

修订版

Counselor's Handbook of
Employee Assistance Programs

员工帮助计划

EAP 咨询师手册

赵 然◎著



科学出版社

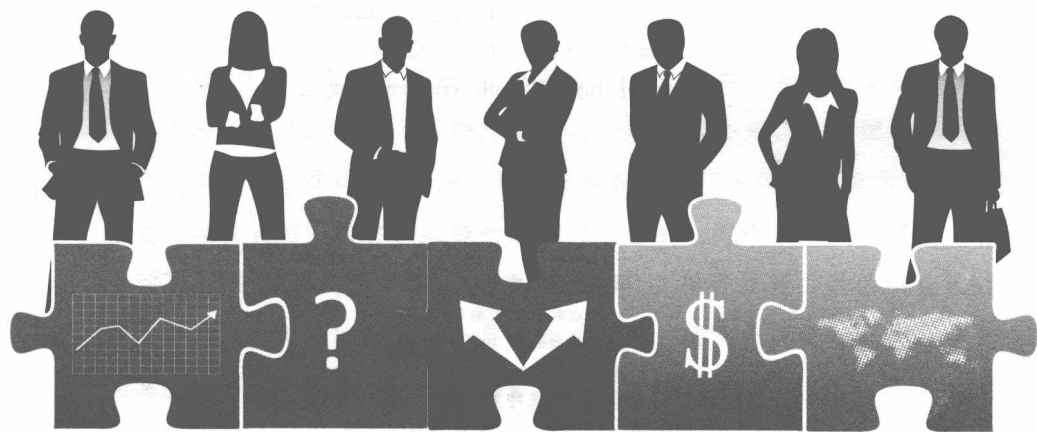
中央财经大学本科教学工程专业综合改变项目资助

员工帮助计划

EAP 咨询师手册

修订版

赵 然◎著



科学出版社

北京

内 容 简 介

本书是第一本在中国内地出版的 EAP 咨询师的专业书籍,内容涵盖 EAP 咨询的核心技术、咨询师的资质、EAP 咨询工作内容、EAP 提供的危机干预服务、EAP 咨询的经典案例等。有志于从事 EAP 咨询师职业的人士,不仅可通过本书了解 EAP 心理咨询的理论及核心技术,还能了解 EAP 咨询师培训、认证的有关要求和程序,非常实用。

本书可供 EAP 公司从业人员、心理咨询师、企业 HR、管理咨询者、高校和心理研究机构教师、研究员参考,也可以作为心理系、社工系、商学院、管理学院等院系本科生、研究生的 EAP 教材和参考书。

图书在版编目(CIP)数据

员工帮助计划: EAP 咨询师手册/赵然著. —修订本. —北京: 科学出版社, 2015. 6

ISBN 978-7-03-044503-2

I. ①员… II. ①赵… III. ①企业管理-人事管理-管理心理学 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 117649 号

责任编辑: 付 艳 / 责任校对: 张怡君 / 插图绘制: 水天阳

责任印制: 张 倩 / 封面设计: 铭轩堂

编辑部电话: 010-64033934

E-mail: fuyan@mail. sciencep. com

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

中国科学院印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2015 年 6 月第 二 版 开本: 720×1000 1/16

2015 年 6 月第一次印刷 印张: 21 插页: 1

字数: 400 000

定价: 49.80 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

序言

企业心灵教练

员工帮助计划（EAP）作为一项组织给予员工的精神福利，引入中国已超过 10 年。在这短短的 10 余年里，EAP 获得了长足的发展，架起了组织与员工之间的心灵之桥。前后有一些跨国公司、大型国企、政府部门、军队等机构或引入 EAP 服务或设立了专门的员工心理帮助部门。经过一段较长时间的尝试，那些敢于“吃螃蟹”的组织 and 员工都切实体会到了 EAP 这场心灵的饕餮盛宴带给他们心理资本提升的喜悦：EAP 使员工体验到更多的幸福感，员工的离职率、病假率等降低，对组织的满意度提高；相应的，组织的运营成本有明显下降。一句话，EAP 让员工和组织的绩效在不知不觉中迈向了更高的台阶。

在 EAP 提供的各项服务中，心理咨询作为一项个人化最强的服务，以其有效性、专业性和深度而深受政府、军队、企业管理者和员工的欢迎，EAP 咨询师也成为遭遇困境、压力和挑战的员工极其宝贵的社会支持资源。但是，如果没有具备各类组织工作背景的心理咨询师，或是缺乏心理学背景的组织管理者在做这项服务时，EAP 心理咨询就会因缺乏



针对性或缺乏心理知识的支撑，达不到预想的效果。众所周知，优秀的运动教练可以让运动员掌握运动的要领并实现自我超越。从这个意义上说，EAP 咨询师也成为企业的心灵教练，不仅引导员工更加健康和谐地生活，而且还可以使组织更加高效和“幸福”。

我觉得“企业心灵教练”是对 EAP 心理咨询师颇为恰当的定位和评价。

据统计，世界《财富》500 强中有 90% 左右的企业为员工提供了 EAP 服务。随着全球化进程的加快，中国的组织、企业、机构越来越意识到，通过关心员工的心理健康水平，帮助他们解决内心的苦恼和困惑，可以提高组织的绩效。中国的组织、政府机关及各级企业对 EAP 的需求日益增加，并形成潜在的巨大的服务需求。目前，EAP 服务机构正在以每两天一家的速度增长，将来还会发展得更快。在这样的情形下，积极探索并勇于尝试中国本土化的 EAP 实践之路便成为每一个关注 EAP、愿意为 EAP 不懈努力的心理学和管理学工作者责无旁贷的社会责任和历史使命。

我在多年的理论研究和实践中深深体会到，EAP 事业急需大批兼有心理学和管理学知识背景的 EAP 咨询师，他们的成长与成功将是中国 EAP 成功之钥。

虽然 EAP 的理论和实践的模式在中国还没有形成本土化的体系，EAP 从业人员的专业化和职业化建设亟待提上日程。但还是有很多像赵然博士这样的 EAP 人在为 EAP 的发展努力着。赵然博士一直投身于中国 EAP 的理论与实践工作，有很深的理论造诣，并积累了大量的一手经验和资料。《员工帮助计划：EAP 咨询师手册》就是在这样的背景下诞生的，它凝聚了赵然博士多年的心血。EAP 在中国虽然发展迅速，但是相关理论著作却寥寥无几。可以说，赵然博士的这本书是对中国 EAP 心理咨询师的职业化规范做了一项崭新的尝试，也必将对 EAP 咨询师的职业化建设产生巨大的推动作用。

我在欣喜之余认真地看完全稿，全书脉络清晰、贴近实际、体系完整，全方位概括了优秀的 EAP 心理咨询师所应具备的理论知识、实操经验和专业素养，是一本集专业性、趣味性和深刻性于一身的 EAP 心理咨询师指导用书。该书将组织的特殊性与心理咨询师的专业性相结合，是组织中 EAP 心理咨询师的行动指南，也有助于进一步提升 EAP 心理咨询服务的针对性和有效性。



赵然博士为 EAP 在中国的发展做出了自己的努力，也将影响更多的有识之士投身到 EAP 的理论建设和实践推行中来，我相信中国 EAP 的未来必将繁荣昌盛。

最后，我谨代表国内 EAP 同仁感谢赵然博士，同时希望国内 EAP 同仁继续努力，并将成果无私奉献，共同促进中国 EAP 的健康、专业发展。希望有更多、更好的 EAP 专业书籍问世。

张西超 博士

北京师范大学心理学院教授

2010 年 6 月

再版前言

《员工帮助计划：EAP 咨询师手册》2010 年首次出版，倏忽间岁月飞速过去四年。这是一本写给 EAP 服务一线专业人员的书，也是写给所有从事组织发展相关工作，关注绩效、关注员工福祉的人士的书。本书初版应 EAP 发展的需要仓促成文，没想到这本被我定义为“中国 EAP 大厦一块砖头”的书，受到广大读者的喜爱，出版后多次印刷，发行量以数万计。在短短四年里，中国的 EAP 事业也应验了这样一句话，“一飞冲天”。

2013 年 6 月，EAPA 中国分会成立；翌年，中国心理学会员工心理援助工作委员会成立。EAP 在落地中国内地十几年后，终于有了自己的组织和平台，这是具有历史意义的巨大进步。2014 年 10 月，中国分会在美国奥兰多 EAPA 年会上获得了“杰出分会奖”（Outstanding Branch Award）。

EAP 行业的快速发展，企业客户的需求越来越高、越来越多元，对 EAP 咨询师的服务也提出新的要求。恰好就在决定对书稿进行修订前，我听到一个非常有意思的故事。有一位经验丰富的企业 CEO，因为公司经营绩效显著下降，与董事会发生冲突，被要求必须面见企业的咨询师，否则有可能被解雇。而 CEO 从根本上认为有问题的是董事会，而不是自己。当他怒气冲冲、不情不愿地走进咨询室时，咨询师问他的第一个问题居然是：“我希望我如何和你一起工作，就可以使你今后再也不必来见我？”因此，我也问自己一个问题：对这本书进行修订时，读者朋友最希望看到的部分是什么？EAP 服务一直强调“客户中心”精神，这个理念



也应该体现在这次的修订目标中。

因此，本书的修订在保留了初版结构的基础上，新增加了如下内容：

(1) 聚焦解决教练技术（第四章第八节）。教练技术的目标旨在服务高功能人群，让管理者/员工看到了通向“什么是有效的”途径，而不是只关注“问题是怎么发生的”。通过聚焦解决方案而非分析问题，可以快速帮助管理者/员工取得巨大进展。知名的聚焦解决教练 Peter Szabo 认为，教练是“带领一位重要的人物从他/她目前所在的地方去到他/她想要去的地方”。而教练技术在 EAP 服务中的应用，是核心技术的体现。

(2) EAP 电话中心的服务流程（第五章）。EAP 服务中 7×24 小时的电话中心服务号称“绿色生命线”。第五章重点介绍了电话中心的岗位设置及部门经理、督导、主管、咨询师的岗位职责，电话中心初诊咨询师的工作流程（包括评估、流程、转介、质量追踪等）、技巧及危机个案的应对，以及相应的保密制度、档案管理。

(3) 应大型企业培养内部 EAP 专业团队的要求，增加了 EAP 内部专员团体培训的内容（第七章第四节）。包括内部 EAP 专员培训目标的设置、培训课程内容设计举例、经典 EAP 团体辅导训练活动，以及 EAP 项目的实施手册。

(4) EAP 服务有双重客户的理念，即组织和组织中的个体都是 EAP 的服务对象。但是，当组织利益与员工个体利益发生冲突时，当组织诉求与心理服务保密原则发生冲突时，伦理问题是每一位 EAP 咨询师必须面对的挑战。本书选择 EAP 服务中伦理方面的典型案例进行分析，并提供 7 个阶段的伦理决策步骤（第十一章第三节）。

任何事物都有一个从启蒙到快速发展的过程。EAP 进入中国的时日不算长，但中国 EAP 事业未来有可能引领世界趋势，而 EAP 咨询师是这样一个时代的中坚力量。本书只是大家在 EAP 道路上的启程之作，我鼓励咨询师朋友们不断创造和创新。

赵 然 博士

中央财经大学心理学系主任、教授

EAPA 中国分会副主席

中国心理学会会员心理援助工作委员会副主任

2015 年 5 月

前言

2005 年那个美丽的秋天，一行 7 位致力于未来在中国内地开展 EAP 事业的朋友在芝加哥 O'Hare 国际机场降落，开始了 EAP “探险”之旅。那是我第一次近距离、全面地了解和见证在美国有 70 余年历史的 EAP 服务的标准与流程，并由此对 EAP 的理念有了感性、直接和生动的理解。自 2000 年 EAP 进入到中国内地，短短 10 年的时间，EAP 有了长足的发展。在这些年里，我有幸参与到这个富有魅力、充满激情同时也布满艰辛与坎坷的事业中，更有幸结识了一批优秀的、志同道合的同事和朋友，大家相互提携、共同成长。

EAP 是为所有工作着的人们提供的一种心理健康援助服务，其服务对象涵盖 18~60 岁的工作人群，数量巨大，范围广泛。在 EAP 的服务中，心理问题涉及婚姻情感、情绪障碍、职场人际关系、工作绩效、职业生涯辅导、工作生活平衡、亲子教育、家庭问题、物质依赖、哀伤辅导、临床心理障碍、自杀及危机干预等多个方面。另外，管理层的咨询需求巨大。同时，EAP 也为企业或组织本身提供建议和意见。当一个社会发展迅速，在经济增长加快、物质丰富、竞争激烈的情况下，人们的精神需求呈现多样化发展；追求成功的动机有多强烈，内心的矛盾冲突就有多复杂，渴望倾听、理解和帮助的愿望就越强烈。EAP 可帮助员工排解心理方面的困扰，解决问题，提高心理健康水平，增加主观幸福感，从而提高其工作绩效。可以说，EAP 的帮助对于员工和企业来说，犹如



久旱逢甘霖，滋润心田。

随着 EAP 事业的迅速发展，社会需求的急剧增加，EAP 咨询师的素质能力培养也提到议事日程上来。在从事 EAP 咨询师督导和培训的 5 年中，我越来越发现 EAP 咨询与传统的心理咨询有其不同之处。我一直试图从 EAP 服务对象的特殊性、EAP 服务理念的原则性、EAP 咨询技术的独特性、EAP 服务工作的系统性和优秀 EAP 咨询师应具备的人格、知识和技能等几个方面对 EAP 咨询的独特性进行探讨。期待在 EAP 本土化的过程中，寻找一条中国 EAP 咨询师的成长之路，这是本书成文的最原始动机。

本书共有十章。第一章和第二章在回顾 EAP 历史和发展的基础上，探讨 EAP 咨询师的素质能力内涵结构；第三章主要总结在 EAP 咨询服务过程中遇到的常见问题、表现和类型；第四章是根据 EAPA 的推荐和在中国内地 EAP 服务的经验，重点介绍 EAP 常用咨询技术和流派；第五章至第七章，内容涵盖 EAP 的组织咨询、管理咨询，以及 EAP 服务中的心理健康教育培训和 EAP 危机干预，重点介绍 EAP 咨询师在服务管理层和组织过程中的工作内容和类型；第八章着重对 EAP 的典型案例分析分析和总结；第九章和第十章介绍 EAP 咨询师资格认证与督导以及 EAP 咨询的注意事项。

在本书的撰写过程中，我的学生岑鸿羽、王丛丛、杨焕英、陈其晖、吴梦、刘稳儒、张蕾、刘旭东、崔瑾、陶旭、武颖、任怡、陈晓菲、周飞、水天阳、张健、邬晓丹参与了资料收集、组织和稿件校对工作，在此表示感谢。尤其要感谢美国精神科医生、EAP 医务总监张道龙博士和 EAP 咨询师高伟给予的宝贵意见，还要感谢心理咨询师陈幼红在翻译方面提供的帮助。

在此要特别感谢北京盛心阳光国际企业咨询有限公司的总裁张捷女士、董事长苏晓明先生，美国 Chestnut Health System 的 Russell J. Hagen 和 Matthew S. Mollenhauer 先生在 EAP 实务工作中给予的大力支持。特别感谢本书的责任编辑、科学出版社的付艳女士，两年来，没有她杰出的职业精神、敬业的工作态度和宝贵的建议，就不会有今天本书顺利付梓。感谢张西超博士在百忙之中为本书作序。最后，感谢我的家人，无数个夜晚和清晨，在我给员工做电话咨询时，他们为我创造了良好的工作环境；还常在晨曦中送我去机场，踏上心理危机干预的旅程。



员工帮助计划：EAP 咨询师手册

Counselor's Handbook of Employee Assistance Programs

《员工帮助计划：EAP 咨询师手册》是一本给 EAP 咨询师使用的工具书。它适用于在 EAP 领域工作的心理咨询师，EAP 企业管理者，EAP 项目经理，企业人力资源、劳动、健康、卫生保健、福利、医疗、工会、HSE 等专业人士，心理健康服务行业工作者，企业管理咨询从业人员，心理学教学与研究人员参阅。《员工帮助计划：EAP 咨询师手册》又不仅仅是一本给 EAP 专业人士使用的工具书。任何一位生活在职场中、关注自身生活质量的读者均可从中有裨益，学得一两招，以为自己清除生活上、心灵上的负面因素，营造适意的工作、家庭及心灵环境。

关于中国的 EAP 事业，我更愿意用这样的比喻：一支雏鹰等待着一飞冲天！雏鹰的成长有赖于大自然的关爱，EAP 事业的发展有赖于热爱 EAP 事业的同仁们的共同努力和热诚付出。拙作权作一块砖石，期待能为中国 EAP 事业的大厦增添一分高度。

赵 然

2010 年 6 月 6 日

于北京师范大学丽泽 7 号楼

目录

❁ 序言：企业心灵教练（张西超）

❁ 再版前言

❁ 前言

❁ 第一章 拨云见日：EAP 的过去、现在和未来 \ 1

第一节 海外 EAP 的发展历史 \ 3

第二节 中国 EAP 的现状 \ 7

第三节 探索中国 EAP 的发展方向 \ 11

❁ 第二章 密码破解：EAP 咨询师的素质能力探究 \ 17

第一节 EAP 咨询与 EAP 咨询师 \ 19

第二节 EAP 咨询师能力内涵 \ 22

第三节 EAP 咨询师的人格特质 \ 32

❁ 第三章 职场“高压锅”：EAP 咨询中的常见问题 \ 35

第一节 职场问题 \ 37

第二节 情绪/心理问题 \ 41

第三节 恋爱婚姻问题 \ 47

第四节 亲子教育问题 \ 55



- 第五节 家庭问题 \ 58
- 第六节 职业生涯发展问题 \ 60
- 第七节 成瘾及其他问题 \ 67

❁ 第四章 心灵解码：EAP 心理咨询的理论及核心技术 \ 73

- 第一节 短程心理咨询 \ 75
- 第二节 动机面询 \ 84
- 第三节 焦点解决短程疗法 \ 90
- 第四节 认知行为治疗 \ 101
- 第五节 家庭疗法 \ 107
- 第六节 现实疗法 \ 116
- 第七节 积极心理治疗 \ 122
- 第八节 聚焦解决教练技术 \ 130

❁ 第五章 “全天候” 的绿色生命线：EAP 电话中心初诊咨询师的职能 \ 139

- 第一节 EAP 电话中心的岗位设置 \ 141
- 第二节 EAP 电话中心初诊咨询的流程 \ 143
- 第三节 EAP 电话中心初诊咨询的技巧 \ 148
- 第四节 EAP 电话中心的保密制度 \ 152
- 第五节 EAP 电话中心的档案管理 \ 154

❁ 第六章 有效的管理工具：EAP 与组织咨询和管理咨询 \ 165

- 第一节 EAP 与组织咨询 \ 167
- 第二节 EAP 与管理咨询 \ 173
- 第三节 EAP 在组织中的推广与实施 \ 183

❁ 第七章 “稻草变黄金” 的秘密：EAP 服务中的心理健康讲座、培训与团体辅导 \ 189

- 第一节 心理健康培训在 EAP 服务中的意义 \ 191



- 第二节 EAP 心理健康教育的类型 \ 193
- 第三节 EAP 心理健康教育讲座、培训的大纲和内容 \ 202
- 第四节 EAP 团体辅导：内部 EAP 专员培训 \ 209
- 第五节 EAP 心理健康讲座、培训与团体辅导的注意事项 \ 213

❁ 第八章 “悬崖旁边的守护者”：EAP 与危机干预 \ 215

- 第一节 危机与企业心理危机 \ 217
- 第二节 企业心理危机类型与表现 \ 220
- 第三节 EAP 提供的危机干预服务 \ 224

❁ 第九章 他山之石：EAP 典型案例分析 \ 235

- 第一节 EAP 组织咨询案例 \ 237
- 第二节 EAP 管理层咨询案例 \ 241
- 第三节 EAP 员工咨询案例 \ 246

❁ 第十章 启程之旅：EAP 咨询师的资格与督导 \ 261

- 第一节 EAP 咨询师的基本条件 \ 263
- 第二节 EAP 咨询师的资格认证 \ 266
- 第三节 EAP 咨询师的督导与成长 \ 273

❁ 第十一章 EAP 咨询师的工具箱：EAP 咨询的注意事项 \ 279

- 第一节 聚焦工作场所问题 \ 281
- 第二节 准确评估问题 \ 284
- 第三节 EAP 咨询中的伦理问题 \ 287

❁ 主要参考文献 \ 295

❁ 附录一 《EAP 标准和操作指导》(2010 版) \ 299

❁ 附录二 美国 EAPA 专业人员协会章程 \ 319

员工帮助计划：EAP 咨询师手册

第一章



拨云见日： EAP 的过去、现在和未来



导 读

2013年，国际EAP协会在美国亚利桑那州凤凰城比尔特摩酒店举行了主题为“EAP行业升温：幸福蓬勃地迈向未来”的年会。会后，我和EAPA中国分会的其他4位专家应邀与John（EAPA创始人）、Brenda（国际知名EAP培训专家）讨论中国本土化的EAP培训的课程设计，以及职业资格认证的未来发展。我们一行人从棕榈树摇曳的咖啡厅被带入一间充满埃及风格雕塑和壁画的古老的房间，John神秘地说：“这是比尔特摩酒店最古老的房间，有100多年历史了。在这里和大家一起讨论中国EAP的发展，是我们精心安排的。请大家抬头看看天花板，是不是非常特别？”我们不约而同地抬起头，天花板是一面巨大的镜子，虽经岁月流逝，依然晶莹光洁。

John说：“70多年前，有一批企业主工作之余沉醉于饮酒作乐和赌博，他们害怕被警察抓住，就造了这个神秘的房间。一旦有人告密，警车光临，镜子可以提前反射出车灯的光芒，他们就可以即刻离开房间。警察接到线报，但每次都扑空，不知道是什么原因。”“其实，EAP就开始于70多年前的职业戒酒计划，脱胎于AA协会。那时候的先驱大概不会想到，这样的一个运动，今天会发展成为超过82%的美国大型企业（规模在5000人以上）都在使用的项目”，Brenda说。

目前，EAP已覆盖全世界70多个国家，惠及成千上万为家庭带来幸福、为社会创造巨大价值的企业员工。



第一节

海外 EAP 的发展历史

一、EAP 的定义

员工帮助计划 (Employee Assistance Program, EAP) 起源于美国, 最初用于解决员工酗酒、吸毒和不良药物影响带来的心理障碍。在发展过程中, 学者们对于员工帮助计划的概念内涵并未形成一致的共识。

1. EAPA 关于 EAP 的定义

国际员工帮助计划协会 (Employee Assistance Program Association, EAPA) 于 2003 年 6 月审核通过的 EAP 的定义为: “员工帮助 (EA) 是企业可以利用的资源, 它通过核心技术, 预防、识别和解决个人及生产率问题, 增强员工和工作场所的有效性。”

2. 相关学者关于 EAP 的定义

(1) 国外学者: Dessler (1994) 认为, EAP 是企业内部正式的系统的项目, 通过项目实施与推动, 为面临情绪、压力、酗酒、赌博等问题的员工提供咨询、引导及有效的治疗措施, 帮助他们渡过困难的过程。Arthur (2000) 认为, EAP 主要是针对存在心理问题的员工及其家属, 提供相应的心理评估、咨询辅导与治疗服务及家庭、法律、医疗与财务等方面援助的过程。1994 年, Gloria 提出, EAP 是由管理者, 或由工会团体、员工协会与咨询顾问公司、社会团体、心理健康服务机构或个人签约, 为员工提供援助服务的总称。

在 20 世纪 80 年代, Goodings 等认为, EAP 是企业通过合理的干预方法, 积极主动地去了解、评估、诊断及解决影响员工工作表现及绩效问题的过程; 1992 年, Bohlander 和 Sherman 提出, EAP 是企业通过为员工提供诊断、辅导、咨询等服务, 解决员工在社会、心理、经济与健康等方面的问题, 消除员工各方面的困扰, 最终达到预防问题的产生, 提高员工工作生活质量的目的。

(2) 2003 年, 国内学者方隆彰提出, EAP 是工作人员运用适当的知识和方法, 在企业内提供相关的服务, 以协助员工处理个人、家庭与工作上的困扰或