

## 第六章

# 其他基础知识

### 学习目标

1. 掌握社会学的定义、研究对象，了解社会学的研究特点、研究领域和研究方法，了解社会学理论体系的基本知识。
2. 掌握社会调查统计分析方法，了解人力资源和社会保障领域相关统计调查指标。
3. 掌握心理学相关基本概念，掌握沟通的内涵与外延。
4. 了解人力资源和社会保障行政部门机构设置与职能。
5. 理解劳动争议仲裁、诉讼机构职能和办案程序。

## 第一节 社会学常识

### 一、社会学的研究对象与研究特点

#### （一）社会学的定义

社会学是从变动着的社会系统的整体出发，通过人们的社会关系和社会行为来研究社会的结构、功能、发生、发展规律的一门综合性的社会科学。

#### （二）社会学的研究对象

社会学研究对象包括历史、政治、经济、社会结构、人口变动、民族、城市、乡村、社区、婚姻、家庭与性、信仰与宗教、现代化等领域。它从过去主要研究人类社会的起源、组织、风俗习惯的人类学，倾向变为以研究现代社会的发展和社会中的组织性或者团体性行为的学科。在社会学中，人们不是作为个体，而是作为一个社会组织、群体或机构的成员存在。

#### （三）社会学的研究特点

##### 1. 整体性

社会学的整体性是指社会学在研究社会的过程中，始终把社会看作一个有机整体，从整体的有机性出发去研究社会的结构与功能，研究社会的运行与调整。

##### 2. 综合性

社会学的这种综合性特点，一方面突出表现在社会学研究任何一种社会现象、社会过程或社会问题时，总是联系多种有关的社会因素以至于自然因素来加以考察。



### 3. 实证性

社会学研究的实证性特点充分表现在它对社会调查的重视上。社会学家们普遍运用实证方法,对各种社会现实情况和问题进行广泛地社会调查,积累了许多有价值的资料,发表了许多有意义的研究成果,同时也发展完善了各种社会调查理论、方法和技术。

#### (四) 社会学的研究领域

社会学的研究领域按社会学的知识结构可分为理论社会学、应用社会学和经验社会学等。

##### 1. 理论社会学

理论社会学是指从纯理论的角度来探讨人类社会各个时期的社会结构和社会发展的动力,以及发展的一般规律与特殊规律。如马克思主义社会学理论、发达国家社会学理论、发展中国家社会学理论和比较社会学等。

##### 2. 应用社会学

应用社会学是指把社会学的理论知识(包括观点、方法、原理以及一些新的研究结论)应用于社会实际生活、社会现象和社会问题的研究,如对家庭、教育、犯罪、宗教、社会工作等方面的研究。

##### 3. 经验社会学

经验社会学是以历史或现实中具体的社会现象和社会问题为对象,采用科学的手段收集资料,用定性或定量的方法描述社会事实以推导出社会事实的因果联系。

## 二、社会学理论体系的基本知识

### (一) 社会

社会的含义就是在一定地域内进行着的、以物质资料生产活动的方式为基础的、相互作用的人类生活共同体。

### (二) 社会结构

社会学研究社会结构的范畴很多,其中最基本的是社会经济结构、社会上层建筑结构、阶级阶层结构、人口结构、民族结构、家庭结构等。

### (三) 社会运行

社会结构是从静态方面考察社会,而社会运行则是从动态方面考察社会。所谓社会运行是反映社会有机体自身的运动、变化和发展的概念。社会运行分为三种类型,即良性运行、中性运行与恶性运行。

1. 良性运行。是指特定社会的经济、政治、社会生活、思想文化之间,社会各个系统之间(包括社会系统与外部系统的交换)以及系统的不同部分、不同层次之间的相互协调与相互促进;社会障碍、失调等因素被控制在最小的限度和最小的范围内。

2. 中性运行。是指社会运行有障碍,发展不甚平衡,包括较多明显的不协调因素,但它们还未危害、破坏社会的常态运行。

3. 恶性运行。恶性运行是指社会运行发生严重障碍,这种障碍破坏了社会的常态运行,社会甚至出现严重的离轨、失控现象。我国十年的“文化大革命”时期就属于这种情况。

### (四) 人的社会化

所谓社会化就是指作为个体的生物人,通过社会交互作用,学习社会文化,参与适应社会生活,成长为社会人的过程。

### （五）社会互动

社会互动是指人与人之间的互相作用，其基本方式是个人之间具体社会互动过程的表现形式，也是宏观社会领域内重大社会互动过程的基础。包括以下几种方式：

#### 1. 暗示与模仿

暗示就是一种行为或行为结果通过直接或间接的方式，在无批评、无对抗的条件下，迅速使他人的心理受到影响，并进而产生相应的行为的过程。暗示包括直接暗示、间接暗示、反暗示和自我暗示等类型。

模仿就是对暗示的反应，也就是由暗示刺激而引发的类似的心理及行为的反应过程。分为自动模仿和有意模仿两种类型。

#### 2. 竞争与冲突

竞争与冲突都是互动者之间相互反对、相互排斥、相互对峙的活动。根据竞争对象的不同将竞争分为三大类：即地境的竞争、经济的竞争和社会地位的竞争。也有的西方学者把竞争分为合作竞争、文化竞争、地境竞争、制度竞争、社会竞争等。

冲突的种类多种多样。从冲突的性质上分为经济冲突、政治冲突、思想冲突、文化冲突、宗教冲突、民族冲突、阶级冲突等；从冲突的规模上有个人之间的冲突和集团之间的冲突；从冲突的程度上有口角、拳斗、决斗、仇斗、械斗、战争等。冲突对社会也会产生重大的影响作用，是积极作用还是消极作用，则要看冲突的性质而定。

#### 3. 顺应与同化

顺应是指人类通过形成新的行为习惯或改变原有的行为习惯，以适合于环境需要的过程。顺应与竞争和冲突的关系十分密切，顺应是消除冲突的一种有效方法。

顺应具有如下几种类型：①和解，也就是互动双方改变原有的敌对态度，彼此容纳、建立友好关系；②妥协，即双方通过订立一些条件而暂时平息冲突；③容忍，是指暂时采取克制的态度以避免冲突的发生；④调解，即由第三者出面对双方的矛盾加以调停；⑤仲裁，即通过第三者的裁决来解决双方的矛盾，这种仲裁对双方都具有约束力。

同化指的是人们由于生活环境的改变，而逐渐改变了原来的生活习惯以适应新环境的过程。

#### 4. 合作

合作也是一种重要的社会互动方式，它指的是个人以及群体之间为达到某种共同的目标而彼此相互配合的一种联合行动。

### （六）社会群体

社会群体，也称社会团体，是指二人以上，通过持续的社会互动或社会关系结合起来进行共同活动，并有着共同利益的人类集合体。

### （七）社会组织

社会组织的含义是指人们为了达到特定的目标而有意识地建立起来的程序明确、责任分明、协作统一的社会群体。

### （八）社会制度

社会制度就是为了满足人类的各种需要而形成的社会关系以及与此相联系的社会活动的规范系统。

### （九）社会变迁

社会变迁是指由社会结构与功能上的演变而引发的一切社会现象的变化。社会变迁不同于社会进步。



#### (十) 社会问题

社会问题，从广义上讲，就是为了社会有机体能够健康、高效地运行，维持其生存和发展我们必须解决的问题。从狭义上讲，社会问题是我们没有解决好我们所说的广义问题时所出现的问题，它的存在影响了社会健康地存在和发展。

#### (十一) 社会控制

社会控制就是社会利用一定的手段和工具，对个人或集体的行为加以约束和限制，协调个人与个人、个人与社会以及社会各部分之间的关系，以保持社会的相对稳定和必要的社会秩序。社会控制的内容包括社会群体和组织之间的控制，社会各种组织对其成员的指导、约束和制裁，以及社会成员之间的相互制约、相互监督等。

### 三、社会学研究方法

社会学家用来进行社会学研究的方法有四种：实验法、调查法、观察法、文献资料法。

#### (一) 实验法

实验法是根据一定的研究假设，在严格的控制条件下，系统地操纵一个或多个变量，观察、测量并记录这种操纵对其他变量的影响，以探求变量之间因果关系的方法。

它的操作过程是：1) 在实验开始时对因变量(y)进行测试(即前测试)；2) 引入自变量(x)，让它发挥作用或影响；3) 在实验结束前再测量因变量(即后测)；4) 比较前测与后测的差异值就可以检验假设。如果没有差异，推翻假设，如果有差异，则可证实原假设。

#### (二) 调查法

在社会学的研究中，人们常常使用直接向对象问询的调查方法，或是单纯为了收集资料，或是找出事实之间的关系，这种方法就叫调查法。

它的操作过程是：

1. 随机抽取调查样本；
2. 对调查样本进行问卷调查和访问。

##### ① 问卷法

问卷法是社会调查中最常用的资料收集方法。问卷分为自填问卷和访问问卷两种类型，自填问卷由被调查者自己填答，可以通过邮局或调查员亲自发放的方式送达到被调查者手中，而访问问卷由访问员根据被调查者的口头回答来填写。

##### ② 访问法

访问法是研究者去访问被调查者，通过向被调查者提问而获取调查资料的方法。它是最普遍的社会调查方法之一，整个访问过程是访问者与被访者互相影响、互相作用的过程。访问的目的是为了了解社会真实的情况。

访问法按访问对象的数量划分为个别访谈、集体访谈和德尔菲法。按控制程度划分为结构式访问和无结构式访问法。按交流方式划分为直接访问和间接访问法。

#### (三) 观察法

观察法就是研究者根据研究课题需要，利用眼睛、耳朵等感觉器官和其他辅助观察设备，有目的地对研究对象进行考察，以取得研究所需要的第一手资料的一种方法。

### 1. 参与观察法与非参与观察法

参与观察法是指观察者直接加入到某一社会群体中去,以内部成员的身份参与他们的活动,在共同的生活里观察、收集有关资料。参与观察的实施过程包括:进入现场、与观察者建立友好密切的关系、确定观察内容和制订观察计划、进行实地观察并做好记录撤离现场后写出调查报告。观察过程中研究者要尽量做到多听、多看、少发表意见,发言保持中立态度。

非参与观察法是指观察者以旁观者的身份,置身于调查群体之外进行观察,像新闻记者一样进行现场采访和观察。

### 2. 结构观察法与无结构式观察法

结构观察法是事先制订好观察计划,并严格按照规定的程序实施观察。

无结构式观察法是指观察的内容和程序事先不作严格规定,依据现场的实际情况随时决定的观察。

### 3. 直接观察法与间接观察法

直接观察法是对当前发生的活生生的社会现象进行观察,观察者与被观察者之间相互作用。间接观察法是指观察者通过对物化了的社会现象进行观察,即对自然物品、社会环境、行为痕迹等事物进行观察,以便间接认识调查对象的状况和特征。

### (四) 文献法

文献法是利用各种文献记录所隐藏的大量资料来进行社会学研究的方法。

## 第二节 社会调查统计分析方法

### 一、社会调查研究方法

#### (一) 社会调查研究资料的统计分析方法

社会调查研究所需的各种资料收集起来以后,经过认真地审核和整理,就进入到分析阶段。资料分析包括统计分析和理论分析。统计分析就是通过对统计数据的研究,探索出事物内在的规律性。分析方法包括:

#### 1. 集中量数分析

集中量数分析指的是用一个典型值或代表值来反映一组数据的一般水平,或者说反映这组数据向这个典型值集中的情况。

最常用的集中趋势测量指标有算术平均数(简称平均数,也称为均值)、众数和中位数,有时也用几何平均数。

#### 2. 离中量数分析

与集中量数分析相反,离中量数分析指的是用一个特别的数值来反映一组数据相互之间的离散程度。常见的离中量数统计量有极差、标准差、异众比率、四分位差等。其中,标准差、异众比率、四分位差分别与平均数、众数、中位数相对应,判定和说明平均数、众数、中位数代表性的大小。

#### 3. 相关与回归分析

集中趋势和离散趋势分析都仅限于一种变量,或对两种变量进行比较。在社会研究中,许多问题涉及的不仅仅是一个变量,常常要研究两个变量以及两个以上变量的关系,如研究文化程度和择业心理的关系等。在统计分析中,这种联系叫变量的相关关系。



## （二）社会调查研究资料的理论分析方法

理论分析的方法包括比较分析法、因果分析法和结构功能分析法。

### 1. 比较分析法

是确定认识对象之间相异点和相同点的逻辑思维方法，它包括横向比较法、纵向比较法和理论与事实比较法三种方法。

### 2. 因果分析法

是探寻现象或事物之间因素关系的方法，任何现象都不是偶然的，科学研究的任务就是发现事物之间的因果关系，因果分析法包括求同法、求异法、求同求异并用法、共变法和剩余法。

### 3. 结构功能分析法

是一种系统分析，它是以系统论为依据，侧重从整体的结构和运行上说明具体现象。

## 二、人力资源和社会保障领域相关统计调查方法及数据采集

人力资源和社会保障部内相关统计调查的调查既有全面调查，也有抽样调查和典型调查；数据采集渠道既有逐级上报也有企业直报等方式；调查对象既有企业也有个体，既有输入地也有输出地。

### （一）调查方法

人力资源和社会保障部内相关统计调查的调查既有全面调查，也有抽样调查和典型调查，还有一些调查方式。

1. 全面调查，是指国家统计系统和各个业务部门为了定期取得系统的、全面的基本统计资料，按一定的要求和表式自上而下统一布置，自下而上提供资料的一种统计调查方法。简而言之，就是对需要调查的对象进行逐个调查。全面调查方法所得资料较为全面可靠，但调查花费的人力、物力、财力较多，且调查时间较长。

在实际运用中，如人力资源和社会保障统计报表制度，以全面调查为主，由地方人事、劳动保障部门组织填报，其中人才统计按行政隶属关系由中央、国务院相关部门、地方分别进行统计。

又如，劳动力市场职业供求状况分析制度，在试点城市采取的是全面调查方式，由试点城市搜集联网的公共职业介绍机构的网上供求信息、手工采集的其他公共职业介绍机构和民办职业介绍机构的供求信息。

2. 抽样调查，是一种非全面调查，是从需要调查对象的总体中抽取若干个个体即样本进行调查，并根据调查的情况推断总体的特征的一种调查方法。抽样调查可以把调查对象集中在少数样本上，并获得与全面调查相近的结果。这是一种较经济的调查方法，因而被广泛采用。

抽样调查也会遇到调查的误差和偏误问题。通常抽样调查的误差有两种：一种是工作误差（也称登记误差或调查误差），另一种是代表性误差（也称抽样误差）。但是，抽样调查可以通过抽样设计，通过计算并采用一系列科学的方法，把代表性误差控制在允许的范围之内；另外，由于调查单位少，剪表性强，所需调查人员少，工作误差比全面调查要小。特别是在总体包括的调查单位较多的情况下，抽样调查结果的准确性一般高于全面调查。因此，抽样调查的结果是非常可靠的。

在实际运用中，如人力资源社会保障基本情况调查，采用的就是抽样调查方法。其中城镇居民调查采用三阶段抽样调查的方法：第一阶段，由我部从全国抽出40个城市，共调查1800个社区，参考城市常住人口规模分配调查社区数量；第二阶段，在调查城市，根据中选概率与社区常住人口规模成比例的方法（PPS抽样方法）抽取一定数量的社区；第三阶段，在调查社区采用等距抽样方法从社区住户中抽取

25 户以上居民（每个社区调查居民数不少于 80 人）进行调查。企业农民工调查在每个城市调查农民工 1000 人。各城市按照本市农民工的实际行业分布情况，将 1000 个农民工名额等比例分配到各门类行业（各行业调查农民工数与本行业农民工总数的比例相同）。在行业中选择有代表性的企业，从每个企业抽取一定数量（不超过 15 人）的农民工进行调查。

又如就业相关数据快速调查制度，其中农民工返乡及外出数据就是采用抽样调查方法获得的。在安徽、江西、河南、湖北、四川省各选 5 个具有代表性的劳动力重点输出县（市），每县从不小于 5 个乡镇中抽取具有代表性的 10 个行政村，通过乡镇、村进行到户调查，由省上报各行政村当期农民工返乡和外出人数。

企业在岗职工工资和人工成本调查，也是采取抽样调查的方式，抽样方法为每个调查省（市）确定 3—5 个调查城市进行分层抽样。由人力资源和社会保障部采用以行业为分层依据，层内按照企业人数采用 PPS 抽样法进行抽样，共抽取 4000 个企业，对样本企业的职工全部进行调查，有企业调查问卷和职工调查问卷两种。

3. 典型调查，指根据调查研究的目的，在若干同类调查对象中选取一个或几个有代表性的对象进行系统、周密地调查研究，从而认识这一类对象的本质特征、发展规律，找出具有普遍意义和有价值的经验和值得借鉴的教训。

典型调查法又叫“解剖麻雀”。其优点是了解的事物生动具体，资料详尽，对问题的研究深入细致，调查方法灵活多样。可以长期蹲点深入实际，直接观察，也可开调查会或个别访问。投入的人力也不多。但调查的面较窄，难以反映事物的全貌。在人力资源和社会保障部内相关统计调查中，典型调查获得的资料作为补充。如统计报表制度、失业动态监测制度等，在全面调查或抽样调查的基础上，辅以典型调查，使数据分析与当时经济社会背景结合更紧密，结论也更有说服力。

4. 其他调查方式。抽样调查的结果比较可靠，不仅建立于抽样方法的确定，更要基于对总体特征的掌握。在现实操作中，由于要兼顾各地行业分布、经济发展程度等特征，在样本选择中采取了人为确定样本数量的方式，在安排样本量时充分考虑当地经济发展、行业、登记注册类型或规模等特征。

失业动态监测制度，要求试点省确定监测城市，每个监测城市确定不小于 30 家监测企业，直辖市确定不少于 90 家监测企业，监测企业选择要统筹考虑行业分布及当地产业结构特点。

企业春季用工需求调查和农村外出务工人员就业情况调查，也是采取这种方式。“企业春季用工需求调查”的企业选取是由市级人力资源社会保障部门按用工较多的行业和区县分配调查企业名额和调查表，由各行业和区县确定。“农村外出务工人员就业情况调查”由示范县人力资源社会保障部门确定调查地点，如长途汽车站、火车站等，调查地点应不少于 3 个，每个调查地点调查 1—2 天。

## （二）数据采集方式

人力资源和社会保障部内现有统计调查制度的数据采集方式主要有两种形式：一是逐级上报；二是直报。

### 1. 逐级上报

政府部门组织的调查多数采用逐级上报制。如统计报表制度、失业动态监测制度和劳动力市场职业供求状况分析制度等采取的都是逐级上报制。

失业动态监测制度，监测城市人力资源社会保障部门对采集的数据进行对比分析，形成城市失业动态监测报告，同时报送省级人力资源社会保障部门；省级人力资源社会保障部门对监测城市的失业动态监测报告进行汇总分析，并结合省（自治区、直辖市）城镇登记失业率、企业劳动用工备案、人力资源市场供求比例等情况，形成省级失业动态监测报告，向我部报送；我部在对省级失业动态监测报告进行汇总分析的基础上，参考相关宏观经济和就业数据，形成全国失业动态监测报告。

劳动力市场职业供求状况分析制度，由试点城市搜集职业介绍机构的供求信息，完成本市季度分析



报告的同时,报送省劳动力市场信息网监测中心,形成省级季度分析报告的同时报送我部,再形成全国职业供求状况分析报告。

## 2. 直报

逐级上报,存在统计上的重复、交叉或遗漏。调查对象直报制度,采用网络直报和信息化,可有效解决统计工作量大、比较分散等问题,又可实现动态化数据监测,正在逐步被各类调查制度所采用。在实际运用中,人力资源社会保障基本情况调查、企业春季用工需求调查和农村外出务工人员就业情况调查采取的都是类似直报的方式,企业在岗职工工资和人工成本调查采取的就是企业直报方式。

人力资源社会保障基本情况调查中城镇居民调查由街道(有条件的城市在社区)完成问卷的录入和数据上传,农民工调查由调查城市人力资源社会保障部门负责问卷录入和数据上传。

企业春季用工需求调查由行业主管部门和区县人力资源社会保障部门将调查表发给调查企业,调查企业在规定期限内填妥调查表后交回,收齐后送交市级人力资源社会保障部门,然后由市级人力资源社会保障部门负责组织有关人员将调查数据通过我部提供的录入程序录入计算机,并按规定时间上报我部。农村外出务工人员就业情况调查由示范县人力资源社会保障部将填妥的调查问卷用特快专递寄给我部信息中心,我部信息中心组织专人录入数据。这两部分调查开始时采取的是逐渐上报方式,2003年开始调整为城市直报方式。

企业在岗职工工资和人工成本调查采取企业直报方式,由样本企业所在城市人力资源社会保障部门发放调查填报软件,样本企业填报后直接上传。对少数没有实行计算机管理的企业,请企业派人到所在城市人力资源社会保障部门在我部开发的系统中直接录入填报。

## (三) 统计频率

人力资源和社会保障部内现有统计调查由于开展背景、开展时间等的不同,统计频率也各有差异,最短的有旬报,最长的是年度统计,除此之外还有月报、季度报,还有一些统计调查尚处于试点阶段。

具体来说,人力资源和社会保障统计报表制度采用年度、季度和月度统计相结合。其中,原则上年报数据于次年2月底前报送,季(月)度数据于季(月)后7日前报送。人力资源社会保障基本情况调查每年进行一次。就业相关数据快速调查制度2008年12月20日开始时实行的是旬报,到2009年9月调整为月报。失业动态监测制度是每月调查一次。劳动力市场职业供求状况分析制度是每季度发布一次季度分析报告。企业春季用工需求调查和农村外出务工人员就业情况调查于每年春节前几天开展,每年一次。企业在岗职工工资和人工成本调查仍处于试调查阶段,打算再做一次试调查,然后再推广。

## 三、人力资源和社会保障领域相关统计调查指标

由于调查目的、调查对象等的不同,部内现有相关统计调查使用的指标有很大差异。

### (一) 指标覆盖面

在人力资源和社会保障部内各相关统计调查中,指标设计有非常全面的,也有仅涉及相关业务的。其中,指标涉及面最广的是人力资源和社会保障统计报表制度。该调查项目共110张报表,其中年报54张,月报15张,年(季)报18张,年(半年)报20张,一次性调查2张,年(月)报1张。指标覆盖人力资源社会保障全领域,如劳动力供给情况、公共服务机构情况、集体上访和罢工情况、城镇登记失业人员情况、职业技能鉴定综合情况、企业劳动合同签订情况、企业人工成本情况等诸多内容。

人力资源社会保障基本情况调查采用问卷调查形式,所使用的指标覆盖面也较广。其中城镇居民调查问卷包括住户基本情况、家庭成员基本情况和就业、劳动合同签订、工时工资、社会保险等情况;



企业农民工调查问卷包括所在企业基本情况、农民工个人基本情况、劳动合同签订、就业渠道、工时工资、社会保险、职业技能培训等情况。

除此之外,其他统计调查使用的指标与其调查目的紧密相关,指标主要覆盖相关业务领域。如企业春季用工需求调查和农村外出务工人员就业情况调查使用的问卷调查,前者主要调查企业行业、注册类型、员工数、计划招工数及对招工的性别、年龄、文化程度、技能等级等要求;后者主要调查农村外出务工人员的就业情况、收入、未来外出打算等。失业动态监测制度,除了建立企业基期用工情况之外,每月主要监测企业就业人数的增减、减少类型、减少原因。月监测表指标设计量少、易填报。劳动力市场职业供求状况分析制度使用的核心指标就是需求人数和求职人员数,只是需求人数按产业、用人单位性质、企业经济类型、行业、职业(大类)以及性别、年龄、文化程度、技术等级等分组统计;求职人员数按类别、用人单位性质、用人单位经济类型、职业(大类)以及性别、年龄、文化程度、技术等级等分组统计。就业相关数据快速调查制度使用的也是核心指标,如外出农民工人数、返乡农民工人数、报告期新外出农民工人数、报告期新返乡农民工人数等。企业在岗职工工资和人工成本调查采取调查问卷和企业直报形式,问卷设计简短、精要,其中企业问卷主要涉及企业主要经济指标、企业人工成本等;职工问卷主要涉及职工的职业、管理/技术/技能等级、用工形式、劳动合同、工作小时、工资报酬等。

#### (二) 既有原始基础指标,也有统计生成指标

在各类相关统计调查中,使用的指标既有原始基础指标,也有统计生成指标。由于调查对象和数据采集方式的不同,对企业或劳动者等微观对象进行的问卷调查,一般都采用原始基础指标;通过政府部门汇总上报的调查,一般都采用统计生成指标。如失业动态监测制度、企业在岗职工工资和人工成本调查的调查对象是企业,使用的指标基本上都是原始指标;人力资源和社会保障基本情况调查、企业春季用工需求调查和农村外出务工人员就业情况调查对劳动力(城镇居民或农民工)进行问卷调查,所使用指标都是原始指标,而非加工或生成指标;而人力资源和社会保障统计报表制度、劳动力市场职业供求状况分析制度、就业相关数据快速调查制度是通过政府部门逐渐汇总上报,使用的指标基本上都为生成指标(统计指标)。

### 四、人力资源和社会保障领域相关统计调查主要劳动统计指标解释

人力资源和社会保障领域相关统计调查主要劳动统计指标是人力资源和社会保障制度设计、运行以及理解政策管理的主要依据,主要的统计指标<sup>①</sup>如下:

#### (一) 就业相关指标及其解释

1. 就业人员:指从事一定社会劳动并取得劳动报酬或经营收入的人员。就业人员包括:(1)职工;(2)再就业的离退休人员;(3)私营业主;(4)个体户主;(5)私营企业和个体就业人员;(6)乡镇企业就业人员;(7)农村就业人员;(8)其他就业人员(包括现役军人)。

2. 单位就业人员:指在各级国家机关、政党机关、社会团体及企业、事业单位中工作,取得工资或其他形式劳动报酬的全部人员。包括:在岗职工、再就业的离退休人员、民办教师以及在各单位中工作的外方人员和港澳台方人员、兼职人员、借用的外单位人员和第二职业者。不包括离开本单位仍保留劳动关系的职工。

3. 职工:指在国有、城镇集体、联营、股份制、外商和港澳台投资、其他单位及其附属机构工作,并

<sup>①</sup> 傅国亮:《名师人生》,高等教育出版社2010年版。



由其支付工资的各类人员。不包括下列人员：(1) 乡镇企业就业人员；(2) 私营企业就业人员；(3) 城镇个体劳动者；(4) 离休、退休、退职人员；(5) 再就业的离、退休人员；(6) 民办教师；(7) 在城镇单位中工作的外方及港澳台人员；(8) 其他按有关规定不列入职工统计范围的人员。(1998 年以后的数据均为在岗职工数据，其他相关指标如职工工资总额，职工平均工资等指标也从 1998 年按此口径进行了相应调整)。

在岗职工：指在本单位工作并由单位支付工资的人员，以及有工作岗位，但由于学习、病伤产假等原因暂未工作仍由单位支付工资的人员。

4. 离开本单位仍保留劳动关系的职工（不在岗职工）指由于各种原因，已经离开本人的生产或工作岗位，并已不在本单位从事其他工作，但仍与用人单位保留劳动关系的职工。

其他就业人员：各单位其他就业人员是指劳动统计制度规定不作职工统计，但实际参加各单位生产或工作并取得劳动报酬的人员。包括：再就业的离退休人员、民办教师以及在各单位中工作的外方人员和港澳台方人员。但不包括在各单位中工作并领取劳动报酬的在校学生。单位其他就业人员与在岗职工之和为该单位全部单位就业人员。

5. 年末人数：指年末最后一天的实有人数。

6. 国有单位：指资产归国家所有的经济组织。包括按《中华人民共和国企业法人登记管理条例》规定登记注册的非公司制的经济组织，以及中央、地方各级国家机关、事业单位和社会团体。

7. 集体单位：指生产资料归集体所有，并按《中华人民共和国企业法人登记管理条例》规定登记注册的经济组织。

8. 其他单位：包括股份合作单位、联营单位、有限责任公司、股份有限公司、港澳台商投资单位以及外商投资单位等其他登记注册类型单位。

9. 使用的农村劳动力：指户粮关系在农村的职工。

10. 第一产业：指农业（包括林、牧、渔业等）。

11. 第二产业：指采掘业、制造业、电力、煤气及水的生产和供应业、建筑业。

12. 第三产业：指上述第一产业、第二产业以外的其他行业。

13. 企业：指从事商品生产、流通、经营和服务性经济活动，以营利为目的并在工商行政管理部门登记的独立核算单位。包括：农业企业，工业企业，建筑企业，交通运输和邮电通讯企业，商业企业，公共饮食企业，物资供销和仓储企业，房地产企业、居民服务企业和市内公共交通企业、文化企业，金融、保险企业（不包括中国人民银行总行），其他企业。

14. 事业：指从事为生产和生活服务以及提高人民科学、文化水平和素质服务的独立核算单位。包括：农、林、牧、渔、水利事业，地质普查和勘探事业，勘察、建筑设计事业，交通运输事业，房地产管理、公用事业和咨询服务事业，卫生、体育和社会福利事业，教育、文化艺术和广播电影电视事业，科学研究和综合技术服务事业，其他事业。

15. 机关：指具有代表国家权力和行使国家行政、检察、审判职能，组织协调社会、政治、经济、科技等活动的独立核算单位。包括：国家机关、政党机关和社会团体。

16. 城镇单位就业人员工资总额：指各单位在一定时期内直接支付给本单位全部就业人员的劳动报酬总额。包括职工工资总额和其他就业人员工资总额。

17. 工资总额：指各单位在一定时期内直接支付给本单位全部就业人员的劳动报酬总额。工资总额的计算应以直接支付给就业人员的全部劳动报酬为根据。各单位支付给就业人员的劳动报酬以及其他根据有关规定支付的工资，不论是计入成本的还是不计入成本的，不论是以货币形式支付的还是以实物形式支付的，均应列入工资总额的计算范围。工资总额包括计时工资、计件工资、奖金、津贴和补贴、加班

加点工资、特殊情况下支付的工资。

18. 其他就业人员工资总额：指各单位在一定时期内直接支付给本单位其他就业人员的全部劳动报酬。

19. 平均工资：指企业、事业、机关等单位的就业人员在一定时期内平均每人所得的货币工资额。计算公式为：

$$\text{平均工资} = \frac{\text{报告期实际支付的全部就业人员工资总额}}{\text{报告期全部就业人员平均人数}}$$

20. 平均实际工资：指扣除物价变动因素后的就业人员平均工资。计算公式为：

$$\text{平均实际工资} = \frac{\text{报告期就业人员平均工资}}{\text{报告期城市居民消费价格指数}}$$

21. 城镇失业人员：指城镇常住人口中一定年龄以上，有劳动能力，在调查期间无工作，当前有就业可能并以某种方式寻找工作的人员。在城镇劳动力调查中对城镇 16 周岁及以上，具有劳动能力并同时符合以下各项条件的人员列为失业人员：（1）在调查周内未从事为取得劳动报酬或经营利润的劳动，也没有处于就业定义中的暂时未工作状态；（2）在某一特定期间内采取了某种方式寻找工作；（3）当前如有工作机会可以在一个特定期间内应聘就业或从事自营职业。

22. 城镇登记失业人员：是指有非农业户口，在劳动年龄（16 周岁至退休年龄）内，有劳动能力，无业而要求就业，并在当地就业服务机构进行求职登记的人员。不包括：（1）正在就读的学生和等待就学的人员；（2）已经达到国家规定的退休年龄或虽未达到国家规定的退休年龄但已经办理了退休（含离休）、退职手续的人员；（3）其他不符合失业定义的人员。

23. 城镇失业率：指城镇失业人数同城镇就业人数、城镇失业人数之和的比。计算公式为：

$$\text{城镇失业率} = \frac{\text{城镇失业人数}}{\text{城镇就业人数} + \text{城镇失业人数}} \times 100\%$$

24. 城镇登记失业率：城镇登记失业人员与城镇单位就业人员（扣除使用的农村劳动力、聘用的离退休人员、港澳台及外方人员）、城镇单位中的不在岗职工、城镇私营业主、个体户主、城镇私营企业和个体就业人员、城镇登记失业人员之和的比。计算公式为：

$$\text{城镇登记失业率} = \frac{\text{城镇登记失业人数}}{(\text{城镇单位就业人员} - \text{使用的农村劳动力} - \text{聘用的离退休人员} - \text{聘用的港澳台及外方人员}) + \text{不在岗职工} + \text{城镇私营业主} + \text{城镇个体户主} + \text{城镇私营企业及个体就业人员} + \text{城镇登记失业人数}} \times 100\%$$

## （二）基本养老保险指标及其解释

1. （参保）职工人数：指报告期末按照国家法律、法规和有关政策规定参加基本养老保险并在社保经办机构已建立缴费记录档案的职工人数，包括中断缴费但未终止养老保险关系的职工人数，不包括只登记未建立缴费记录档案的人数。

2. （参保）离退休人员人数：指报告期末参加基本养老保险的离休、退休和退职人员的人数。

3. 基本养老保险基金收入：是指根据国家有关规定，由纳入基本养老保险范围的缴费单位和个人按国家规定的缴费基数和缴费比例缴纳的养老保险基金，以及通过其他方式取得的形成基金来源的收入。包括单位和职工个人缴纳的基本养老保险费、基本养老保险基金利息收入、上级补助收入、下级上解收入、转移收入、财政补贴和其他收入。

4. 基本养老保险基金支出：是指按照国家政策规定的开支范围和开支标准从养老保险基金中支付给参加基本养老保险的离休、退休、退职人员个人的养老金、丧葬抚恤补助，以及由于保险关系转移、上



下级之间调剂资金等原因而发生的支出。包括离休金、退休金、退职金、各种补贴、医疗费、死亡丧葬补助费、抚恤救济费、社会保险经办机构管理费、补助下级支出、上解上级支出、转移支出、其他支出等。

5. 基本养老保险基金累计结余：是指截至报告期末基本养老保险基金收支相抵后的累计余额。

6. 离休、退休、退职人员：指正式办理了离休、退休、退职手续，并享受相应的离休、退休、退职待遇的人员。

### （三）基本医疗保险指标及其解释

1. 参保人数：指报告期末按国家有关规定参加基本医疗保险的人数。包括参加保险的职工人数和退休人员人数。

2. 基金收入：指根据国家有关规定，由纳入基本医疗保险范围的缴费单位和个人，按国家规定的缴费基数和缴费比例缴纳的基金，以及通过其他方式取得的形成基金来源的款项，包括：单位缴纳的社会统筹基金收入、个人缴纳的个人账户基金收入、财政补贴收入、利息收入和其他收入。

3. 基金支出：指按照国家政策规定的开支范围和开支标准从社会统筹基金中支付给参加基本医疗保险的职工和退休人员的医疗保险待遇支出和从个人账户基金中支付给参加基本医疗保险的职工和退休人员的医疗费用支出，以及其他支出。包括：住院医疗费用支出、门急诊医疗费用支出、个人账户基金支出和其他支出。

4. 基金累计结余：指截至报告期末基本医疗保险的社会统筹和个人账户基金累计结余金额。包括银行存款、财政专户、债券投资和其他。

### （四）失业保险指标及其解释

1. 参保人数：指报告期末按照国家法律、法规和有关政策规定参加了失业保险的城镇企业事业单位的职工及地方政府规定参加失业保险的其他人员的人数。

2. 享受失业保险待遇人数：是指按照国家法律、法规和有关政策规定，享受失业保险待遇的人数。

#### 3. 失业保险基金

（1）基金收入：是指按照规定从企业、事业及其他单位筹集的失业保险费及其他并入失业保险基金收入的总额。包括单位和个人缴纳的失业保险费、失业保险基金利息收入、上级补助收入、下级上解收入、转移收入、财政补贴和其他收入。

失业保险费：是指按照国家政策规定，由企业事业单位及个人缴纳的失业保险费。

利息收入：是指失业保险基金存入银行、购买国债获得的利息收入。

财政补贴收入：是指失业保险基金入不敷出时，财政给予的补贴。

其他收入：包括滞纳金收入等，不包括转移收入、上级补助收入和下级上解收入。

（2）基金支出：是指报告期内为保障失业人员和下岗职工基本生活、促进其再就业等支出的基金总额。包括失业救济金、医疗费、死亡丧葬补助费、抚恤救济费、转业训练费支出、失业保险经办机构管理费、补助下级支出、上解上级支出、转移支出和其他支出。

失业保险金：是指为保障失业人员的基本生活而按规定支付的失业保险金金额。

医疗补助金：是指按规定对在领取失业保险金期间患病医疗的失业人员给予补助的金额。

丧葬补助金、抚恤金：是指失业人员在领取失业保险金期间死亡的，按规定一次性发给其家属的丧葬补助金和其供养的配偶、直系亲属抚恤金金额。

职业介绍、职业培训的补贴：是指按规定对失业人员在领取失业保险金期间接受职业介绍和职业培训的补贴金额。

调剂用于再就业服务中心资金：是指为保障国有企业下岗职工的基本生活和为下岗职工代缴失业保

险费,从失业保险基金中调剂,向国有企业服务中心拨付的资金金额。

农民合同制工人一次性生活补助:是指对城镇企业事业单位招用的农民合同制工人,因劳动合同期满未续订或提前解除劳动合同,按规定给予的一次性生活补助的金额。

(3) 基金累计结余是指截至报告期末失业保险基金收支相抵后的累计余额。

#### (五) 工伤保险指标及其解释

1. 参加保险人数:指报告期末依据国家有关规定参加工伤保险的职工人数。

2. 享受保险待遇人数:指劳动者因工负伤致残、死亡或因患职业病致残;根据有关规定享受工伤保险待遇职工或供养直系亲属人数。包括伤残人数、职业病人数、因工死亡人数、供养直系亲属人数。

3. 基金收入:指根据国家有关规定,由参加工伤保险的单位按国家规定的缴费基数和缴费比例缴纳的工伤保险基金,以及通过其他形式取得的形成基金来源的款项,包括:单位缴纳的社会统筹基金收入、财政补贴收入、利息收入、其他收入。

4. 基金支出:指按照国家政策规定的开支范围和开支标准从工伤保险基金中支付给参加工伤保险的人员及供养直系亲属工伤保险待遇支出及其他支出。包括工伤医疗费、伤残补助金、工亡补助金、护理费、丧葬补助费、工伤预防费用、职业康复费用和其他支出。

5. 基金累计结余:指截至报告期末工伤保险基金累计结余金额。包括银行存款、财政专户、债券投资和其他。

#### (六) 生育保险指标及其解释

1. 参保人数:指报告期末依据有关规定参加生育保险的职工人数。

2. 基金收入:指根据国家有关规定,由参加生育保险的单位按照国家规定的缴费基数和缴费比例缴纳的生育保险基金,以及通过其他方式取得的形成基金来源的款项,包括:单位缴纳的基金收入、利息收入和其他收入。

3. 基金支出:指按照国家政策规定的开支范围和开支标准,从生育保险基金中支付给参加生育保险的职工,因妊娠、分娩和计划生育手术而享受的待遇及其他支出。包括:生育津贴、医疗费用支出及其他支出。

4. 基金累计结余:指截至报告期末生育保险基金累计结余金额。包括银行存款、财政专户、债券投资和其他。

## 第三节 心理学常识

### 一、个性心理与个体行为

#### (一) 个性心理

##### 1. 个性概念

个性是指个体身上特有的、稳定的、经常表现出来的、具有一定倾向性的心理特征的总和<sup>①</sup>。

##### 2. 个性特点

###### (1) 社会性

由于每个人作为社会的一员都生活在各种社会关系中,因此每个人的个性特征都是受社会影响而形

<sup>①</sup> 张旭东、刘益民、欧何生:《心理学概论》,科学出版社2009年版。



成的。一个人如果离开了他人，离开了社会，个性便丧失了存在的基础。

#### (2) 独特性

人与人之间存在着个别差异，每个人都与别人有所不同。世界上不存在两个个性完全相同的人，每个人都有自己独特的风格和个性。个性就是这种在个人身上表现出来的独特的心理特征的总和。

#### (3) 稳定性

个性是个体内在的、比较稳定的心理特征，当某些特征偶尔出现时不能称为个性。只有那些一贯的、经常而持久出现的心理特征，才能叫个性。当然这种稳定性也不是绝对的，随着人所处环境的改变或本人的主观努力，个性也是可以改变的。

#### (4) 倾向性

个性是一个人所具有的一定的内在意识倾向性，它表现为个人在需要、动机、信念、理想、价值观方面的不同，又体现了人与人之间的能力、气质、性格和兴趣等方面存在的个别差异。这种个别差异是由内在的倾向性所致。

#### (5) 整体性

个性是以整体形式表现出来的，是一个统一的整体。一个人的各种心理现象和心理过程都是有机地联系在一起，表现在一个具体的人身上。如在活动中气质、能力和性格相互联系、相互制约，在同一行为中表现各自的特征。

### 3. 影响个性形成的因素

每个人个性的形成要受很多因素的影响，既有先天的，也有后天的。大多数个性特征是在先天和后天两种因素共同影响下形成的<sup>①</sup>。

#### (1) 先天遗传因素与个性

人的个性是在发展中逐渐形成的。然而，刚出生的婴儿已经具有一些先天的遗传心理特征，如有的好动，是兴奋型的；有的安静，是抑制型的，这种不同神经类型的特点就是遗传的，它构成了每个人独特的心理基础。这种先天遗传所固有的稳定的心理特征就是气质特征，它决定了人的心理活动的自然属性，决定了心理活动的速度、强度、指向性等特征。这些特征在某种程度上也决定了人与人之间的个性差异。

#### (2) 后天社会环境因素与个性

个体的遗传素质仅仅是决定个性差异的一个方面，对于个性特征起决定作用的并不是生物遗传因素，而是后天的社会环境。包括家庭环境、学校教育和文化传统的影响。在个性形成过程中家庭影响是最初的根源，父母的个性对子女性格的影响作用是潜移默化的。学校教育对个性形成也有重要的作用，不同的教育方式对学生个性形成有不同的影响。每个社会都有自己的文化传统，每个人都不能不受文化传统的影响，包括对一些重大问题的价值观念，如对人生的看法，人与人关系的看法，以及解决问题的方法和行为模式等都会有所不同。因此，文化传统从多方面影响着一个人个性的形成。

### (二) 个体行为

#### 1. 人的行为特征

由于受性别、年龄、职业等影响，人的行为是千差万别的，但又有其共同的特征，表现如下<sup>②</sup>：

##### (1) 目的性

人的行为不是盲目的，而是有动机、有目的的，个体有些行为在旁人看来是毫不合理的，但对其本

① 傅国亮：《名师人生》，高等教育出版社2010年版。

② 郭本禹：《当代心理学的新进展》，山东教育出版社2003年版。

身来说却是合乎目标的。

### (2) 持久性

在目标没有达到以前,任何行为都是不会终止的。个体也许会改变行为方式,或许由外在行为转为潜在行为,但总是朝着目标前进。

### (3) 可塑性

个体为了达到目标,不仅常改变行为方式,而且经过学习或培训而改变行为的内容。这与其他受本能支配的动物行为不同,人类的行为都是具有动机性的行为,具有可塑性。

## 2. 个性对个体行为的影响

首先,表现在个性对个体的工作活动、群体人际关系的影响,这对于个体在组织中的成就表现是至关重要的。由于个性差异的存在,个体在工作活动的动力、活动的内容、活动的过程特点、活动的方式选择,以及对活动结果的影响上都具有一定的独特性。这些因素对于确定管理活动中的人力资源配置,对于人员的发展与培养,对于确定绩效考核的目标与方式都将产生重要影响。

其次,表现在个性对个体行为方向的主观努力选择,以及在行动过程中克服困难、忍受挫折的意志品质上。由于个性差异的存在,在行为的意志品质上,个体之间存在着差异。因此,了解个性特点,选拔能够适应组织的特殊要求,并能很好地在组织中充分发挥自己特长的个体,对于组织管理活动的成功将起重要作用。

## 二、群体心理与行为

### (一) 群体的一般问题

#### 1. 群体的概念及特征

群体是组织管理中的基本单元,是两个及以上成员经常性地一起工作,形成稳定的关系模式,以实现共同目标。

群体有四个特征:成员间有经常的、频繁的相互作用和相互影响;都认同自己是群体中的一员;成员组织结构相对稳定,并遵守共同的行为规范;为完成共同的目标成员间相互分工协作<sup>①</sup>。

#### 2. 群体的类型

在日常工作和生活中,有各种群体的类型。常见的是根据群体形成的方式划分为正式群体和非正式群体。

##### (1) 正式群体

正式群体是组织中占主导地位的群体类型,由组织根据特定的目标通过正式途径组建和任命的。群体内有明确的分工和结构,群体的负责人起着关键的作用。

##### (2) 非正式群体

非正式群体是指在正式群体之外,根据个人关系、兴趣爱好、利益等因素,通过人际互动过程自发形成的群体。非正式群体可以在正式群体中,也可以跨越多个正式群体。非正式群体可以起到增进友谊、获取帮助、咨询交流等积极作用。

### (二) 群体规范与内聚力

#### 1. 群体规范

群体规范是指群体所建立的普遍认同的行为标准与准则。一般情况下,群体规范是非正式的、不成

<sup>①</sup> Robert A. Baron 著,刘晓春译:《社会心理学》,台湾清叶文化事业有限公司2000年版。



文的规定。它不同于组织的规章制度，后者往往是正式的、书面的。群体规范通常有四个方面的作用：

- (1) 促进群体成长发展并帮助群体实现目标；
- (2) 使管理程序简化，提高群体绩效；
- (3) 帮助群体塑造正面形象，以适应各类情景；
- (4) 树立群体核心价值观，有利于组织文化建设。

## 2. 群体内聚力

群体内聚力是成员被群体吸引并愿意留在群体内的程度。群体的这种对成员的吸引力称为群体内聚力。它包括整个群体的吸引力，以及群体成员之间的吸引力。

群体内聚力的高低受以下因素影响：

- (1) 群体的领导方式。不同的领导方式对群体内聚力有不同的作用。“民主”型领导方式可能使群体内聚力更高。
- (2) 外部影响。外来的因素或竞争会增强群体成员间的价值观念，从而提高群体的内聚力。
- (3) 群体规模。小群体比大群体有更高的内聚力。因为小群体成员间有更多的交往机会。群体规模越大，异质越多，态度和价值观差异也越大，所以大群体内聚力低。
- (4) 群体的绩效。一个成功的群体更容易提高内聚力。绩效好的群体使成员产生优越感，彼此增进好感，而失败则往往使成员们互相埋怨，并减弱内聚力，最终导致群体瓦解。

## (三) 群体决策

### 1. 群体决策的优势

在群体活动中，有时需要个体决策，而大多情况下需要群体决策。与个体决策相比，群体决策有很多优势：

#### (1) 提高决策的准确性

群体决策条件下可以比个体决策获得更多的信息，尤其在多样性程度比较高的群体中，群体成员参与决策，加强了多种信息的纵向和横向交流，往往会产生多种备选方案，并作出更多选择，提高决策的准确性，降低了决策失误的风险。另外，群体成员还通过决策过程更好地了解决策的内容和任务，有利于提高随后的工作效率。

#### (2) 提高了群体成员的高承诺接受度

由于群体决策的结果更容易得到所有成员的理解和接受，因而在群体成员中形成对决策的高承诺度，成员更愿意承担指派的任务和接受所需要的变革。群体决策增强了成员间的相互了解和信任，同时也利用适当的群体压力制定较高而又能达到的目标，提高了群体成员的高承诺接受度。

### 2. 群体决策的偏差

在实际决策过程中，由于受各种因素的干扰和制约，群体决策往往存在各种偏差。主要受两种因素影响：

#### (1) 小集团意识

小集团意识是指群体决策时，高内聚力的群体往往以表面一致意见的压力阻碍不同意见的发表，使得群体决策出现偏差，失去对问题和解决方案作出批判性分析和评价的能力，导致决策失误。由于小集团意识的影响，群体决策中难以充分发表意见，只限于讨论现有备选方案，忽视专家意见，使群体决策不能正常进行。并带来严重损失。

#### (2) 极端性转移

极端性转移是指群体决策比个体决策更容易出现冒险倾向或极端倾向，这是由于在群体决策中责任



分散和规范强化的影响所造成的。在群体决策过程中,如果一开始群体成员就有比较一致的意见,那么群体决策极端性转移的方向则取决于讨论开始时多数人的偏向。因此,群体决策起到了强化最初群体偏向而使之成为规范的作用。所以,在群体决策中需要注意预防和矫正极端性转移倾向,提高决策质量。

### 3. 预防群体决策偏差的措施

#### (1) 群体参与决策和互相交流信息

在决策过程中,群体内应当公开交流、互相支持。从某种意义上说,主管者有更多的决策信息和资源。为了提高决策的效率,主管者应当把任务分发给下属并发挥其专长,积极听取不同意见。大量研究表明,群体比个体独自工作能做出更有效的决策。从信息角度上看,群体通常比单个人拥有更完备的信息。从参与角度上看,群体讨论会导致参与者对主题高度介入。在群体决策过程中,参与者对自己的观点沉迷越少,对他人的观点考虑越多,决策质量就越高。

#### (2) 构建异质性的群体

群体成员的构成对群体决策有着重要影响。异质性的群体能产生更革新、更独特的解决问题的方法,这是由于群体成员对所面临问题的观点差异及各自不同的经历所引起的。在决策中,群体的异质性使决策过程可能产生差异,许多不同观点和不同意见将变成有用资源,将会得出许多可能的方案,大大降低了群体决策偏差的风险。

## 第四节 人际沟通的方法与技巧

### 一、群体中的人际关系

#### 1. 人际关系的概念

人际关系,也称为人群关系,是人们在物质和精神交往过程中发展和建立起来的人与人之间的关系,是个体通过交往形成的信息和情感、能量和物质交流的有机渠道。

从一定的目的出发,人们借助语言、表情、动作传递信息,形成组织,构成社会,所有的人际关系归根到底都是人与人之间的关系。一般说来,人际关系是一种社会关系,它包含在社会关系体系中,而社会关系有更为广阔的内容,它只能通过各种复杂的人际关系表现出来。

良好的人际关系表现为信息和情感交流畅通无阻,从这个意义上讲,人际关系的改善,就是人们在某种共同需要的基础上,依照一定的规律和原则调整人们的思想和行为,以排除相互间信息或情感交流的障碍,达到强化交流的目的。

#### 2. 人际关系的特点

##### (1) 社会性

社会性是指人际关系通过社会关系表现出来的属性,它是人际关系的本质属性。社会性是人际关系的一个根本特点,正是这一特点把社会和自然界区别开来,把人的群体关系同动物的群体关系区别开来。人际关系的社会性随着社会的进步和发展而逐渐增强。

##### (2) 历史性

历史性是指人际关系发生的新旧交替、发展变化的特性。它既表现在整个人类社会的发展过程中,也表现在个体或群体的相互关系上。人际关系的历史性特点,要求我们用辩证和发展的观点来观察和分析人际关系,既要继承以往人际关系的合理内容和形式,又要对不适应社会发展的人际关系的内容和形



式进行更新。

### (3) 客观性

客观性是指人际关系在人们的社会活动中确立的、不随人们主观意愿改变的、具有现实和真实的特性。

### (4) 多样性

人际关系的多样性是指人际关系具有多内容、多形式、多层次的特点，由此构成了社会的复杂性和人的复杂性。

## 3. 人际关系的作用

概括起来，人际关系有如下作用：

### (1) 产生合力

在人与人之间创造平等、团结、互助的心理气氛，理顺关系、消除内耗、集中精力、齐心协力，是形成合力、实现整体效应的基本条件。否则，在一个人际关系紧张的群体里，内耗不断，必然会产生“负合力”。

### (2) 优势互补

在一个有良好人际关系的群体里，人们在工作 and 交往中能够取长补短，互相学习，促进彼此能力的提升。

### (3) 相互激励

在一个有良好人际关系的群体里，人与人之间彼此信任，互相鼓励。良好的氛围给群体中的每一个成员带来了创造的活力，激励着每个人向更高的目标迈进，不断积累知识提高能力。

### (4) 交流信息

在信息化社会，良好的人际关系有助于人们之间的信息交流，在信息交流过程中，人际关系结构本身也可以得到改善。

### (5) 联络感情

在日常工作和生活中，人与人之间有交往的需要。改善人际关系，加强感情联络，对任何人都是必要的。良好的人际关系为人们的交往和感情沟通提供了条件。

## 4. 人际交往的原则

现代社会人际关系的一个重要发展趋势，是孤立、分散的人际关系状态正在被迅速打破，人与人之间的交往与合作越来越多，这是社会化大生产的需要。为构建和谐的人际关系，在人与人交往的过程中应遵循以下四个原则。

### (1) 平等待人原则

平等相处是建立良好人际关系的前提。在社会交往中，如果没有平等待人的观念，就不能与人建立密切的人际关系，这是人际交往的第一原则。

### (2) 互利原则

在人们日常交往中，大多数的交往是互利的，包括物质和精神上的互利。但互利是有前提的，有些互利是损公肥私的；有些互利是无损于他人和社会的；有些互利是有益于他人和社会的，我们提倡后者。

### (3) 信用原则

自古以来，人们把信用看得非常重要，讲信用的人受到人们的尊重和赞颂，不讲信用的人则受到人们的斥责和唾骂。在当代社会，讲信用更是人们交往中必须遵循的一个原则。

#### (4) 相容原则

相容是指心胸宽广，忍耐性强，宽宏大量；但并不是随波逐流，不讲原则。在人际交往中必须坚持相容的原则，做到有理也让人，要宽以待人。

## 二、沟通的内涵与外延

### 1. 沟通的概念

沟通是指两个及以上的个体或群体之间交换信息和分享思想及感情的过程。在计划、组织、领导、决策、监督、协调等管理过程中，沟通起着非常重要的作用。沟通是有效管理的重要途径和关键条件。

### 2. 沟通的目的

组织中信息沟通的目的是促进变革。由于信息沟通把各项管理职能连成一体，因此它在组织内部必然行使一定的职能。组织沟通有以下目的：

- (1) 设置并传播组织的目标；
- (2) 制订实现目标的计划；
- (3) 领导和激励组织成员营造一个良好的工作环境；
- (4) 协调行动；
- (5) 实现信息共享；
- (6) 表达情感和情绪。

此外，信息沟通也把组织同外部环境联系起来。任何一个组织只有通过信息沟通才能成为与其外部环境发生作用的开放系统。

### 3. 沟通的作用

信息沟通的作用在于使组织内的每个成员都能够做到在适当的时候，将适当的信息，用适当的方法，传给适当的人，从而形成一个健全的、迅速的、有效的信息传递系统，以有利于组织目标的实现。

信息沟通是正确决策的前提和基础。任何组织机构的决策过程都是把情报信息转变行动的过程。因此，准确、可靠而迅速地收集、处理、传递和使用组织内外的信息是决策过程的重要环节。任何决策的失误都是信息沟通不畅造成的，因此，没有沟通就没有正确的决策。

沟通是群体成员统一思想和行动的工具。为了实现组织目标，使组织成员认清形势，了解组织的决策和政策，就需要通过有效的信息沟通消除人们因经验不同、利益不同等而产生的对组织决策态度的不同。

沟通是在组织成员之间，特别是领导者和被领导者之间建立良好的人际关系的关键。只有通过不断地信息沟通，才能使组织内的成员彼此了解、互相有感情、配合默契，从而实现组织目标。

### 4. 沟通的形式和方法

信息沟通可以按不同的标准分为多种形式。

(1) 按照组织管理系统和沟通体制的规范程度，可以分为正式沟通和非正式沟通。正式沟通是通过组织管理渠道进行的信息交流，传递和分享组织中的工作信息。例如，在组织中上级文件向下级传达，或下级情况逐级向上级反映等，都属于正式沟通。非正式沟通是在正式渠道之外进行的信息交流，传递和分享组织正式活动之外的“非官方”信息。非正式沟通也是组织中重要的信息交流渠道。例如，员工间私下交流意见，议论某人某事以及传播小道消息等都是非正式沟通的行为。当正式沟通渠道不畅通或出现问题时，非正式沟通会起十分关键的作用，人们真实思想和动机往往在非正式沟通中更多地表现



出来。

(2) 按照沟通方向的可逆性特点,可以把沟通分为单向沟通和双向沟通。发送者和接收者之间的地位不变为单向沟通,两者之间地位变换是双向沟通。单向沟通的速度比双向沟通快,而双向沟通的准确性比单向沟通高。

(3) 按照沟通的方法,可以将沟通分为口头沟通、书面沟通和电子沟通。口头沟通是指通过口头言语信息进行交流,如报告、会议、传达、面谈、讨论、演说等形式;书面沟通是指文件、刊物、书面报告、通知等;而电子沟通则是指通过互联网络、电子邮件及各种网络传递、交流信息的方式。在组织管理工作中,口头沟通和书面沟通都必不可少,而电子沟通是近年来日益盛行、迅速发展并受人关注的沟通形式。这三种沟通形式各有其优缺点。口头沟通速度快、比较灵活,可以双向交流,及时反馈,但是口头沟通容易出现“过滤”或“夸大”的偏差。书面沟通比较正式,具有永久记忆性,可以重复使用和阅读,但是不够灵活,不易传递情绪信息。电子沟通的速度快,效率高,可以多方位沟通,空间跨度大,但是却难以得到及时反馈。

### 5. 沟通的要求

为提高信息沟通的效率,在信息沟通中应做到:

(1) 沟通要有认真地准备和明确的目的性。信息发送者首先要对沟通的内容有正确、清晰的理解。重要的沟通最好要事前征求他人的意见,每次沟通要解决什么问题、达到什么目的,不仅沟通者清楚,要尽量使被沟通者也清楚。

(2) 沟通要有确切的内容。沟通的内容要言之有物,有针对性,语言确切,尽量通俗化、具体化和数量化。尽量避免笼统含混的语言,更不要讲空话、套话和废话。无论何时信息沟通都要适用,都要有确切的内容。

(3) 沟通要有诚意,取得对方的信任并建立起感情。信息沟通的职能不只是传递信息而已,它涉及感情问题。感情在组织内上下级和同事之间的人际关系方面有非常重要的作用。另外,信息沟通不仅在营造一个激励人们为组织目标而工作的环境,也在为营造实现个人目标而工作的环境上有重要作用。要提高沟通效率,必须诚心诚意地去倾听对方的意见,这样对方也才能把真实想法说出来。聆听是沟通中理解的关键。另外,沟通能否成功,不仅与沟通内容有关,而且与沟通者的品德有关。最主要的是要有民主作风,要允许人们发表不同的意见。要能兼收并蓄,豁达大度,形成一种相互信任、充满和谐的气氛。

### (4) 沟通要有技巧

为防止沟通中可能出现偏差,需要提高沟通技能。首先,要跟踪信息和调节信息流,确定自己的信息是否已准确地得到接受和理解,避免自己的信息被人误解,确保对方得到最佳的信息流;其次,充分利用反馈和移情。反馈是有效沟通的一个关键条件,尤其是在面对面沟通中可以得到直接反馈。同时还要注意反馈中的移情,即把自己转换成他人的角色,善于接受别人的观点和设身处地理解他人的情绪,从而获得共同理解的基础;最后,掌握沟通技巧。改进沟通的重要技巧之一是通过增强倾听技巧,把握好时机,主动沟通,把重点放在理解上,既要理解他人,也要理解自己。可以采取多种方法。比如,排除信息歪曲,使发言者放松,表达对信息的兴趣,询问问题等,都能改进沟通效果。

## 三、有效沟通的方法和技巧

### (一) 高品质沟通的基础是良好的心态

高品质的沟通是组织有效运行的有力保证。沟通的最高境界是心灵的沟通。高品质沟通的基础是要

有一个良好的心态。高品质沟通需要有以下良好的心态：仁爱心；恭敬心；同理心（站在对方的立场上感同身受）；真诚心；热情心；自信心；责任心；包容心。

## （二）积极倾听是良好沟通的前提

很多人把倾听看成是一种理所当然的能力。他们把听与倾听混为一谈。二者有何差别呢？听，主要是对声波振动的获得，倾听则是弄懂所听到的内容的意义，它要求对声音刺激给予注意、解释和记忆。中国有俗语讲“听话听声，锣鼓听音”“话里有话，话外有音”。如果不积极地倾听，就不可能真正理解说话者的意图。在人际交往中，最善于与人沟通的高手，是那些善于倾听的人。倾听意味着你对别人的尊重、接纳和认可，专心地听别人讲话，也是给予别人最有效，最好的赞美，而无论对方是上级、同事、下属或亲友。

一般人的正常说话速度是每分钟125—200字。但是，倾听者平均每分钟可以接收400字以上的信息。这就使得在倾听的时候留给大脑很多空闲时间，使其有机会神游四方。而对于大多数人来说，也正意味着他们养成了很多坏习惯来利用这段“空闲时光”。

积极倾听：在思维上参与交流，给予非语言反馈。同时在脑中对信息进行分析、思考和判断，并提出疑问。

积极倾听的技能有如下几个方面：

1. 与对方有目光的交流。说话者在说话的同时也在观察你的眼睛，判断你是否在倾听。如果我们尊重对方，真正地用心在听，你要看着对方。沟通是在接受者内心深处进行的。但也要注意尺度，不可直视对方的眼睛或长时间盯着对方的眼睛。

2. 恰当的反应。积极的倾听者会对所听到的信息表现出兴趣。赞许性地点头、恰当的面部表情与积极的眼光接触相配合，向说话人表明你在认真倾听。

3. 不要有分心的手势或姿态。在倾听时不要有下列举动：看表、将手搂在头后、心不在焉地翻阅文件、拿着笔乱写乱画或身体背对着对方等，这会使说话者感觉到你很厌烦或不感兴趣。更重要的是，这也表明你并未集中精力，因而很可能会遗漏一些说话者想传递的信息。

4. 适当的提问。善于思考的倾听者会分析自己所听到的内容，并可以适当地提出问题以保证理解的准确性，同时也说明你在认真地倾听和积极地反馈。

5. 复述。积极的倾听者常常使用这样的语句：“我听你说的是……”或“你是否是这个意思？……”复述是检查你是否在认真倾听的最佳手段，同时它也在检验自己理解的准确性。

6. 请勿打断说话者。在你作出反应之前先让说话者讲完自己的想法。不要急于表达自己的观点。否则，你可能会遗漏重要的信息，也会使说话者产生反感，成为沟通的障碍。

7. 耐心倾听。大多数人乐于畅谈自己的想法而不是聆听他人所说。很多人之所以倾听，仅仅因为这是能让别人听自己说话的必要付出。一个好听众应该是一个耐心的倾听者。好的倾听者能够听到对方未说出口的话。

8. 使听者与说者的角色顺利转换。对于在课堂上听讲的学生来讲，可能比较容易形成一个有效的倾听模式。因为此时的沟通完全是单向的，教师在说而学生在听。但这种教师—学生的双向固定角色并不典型。在大多数的组织活动中，听者与说者的角色在不断地转换。积极的倾听者能够使说者到听者以及从听者再回到说者的角色转换十分顺利。

## （三）有效沟通时的礼仪和技巧

沟通时所使用的语言有三种：书面语言、口头语言和人体语言。

这里我们主要探讨一下口头语言的表达问题。在交谈时应该注意说话的内容和表达方式。在沟通中



要注意两个方面的问题：一是说什么，即说话的内容；二是如何说，即说话的方式方法。谈话的具体内容包括两个方面：一是什么话该说；二是什么话不该说，即“有所为”和“有所不为”的问题。

### 1. 人际沟通六不谈——哪些谈话内容是应该避讳的

- (1) 不谈违背伦理道德或倾向错误的话题；
- (2) 不谈涉及别人隐私的问题；
- (3) 不谈涉及国家机密和行业机密的问题；
- (4) 不谈非议交往对象的话题；
- (5) 不谈诋毁领导、同行、同事的内容；
- (6) 不谈庸俗、低级的话题。

### 2. 人际沟通四宜谈——选择合适的话题

那么，在人际交往中，我们应该选择什么样的话题更合适呢？有以下几个方面可供参考：

- (1) 宜谈双方拟定的话题；
- (2) 宜谈格调高雅的话题；
- (3) 宜选择轻松愉快的话题；
- (4) 宜谈对方所擅长的话题。

### 3. 如何沟通？——说话时的技巧

怎样表达是一个十分重要的技术或技巧性问题，语言表达适当、得体就会使对方心悦诚服，促使双方感情融洽，沟通顺畅。往往我们在沟通中出于良好的动机，却由于没有注意说话的方式方法，不看对方的脸色、不会选择时机或不考虑对方的性格和心理承受能力，就可能引起对方的不快，从而影响沟通的效果。因此在说话时我们应该注意以下几个问题：

- (1) 要懂得礼让对方；
- (2) 要懂得少说多听；
- (3) 善于与人合作。不搞“一言堂”，准确的角色定位，表情要合作，动作要合作，话题要合作。

(4) 交谈时还要注意以下七个方面：①神态自若。注意脸部、身体尽量放松，面带微笑；注意声调、语速、节奏的变化，不要高谈阔论，像在演讲一样，言谈举止大方得体，和颜悦色。②放低声调。有教养的人说话速度要慢一点，声音低一些，保持社交场合的安静、和谐，切忌高声亮嗓，大声喧哗。③让人听懂，尽量不用过于专业的词汇用语。简洁、质朴、通俗易懂的语言往往更能给人留下深刻的印象。④巧用比喻、笑话、幽默会让人感到意味深长，回味无穷，也会给你增加魅力。⑤语言要简明扼要，说关键话，讲要害的问题，节约更多的时间去行动。言辞精少的人比喋喋不休的人语言蕴藏着更多的价值和神秘感。⑥多用文明礼貌用语。文明礼貌用语可拉近你与他人的距离，可使人如沐春风。⑦说话要留有余地。说话留有余地包含有两方面的含义：一是给别人留有余地，不要当面揭穿对方，把对方批得体无完肤，这样对人对己都没有好处；二是给自己留有余地，使自己有回旋的余地，能够随机应变，灵活地处理复杂的事情。

(5) 交谈六忌。不要打断对方，不插嘴；不补充对方；不纠正对方；不质疑对方；不挖苦嘲笑对方；切忌不懂装懂。

## 第五节 人力资源和社会保障行政部门机构设置与职能

### 一、促进就业（失业保险）部门

组织拟订就业规划和年度计划、统筹促进城乡就业政策、公共就业服务体系建设规划，并监督实施；建立健全就业、失业管理制度，并组织实施；会同有关部门拟订就业援助和特殊群体就业政策，并组织实施；拟订失业保险政策和制度，并组织实施；拟订就业专项资金和失业保险基金管理办法；负责就业、失业的预测预警和信息引导；负责关停破产企业职工分流、安置工作的协调、指导。

### 二、人力资源市场管理部门

拟订并组织实施人力资源市场的发展规划和管理办法，建立统一规范的人力资源市场；建立完善本地区 and 国（境）外人力资源服务机构市场准入管理制度；负责人力资源市场服务机构的监督管理；规划、指导人力资源市场信息化建设工作。

### 三、职业能力建设部门

拟订城乡劳动者职业培训政策和规划，并组织实施；拟订高技能人才、农村实用人才培养和激励政策；拟订职业分类、职业技能地方标准和行业标准；拟订职业技能鉴定政策，完善职业技能资格制度；拟订技工学校、职业培训机构和职业技能鉴定机构发展规划和管理规定，并组织实施和监督检查；指导技工学校和职业培训机构师资队伍和教材建设；拟订劳动预备制度实施办法；拟订工人技术等级考核政策，并组织实施。

### 四、劳动关系部门

拟订劳动关系政策；拟订劳动合同和集体合同相关政策，并组织实施；落实工时、休息休假标准，拟订相关政策并组织实施；拟订企业职工工资收入分配的宏观调控政策和办法；拟订企业最低工资标准和相关政策，并组织实施；拟订消除非法使用童工政策和女工、未成年工的特殊劳动保护政策。

### 五、职工养老保险部门

拟订机关企事业单位职工基本养老保险及补充养老保险政策和规划，并组织实施；拟订职工基本养老保险缴费费率、待遇项目、给付条件和标准及基本养老金、福利养老金调整政策；拟订职工养老保险基金管理办法；拟订职工养老保险基金预测预警制度。

### 六、居民养老保险部门

拟订城乡居民养老保险政策和规划、标准，并组织实施；拟订城乡居民养老保险费筹集、养老金支



付的具体政策以及城乡居民养老保险经办规则和流程；会同有关部门拟订城乡居民养老保险基金财务管理制度和会计核算办法。

## 七、医疗保险部门

拟订医疗保险及补充医疗保险、生育保险和公费医疗制度改革的政策和规划，并组织实施；拟订医疗保险社会统筹政策并组织实施；拟订职工基本医疗保险、生育保险和城乡居民医疗保险的待遇标准、药品目录、诊疗项目、服务设施范围及职工疾病、生育停工期间的津贴标准；拟订定点医疗机构和定点药店的资格审定标准、办法并监督实施；拟订职工基本医疗保险、生育保险、城乡居民医疗保险基金管理办法；负责医疗保险救助工作；负责核定本市享受公费医疗待遇的单位、人员资格及公费医疗经费预算工作。

## 八、工伤保险部门

拟订工伤保险政策和规划，并组织实施；拟订工伤预防、认定和康复政策，并组织实施；拟订工伤保险待遇项目、给付标准和工伤保险基金管理使用办法；拟订工伤保险行业基准费率和浮动档次；拟订工伤保险药品目录、诊疗项目及服务设施范围；拟订工伤定点医疗机构、药店、康复机构、残疾辅助器具安装机构的资格认定标准和监督管理办法。

## 九、社会保险基金监督部门

拟订社会保险及其补充保险基金监督制度、运营政策和运营机构资格标准；组织社会力量依法监督社会保险及其补充保险基金的征缴、支付、管理和运营；组织受理投诉举报，查处相关案件；监督审计社会保险经办机构及社会保险基金使用单位执行社会保险政策、国家财务会计制度情况；参与拟订本市社会保障基金投资政策；负责机关专项经费及所属单位审计工作。

## 十、调解仲裁部门

指导协调劳动、人事争议调解仲裁工作；会同有关部门拟订有关劳动、人事争议调解仲裁的政策措施；依法处理劳动、人事争议案件；协调有管辖争议的案件；负责调解员、仲裁员的培训、管理和监督工作。

## 十一、劳动保障监察部门

贯彻执行劳动和社会保险法律、法规、规章，结合本市实际情况，制定具体组织实施劳动和社会保险监察的实施方案；宣传劳动和社会保险法律、法规和政策，教育引导用人单位和劳动者自觉遵守执行；负责对行政区域内的所有用人单位及其他用工主体，遵守劳动社会保险法律、法规、规章情况的行政执法监察；受理群众和单位对违反劳动和社会保险法律、法规、规章行为的举报案件查处；协助下级劳动和社会保险监察机构查处重点疑难性举报案件；指导、协调下级劳动和社会保险监察机构的业务工作。



## 第六节 劳动争议仲裁、诉讼机构职能和办案程序

### 一、劳动争议仲裁机构

劳动争议仲裁机构主要包括仲裁委员会、仲裁委员会办事机构以及仲裁庭。

#### 1. 劳动争议仲裁委员会的设立

劳动争议仲裁委员会是指依法设立，依法独立地对劳动争议案件进行仲裁的专门机构。《劳动争议调解仲裁法》规定：劳动争议仲裁委员会按照统筹规划、合理布局和适应实际需要的原则设立。省、自治区人民政府可以决定在市、县设立；直辖市人民政府可以决定在区、县设立。直辖市、设区的市也可以设立一个或者若干个劳动争议仲裁委员会。劳动争议仲裁委员会不按行政区划层层设立。

由于我国幅员广阔，经济发展不平衡，东部、南部省市经济比较发达，劳动争议相对较多，争议当事人相对集中。而在广大中西部地区，劳动争议相对较少。因此，在劳动争议仲裁委员会的设立上，允许各省级人民政府根据本地区劳动争议处理工作的实际需要，统筹安排、合理布局本辖区内的劳动争议仲裁委员会。

#### 2. 劳动争议仲裁委员会的组成和职责

劳动争议仲裁委员会由劳动行政部门代表、同级工会代表和用人单位代表组成。其组成人数应当是单数。

劳动争议仲裁委员会依法履行下列职责：（1）聘任、解聘专职或者兼职仲裁员；（2）受理劳动争议案件；（3）讨论重大或者疑难的劳动争议案件；（4）对仲裁活动进行监督。

#### 3. 劳动争议仲裁委员会的办事机构

劳动争议仲裁委员会下设办事机构，负责办理劳动争议仲裁委员会的日常工作。包括管理仲裁员，组织仲裁庭；管理仲裁委员会的文书、档案、印鉴；负责劳动争议及其处理方面的法律、法规及政策咨询；向仲裁委员会汇报、请示工作，办理仲裁委员会授权或交办的其他事项。

#### 4. 仲裁员和仲裁庭

仲裁庭是仲裁委员会处理劳动争议案件的基本组织形式，代表仲裁委员会对具体劳动争议案件行使仲裁权，由经一定程序选出的仲裁员组成的非常设性的处理劳动争议的专门机构。仲裁委员会处理劳动争议案件实行仲裁庭制度，即按照“一案一庭”的原则组成仲裁庭。

仲裁庭的组织形式可分为独任制和合议制两种。独任制是由仲裁委员会指定一名仲裁员独任审理仲裁，适用于事实清楚、案情简单、法律适用明确的劳动争议案件。合议制是指由一名首席仲裁员和两名仲裁员组成仲裁庭，共同审理劳动争议案件。仲裁庭的首席仲裁员由仲裁委员会负责人或其授权其办事机构负责人指定，另两名仲裁员由仲裁委员会授权其办事机构负责人指定或由当事人各选一名。其中不符合规定的，由仲裁委员会予以撤销，重新组成仲裁庭。

仲裁庭在仲裁委员会领导下依法处理劳动争议。仲裁庭对重大或是疑难案件，可以提交仲裁委员会集体决定；对于仲裁委员会的决定，仲裁庭必须执行。仲裁庭处理劳动争议案件时，应报仲裁委员会主任审批；仲裁委员会主任认为有必要时，也可提交仲裁委员会审批。

仲裁员是指由劳动争议仲裁委员会依法聘任的，可以成为仲裁庭组成人员而从事劳动争议处理工作的人员。《劳动争议调解仲裁法》规定：具备下列条件之一的公民可以担任仲裁员：（1）曾任审判员的；



(2) 从事法律研究、教学工作并具有中级以上职称的；(3) 具有法律知识、从事人力资源管理或者工会等专业工作满五年的；(4) 律师执业满三年的。

## 二、劳动争议仲裁程序

### (一) 申请和受理

劳动争议仲裁虽然是一种非司法程序，但和司法程序一样实行“不告不理”原则，即仲裁程序因当事人提出申请而启动。如果没有当事人提出劳动争议仲裁申请，那么劳动争议仲裁机构是不会主动启动仲裁程序的。

#### 1. 仲裁时效

劳动争议申请仲裁的时效为1年。仲裁时效期间从当事人知道或者应当知道其权利被侵害之日起计算。

劳动关系存续期间因拖欠劳动报酬发生争议的，劳动者申请仲裁不受仲裁时效的限制，但是，劳动关系终止的，应当自劳动关系终止之日起一年内提出仲裁申请。

#### 2. 书面仲裁申请

申请劳动争议仲裁，当事人应当亲自或者书面委托代理人到有管辖权的劳动争议仲裁机构提出书面申请，按照申请书上的要求填写后递交给工作人员，然后等待是否受理的通知。

申请劳动争议仲裁应当提交下列材料：(1) 申请书；(2) 申请人身份证明；(3) 劳动关系证明；(4) 被申请人身份证明；(5) 送达地址确认书。

#### 3. 仲裁机构受理

劳动争议仲裁机构在立案时，只就申请人是否是本案当事人、所申请内容是否属于劳动争议的受理范围、是否属于该劳动争议仲裁机构管辖等问题进行初步审查。至于申请人的请求是否符合法律的要求，是否有相应的事实依据，是在后面的仲裁审理活动中要解决的问题。申请人所提交的《劳动争议仲裁申请书》中所写的内容未必一定就是劳动争议仲裁机构最终认定的结果。

劳动争议仲裁机构收到仲裁申请之日起5日内，认为符合受理条件的应当受理，并通知申请人；认为不符合受理条件的应当书面通知申请人不予受理，并说明理由。对劳动争议仲裁机构不予受理或者逾期未作出决定的，申请人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

劳动争议仲裁机构受理仲裁申请后，应当在5日内将仲裁申请书副本送达被申请人。被申请人收到仲裁申请书副本后，应当在10日内向劳动争议仲裁机构提交答辩书。劳动争议仲裁机构收到答辩书后，应当在5日内将答辩书副本送达申请人。被申请人未提交答辩书的，不影响仲裁程序的进行。

### (二) 开庭和裁决

#### 1. 发放出庭通知书

劳动争议仲裁机构裁决劳动争议案件实行仲裁庭制。仲裁庭由3名仲裁员组成，设首席仲裁员，简单的劳动争议案件可以由一名仲裁员独任仲裁。劳动争议仲裁机构应当在受理仲裁申请之日起5日内将仲裁庭的组成情况书面通知当事人。

仲裁庭应当在开庭5日前，将开庭日期、地点书面通知双方当事人，当事人有正当理由的，可以在开庭3日前请求延期开庭。是否延期，由劳动争议仲裁机构决定。

#### 2. 开庭审理

仲裁庭开庭审理劳动争议案件，可以根据案情选择以下程序：

(1) 由书记员查明双方当事人、代理人及有关人员是否到庭，宣布仲裁庭纪律。

(2) 由首席仲裁员宣布开庭，宣布仲裁员、书记员名单，告知当事人在仲裁活动中的权利与义务，并询问当事人是否申请回避并宣布案由。

(3) 听取申请人的陈述和被申请人的答辩。

(4) 仲裁员以提问的方式，对需要进一步了解的问题进行当庭调查。

(5) 根据当事人的意见当庭调解，调解达成协议的，当庭制作仲裁调解书。双方当事人经调解不成协议或当事人不愿意调解，或调解书送达前当事人反悔的应及时裁决。

(6) 由首席仲裁员宣布休庭进行合议。

(7) 由首席仲裁员宣布复庭，宣布仲裁裁决或宣布延期裁决。宣布裁决时，应告知当事人不服裁决时起诉的期限。

仲裁庭处理劳动争议，应自组成仲裁庭之日起45日内结束。案情复杂需要延期的，报仲裁委员会主任批准后可以适当延期，但延期最长不得超过15日。

### 三、劳动争议诉讼机构

在我国，审理劳动争议案件的机构一般是民事审判庭，个别地方的法院设立了专门审理劳动案件的劳动审判庭。长期以来，劳动争议案件被认为是“随着我国劳动用工制度的改革和劳动合同制度的建立而逐步发展起来的一种新类型民事案件”，随着人民法院内部审判职能分工的变化，一般由民事审判第一庭负责审理。

在近几年的司法实践中，法院审理的劳动争议案件迅速增加，不少法院设立了劳动争议合议庭来专门处理劳动争议案件，但是劳动争议合议庭仍属于民事审判庭的内部机构。随着《劳动合同法》和《劳动争议调解仲裁法》的颁布实施，大量劳动争议案件井喷式地涌向法院，某些地方的人民法院开始设立专门的劳动争议审判庭负责审理劳动争议案件，但这并不是普遍现象，只是在一些劳动争议案件数量特别多、审判任务特别重的法院中设立。

### 四、劳动争议诉讼程序

#### (一) 起诉与受理阶段

##### 1. 起诉

起诉是指公民、法人或其他组织认为自己的或依法由自己管理、支配的劳动权益受到侵害或与他人发生争议，以自己的名义请求人民法院行使审判权以保护自己合法权益的诉讼行为。《劳动争议调解仲裁法》规定当事人对劳动争议案件的仲裁结果不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起15日内向人民法院提起诉讼。

##### 2. 受理

人民法院对于当事人的起诉经过审查后，认为符合法定条件的应当受理，并在当事人起诉的7日内立案；认为不符合起诉条件的，也应当在7日内裁定不予受理。劳动争议当事人不服人民法院做出的不予受理或驳回起诉的裁定的，可以自收到裁定书之日起10日内向有管辖权的上一级人民法院提起上诉。此阶段涉及劳动争议案件的管辖问题，确定双方当事人。



## （二）准备与调查阶段

这一阶段的任务主要包括：送达起诉状副本和答辩状副本；告知当事人诉讼权利和合议庭组成人员；认真审核诉讼材料，调查收集必要的证据。

### 1. 送达起诉状和答辩状

人民法院应当在立案之日起5日内将劳动人事争议起诉状副本送被告，被告在收到之日起15日内提出答辩状；被告提出答辩状的，人民法院应当在收到之日起5日内将答辩状副本发送原告。被告不提出答辩状的，不影响人民法院审理。

### 2. 告知权利和组成合议庭

人民法院对决定受理的案件，应当在受理案件通知书和应诉通知书中向当事人告知有关的诉讼权利和义务，或者口头告知。合议庭组成人员确定后，应在3日内告知当事人。

### 3. 审核资料和调查取证

调查取证是这个阶段的重要工作，法院必须坚持重证据，重调查研究的原则，对与案件有关的事实要查清，与案件有关的数据要算准，尤其对劳动报酬、加班费、补偿金等的金额要核清，对发生争议的前因后果要搞明。调查取证涉及诉讼举证责任的分配问题。举证责任分配，是指在案件事实真伪不明的情况下，法官为做出判决所依据的事实进行认定而对证明责任在当事人之间分配的行为。劳动争议诉讼举证责任分配就是争议双方当事人分担举证责任的问题。

## （三）开庭与审判阶段

审理劳动争议案件，一般应在双方当事人自愿的前提下先行调解，如果调解成功则可审结案件，调解不成功则诉讼继续进行。

### 1. 法院调解

法院调解遵循当事人自愿、查明事实、合法的原则。

第一，自愿原则体现在是否调解和调解协议是否达成两个过程。由于法院调解不是诉讼审理的必经程序，因此，劳动人事争议诉讼过程中，法院调解必须坚持争议双方当事人自愿的原则，如果当事人双方或者一方不同意进行调解的，不能强迫调解；其次，调解协议是否达成也需要就调解结果征询双方当事人的意见，双方自愿达成，那么可以出具相应的调解协议书。

第二，查明事实原则是要求法院调解应该在劳动人事争议案件事实已经基本清楚、当事人之间的权利义务关系已经基本明了的基础上进行，这也体现了“以事实为根据、以法律为准绳”的法律精神。

第三，合法原则不仅体现在调解程序合法性上，也体现在调解协议的内容上。调解程序合法仍然是强调调解在双方自愿的基础上进行，法院组成合议庭进行调解。调解协议内容的合法性强调协议应当不违反国家的法律法规的规定。

### 2. 审理程序

开庭审理，是人民法院在劳动人事争议诉讼当事人及其他诉讼参与人的参加下，依照法定形式和程序，在法庭上对劳动争议案件进行实体审理的诉讼活动过程。审理应按下列顺序进行：当事人陈述；告知证人的权利义务；证人作证；宣读未到庭的证人证言；出示书证、物证和视听材料；宣读鉴定结论；宣读勘验笔录；法庭辩论。法庭辩论终结后，即进入评议宣判阶段，这是对案件处理的最后结论。

合议庭评议坚持民主集中制，实行少数服从多数的原则，并应秘密进行。评议情况由书记员制作笔录，由合议庭成员签名，以示负责。评议结束做出判断后，能够当庭宣判的，可以当庭宣判；不能当庭宣判的，也可以定期宣判。当庭宣判的，应当在10日内将判决书发送当事人；定期宣判的，宣判后应立即将判决书发给当事人。对公开审理或不公开审理的案件，一律公开判决。劳动人事争议当事人不服人

民法院一审判决的，自收到判决书之日起15日内，可以向有管辖权的上一级人民法院提起上诉。当事人自收到判决书之日起15日内不上诉的，该判决书生效。一方当事人不履行判决的，对方可以申请人民法院强制执行。

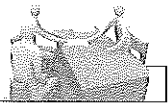
### 3. 督促程序

督促程序是在满足一定条件下，人民法院根据债权人提出的，请求债务人给付金钱或者有价证券的申请，向债务人发出支付令，以催促债务人限期履行义务。这些条件包括债权人与债务人没有其他债务纠纷，并且支付令能够送达债务人。劳动人事争议诉讼中，如果争议是因用人单位支付劳动者工资不当、工伤等赔偿金、加班费为及时足额发放等而引发的，劳动者可以向受理争议诉讼的人民法院提出申请，要求用人单位及时支付应得的工资、赔偿金、加班费等。

劳动争议诉讼中，债权人提出申请后，人民法院应当在5日内通知债权人是否受理。人民法院受理申请后，经审查债权人提供的事实、证据，对债权债务关系明确、合法的，应当在受理之日起15日内向债务人发出支付令；申请不成立的，裁定予以驳回。债务人应当自收到支付令之日起15日内清偿债务，或者向人民法院提出书面异议。债务人在前款规定的期间不提出异议又不履行支付令的，债权人可以向人民法院申请执行。人民法院收到债务人提出的书面异议后，应当裁定终结督促程序，支付令自行失效，债权人可以起诉。

## 思考题

1. 社会学的研究对象、研究特点和研究领域分别是什么？
2. 社会学的基本功能包括哪些？
3. 社会学研究社会结构的范畴包括哪些？
4. 为什么说社会化是贯穿人的一生的过程？
5. 社会互动的含义及方式包括哪些内容？
6. 社会群体、社会组织的含义及其分类包括哪些内容？
7. 基本社会制度包括哪些内容？
8. 社会问题的含义及特征包括哪些内容？
9. 社会控制的作用及分类包括哪些内容？
10. 社会学研究的基本方法及其含义？
11. 人力资源和社会保障领域内统计内容有哪些？
12. 人力资源和社会保障领域内的主要调查方法是什么？
13. 人力资源和社会保障领域内的主要统计指标有哪些？各自含义？
14. 什么是个性？个性对个体行为有哪些影响？
15. 什么是群体内聚力？影响群体内聚力的因素有哪些？
16. 群体决策有哪些优势？预防群体决策偏差应采取哪些措施？
17. 什么是人际关系？人际交往应遵循哪些原则？
18. 什么是沟通？沟通有哪些形式和方法？
19. 了解人力资源和社会保障领域部分部门的职责。
20. 劳动争议仲裁机构的主要职责是什么？
21. 劳动争议仲裁程序是什么？



22. 了解劳动争议诉讼机构。
23. 掌握劳动争议诉讼程序。

### 参考文献

- [1] 张旭东、刘益民、欧何生：《心理学概论》，科学出版社 2009 年版。
- [2] 傅国亮：《名师人生》，高等教育出版社 2010 年版。
- [3] 郭本禹：《当代心理学的新进展》，山东教育出版社 2003 年版。
- [4] Robert A. Baron 著，刘晓春译：《社会心理学》，台湾清叶文化事业有限公司 2000 年版。
- [5] 郑杭生：《社会学概论新修（第三版）》，中国人民大学出版社 2002 年版。

责任编辑：胡耀东

图书在版编目 (CIP) 数据

劳动关系协调员基础知识/郑东亮, 唐镛主编. —北京: 人民出版社, 2013

ISBN 978-7-01-013044-6

I. ①劳… II. ①郑… ②唐… III. ①劳动关系-中国-职业技能-鉴定-自学参考资料 IV. ①F249.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 004492 号

劳动关系协调员基础知识

LAODONG GUANXI XIETIAOYUAN JICHU ZHISHI

郑东亮 唐 镛 主编

人民出版社 出版发行

(100706 北京市东城区隆福寺街 99 号)

三河市金泰源印装厂印刷 新华书店经销

2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月北京第 1 次印刷

开本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/16 印张: 9.75

字数: 266 千字

ISBN 978-7-01-013044-6 定价: 26.00 元

邮购地址 100706 北京市东城区隆福寺街 99 号

人民东方图书销售中心 电话 (010) 65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书, 如有印制质量问题, 我社负责调换。

服务电话: (010) 65250042

