
加强员工人文关怀-构建和谐劳资关系-打造劳资双赢格局

(2天)

课程背景

你知道

- 新时代员工的心理特点、错误观念与心理误区有哪些
- 何谓新时代员工的价值观、态度及满意度
- 劳动者的主要权益及其被侵害的表现有哪些
- 什么是《劳动合同法》所保障的劳动者十大权益及其法律局限
- 什么是新时代员工的人文关怀、心理疏导与心态建设
- 什么是人文关怀与心理疏导中的原则、途径、机制与1K/3S/6C技术
- 什么是人文关怀与心理疏导中的管理策略及心理诊断技术
- 何谓和谐劳动关系的基本特征、现状、构建基础、构建逻辑与构建措施
- 何谓人文关怀与心理疏导中的冲突管理技术
- 人文关怀中的制度风险及诉讼风险有哪些
- 工会在人文关怀中的作用是什么

以上问题，将由国家二级人力资源管理师、国家二级心理咨询师、管理心理学实务专家、员工健康管理专家、企业EAP设计/咨询专家毕春秋老师带您各个击破，为企业加强员工人文关怀、构建和谐劳资关系、打造劳资双赢格局提供专业及科学的指导

课程收益

- 1，帮助学员从企业发展战略的高度，深入理解和谐劳动关系的基本特征、构建基础、构建逻辑与现状
- 2，帮助学员掌握非员工心理健康管理人员的心理健康常识，并通过案例讲解从而将相关知识运用于实际问题的解决之中
- 3，帮助学员掌握管理心理学的基本理论与原理，并尝试运用沟通知识解决人力资源管理、尤其是员工关系管理问题
- 4，通过学习，使学员能够掌握实现劳资双方共赢的技巧，以提高其劳动合同综合管理水平

课程最佳适宜行业：服务业、制造业、企业客服部门

课程最佳适宜时机：机构撤并、危机事件、裁员、组织变革、个体遭遇重大变故时

课程对象：企业所有者；HR从业者/专员/主管/经理；企业中/高层管理人员；企业法务人员；员工关系管理专员；党群工作者；EAP专员等

课程大纲

第一编 新时代员工的心理特点、错误观念与心理误区

1. 青年初期（14、15岁-18、19岁）员工自我意识发展的特点

1.1 一般特点：自我意识中独立意向的发展；自我意识分化为理想的自我和现实的自我；强烈关心自己的个性成长；自我评价的成熟；有很强的自尊心；道德意识高度发展

1.2 自我概念相对稳定

1.3 自我评价：学会了较为全面、客观、辩证地看待、分析自己

2. 青年初期员工价值观的发展特点

2.1 喜欢把各种具体的事实综合成若干系统的总原则，热衷于哲学探讨

2.2 逐渐将个人生活目标与社会发展的总体方向相联系，寻求自己与社会间的相互意义

2.3 反映着个性色彩的价值观仍缺乏稳定性

3. 青年初期员工的自治需求

行为上，他们要求独立决定涉及个人的各种问题；情感上，希望能独立体验和选择个人喜好；道德评价上，则希望能以自己的评价标准为依据，独立评价自己及他人的行为和社会事件

4. 成年初期（18、19岁到35岁）员工的一般特征

4.1 自我意识成熟；自我同一性确立；对存在于自己内部世界的“本来”的、“本质”的“我”的关心日益强烈，促进了对“本来”的“我”的追求意识；对外界的关注建立在以探讨自我为核心内容的基础之上

4.2 人生观和价值观开始形成并逐渐稳定

4.3 开始学会深入体验人际关系的内涵，并已能熟练掌握与人交往的艺术

4.4 表现出心理的两极性即意志与行动/人际关系/在日记中表现出的两极性，闭锁和开放性

5. 成年初期为什么被称为心理的延缓偿付期

成年初期的发展课题是获得亲密感以避免孤独感。此时的个体，虽然已应该而且有能力承担诸多社会责任和义务，但他们在做出某种决断时往往进入一种“暂停”局面，以尽可能地满足避免同一性提前完结的内心需要。在确立自我同一性之前需要一定时间——在此期间，个体可一时合法地延缓所必须承担的社会责任和义务——此即所谓的“心理的延缓偿付期”

6. 成年初期的婚后适应问题

性生活的适应；新的人际关系包括夫妻间及亲属间关系的适应；夫妻间经济收入的使用安排的适应；生儿育女

7. 错误观念

7.1 人有多大志，能成多大事

7.2 只要努力，必能成功

7.3 压力等于动力

7.4 追求绝对公平

7.5 人生不应该有痛苦，至少我不应该有

7.6 追求完美

7.7 自我中心（不顾他人）

7.8 非此即彼（两极化）

7.9 极端化（偏激）

7.10 不合理信念之绝对化要求

- (1) 反黄金法则：我对别人好，别人也必须对我好
- (2) 黄金法则：像你希望别人如何对待你那样去对待别人

7.11 不合理信念之过分概括（一点也不关心我）

7.12 不合理信念之糟糕至极（我的未来毫无希望）

8. 心理误区

8.1 应该论

8.2 寻赞许

8.3 自我贬低

8.4 自责

8.5 埋怨

第二编 新时代员工的价值观、态度及满意度

1. 何谓价值观

1.1 价值观的定义

1.2 价值观的分类

1.3 价值观与文化的关系

1.4 工作价值观

2. 什么是态度

2.1 态度的定义和来源

2.2 态度的心理成分及其关系

2.3 态度的类型

2.4 认知失调理论

2.5 态度与行为之间的关系

2.6 减少认知失调的方法

2.7 改变态度的具体策略——

- “登门槛效应”与“无压力的屈从”
- “留面子”效应
- 折扣技术
- 逆反心理反应的避免与利用
- 超限逆反
- 自我价值保护逆反
- 禁果逆反

3. 满意度

3.1 工作满意度

3.2 工作满意度模型

3.3 各种工作要素对工作满意度的影响

3.4 工作满意度的结构

3.5 满意度与组织公民行为

3.6 员工如何表达他们的不满

- (1) 退出
- (2) 建议
- (3) 忠诚
- (4) 忽略

第三编 劳动者的主要权益及其被侵害的表现

1. 工作时间和休息休假
2. 工资
3. 劳动安全卫生
4. 女职工和未成年工特殊保护
5. 社会保险和福利
6. 劳动争议
7. 最低工资标准
8. 企业劳动用工不履行法定程序
9. 劳动者生产存在安全隐患
10. 拖欠劳动者工资现象严重
11. 劳动者休息权得不到保障

第四编 《劳动合同法》所保障的劳动者十大权益及其法律局限

- 1.立法宗旨：重点保护劳动者的合法权益
- 2.扩大了劳动合同制度的适用范围
- 3.在企业规章制度或重大事项的制定、决策中体现职工或工会意志
- 4.明确订立劳动合同的形式及其与形成劳动关系之间的关联
- 5.强化对试用期劳动者权益的保护
- 6.明确界定并强化竞业限制
- 7.扩大裁员的适用范围，同时加重用人单位裁员的社会责任
- 8.进一步明确并细化了劳动合同经济补偿的范围及标准
- 9.通过专门规范对集体合同制度进行充实和强化
- 10.城乡劳动者一体保护
11. 劳动纠纷必须先仲裁后诉讼，劳动者维权成本高
12. 申请劳动争议时效过短，不利于维护劳动者合法权益
13. 劳动争议执行效力的有限性
14. 对违反劳动合同法行为没有施以严厉的惩罚措施

第五编 新时代员工的人文关怀、心理疏导与心态建设

1. 人文关怀是 21 世纪国际社会共同关注的主题，心理疏导是人文关怀的核心内涵
2. 人文关怀和心理疏导是一种工作理念和工作方法的创新
3. 人文关怀和心理疏导是企业实现稳定发展的重要途径
4. 人文关怀和心理疏导是构建和谐企业的必然要求
5. 气质、性格、人格与管理中的知人善用

-
- 5.1 人的行为可以预测吗
 - 5.2 如何预测人的行为——归因
 - 5.3 如何预测人的行为——气质、性格与人格
 - (1) 人类的心理现象
 - (2) 气质、性格与人格
 - (3) 气质、性格与人格的特点及其管理运用
 - 6. 泛 90 员工心理剖析及其管理
 - 6.1 泛 90 是怎样成长起来的
 - 6.2 泛 90 个性心理的核心特征是什么
 - 6.3 泛 90 希望在工作中得到什么
 - 6.4 如何成为被泛 90 员工认同的上司
 - 7. 泛 90 员工的适应能力与积极心态建设
 - 7.1 场独立性与依存性
 - 7.2 适应的方式
 - 7.3 适应所需的基本心理素质
 - 7.4 提高适应能力的途径和方法
 - 7.5 社会适应能力的提升策略
 - 7.6 心理适应能力的提升策略
 - 7.7 积极心态的正面促进作用：增加克服困难的勇气；有助创新思维，赢得成功机遇；营造愉快心境以建立自信心
 - 7.8 六种重要的积极心态：知足、乐观、阳光、百折不挠、感恩、空杯
 - 7.9 影响问题解决的心理因素
 - (1) 问题情境：问题呈现的知觉方式，即个人面临的刺激模式与其知识结构间的差异
 - (2) 动机与情绪：在一定范围内动机的强度和解决问题的效率成正比，动机太强或过弱都会降低解决问题的效率；积极较消极情绪更有助问题的解决
 - (3) 定势：也称心向，指个体以特殊方式从事某一活动的心理准备状态或倾向
 - (4) 功能固着：人们把某种功能赋予某种物体的倾向
 - (5) 酝酿效应：当反复探索一个问题但悬而未决时，将其暂时搁置后反而更易解决
 - (6) 知识经验：知识经验越丰富，越有利于问题的解决
 - (7) 个性因素：个体的人格差异也会影响问题解决的效率

第六编 人文关怀与心理疏导中的原则、途径、机制与 1K/3S/6C 技术

- 1. 方法上的“四个原则”
 - 1.1 以人为本、营造环境的原则
 - 1.2 建立机制、服务优先的原则
 - 1.3 因势利导、心理调节的原则
 - 1.4 有效引导、统筹兼顾的原则
- 2. 途径上的“五个结合”
 - 2.1 与企业发展目标相结合
 - 2.2 与企业文化建设相结合
 - 2.3 与企业激励机制相结合

-
- 2.4 与企业培训发展相结合
 - 2.5 与企业员工服务相结合
 - 3. 措施上的“四种机制”
 - 3.1 人文关怀机制
 - 3.2 动态分析机制
 - 3.3 诉求表达机制
 - 3.4 企业文化机制
 - 4. 组织中沟通的功能、作用与误读
 - 4.1 功能
 - 4.2 作用
 - 4.3 误读
 - 5. 沟通的三个方向
 - 5.1 下行沟通 (subordinate) 的目的
 - 5.2 劳资冲突中下行沟通的目的
 - 5.3 改善下行沟通的方法
 - 5.4 上行沟通 (superior) 的现状
 - 5.5 劳资冲突中上行沟通的目的
 - 5.6 改善上行沟通的方法
 - 5.7 平行沟通 (same scale) 的意义与目的
 - 5.8 劳资冲突中平行沟通的目的
 - 5.9 改善平行沟通的方法
 - 6. 非正式沟通渠道及其产物
 - 6.1 小道消息
 - 6.2 小道消息的功能与存在意义
 - 6.3 小道消息的特点
 - 6.4 企业中弱化小道消息不良影响的措施
 - 7. 沟通的分类、原则与技巧
 - 7.1 沟通的分类
 - 7.2 沟通中的 6C 原则
 - 7.3 沟通中的 1K 技巧
 - 8. 沟通中的沉默与聆听艺术
 - 8.1 沟通中的沉默：“没有说出来的很重要”
 - 8.2 如何聆听
 - 9. 怎样才能有效地说服他人
 - 9.1 说服者应尽量具备的因素
 - 9.2 须考虑到将要说服的信息本身的因素
 - 9.3 须考虑到的被说服者方面的因素
 - 9.4 须考虑到的情境因素

第七编 人文关怀与心理疏导中的管理策略及心理诊断技术

- 1. 专业技术
 - 1.1 团队组建——搭班

-
- 1.2 询问技术——引导
 - 1.3 倾听技术——洞察
 - 1.4 共情技术——打开
 - 1.5 面质技术——促进
 - 1.6 生涯规划——开发
 2. “留人留心”
 - 2.1 什么是“公平理论”
 - 2.2 特殊员工的督导
 - 2.3 我的员工我做主
 3. 团队为王
 - 3.1 擅用“同辈”力量
 - 3.2 展现沟通艺术
 - 3.3 构建效率团队
 4. 团队管理中的实用激励方法
 - 4.1 有效的沟通
 - 4.2 愉悦温暖的团队文化
 - 4.3 承认和适度满足员工的合理需要
 - 4.4 引导员工去实现高级心理需要
 - 4.5 注意员工的心理保健因素，消除不满情绪
 - 4.6 企业之间横向信息交流
 5. 个人在团队中工作活力激发的方法
 - 5.1 习得性无助感的消除
 - 5.2 存在价值的被肯定
 - 5.3 独一无二的感觉
 6. 怎样使团队小组产生独特的激励效果
 - 6.1 灌注希望
 - 6.2 情绪舒缓
 - 6.3 知识传授
 - 6.4 利他主义
 7. 心理健康的诊断技术
 - 7.1 正常心理与异常心理的诊断
 - 7.2 一般心理问题与严重心理问题的诊断
 - 7.3 神经症与神经症性心理问题的诊断
 8. 泛 90 员工的职业倦怠问题
 - 8.1 职业倦怠的成因
 - 8.2 职业倦怠的识别
 - 8.3 职业倦怠的辅导技术
 9. 泛 90 员工的工作与生活的平衡问题：工作只是生活的一部分，生活只是生命的一部分；健康乃资本，家庭是港湾
 10. 危机应对与泛 90
 - 10.1 心理障碍的判断标准、主要类型与临床表现
 - (1) 心理障碍的判断标准
 - (2) 心理障碍的主要类型
 - (3) 心理障碍的临床表现

10.2 人格障碍及其调节

- (1) 偏执型人格障碍的自我调节
- (2) 循环型人格障碍的自我调节
- (3) 分裂型人格障碍的自我调节
- (4) 强迫型人格障碍的自我调节
- (5) 依赖型人格障碍的自我调节
- (6) 癔症型人格障碍的自我调节

自我展露 (自我表演)

10.3 神经症的基本特点

10.4 焦虑症及其治疗

10.5 强迫症及其治疗

10.6 抑郁症及其治疗

抑郁型的归因风格

10.7 自杀原因及信号

10.8 自杀的评估与自救

10.9 自杀心理干预及其技术

10.10 心理障碍的三级预防

11. 泛 90 的社会支持系统

第八编 和谐劳动关系的基本特征与现状

1. 契约型劳动关系

2. 法制型劳动关系

3. 民主型劳动关系

3.1 劳动关系三方协商机制

3.2 平等协商和集体合同制度

3.3 职工民主管理制度

4. 救助型劳动关系

5. 协调机制不够完善

6. 法律法规不够健全

7. 实施合同不够规范

第九编 和谐劳动关系的构建基础与构建逻辑

1. 以劳动合同为根本基石

2. 以提高劳动者素质为构建要素

3. 以法律监督力为根本保障

4. 和谐劳动关系是中国社会和谐的必然要求

5. 发展和谐劳动关系是经济发展的内在要求

6. 发展和谐劳动关系是理顺劳资冲突的迫切需要

第十编 和谐劳动关系的构建措施

1. 强化劳动保障部门职能建设

-
2. 建立劳动纠纷预防机制
 3. 加大劳动纠纷化解力度
 4. 拓宽和谐劳动关系的途径与渠道

第十一编 人文关怀与心理疏导中的冲突管理技术

1. 冲突潜伏期员工的处理策略
 - 1.1 对人力资源管理制度进行梳理
 - 1.2 对企业政策、决策风险进行认真评估
 - 1.3 拓展沟通渠道，确保企业信息的传递与传播畅通无阻
 - 1.4 对员工动态随时保持敏感之心，对企业内部和外部环境之细微变化严阵以待
2. 冲突孵化期（酝酿期/动员阶段）员工的处理策略
 - 2.1 正视小道消息和非正式团体中的异常情况，并拟定应对措施
 - 2.2 认真受理员工投诉，明确清晰回复
 - 2.3 为可能出现的谈判，拟定企业底线
 - 2.4 针对可能出现的群体事件，拟定应急预案
3. 冲突爆发期员工的处理策略
 - 3.1 启动紧急预案；将冲突程度尽量降低
 - 3.2 尽量将员工引导至司法途径解决
 - 3.3 将冲突群体进行初步分类
 - 3.4 联络公安、消防、劳动、社区等政府机构及部门，以加强事态控制力量
 - 3.5 尽管乱象丛生、形势险峻、压力巨大，仍需坚守公司的底线和立场
 - 3.6 严防冲突升级尤其是演变为骚乱
 - 3.7 开辟高效的信息传播渠道并保持该渠道的唯一、权威性
4. 冲突处置期员工的处理策略
 - 4.1 利用“**从众心理**”和“**羊群效应**”，分化群体
 - 4.2 以最后通牒形式施压
 - 4.3 对“极端者”采取断然行动（先易后难与擒贼先擒王）
 - 4.4 区别对待情形特殊者，在补偿金额上适当运用“**心理账户**”技术
 - 4.5 利用“**社会懈怠**”原理，进一步分化群体
 - 4.6 群体降到最小时，考虑一次性解决方案（诉讼）
 - 4.7 备好相关文件，高效、快捷处理
 - 4.8 及时或预备进行仲裁置换
5. 冲突消解期（善后）员工的处理策略
 - 5.1 尽快恢复生产、生活秩序，及时兑现有关承诺，帮助员工解决实际困难和问题
 - 5.2 充分考虑到群体性事件的波及效应，防止产生连锁反应，引发跟进成风的更大规模的群体性事件
 - 5.3 待矛盾基本缓和后，敦促公安机关适时处理打砸抢烧分子
 - 5.4 对于相关责任人绝不姑息迁就，必须严肃追究责任
 - 5.5 认真剖析事件全过程，实事求是总结经验教训，提高预防和处置群体性事件水平
 - 5.6 做好预防工作，阻止**蝴蝶效应**的发生
 - 5.7 关键是有效阻断负面信息传递的路径，防止负面信息被人为地放大、扩散
 - 5.8 根本之道是解决深层次问题，防止矛盾和问题叠加发酵
 - 5.9 只有“如履薄冰”、“如坐针毡”、“如临深渊”、“如蹈水火”，方能事宽则圆、事半功倍，蝴

蝶效应才有可能少发生或不发生

第十二编 人文关怀中的制度风险

1. 企业规章制度潜在的法律风险
 - 1.1 规章制度因缺乏效力而失去作为裁判依据的作用
 - 1.2 企业可能承担民事赔偿责任
 - 1.3 企业可能承担行政责任
 - 1.4 劳动者可随时解除劳动合同
 - 1.5 企业失去抵御劳动争议风险的强大手段
2. 企业规章制度存在法律风险的主要原因
 - 2.1 规章制度不健全或根本没有规章制度
 - 2.2 虽有规章制度,但规章制度内容不合法
 - 2.3 规章制度内容合法,但未经民主程序制定
 - 2.4 规章制度内容合法,也经民主程序制定,但没有向员工公示
 - 2.5 制定主体不适合
 - 2.6 规章制度不具备可操作性或可操作性不强
 - 2.7 违反公序良俗
3. 企业规章制度制定中的法律风险应对
 - 3.1 成立职工代表大会,或健全工会组织
 - 3.2 依法制定规章制度,确保合法有效
 - 3.3 依法召开职工代表大会或透过工会通过规章制度
 - 3.4 向劳动行政部门报送备案
 - 3.5 清理现有规章制度,及时修改、重建与《劳动合同法》不一致的内容,完善法定程序
 - 3.6 规章制度的公示方法
4. 企业规章制度的内容及其风险规避
 - 4.1 规章制度的制定环节
 - 4.2 “不胜任”的界定环节
 - 4.3 “营私舞弊”的界定环节
 - 4.4 “严重失职”的界定环节
 - 4.5 “违纪违规”的界定环节

第十三编 人文关怀中的诉讼风险

1. 劳动争议的一般与特殊受理范围
 - 1.1 劳动争议的一般受理范围 (《劳动争议调解仲裁法》第二条)
 - 1.2 劳动争议的特殊受理范围
 - 1.3 不属于劳动争议的纠纷 (《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)》第七条)
2. 劳动争议的处理程序
 - 2.1 协商程序
 - 2.2 调解程序:申请;受理;调查;调解;制作调解协议书
 - 2.3 仲裁程序
 - 2.4 仲裁效力之立即生效(有限的一裁终局)

2.5 诉讼程序：人民法院依法对劳动争议案件进行审理和裁判的活动。劳动争议调解、仲裁和诉讼的衔接

3. 劳动仲裁中的举证责任

3.1 一般原则：谁主张，谁举证

3.2 特殊原则

3.3 发生劳动争议时的主要证据

4. 劳动仲裁与诉讼的经典案例分析

4.1 未签劳动合同的双倍工资

4.2 追讨加班费及社会保险

4.3 无固定期限劳动合同

4.4 违法解除劳动合同经济赔偿金

4.5 试用期不合格及不胜任工作

4.6 违反培训协议服务期

5. 企业败诉原因及其应对

5.1 企业败诉的原因

5.2 静态依据要规范

5.3 动态证据要充分

5.4 解除程序要规范

5.5 劳动争议的事前、事中与事后管理

第十四编 工会在人文关怀中的作用

1. 工会如何应对与协调员工诉求

1.1 推行集体协商和集体合同制度，构建管理沟通平台

1.2 健全完善职工代表大会制度，推进企业民主管理

1.3 加强对职工的教育引导和人文关怀，营造良好氛围

1.4 推行健全劳动关系协调机制，加强工会维权工作

1.5 畅通职工诉求渠道，搜集与落实职工诉求

1.6 协调与应对中的沟通技巧

1.7 如何说服他人

1.8 谈判技巧

2. 工会在构建和谐劳动关系中的作用

2.1 发挥职工权益的代表者、维护者的作用，做职工维权的“娘家人”（组织的心理功能）

(1) 健全源头参与机制，加大维权力度

(2) 建立健全工会法律服务和劳动法律监督机制

(3) 建立健全劳动争议预警和处理机制

2.2 建立工会的调解机制，发挥党联系群众的桥梁、纽带作用，做矛盾的调解人

(1) 大力推进和完善劳动合同、集体合同、工资集体协商制度

(2) 坚持推进以职代会为基本形成的企业民主管理制度

(3) 推进建立健全劳动关系三方协商机制

2.3 发挥工人阶级主力军作用，做职工建功立业的引导人

(1) 开展职业道德教育活动

(2) 开展劳动竞赛

(3) 弘扬劳模精神

2.4 发挥扶贫帮困优势作用，做职工冷暖的知心人

- (1) 建立和完善困难职工救助制度和长效帮扶机制
- (2) 建立健全困难职工档案
- (3) 加快推进职工互助保障制度建设，完善社会保障体系

2.5 加强检查与职工切身利益有关制度的落实，做职工保障的监督人

- (1) 加强劳动保护和工作环境卫生的监督，保障职工人身安全
- (2) 重点检查劳动合同、工资集体专项合同、职代会提案等方面的执行情况
- (3) 督促企业办理五险一金，落实社会保障制度，让职工享受相关权益

3. 加强工会在劳动合同管理的法定程序中的作用

附件一:心理水平测试

附录 1: AB 型人格测试

附录 2 : 心理压力测试

附录 3 : 情绪智商 (EQ) 测试

附录 4 : 逆境商数 (AQ) 测试

附录 5 : 焦虑自评量表 (SAS) 测试

附录 6 : 抑郁自评量表 (SDS) 测试

附件二:分享与体验

- 1, 说出你的压力与情绪感受
- 2, 分享你的减压故事
- 3, 罗夏墨迹测验之绘图分享
- 4, 人际距离测试
- 5, 抢板凳