
《劳动争议防范与劳动争议调解、沟通技巧》

——人力资源管理系列课程

本课程旨在做好 3 件事：认知转换，技能提升，行为训练。

【课程背景介绍】

近几年出台的政策法规——

2008 年，国家出台了《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》、《劳动争议调解仲裁法》、《职工带薪年休假条例》、《企业职工带薪年休假实施办法》…….

法律法规政策的持续出台与实施，劳动争议案件的持续递增与爆发，客观上要求企业精打细算，要求用人单位“精细化”管理，要求企业迅速构建行之有效的劳动争议风险防范机制，否则企业将无法承受与日俱增的用工成本，无法证明劳动者“不合格、不胜任、严重失职、严重违纪违规”，无法进行合法有效的“调岗调薪、裁员解雇”。如果用人单位依然实施“传统式、粗放式、随便式”的管理，那么用人单位必将面临巨大的用工风险与赔偿责任，其管理权威也必将受到巨大的挑战与严峻的考验！

【课程特点】

授稀缺性：此课程将劳动法体系和薪酬绩效管理体系紧密相结合，国内极少出现此类课程。

针对性：课程内容精选了过去主讲老师亲自处理过的且在不少用人单位内部也曾发生过的代表性案例，这些案例完全符合中国现阶段的大环境、大气候、大趋势，极具参考性和启发性。

实战性：实战演练，学员深入思考与充分互动，老师毫不保留倾囊相授；学员把错误留在课堂，把正确的观点、方法、工具、技能带回去。

【课程收益】

全面了解劳动用工过程的法律风险；
理解与劳动用工有关的政策法规；
培养预测、分析劳动用工法律风险的思维；
掌握预防和应对风险的实战技能及方法工具……

【培训方式】

- 案例讨论、影片教学、情境模拟、游戏互动

【课程安排】

课程时长：2天

授课对象：企业中基层管理者、人力资源管理从业者

【课程大纲】

专题一：劳动合同法对企业管理的影响

- 1、劳动合同法法规对企业管理的影响
- 2、劳动合同法核心法规的解析

3、劳动合同法对员工入职的法规解析

4、劳动合同法对员工在职的法规解析

5、劳动合同法对员工离职的法规解析

专题二：劳动纠纷诉讼企业为什么会屡屡败诉

1、案例分析：小张打小王后引发的劳动纠纷

2、劳动纠纷诉讼期间企业需要哪些准备

1) 证据如何获取

2) 如何从企业制度条款获得支持

3) 《违纪违规处分通知书》合法有效

4) 《违纪违规处分通知书》送达给违纪员工的形式有哪些

专题三：违纪违规问题员工处理技巧

1、处分、解雇劳动者，往往由于劳动者拒绝签收该通知书而导致企业的处分、解雇行为被认定为无效或非法行为，那么企业在日常中该如何做，才避免案件败诉？

2、劳动者欺诈应聘，事后被企业解雇，在仲裁期间，劳动者可能作出让企业措手不及的抗辩观点，企业该如何回应或者在日常中采取哪些防范策略？

3、对于违纪违规的恶意问题员工，他们往往拒绝提交《检讨书》或否认违纪违规的事实，企业该如何创制、收集证据，才避免案件败诉而承担法律责任？

4、如何进行违纪员工的事实调查、证据固定，对于违纪员工，部门经理应注意哪些日常细节问题？

-
- 5、对于违纪员工，事发后什么时间处理，如何书写《违纪违规处分通知书》？
 - 6、怎样理解“严重违反用人单位的规章制度的”，如何在《惩罚条例》中详细明确违纪违规的“一般违反”、“较重违反”及“严重违反”？
 - 7、直线部门经理擅自口头辞退员工，仲裁机构往往认定企业非法解雇员工，那么企业日常中该如何做，才避免案件败诉，避免直线经理越权处分员工？
 - 8、劳动者不辞而别、无故旷工工，却主张被企业口头解雇，往往得到仲裁机构的支持，那么企业日常中该如何做，才避免案件败诉？
 - 9、如何界定“重大损害”，“重大损害”是否必须体现为造成直接的经济损失？
 - 10、采用“录音录象”方式创制、保留的证据，法院是否采信，企业内部 OA 系统或 ERP 系统上的资料能否作为证据使用，电子邮件、手机短信能否作为证据使用？

专题四：绩效考核中“不胜任工作”的界定与调岗调薪

- 1、什么是“不能胜任工作”
- 2、法律上如何证明劳动者“不能胜任工作”？
- 3、绩效考核结果的设置
- 4、如何让绩效考核结果直接证明“员工不胜任”？
- 5、如何让员工签收绩效考核结果？
- 6、如何合法处理“不胜任工作”的员工？
- 7、“不胜任工作”的员工，选择调岗还是选择培训？
- 8、什么情况下用人单位可以单方面调岗调薪？

-
- 9、“不胜任工作”的员工，可否只调薪不调岗？
 - 10、对“不胜任工作”员工的调岗调薪是否需要员工同意
 - 11、调岗的双方变更与单方变更的区别？
 - 12、员工不同意调岗、调薪，企业可以做出单方面决定吗？
 - 13、企业单方调整岗位，员工可视为被迫解除劳动合同并索赔经济补偿吗？
 - 14、新岗位的选择及合理调薪幅度的确定
 - 15、调岗调薪应及时书面确认吗
 - 16、调岗时无书面确认，员工到新岗位工作2个月后能否要求恢复到原岗位？
 - 17、可否对“三期内”的女职工进行调岗、调薪？
 - 18、医疗期的调岗、调薪的处理要点

专题五：劳动合同解除、终止、续签环节的风险与应对

- 1、实行末位淘汰制，以末位排名为由解雇员工，仲裁机构往往认定企业非法解雇员工，那么企业日常中该如何做，才避免案件败诉，避免支付经济补偿或赔偿金？
- 2、以“组织架构调整，无合适岗位安排”为由解雇员工，是非常符合常理的做法，但往往被仲裁机构认定企业非法解雇，企业该如何做，才避免案件败诉？
- 3、企业以“经济性裁员”名义解雇员工，是非常符合常理的做法，往往被认定非法解雇，企业该如何操作？对“经济型裁员”作出规定的法律文件到底有哪些？
- 4、企业面临清算、兼并或破产等特殊阶段，人力资源工作常见问题、法律风险分析及应对措施

5、培训服务期未到期，而劳动合同到期，企业终止劳动合同的，仲裁期间往往被认定属于提前非法解除劳动合同，企业该如何做，才避免案件败诉？

6、员工未提前 30 日通知企业即自行离职，是否构成劳动者违法解除？企业该如何做，才能降低风险成本？对于劳动者的辞职环节，有哪些必须注意的风险控制点？

7、劳动合同到期后，经常出现该终止的忘记办理终止手续，该续签的忘记办理续签手续，经过一段时间后企业才提出补办相关手续，但是员工却提出赔偿要求，企业风险非常大；那么企业该如何做，才确保规避上述败诉风险？

8、解除劳动合同前未通知及征求工会的意见，是否构成非法解除？

9、《解除劳动合同通知书》如果表述不当，往往成为劳动者打赢官司的有力证据，企业该如何书写，才避免案件败诉而承担法律责任？

10、哪些情形下属于非法解雇员工，须承担哪些法律责任，是承担 1 年 1 个月工资的经济补偿还是 1 年 2 个月工资的赔偿金，代通知金是否要承担，劳动者能否要求恢复劳动关系？

专题六：试用期环节的风险与应对

1.可否先试用后签合同，可否单独签订试用期协议？

2.员工主动申请延长试用期，该怎样操作，才规避赔偿风险？

3.试用期满后辞退员工，最少赔 2 个月工资，该如何化解？

4.试用期最后一天辞退员工，赔偿概率为 70%，如何化解？

5.试用期满前几天辞退员工，赔偿概率为 50%，如何化解？

-
- 6.不符合录用条件的范围包括哪些，如何取证证明？
 - 7.《试用期辞退通知书》如何书写，以避免违法解除的赔偿金？
 - 8.出现“经济性裁员”情况，优先裁掉试用期的新员工，合法吗？
 - 9.试用期员工经常请假休假，导致难以对其观察考核，如何处理？

专题六：调解、沟通技巧与情绪管理

1. 调解中会碰到哪些情形

- 极其顺利，完美收场；
- 发生意想不到的事情，狼狈退出，待休整再重来；
- 双方皆亮剑，互戳互砍，从此结怨；
- 自我脱责，转移矛盾，结果前后受敌，里外难做人；
- 矛盾暴发并升级。

2. 调解中会碰到员工哪些情绪

- 员工的失落情绪；
- 员工受伤害遭遗弃情绪；
- 员工的患得患失情绪；
- 员工的偏执情绪；
- 员工的报复情绪

3. 如何针对不同的情景与情绪把握调解的节奏与效果

- 调解时员工沉默不说话的，如何把握节奏？
- 调解时员工喋喋不休，沟通者无法插话的怎么办？

-
- 调解时员工不停的哭泣怎么办？
 - 调解时员工咆哮的怎么办？
 - 调解时员工带家长来的，家长情绪激动的怎么办？
 - 调解时员工不来的，怎么办？
 - 调解中员工提出需要考虑的怎么办？
 - 调解中员工提出要求换面谈人的怎么办？
 - 调解中员工要求特别过分的怎么办？
 - 调解中员工出现过激行为的怎么办？