法的概念以及我国民事诉讼法的效力范围；民事诉讼主管、民事诉讼各类管辖的概念；诉的概念和特征；当事人、代理人、民事证据概念与特征；期间与送达的概念。

理解：诉的要素、种类、诉的合并与分离；民事诉讼法规定的各种证据、理论上对证据划分的标准；期间的意义与送达的效力。

掌握：诉讼当事人、原告、被告；民事证据，期间与送达，财产保全和先予执行，执行与强制执行。

### 培训内容：

## 第一节 民事诉讼

1. 民事诉讼的解决方式、民事诉讼的特征
2. 民事诉讼法

## 第二节 诉

1. 诉的概念、诉权与起诉
2. 诉的要素
3. 反诉

## 第三节 管辖

案件管辖、管辖权异议及处理

## 第四节 当事人

1. 当事人的概念和特征
2. 原告与被告
3. 第三人
4. 诉讼代理人

## 第五节 民事证据

1. 民事证据的概念与分类
2. 诉讼证据及证据规则

## 第六节 期间、送达

1. 期间的概念
2. 送达的概念

## 第七节 法院调解

1. 法院调解的概念和性质
2. 法院调解与诉讼外调解
3. 调解书及调解效力

## 第八节 法院判决

1. 一审判决
2. 二审判决
3. 再审与抗诉

## 第九节 财产保全和先予执行

1. 财产保全的概念和意义
2. 先予执行的概念与适用范围

## 第十节 执行程序

1. 执行和执行程序
2. 执行措施

## 第四部分 劳动人事争议调处方法技巧

### 第一章 调解的基本方法

#### 基本要求：

了解：争议调处中的方法原则及运用时机。

理解：各种调处方法间内在联系与相互作用。

掌握：常用调处方法。

#### 培训内容：

1. 争议双方期望值的把握
2. 争议双方矛盾排查掌握
3. 争议双方诉求底线的知晓
4. 争议解决方案的提出和履行

### 第二章 调解的基本技巧

#### 基本要求：

了解：调解技巧的概念。

理解：技巧的运用对促进矛盾纠纷顺利解决的作用。

掌握：常用调解技巧。

### 培训内容：

1. 提升主动聆听的层次
2. 保持冷静中立的心态
3. 巧妙化解对抗性情绪
4. 引导双方换位思考
5. 必要的风险释明与干预

## 第五部分 心理学在争议调处中的应用

### 第一章 心理学在调解中的地位

#### 基本要求：

了解：心理学的基本概念、分类。

理解：争议调解处中为何要收入心理学知识。

掌握：调解中以人为本的调解思维。

#### 培训内容：

1. 争议与纠纷的社会心理学解释
2. 心理学基础知识
3. 调解员的心理偏向问题
4. 中国文化心理与调解

### 第二章 心理学在调解中的作用

#### 基本要求：

了解：劳动人事争议的社会心理学解释。

理解：心理学在消除争议双方心理障碍促成问题解决方面

所能发挥的作用。

掌握：心理学在实际调解工作开展过程中所起到的作用。

培训内容：

1. 信任关系的建立
2. 沟通渠道的建立
3. 心理障碍的消除
4. 负面情绪的释放

## 附录：法律法规政策目录

### 一、法律

中华人民共和国未成年人保护法

（2012年10月26日中华人民共和国主席令第65号公布自2013年1月1日起施行的《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国未成年人保护法〉的决定》第二次修正）

中华人民共和国工会法

（1992年4月3日第七届全国人民代表大会第5次会议通过 根据2001年10月27日第九届全国人民代表大会常务委员会第24次会议《关于修改〈中华人民共和国工会法〉的决定》修正 中华人民共和国主席令第57号发布）

中华人民共和国教师法

（1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第4次会议通过 1993年10月31日中华人民共和国主席令第15号公布 自1994年1月1日起施行）

中华人民共和国劳动法

（1994年7月5日第八届全国人民代表大会常务委员会第8次会议通过 1994年7月5日中华人民共和国主席令第28号公布 自1995年1月1日起施行）

## 中华人民共和国执业医师法

(1998年6月26日第九届全国人民代表大会常务委员会第3次会议通过 1998年6月26日中华人民共和国主席令第5号公布 自1999年5月1日起施行)

## 中华人民共和国公务员法

(2005年4月27日中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第15次会议通过 2005年4月27日中华人民共和国主席令第35号公布 自2006年1月1日起施行)

## 中华人民共和国企业破产法

(2006年8月27日第十届全国人民代表大会常务委员会第23次会议通过 2006年8月27日中华人民共和国主席令第54号公布, 自2007年6月1日起施行)

## 中华人民共和国劳动合同法

(2007年6月29日由中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第28次会议通过 2007年6月29日中华人民共和国主席令第65号公布 自2008年1月1日起施行)

## 中华人民共和国就业促进法

(2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第29次会议通过 2007年8月30日中华人民共和国主席令第70号公布 自2008年1月1日起施行)

## 中华人民共和国劳动争议调解仲裁法

(2007年12月29日第十届全国人民代表大会常务委员会

第 31 次会议通过 2007 年 12 月 29 日中华人民共和国主席令第 80 号公布 自 2008 年 5 月 1 日起施行)

### 中华人民共和国社会保险法

(2010 年 10 月 28 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第 17 次会议通过 2010 年 10 月 28 日中华人民共和国主席令第 35 号公布 自 2011 年 7 月 1 日起施行)

全国人民代表大会常务委员会关于修改《中华人民共和国劳动合同法》的决定

(2012 年 12 月 28 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第 30 次会议通过 2012 年 12 月 28 日中华人民共和国主席令第 73 号公布 自 2013 年 7 月 1 日起施行)

## 二、法规

### 失业保险条例

(1998 年 12 月 26 日国务院第 11 次常务会议通过 1999 年 1 月 22 日国务院令第 258 号发布 自发布之日起施行)

### 禁止使用童工规定

(2002 年 9 月 18 日国务院第 63 次常务会议通过 2002 年 10 月 1 日中华人民共和国国务院令第 364 号公布 自 2002 年 12 月 1 日起施行)

### 工伤保险条例

(2003 年 4 月 16 日国务院第 5 次常务会议讨论通过 2003 年 4 月 27 日中华人民共和国国务院令第 375 号公布 2010 年 12

月 8 日国务院第 136 次常务会议通过《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》 2010 年 12 月 20 日国务院令第 586 号公布 2011 年 1 月 1 日起施行)

#### 中国人民解放军文职人员条例

(2005 年 6 月 23 日国务院中央军事委员会令第 438 号公布 自 2005 年 8 月 1 日起施行)

#### 残疾人就业条例

(2007 年 2 月 14 日国务院第 169 次常务会议通过 2007 年 2 月 25 日中华人民共和国国务院令第 488 号公布 自 2007 年 5 月 1 日起施行)

#### 全国年节及纪念日放假办法

(1949 年 12 月 23 日政务院发布 根据 1999 年 9 月 18 日《国务院关于修改〈全国年节及纪念日放假办法〉的决定》第一次修订 根据 2007 年 12 月 14 日《国务院关于修改〈全国年节及纪念日放假办法〉的决定》第二次修订 2007 年 12 月 7 日国务院第 198 次常务会议通过 2007 年 12 月 14 日国务院令第 513 号公布 自 2008 年 1 月 1 日起施行)

#### 职工带薪年休假条例

(2007 年 12 月 7 日国务院第 198 次常务会议通过 2007 年 12 月 14 日国务院令第 514 号公布 自 2008 年 1 月 1 日起施行)

#### 中华人民共和国劳动合同法实施条例

(2008 年 9 月 3 日国务院第 25 次常务会议通过 2008 年 9

月 18 日中华人民共和国国务院令 第 535 号公布 自 2008 年 9 月 18 日起施行)

#### 退役士兵安置条例

(2011 年 10 月 29 日中华人民共和国国务院、中华人民共和国中央军事委员会令 第 608 号公布 自 2011 年 11 月 1 日起施行)

#### 女职工劳动保护特别规定

(2012 年 4 月 18 日国务院第 200 次常务会议通过 2012 年 4 月 28 日中华人民共和国国务院令 第 619 号公布 自公布之日起施行)

### 三、规章

#### 工资集体协商试行办法

(2000 年 10 月 10 日经劳动和社会保障部部务会议通过 2000 年 11 月 8 日劳动和社会保障部令 第 9 号发布 自发布之日起施行)

#### 社会保险行政争议处理办法

(2001 年 5 月 8 日经劳动和社会保障部部务会议通过 2001 年 5 月 27 日劳动和社会保障部令 第 13 号发布 自 2001 年 5 月 27 日起施行)

#### 因工死亡职工供养亲属范围规定

(2003 年 9 月 18 日经劳动和社会保障部第 5 次部务会议通过, 2003 年 9 月 23 日劳动和社会保障部令 第 18 号颁布 自 2004

年1月1日起施行)

#### 最低工资规定

(2003年12月30日经劳动和社会保障部第7次部务会议通过 2003年1月20日劳动和社会保障部令第21号公布 自2004年3月1日起施行)

#### 集体合同规定

(2003年12月30日经劳动和社会保障部第7次部务会议通过 2004年1月20日中华人民共和国劳动和社会保障部令第22号公布 自2004年5月1日起施行)

#### 台湾香港澳门居民在内地就业管理规定

(2005年6月2日经劳动和社会保障部第10次部务会议通过 2005年6月14日劳动和社会保障部令第26号公布 自2005年10月1日起施行)

#### 事业单位公开招聘人员暂行规定

(经人事部部务会议审议通过 2005年11月16日人事部分令第6号发布 自2006年1月1日起执行)

#### 就业服务与就业管理规定

(2007年10月30日经劳动和社会保障部第21次部务会议通过 2007年11月5日劳动和社会保障部令第28号公布 自2008年1月1日起施行)

#### 机关事业单位工作人员带薪年休假实施办法

(经人事部部务会审议通过 2008年2月15日人事部分令第

9号发布 自2008年2月15日起施行)

#### 企业职工带薪年休假实施办法

(2008年7月17日经人力资源和社会保障部第6次部务会议通过 2008年9月18日人力资源和社会保障部令第1号公布自公布之日起施行)

#### 工伤认定办法

(经人力资源和社会保障部第56次部务会议通过 2010年12月31日人力资源和社会保障部令第8号发布 自2011年1月1日起施行)

#### 非法用工单位伤亡人员一次性赔偿办法

(经人力资源和社会保障部第56次部务会议通过 2010年12月31日人力资源和社会保障部令第9号发布 自2011年1月1日起施行)

#### 部分行业企业工伤保险费缴纳办法

(经人力资源和社会保障部第56次部务会议通过 2010年12月31日人力资源和社会保障部令第10号发布 自2011年1月1日起施行)

#### 实施《社会保险法》若干规定

(经人力资源和社会保障部第67次部务会审议通过 2011年6月29日人力资源和社会保障部令第13号公布 自2011年7月1日起施行)

#### 社会保险基金先行支付暂行办法

（经人力资源和社会保障部第 67 次部务会审议通过 2011 年 6 月 29 日人力资源和社会保障部令第 15 号公布 自 2011 年 7 月 1 日起施行）

#### 企业劳动争议协商调解规定

（经人力资源和社会保障部第 76 次部务会审议通过 2011 年 11 月 30 日人力资源和社会保障部令第 17 号公布 自 2012 年 1 月 1 日起施行）

#### 事业单位工作人员处分暂行规定

（经人力资源社会保障部部务会、监察部部长办公会审议通过 2012 年 8 月 22 日人力资源和社会保障部、监察部令第 18 号公布 自 2012 年 9 月 1 日起施行）

#### 职业病诊断与鉴定管理办法

（2013 年 1 月 9 日经卫生部部务会审议通过 卫生部令第 91 号公布 自 2013 年 4 月 10 日起施行）

#### 劳动人事争议仲裁办案规则

（2017 年 4 月 24 日经人力资源和社会保障部第 123 次部务会议通过 2017 年 5 月 8 日人力资源和社会保障部令第 33 号公布 自 2017 年 7 月 1 日起施行）

#### 劳动人事争议仲裁组织规则

（2017 年 4 月 24 日经人力资源社会保障部第 123 次部务会议通过 2017 年 5 月 8 日人力资源和社会保障部令第 34 号公布 自 2017 年 7 月 1 日起施行）

#### 四、其他文件

关于构建和谐劳动关系的意见

(2015年3月22日)中发〔2015〕10号

关于发布《国家机关工作人员病假期间生活待遇的规定》的通知

(1981年4月6日)国发〔1981〕52号

国务院关于调整机关、事业单位工作人员工龄津贴标准的通知

(1991年12月31日)国发〔1991〕74号

关于在事业单位试行人员聘用制度意见的通知

(2002年7月3日)国办发〔2002〕35号

国务院办公厅关于印发分类推进事业单位改革配套文件的通知

(2011年7月24日)国办发〔2011〕37号

中共中央 国务院关于分类推进事业单位改革的指导意见

(2011年3月23日)中发〔2011〕5号

关于进一步深化事业单位人事制度改革的意见

(2011年8月2日)中办发〔2011〕28号

中央综治委、人力资源社会保障部等十六部门关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的意见

(2011年4月22日)综治委〔2011〕10号

最高人民法院关于劳动仲裁委员会逾期不作出仲裁裁决或

者作出不予受理通知的劳动争议案件人民法院应否受理的批复

(1998年6月8日由最高人民法院审判委员会第991次会议通过 1998年9月2日公布 自1998年9月9日起施行) 法释〔1998〕24号

关于确认仲裁协议效力几个问题的批复

(1998年10月21日最高人民法院审判委员会第1029次会议通过 自1998年11月5日起施行) 法释〔1998〕27号

最高人民法院关于人民法院对经劳动争议仲裁裁决的纠纷准予撤诉或驳回起诉后劳动争议仲裁裁决从何时起生效的解释

(2000年4月4日由最高人民法院审判委员会第1108次会议通过 2000年7月10日公布 自2000年7月19日起施行) 法释〔2000〕18号

最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释

(2001年3月22日由最高人民法院审判委员会第1165次会议通过 2001年4月16日公布 自2001年4月30日起施行) 法释〔2001〕14号

最高人民法院关于人民法院审理事业单位人事争议案件若干问题的规定

(2003年6月17日由最高人民法院审判委员会第1278次会议通过 2003年8月27日公布 自2003年9月5日起施行) 法释〔2003〕13号

最高人民法院关于解除劳动合同的劳动争议仲裁申请期限应当如何起算问题的批复

(2004年7月20日由最高人民法院审判委员会第1320次会议通过 2004年7月26日公布 自2004年7月29日起施行) 法释〔2004〕8号

最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(二)

(2006年7月10日由最高人民法院审判委员会第1393次会议通过 2006年8月14日公布 自2006年10月1日起施行) 法释〔2006〕6号

最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(三)

(2010年7月12日由最高人民法院审判委员会第1489次会议通过 2010年9月13日公布 自2010年9月14日起施行) 法释〔2010〕12号

最高人民法院关于审理拒不支付劳动报酬刑事案件适用法律若干问题的解释

(2013年1月14日由最高人民法院审判委员会第1567次会议通过 2013年1月16日公布 自2013年1月23日起施行) 法释〔2013〕3号

最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(四)

(2012年12月31日由最高人民法院审判委员会第1566次会议通过 2013年1月18日公布 自2013年2月1日起施行) 法释〔2013〕4号

关于对聘任合同解除或期满后的人民法院聘任制书记员社会保险关系适用有关政策的通知

(2006年12月25日) 法〔2006〕332号

最高人民法院办公厅关于人民法院对经人事争议仲裁裁决的纠纷驳回起诉后人事争议仲裁裁决是否发生法律效力的复函

(2005年10月17日) 法办〔2005〕428号

最高人民法院关于事业单位人事争议案件适用法律等问题的答复

(2004年4月30日) 法函〔2004〕30号

最高人民法院关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见

(2009年7月24日) 法发〔2009〕45号

全民所有制事业单位专业技术人员和管理人员辞职暂行规定

(1990年9月8日) 人调发〔1990〕19号

关于执行《全民所有制事业单位专业技术人员和管理人员辞职暂行规定》中有关问题的通知

(1991年5月31日) 人调发〔1991〕14号

全民所有制事业单位辞退专业技术人员和管理人员暂行规定

定

(1992年10月16日) 人调发〔1992〕18号

关于印发《企业经济性裁减人员规定》的通知

(1994年11月14日) 劳部发〔1994〕447号

关于发布《企业职工患病或非因工负伤医疗期规定》的通知

(1994年12月1日) 劳部发〔1994〕479号

关于印发违反和解除劳动合同的经济补偿办法的通知

(1994年12月3日 劳部发〔1994〕481号发布)

关于印发《工资支付暂行规定》的通知

(1994年12月6日) 劳部发〔1994〕489号

关于颁发《未成年工特殊保护规定》的通知

(1994年12月9日) 劳部发〔1994〕498号

关于发布《企业职工生育保险试行办法》的通知

(1994年12月14日) 劳部发〔1994〕504号

关于军队、武警部队的用人单位与无军籍职工发生劳动争议  
如何受理的通知

(1995年6月5日) 劳部发〔1995〕252号

关于贯彻执行《中华人民共和国劳动法》若干问题的意见

(1995年8月4日) 劳部发〔1995〕309号

事业单位工作人员考核暂行规定

(1995年12月14日) 人核培发〔1995〕153号

关于颁发《外国人在中国就业管理规定》的通知

(1996年1月22日)劳部发〔1996〕29号

关于职工在机关事业单位与企业之间流动时社会保险关系处理意见的通知

(2001年9月28日)劳社部发〔2001〕13号

关于非全日制用工若干问题的意见

(2003年5月30日)劳社部发〔2003〕12号

事业单位试行人员聘用制度有关问题的解释

(2003年12月10日)国人部发〔2003〕61号

关于印发《建设领域农民工工资支付管理暂行办法》的通知

(2004年9月6日)劳社部发〔2004〕22号

关于确立劳动关系有关事项的通知

(2005年5月25日)劳社部发〔2005〕12号

关于事业单位、民间非营利组织工作人员工伤有关问题的通知

(2005年12月29日)劳社部发〔2005〕36号

关于印发《事业单位岗位设置管理试行办法》的通知

(2006年7月4日)国人部发〔2006〕70号

关于印发《〈事业单位岗位设置管理试行办法〉实施意见》的通知

(2006年8月31日)国人部发〔2006〕87号

关于建立劳动用工备案制度的通知

(2006年12月22日)劳社部发〔2006〕46号

关于进一步落实部分军队退役人员劳动保障政策的通知

(2007年7月6日)劳社部发〔2007〕28号

关于职工全年月平均工作时间和工资折算问题的通知

(2008年1月3日)劳社部发〔2008〕3号

关于事业单位工作人员和离退休人员死亡一次性抚恤金发放办法的通知

(2008年6月18日)人社部发〔2008〕42号

关于进一步做好劳动人事争议调解仲裁工作的通知

(2009年1月1日)人社部发〔2009〕3号

关于妥善解决关闭破产国有企业退休人员等医疗保障有关问题的通知

(2009年5月27日)人社部发〔2009〕52号

关于加强劳动人事争议调解工作的意见

(2009年10月30日)人社部发〔2009〕124号

人力资源社会保障部关于进一步整合资源加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设的指导意见

(2010年3月30日)人社部发〔2010〕22号

关于进一步规范事业单位公开招聘工作的通知

(2010年12月8日)人社部发〔2010〕92号

关于印发聘任制公务员管理试点办法的通知

(2011年1月28日)人社部发〔2011〕14号

关于修改人事争议处理规定的通知

(2011年8月15日)人社部发〔2011〕88号  
关于认真贯彻落实分类推进事业单位改革有关文件精神的通知

(2011年12月26日)人社部发〔2011〕133号  
关于印发聘任制公务员管理试点办法的通知

(2011年1月28日)人社部发〔2011〕14号  
关于加强劳动人事争议处理效能建设的意见

(2012年2月9日)人社部发〔2012〕13号  
关于加强非公有制企业劳动争议预防调解工作的意见

(2013年1月14日)人社部发〔2013〕2号  
关于执行《工伤保险条例》若干问题的意见

(2013年4月25日)人社部发〔2013〕34号  
关于印发基层劳动人事争议调解工作规范化的通知

(2014年3月5日)人社厅发〔2014〕30号  
关于启用基层劳动人事争议调解组织标识的通知

(2014年9月3日)人社部发〔2014〕58号  
人社部、中央综治办加强专业性劳动争议调解工作的意见

(2015年6月3日)人社部发〔2015〕53号  
关于规范全省基层劳动人事争议调解示范单位工作流程的通知

(2018年5月15日)陕人社函〔2018〕327号