

现代中国组织管理 与 员工个人发展 必读

——中国员工援助师（EAP）培训基础教材

本教材为全国人才专业技术能力测评（EST）
员工援助计划（EAP）咨询师培训指定教材

主编 张濮

XIANDAI ZHONGGUO

ZHIZHI GUANLI YU YUANGONG

FAZHAN BIDU



中国人事出版社

现代中国组织管理与 员工个人发展必读

——中国员工援助师（EAP）培训基础教材

本教材为全国人才专业技术能力测评（EST）
员工援助计划（EAP）咨询师培训指定教材

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代中国组织管理与员工个人发展必读/张濮主编. —北京: 中国人事出版社,
2010

ISBN 978-7-5129-0038-7

I. ①现… II. ①张 III. ①企业管理: 人事管理-管理心理学-研究-中国
IV. ①F279.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 243361 号

中国人事出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 17.25 印张 294 千字

2010 年 12 月第 1 版 2010 年 12 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

读者服务部电话: 010-84643933/64929211/64921644

发行部电话: 010-64961894

出版社网址: <http://www.renshipublish.com>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

如有印装差错, 请与本社联系调换: 010-80497374

主 编：张 濮

特邀顾问：彭凯平 岳晓东

参加编写人员（按教材顺序排列）：

张 濮 林 莹 蔡泽旭 尹文刚

单淮方 刘晓红 岳晓东 霍莉钦

傅文青 刘 伟

出版说明

经过近两年的努力，我们的 EAP 培训教材终于在 2010 年金秋时节正式出版了。

虽然这还只是一个初版，很多内容有待完善，但这毕竟是中国 EAP 的第一本教材。在这两年中，我们的老师、专家们经过艰辛的学习、不断的实践和反复的探讨，经过许许多多场次的培训，一步步整理、完善这本书的书稿。在写作中，我们参考国外的 EAP 资料，结合中国的实际，整理出一套适合于中国国情的理论和操作体系。这是我们全体老师和专家心血的结晶！

在本书还是作为内部教材使用的时候，其中部分章节便已被某些机构和专业人士所引用。我们在忐忑的同时，又有欣喜，我们感谢他们将我们的理念推广出去。

《论语·述而》中讲，“不愤不启，不悱不发。举一隅不以三隅反，则不复也”。本书在相关理论、方法的指导下，拟将多年的工作经验和专业技术，与理论相结合，使学习者可以掌握完整的理论知识体系。虽然有一些学习者希望我们直接说出一个个案，即告诉我怎么做就行了。这些要求无可厚非。然而我们更希望面对每一个不同的企业、不同的组织机构，EAP 的专业人士或是咨询师们可以秉着具体问题具体分析的原则，用所学的理论知识和操作技能，有针对性地去进行服务的设计与操作。

在这里，我们要感谢所有参与我们前期课程开发和培训的老师和专家们。在中国，目前专门从事 EAP 研究和实践的专业人士还不多。EAP 对从业人员的要求很多，首先便是要了解甚至熟悉企业和组织机构内部的组织架构、文化成因、制度规章、工作流程、人力资源事项等那些影响工作者的软环境因素，还要了解工作者们在这些环境中产生和呈现的行为背后的心理因素，比如心情烦躁、情绪低落、易激怒、注意力无法集中、人际关系紧张、工作生活无法协调、上下级沟通不畅、职场冲突、突发的安全事件、工作态度散漫、工作效率低、法律诉讼、理财障碍等。而我们 EAP 专业人士能做的，就是在了解了这些工作者所表现出来的现象，通过调查、分析、总结，提出一套适合于该企业、该组织机构，并适合于某一个个体的干预方法，使之改善工作状态，提升工作效率，同时提升整个企业或组织机构的工作生产效率，降低因个人的问题带来的成本增加和安全损失等。

能够完成如此庞大的工作，不是一个人两个人可以做到的，也不是一个人可以

具有上述的全部的能力和技术,所以 EAP 更强调各种人才协作、配合的团队精神。同时 EAP 专业人士可以在某些层面上被称作工作场所的人类灵魂的工程师,这就要求我们的从业人员具有较高的道德水准、文化素养、人文修养,还要有一颗向善、向美、包容、真诚的心。

本书的主要目的是展现作为一个 EAP 专业人士所必备的知识体系,这个体系还会随着专业队伍的不断扩大和多方专家的加入而不断地扩大和完善。由于篇幅的关系,所有的部分和内容都是经过了压缩和精简。但是,我们会在之后的时间里,根据工作的进展,陆续把每一个部分全面展开,独立成书。却望大家理解并海涵。

本书分 4 部分 15 个章节。其中第一部分和第二部分是 EAP 基本理论和实操论述,张濮主编,在林萱、蔡泽旭、尹文刚和单淮方等几位老师的协助下整理并成稿;第三部分中的“心理学基础知识”由广州中医药大学学生心理卫生辅导中心主任刘晓红老师整理并编写;“心理咨询基本功”由岳晓东老师倾情奉献;“焦点短期心理咨询”由单淮方老师梳理并撰写,形成了适用于 EAP 服务的特有的知识系统;“个人心理咨询方案”是苏州大学傅文青老师在其长期临床咨询与治疗的基础上厘出适合 EAP 服务的经典技术而成;“团体心理咨询方案”由江苏大学的刘伟老师倾情奉献;“婚姻家庭心理咨询方案”是霍莉钦老师和傅文青老师联袂撰写的经典之作。在此,张濮感谢各位老师的大力支持与助力,感谢彭凯平老师和岳晓东老师的支持与帮助,同时感谢姜坤瑛老师对于此书初期稿件的整理和校对。

本书因可借鉴的资料有限,如有不当之处,还望见谅,并希望读者提出宝贵的建议和意见。我们殷切希望这本书能带给大家一些收获、一些启迪、一些参考、一些借鉴,让我们的工作者更加愉快的工作、更加轻松的生活,让我们的企业和组织更加健康、和谐、高效的运转和发展。

最后,我们也真心感谢所有参与编写和审校的专家和老师,感谢你们辛勤的劳动成果,感谢选择此书的各位朋友们,更要感谢中国人力资源和社会保障出版集团的姚松柳先生和李艺女士的大力支持。

张 濮

2010 年 10 月

关于员工援助计划（EAP）专业人员的 素质培训体系的说明

EST—EAP 测评体系：

1. EAP 咨询师
2. EAP 咨询师讲师
3. EAP 笔迹分析师

关于 EST—EAP 咨询师的级别：

1. EAP 咨询师（初级）
2. EAP 咨询师（中级）
3. EAP 咨询师（高级）

关于课程体系：

1. EAP 咨询师：

初级课程：远程教育、面授

中级课程：远程教育、面授

高级课程：面授

2. EAP 讲师：

讲师：面授

高级讲师：面授

3. EAP 笔迹分析师：

面授

取得证书方式：

1. 参加各地区组织的专业培训
2. 参加统一考试

EAP 咨询师培训课程体系：

独特的课程体系搭配，并针对不同专业出身的学员进行知识结构个性化补充与调整。

■ EAP 专业知识：基本知识、操作实务、专业技术；

■管理学知识：组织行为学、人力资源管理学；

■心理学知识：基本知识、咨询基础、咨询技术。

EAP 专业主体课程——必修：

涵盖 EA 知识体系国际标准的培训内容，包括 EAP 三大工作领域，即 EAP 项目的设计和管理、针对组织及管理层的 EA 服务、针对员工及家庭成员的 EA 服务。

■EAP 概念和模式，EAP 服务提供模式，EAP 标准，EAP 核心技术和功能，趋势和机会；

■EAP 管理和执行，EAP 政策制定，项目营销和推广，服务提供过程管理，监督和员工问题，持续质量改进；

■向组织提供的 EAP 服务，行为风险管理，危机事件管理，经理咨询，主管和工会培训；

■向员工及家人提供的 EA 服务，评估和问题识别，行动计划和激励，转介、跟踪、保密。

EAP 专业辅助课程——选修：

■短程焦点咨询

■沟通与冲突管理

■团体咨询与培训

■EAP 咨询技巧实战

■危机干预

管理学辅修课程——选修：

■组织动力学

■组织行为学

■人力资源政策

■人力资源管理

心理学基础辅修课程——选修：

■心理学基础理论

■咨询基本功

■咨询技术

实操技能——必修

案例分析——必修

EAP 咨询师培训对象：

1. EAP 咨询及培训服务的相关专业人士，包括：

- 专业 EAP 服务机构的高管及签约咨询师、培训师；
- 有志开拓组织心理服务市场的资深心理咨询师和心理培训师；
- 希望向企业提供 EAP 服务的 HR 管理咨询师和 HR 管理培训师。

2. 组织内部 EAP 服务相关的负责人和专业人士，包括：

- 企业 HR 经理及其他中高层管理人员；
- 跨国公司 HR 经理及内部 EAP 服务专业人士；
- 中央及地方政府的党政干部及各级工会组织的负责人。

EAP 咨询师培训目标

■ 了解 EAP 国际标准服务模式，为中国企业和政府心理服务的创新打下坚实基础；

■ 了解国内 EAP 发展及操作实务，建立本土 EAP 项目；

■ 掌握 EAP 核心技能，向管理层提供强大咨询服务，能够帮助员工个人解决影响工作绩效的心理行为困扰；优化组织效能，最终促进企业效益最大化；

■ 增强 EAP 服务产品开发创新能力，满足企业和政府现实心理服务需求；

■ 提高 EAP 项目营销能力，开创 EAP 业务新局面；开拓企业和政府心理服务的广阔市场；

■ 获得目前唯一国家级 EAP 专业能力测评证书，并为最终成为专业 EAP 服务人员做必要准备；

■ 通过培训，企业和政府 HR 负责人将深刻理解 EAP 是组织绩效管理的有力工具，可以帮助企业促进组织心理健康、改善员工关系、改进客户服务、提升经营绩效。心理咨询师和 HR 管理培训师将拥有足够的 EAP 服务设计能力和市场营销能力，有助于开拓企业和政府心理服务的广阔市场。

目 录

导论：员工援助计划项目的特质	(1)
----------------------	-------

第一部分 员工援助计划基本理论

第一章 员工援助计划概念、历史及发展	(5)
第一节 员工援助计划的概念	(5)
第二节 “员工援助计划”的历史及发展	(8)
第二章 员工援助计划本质、关键及价值	(15)
第一节 员工援助计划的本质	(15)
第二节 员工援助计划的关键	(23)
第三节 员工援助计划的价值	(26)
第三章 员工援助计划的目标、功能及模式	(28)
第一节 员工援助计划的目标（任务）	(28)
第二节 员工援助计划的核心技术与功能	(29)
第三节 员工援助计划的服务提供模式	(32)
第四章 员工援助计划提供环境与多层次服务	(37)
第一节 员工援助计划提供环境	(37)
第二节 员工援助计划多层次服务	(40)
第五章 员工援助计划守则、禁忌与伦理	(44)
第一节 员工援助计划的守则	(44)

第二节 员工援助计划的禁忌	(45)
第三节 员工援助计划的伦理	(45)

第二部分 员工援助计划操作论述

第六章 员工援助计划项目设计、实施与管理	(51)
第一节 项目及项目管理概念	(51)
第二节 员工援助计划项目设计	(54)
第三节 员工援助计划项目实施	(56)
第四节 员工援助计划项目管理	(58)
第七章 面向组织的 EA 服务	(64)
第一节 概念	(64)
第二节 组织层面的问题解决	(65)
第三节 员工层面的问题解决	(69)
第八章 面向个人的 EA 服务	(74)
第一节 概念	(74)
第二节 评估——识别问题	(75)
第三节 计划——形成方案	(80)
第四节 实施——针对需求、转介或短程问题解决	(81)
第五节 激励——鼓励积极行动	(83)
第六节 跟踪——服务促进	(84)

第三部分 员工援助师实战（咨询）技能

第九章 心理学基础知识	(87)
第一节 普通心理学	(87)
第二节 发展心理学	(94)
第三节 社会心理学	(96)

第十章 心理咨询基本功	(108)
第一节 心理咨询同感力	(108)
第二节 心理咨询洞察力	(132)
第三节 心理咨询觉察力	(139)
第四节 心理咨询沟通力	(145)
第十一章 焦点解决短期心理咨询技术	(155)
第一节 焦点解决短期心理咨询的概述	(155)
第二节 焦点解决短期咨询基本理论观点	(157)
第三节 焦点解决短程咨询流程	(161)
第四节 焦点解决短期咨询会谈技术	(163)
第五节 焦点解决短期咨询对再次咨询的看法	(167)
第十二章 个人心理咨询方案	(170)
第一节 焦虑	(171)
第二节 抑郁	(172)
第三节 家庭冲突	(175)
第四节 亲密关系冲突	(177)
第五节 低自尊	(179)
第六节 睡眠障碍	(180)
第七节 社交不适	(182)
第八节 自杀意念	(184)
第九节 A 型行为	(186)
第十节 职业应激	(188)
第十一节 躯体化障碍	(190)
第十三章 团体心理咨询方案	(193)
第一节 概述	(193)
第二节 CCL 团体咨询	(200)
第三节 CCL 团体咨询功能和作用原理	(204)
第四节 CCL 团体咨询的咨询模块	(210)

第五节 CCL 团体咨询操作	(214)
第六节 CCL 团体咨询实施三阶段	(220)
第七节 CCL 团体咨询常用技术	(223)
第十四章 婚姻家庭心理咨询方案	(240)
第一节 家庭治疗概述	(240)
第二节 家庭治疗的基本理论与流派	(242)
第三节 家庭治疗的策略与技术	(252)
主要参考文献	(260)

——员工援助计划项目的特质

在大多数人的理解中，EAP 就是将心理咨询的各类服务搬到企业当中去，从为一个人服务到为一个企业的更多人服务。比如说：团体心理培训、团体心理学活动、团体的心理学讲座；再比如：心理测验，使用各种量表，为企业的员工或是管理人员进行或压力、或人格倾向、或性格类型、或人际关系等的一系列心理测验和测量，甚至为每一个企业成员建立心理档案。再比如：定期或不定期的，上门或热线的心理咨询，等等。由此，人们将 EAP 等同于心理咨询或心理服务，好像了解了心理学知识就能化解心里的烦恼，以达到快乐、轻松、愉悦的工作，最终提高工作效率，为企业提高绩效。

其实，EAP 既不是一种或几种的服务方式的变化，也不是心理咨询服务对象的变化，更不是一个心理学技术或几种心理学技术的叠加，或几种心理服务方式的组合。EAP 是一个系统，是一个在某种特定目标之下，从某种特殊的角度，使用某些特殊的技术和方法，以达到使用者在不同时期而需要的功效的这样一个系统。这个系统可以由一些独立的单元组成，同时这些单元又是基于某种内在的需求因素而进行的有机排列组合，以达到使用者与服务者共同设定的目标的实现。由此，EAP 不是针对社会个体的心理咨询，也不是社区公益的心理服务，而是基于工作场所的、为提高工作场所有效性和安全性而建立的服务体系。

本书的主要宗旨便是从一个系统的角度全方位解析 EAP。

在本书中，我们力图澄清 EAP 的概念。在澄清这个概念之前，我们先要澄清 EAP 咨询师是一个什么概念。我们知道心理咨询师的概念是：心理咨询师是指运用心理学以及相关学科的专业知识，遵循心理学原则，通过心理咨询的技术与方法，帮助求助者解除心理问题的专业人员。

而 EAP 咨询师是一个系统的称呼，即从事该项事业的业内人士都可称作员工援助师，也就是 EAP 咨询师，只不过在这个概念下的团队组成人员各有不同的侧重，譬如，有侧重项目设计与规划管理的，有侧重管理层培训和团体项目的，有侧重针

对个人问题进行评估与咨询的等，它是一个宽泛的概念，不仅仅是指在 EAP 服务中进行个人心理咨询的，这与心理咨询师是迥然不同的。

这个概念不澄清，我们的工作就会陷入一种误区，即简单地将社会上的心理咨询带入企业中，比如用心理测量的量表进行全员的心理诊断等。刚开始会赢得一些效果，虽然这些效果也会带来一些负面的影响，如员工的不信任、不理解甚至抵触，但总的来说，还是可以起到一些积极作用的，如婚姻家庭的经营、生活工作的平衡，积极心态的培养，人际关系的调整等，这些功效是不可忽视和否认的，甚至可以在某种意义上应加以提倡，但这不是 EAP，或者说不完全是 EAP，或者说不是纯粹的 EAP。它可以被说成是心理服务在企业中的应用。而这些的不完全、不纯粹，会随着时间的推移，慢慢会损伤到 EAP 这个概念和这个服务本身，最终会损伤到我们使用这项服务的企业和企业内的员工，以及提供这些服务的人群，也就是说会损伤到 EAP 这个行业。

拿来主义不是坏事，EAP 的理念和概念也是一样。现在全球化的概念日益广泛，企业需求也同样面临着全球化的影响，即使在中国，企业性质多种多样，EAP 的作用和功效也是一样。另外，政府、军队、学校、医院等在企业这个概念之外的组织机构也逐渐意识到 EAP 的服务能够给他们的管理提供其他管理所不能提供的帮助，但究竟是怎样的一个帮助，帮助谁，帮助什么，怎么帮助，为什么帮助，帮助到什么一个程度等一系列的问题，这将是作为 EAP 服务人员和使用机构都需要认真思考的。

国际 EAP 已经存在了几十年，很多国家和地区都在使用，收效各不相同，大家在一个概念和操作流程的框架下各自运行着。但究竟怎样的一个标准是我们该共同遵守的，怎样的一些信息该是我们共同分享的，怎样的一些知识该是我们共同掌握的，我想，这应该是我们目前行驶在 EAP 这个道路上的先行者和后继者们可以共同关注的一些东西。

最后，EAP 提倡并致力于职场的和谐，我们也希望通过我们的行动能够表明我们的态度——EAP 的专业人士之间的和谐与团结，以达到共同发展。不单是为了我们每一个自己，更多的是为了中国的 EAP 事业的发展 and 中国的广大的职业场所的和谐高效的发展。

愿这本书能给你的职场和谐带来启示与帮助。

第一部分

员工援助计划基本理论

