

湖北省人力资源和社会保障厅文件

鄂人社发〔2026〕19号

关于深化湖北省劳动人事争议“文化+调解”工作的指导意见

各市、州、直管市、神农架林区人力资源和社会保障局：

开展劳动人事争议“文化+调解”工作（以下简称“文化调解”）是深入贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重要指示精神的创新实践，是有效预防化解劳动关系领域矛盾纠纷的重要举措。近年来，部分地方将文化元素融入劳动人事争议预防化解全流程，有效提升了调解成功率、降低了劳动争议增量，取得了良好社会效果。为推动全省文化调解系统化、规范化发展，持续构建和谐劳动关系生态，现提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持把马

克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，树立和践行正确政绩观，聚焦营造温暖和谐社会氛围、实现劳动纠纷实质化解目标，把握党建引领、依法依规、德法相融、求真务实、因地制宜原则，以挖掘运用中华优秀传统文化为切入点，建立将社会主义核心价值观与劳动人事争议预防化解工作深度融合的工作机制，推动全省文化调解由点面突破到系统成势，努力提供群众满意、社会公认的优质人社公共服务，为促进全省建设一流法治化营商环境、维护社会和谐稳定提供有力支撑。

二、营造文化调解社会氛围

（一）正确把握政治方向。通过专题学习、集体研讨、实践研学等形式深入学习贯彻习近平法治思想和习近平文化思想，深刻领会习近平总书记关于坚持依法治国和以德治国相结合重要论述的核心要义，切实把学习成果转化为指导工作的强大思想武器，为开展文化调解筑牢思想根基。

（二）牢固树立文化调解意识。依托调解员和仲裁员业务技能培训、中华优秀传统文化专题研学、调解仲裁业务交流研讨、跨领域学术交流、典型调解案例复盘剖析、调解仲裁技能比武等多元载体，引导调解仲裁工作人员将运用中华优秀传统文化内化为劳动人事争议预防化解工作的思维方式和行为规范，提升柔性化解矛盾纠纷的意识和能力。

（三）持续推动文化调解融入日常。将文化调解理念植入

用工指导、政策宣传、案件调解、回访服务等环节，充分发挥文化的教化引领功能。持续推动中华优秀传统文化深度浸润用人单位和劳动者，引导双方树立崇德尚法、理性包容、互信互助的共同价值取向，构建利益共同体。

（四）打造地方特色工作品牌。立足本地文化资源禀赋，结合人社领域“十五五”规划、争议预防调解实践需要，集中打造文化调解工作室、文化调解工作法等有内涵、有特色、有成效的文化调解品牌。文化元素相近、地域相邻的地方可加强联动，协同培育区域文化调解工作品牌。

三、创新文化调解实践载体

（五）提炼文化元素。系统梳理红色经典、历史掌故、遗风古道、民情土俗、祖训家规、乡规民约等各类文化资源，深度挖掘其中蕴含的红色基因、廉政规范、法治精神，精准萃取贵和尚中、善解能容、厚德载物、和而不同等中华优秀传统文化核心内涵，构建贴合劳动人事争议调解实务需求的文化元素库。

（六）探索文化元素具象转化。根据常见争议类型、对象、场景等分类编制调解话术指南，将文化元素转化为平等、共情、温和的调解话术，提高调解决说服力。编制文化疏导实操手册，将理解包容、换位思考、互谅互让等传统文化内涵转化为情绪疏导技巧、矛盾缓和方法、心理调适路径，编选典型案例，收录依托文化元素成功化解矛盾的经典和解典故、本地实操案例、行业示范做法，提供实务参考。

（七）创作文化调解服务产品。联动有关部门，并引导、鼓励社会多方力量共同推出文化服务品牌。依托诗词书画、戏剧说唱、短视频、微短剧等艺术形式创作调解仲裁典型案例、劳动保障政策宣传等作品；借助泥塑雕刻、布艺剪纸等传统工艺打造蕴含“和合”“诚信”“法治”内涵的文创产品，形成一批主题鲜明、形式多样、群众喜闻乐见的文化调解服务产品。

四、拓展文化调解应用路径

（八）丰富服务阵地文化场景。有条件的地方可在合法合规、量力而行的基础上，依托人社服务阵地、调解仲裁办案场所、企业职工书屋等场地，通过悬挂、摆放、陈列蕴含丰富文化内涵的主题书画、文创摆件、传统文化书籍和播放文化调解视频等方式，营造浓厚的文化调解氛围，让当事人在潜移默化中接受“和合”理念。

（九）开展文化调解实践活动。在各类惠民文艺展演、体育赛事、春风行动、普法宣传及传统节庆活动中展现劳动人事争议调解仲裁工作内容、融入文化调解元素，推动文化调解宣传产品、服务项目下沉延伸至企业车间、社区广场、乡村集市等一线阵地，以贴近群众、贴近基层的方式传播“和合”文化理念，切实提升争议预防化解的社会覆盖面与群众认同感。

（十）探索文化调解数智赋能。在省人社系统一体化信息平台逐步嵌入文化知识图谱、智能话术推荐、情绪识别引导等AI辅助模块，上线文化调解政策解读、心理自测、云上调解

室、线上学习、调解场景模拟等功能，实现文化元素与线上调解全流程有机融合。

五、完善文化调解工作制度

（十一）建立文化元素调解适用制度。做好运用劳动人事争议文化调解方式的前置预判，杜绝生搬硬套。定期开展文化元素适用评估，对适用文化元素调解案件进行适配性、合规性、实效性评估，确保其与案情逻辑自洽、与法理精神相符、与当事人认知相容，杜绝形式主义。

（十二）优化专业队伍培养制度。建立文化调解人才队伍，优先将具有文化素养、心理学背景、调解经验的法律专业人员充实到调解仲裁队伍，着力将退休干部、心理咨询师、文艺工作者等社会力量发展为文化调解的参与者、宣传员。开展复合型培训，培养精通政策法规、熟知人情事理、善用文化元素的调解仲裁业务骨干。打造名人调解工作室，引导调解员形成具有个人特色的调解风格。

（十三）健全文化调解协同联动机制。加强部门合作，建立文化调解资源共享库，邀请文化专家、非遗传承人、民间德高望重人士等加入调解专家库，为复杂劳动人事争议提供文化层面的专业指导。加强与高等院校合作，共同研究文化调解的机理、路径与效能，形成具有实践价值的参考报告与学术成果，有效指导实践。

六、加强文化调解组织实施

（十四）强化组织领导。切实加强工作部署，明确专人负

责，研究落实措施，强化部门协作，确保文化调解落地见效。坚持循序渐进、久久为功，不做表面文章，严防“低级红”“高级黑”，以务实作风推动工作走深走实。

（十五）注重总结提升。及时总结文化调解的实施情况、争议预防化解效能和当事人评价，全面检视实际效果，研究新情况、解决新问题，不断完善工作机制、创新工作方法。省厅定期收集各地典型案例、优秀做法，提炼推广有效经验做法，将工作成效作为选树推荐先进的重要依据。

（十六）做好工作宣传。加大文化调解宣传力度，充分利用报纸、广播、电视、网络等各类媒体平台，全方位宣传工作成效、典型案例和先进经验，不断扩大文化调解社会知晓度和影响力，积极营造崇尚和解的良好社会氛围。

湖北省人力资源和社会保障厅

2026年5月11日

（此件依申请公开）

（联系单位：调解仲裁管理处）

抄送：省委社会工作部、省委政法委、省总工会、省企联、
省工商联、省司法厅

湖北省人力资源和社会保障厅办公室 2026年5月11日印发
