

# 心理学在劳动争议调解中的应用

讲师：张砾匀

**【课程背景】**现在社会节奏加快，疫情进入第三个年头，在各方面都影响着大家的心理状态，虽然员工心态变化的主流趋势呈现着积极活跃、开放进取、良性发展的态势，但同时各方面的压力也会导致其心理失调和行为失范，这种负面的心理效应在劳动领域的突出影响，就容易使劳动者在遇到劳动争议时，不能理智、冷静地对待，从而诱发心理危机，甚至酿成恶性突发事件，对当事人、企业、社会都会造成重大影响和损失。因此，在运用劳动法律法规调处劳动争议的过程中，根据劳动者在具体劳动情境中职工心态的特殊反应，并据此采取相应的心理学方式方法进行调解，对有效地预防和处理劳动争议，具有不可忽视的现实意义。本课程将运用有关心理学规律，对劳动者在具体劳动情境中出现的一些心理现象作一分析，并教授大家解决争议和处理冲突的技巧。

**【课程时长】** 3小时

## **【课程大纲】**

### 一、 处理劳资纠纷心理学原理

1. **团体游戏**：博弈大战
2. 总结游戏中影响输赢的因素。
3. 分析劳资纠纷中双方背后的需求
4. **案例解析**：离职人员俱乐部

### 二、 处理劳资纠纷的心理策略

1. **案例解析**：为什么小王被辞退后拿起法律的武器？
2. 策略一：前拉---帮助员工找回工作的初心和目标

3. 策略二：处理压力导致的应激反应

4. 策略三：高情商化解员工情绪技巧

### 三、 化解劳资冲突的心理策略

1. 小组讨论：引发冲突的原因

2. 解决冲突的5种方式

3. 技巧练习：解决冲突三步法

(1) 停止

(2) 后退

(3) 推进

### 四、 总结答疑