



心理咨询师
培训教材

心理案例集
系列丛书

Qiye

Xinli Zixun

E A P

Anli Ji



上海教育出版社
SHANGHAI EDUCATIONAL
PUBLISHING HOUSE

徐光兴

——
主编

EAP案例集
企业心理咨询

Q i y e

X i n l i Z i x u n

E A P

A n l i J i

心理咨询师
培训教材

心理案例集
系列丛书

企业心理咨询
EAP案例集

徐光兴

主



上海教育出版社
SHANGHAI EDUCATIONAL
PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

企业心理咨询·EAP 案例集 / 徐光兴主编. —上海:
上海教育出版社, 2018. 7
(心理咨询师培训教材·心理案例集系列丛书)
ISBN 978-7-5444-8648-4

I. ①企… II. ①徐… III. ①企业管理-心理咨询-
案例 IV. ①F270-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 172937 号



责任编辑 王佳悦 谢冬华
封面设计 陆 弦

心理咨询师培训教材·心理案例集系列丛书

企业心理咨询·EAP 案例集

徐光兴 主编

出版发行 上海教育出版社有限公司
官 网 www.seph.com.cn
地 址 上海永福路 123 号
邮 编 200031
印 刷 上海展强印刷有限公司
开 本 700×1000 1/16 印张 19.25 插页 1
字 数 299 千字
版 次 2018 年 8 月第 1 版
印 次 2018 年 8 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5444-8648-4/B. 0148
定 价 49.80 元

如发现质量问题,读者可向本社调换 电话:021-64377165



徐光兴 1989年出国留学，专攻临床心理学、精神分析及心理咨询和诊断技术，获教育学和临床心理学博士学位。1998年作为上海市海外高层次留学人才引进回国。现为华东师范大学心理与认知科学学院教授、博士生导师，华东师范大学心理健康辅导中心主任，教育部中小学心理健康教育指导委员会委员，上海市心理学会临床心理与心理咨询专业委员会主任，共青团中央全国青少年预防犯罪研究会副会长等。在国内外发表学术论文百余篇，出版各类著作90余部。

心理咨询师培训教材·心理案例集系列丛书

西方心理咨询经典案例集

学校心理咨询优秀案例集

中外电影名作心理案例集

世界文学名著心理案例集

儿童游戏疗法心理案例集

爱情、婚姻、家庭心理案例集

创伤危机干预心理案例集

企业心理咨询·EAP案例集

电影作品心理分析案例集

责任编辑 王佳悦 谢冬华

整体设计 陆 弦

Preface

前言

你瞧这个“企”字，“人”字当头，无人则一切中“止”。对“企”字作如此解释，不只是一个拆字游戏，也是想借此说明一个简单的道理：企业离开了人，就不能生存，更别说发展了。

现代的企业管理者需要将“虎与狐”的气质相结合，才能获得经营的成功，即他们既要具有老虎的霸气，又要具备狐狸的灵活，两者相辅相成，如车之两轮缺一不可。然而，他们的两只眼睛应该如何去看呢？

有头脑、有战略思想的企业家，不仅需有视线，还要有眼光。视线是眼睛看得到的地方，眼光是视线望不到的地方，企业家要近距离看人，远距离看钱；因为钱是靠人赚来的，人是第一位的，人是有情感、有思想、有心理的活生生的社会动物。没有了人，钱就失去了社会意义，也就失去了存在的价值。这是我们编写本书的出发点。

职业辅导、人力资源的管理和员工援助计划(Employee Assistance Program, EAP)是心理学研究和应用的核心领域之一。伴随我国经济、科技的高速发展，这方面的需求日益彰显，使得这一领域日益成为研究和应用的焦点。职业压力引发的企业员工的各种身心健康问题也引起了社会方方面面的关注。职业压力有利有弊，若控制不好，其造成的负面影响会远远大于正面效应。

本书分四个部分。第一部分从企业心理学角度解说了现代社会中企业面临的各种危机和压力，讲述如何对一个企业的发展作出评估和临床诊断，并对员工的心理保健和职业咨询进行了理论方面的梳理。第二部分关注企业中发生的职业应激障碍所导致的精神创伤和矛盾冲突，从危机管理的一系列经典案例中提炼出成功的经验。第三部分着重对企业中员工个人的职业生涯、职业规划进行指导和心理援助，同时针对白领和职场新人的职业倦怠与职业枯竭状态提出预防和矫治的策略。第四部分从活



跃在国内外企业心理咨询第一线的心理学专家的众多案例中挑选经典案例,介绍如何对工作中毒症、职业恐惧、焦虑和各种心理障碍进行临床矫治,并介绍心理治疗的各种技术流派。

人力资源规划和战略是许多企业关注的问题,也是企业管理中的难点问题。越来越激烈的外部竞争对企业目前的人力资源规划方式提出了挑战。其中关键的一点是,不少企业忽视了人是具有心理活动的,忽视了企业心理学以及员工咨询和EAP对企业发展的战略作用。在这方面,本书对有战略眼光的企业管理者来说是有裨益的。

本书选取、编译的国内外众多案例,受限于编译者的研究水平和知识视野,尚存在诸多不足之处,我们衷心期望得到专家和广大企业员工的批评和建议,以便今后再作修订。上海教育出版社的编辑在本书的出版过程中付出了大量心血,使本书具有很强的可读性,在此谨致以诚挚的感谢!

得人心者得天下。愿本书成为职场和商圈中每一位企业人士的良师益友。

徐光兴

Contents 目录

第一部分 导论

员工的身心健康与企业的未来发展

徐光兴... 3

第二部分 职业应激与危机管理

当杜拉拉 45 岁

——职场中年女性角色转变与应激管理

江 珊... 29

跟多米诺说再见

——企业中的创伤后应激障碍与危机干预

江 珊... 36

笑着离开

——企业裁员的心理危机调适

王 亚... 42

山重水复疑无路，柳暗花明又一村

——裁员危机管理

王 亚... 48

见棺流泪总太迟

——从富士康事件看大型企业员工压力的宣泄

陈雅婷... 57

让梦想再次扬帆起航

——家族企业中的性骚扰个案研究

杨 丹... 68



是“穿越”还是“失控”

——企业白领中的“时间混乱症”

赖 姍... 73

走出危机的泥沼

——职场拼搏小说《冯坚强职场打拼记》心理分析

耿 璐... 78

第三部分 职业规划与心理援助

从迷茫中找到自己的位置

——跳出趋避冲突的职业选择

王宇景... 91

生命中的使命

——荣格同时性原理与职业生涯辅导

阳 浩... 96

蜕变后的美丽

——职业选择中的人职匹配

张 祯... 101

选择，人生路上的一种煎熬

——企业新进员工的再次职业生涯规划与心理援助

杨玉婷... 106

我的工作我做主

——职场新人的心理适应援助

罗棚丹... 111

回首向来萧瑟处，也无风雨也无晴

——C女士职业生涯转变期的心路历程

黄 竞... 118

“海归”光环太刺眼

——重新找回偏离轨道的人生

陈雅婷... 126

随时都可以是开始

——职业生涯规划助你找到方向

徐雪晴... 132

为生活开一扇窗

——企业员工职业倦怠的心理援助

徐雪晴... 140

以人为本，文化先导

——摩托罗拉公司员工培训成功经验分析 李一玮... 147

生命永远灿烂

——《穿普拉达的女王》中的职场定位心理分析 赵英芳... 156

第四部分 员工咨询与心理治疗

如何唤醒“企业睡人”

——一位商界领袖的职业枯竭案例分析 黄佩璐... 167

折翅的天使

——多模式方法在职业压力咨询中的运用 肖三蓉... 174

“让我发泄一下吧”

——从“不正常返航事件”看飞行员的情绪管理 李小英... 196

包容缺点，自信生活

——释梦法治疗企业社交恐惧症案例 梅雨生... 202

工作奴隶的救赎之路

——理性情绪行为疗法在工作中毒症咨询中的运用 王挺... 214

松开沉重的捆绑

——对职场焦虑症的系统脱敏治疗 曹凌云... 224

“为什么升职的不是我”

——对一例职业压力症的心理干预 董海涛... 231

都是压力惹的祸

——职业压力的心理学分析 胡艺馨... 237

深夜的个人电影院

——认知疗法在职业压力咨询中的应用 郭琳婷... 244



提高心理弹性，击败“厌班症”

—— 职场新人积极应对压力的心理剖析 付雪娇... 248

购物癖的背后

—— 社会新鲜人的工作压力调适 蒲梦璐... 252

“酒”早逢甘露

—— 建立良好的亲密关系有助于减缓压力 陈雅婷... 261

让工作中的焦虑随流水而去

—— 意象放松在 EAP 中的应用 王碧琳... 267

路在脚下，快乐出发

—— 一例人本主义的职场心理咨询案例 王小倩... 273

再一次寻找意义和勇气

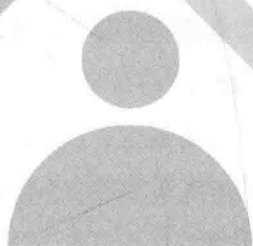
—— 个人教练技术对职业压力的积极干预 陈斌... 281

寻找“失落的天堂”

—— 职业耗竭症矫治 寸晓红... 291

员工的身心健康与企业的未来发展

徐光强



PART

1

第一部分

导 论

员工的身心健康与企业的未来发展

徐光兴

一、压力社会和企业危机

现代社会中的企业充满了压力和危机。

导致这一问题的背景在于,近年来生产、物流、服务、运输、电信、广告、网络等行业24小时无休止高强度运转,违反人类生理的规律。同时,信息技术的高速发展,不允许企业员工有“打盹”或疏忽的现象出现,而企业白领追求成功的焦躁感也在与日俱增。

如此高速的经济发展给企业员工的工作和生活带来了一系列巨大变化,企业在管理、经营、组织层面的提升却相对滞后。延迟下班、将工作带回家、周末和节假日加班等情况有增无减,因此职场事故和问题较容易出现,员工的压力综合征和工作倦怠症状也就不可避免了。

然而,企业最大的压力源是工作场所的人际关系,许多员工不愿意给同事添麻烦,不愿意让老板或上司的期待落空,再加上个人逞强的性格、出差的危险和受骚扰的危机等问题,不少企业员工产生了强烈的孤军奋战的感觉。在这种高压状况下,这些员工的身心健康处于非常危险的境地。

压力社会和企业危机的集中表现就是员工“过劳死”和“自杀”等极端事件的产生,2010年“富士康”连续发生的跳楼事件就是一个明证。这种状况正是因工作中毒症、职业耗竭和企业疯狂追求利润、失去理性思考等问题的日积月累而形成的。

现代社会的过度的生产、经济活动,必然以心理和生理的健康为代价,严重时甚至会造成家庭功能的崩溃,如亲子关系疏远、女性流产、不孕不育、离婚等。所以,



如何维持员工身心健康是急需每个企业经营者和管理者,以及从事经济活动的有识之士关注的课题。企业必须把员工的身心健康纳入到企业未来发展的核心战略计划中去。

目前没有证据显示我国的经济活动水平低下、民众的工作热情衰退,但对于高水平的生产、经济活动带来的负性能量和压力积累问题,如果处理不当或予以轻视,则会给企业带来意想不到的危机。一旦企业员工的社会功能丧失,变为“工作机器”或“血汗机器”,那么就到了企业解体之时。

上述问题的解决,光靠生理上的治疗是不行的,还应让企业员工从“工作机器”向健全的“社会人”回归,而这需要包括压力管理、组织应对、人力资源培训等方面的心理学手段,以及企业心理咨询、健康教育、职业生涯保健与心理测评等方面的综合策略(见图1)。

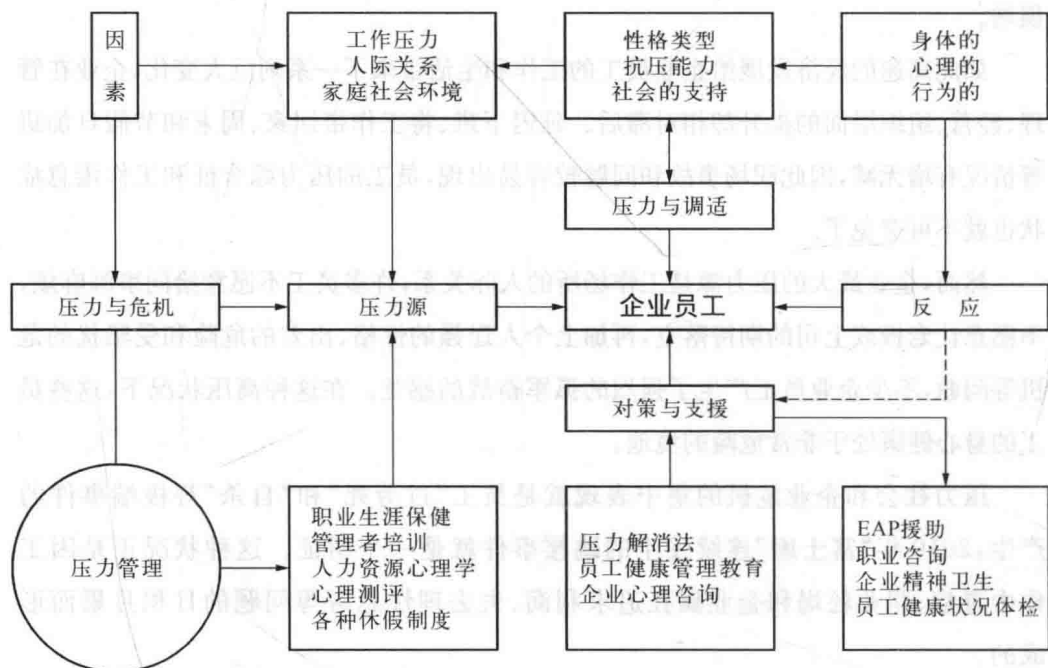


图1 企业的压力与危机的管理过程模式

二、什么是企业心理学

(一) 企业心理学的含义和目的

企业心理学是把心理学原理运用于解决企业中的员工问题的科学,包括企业管理、人事、技术开发、职工福利、人力资源配置等,是研究企业中人的心理活动状况的科学。

研究企业心理学有助于了解企业员工的心理,实施人性化管理;有助于充分开发人力资源,协助企业进行人事配置和应用;有助于提高企业的生产、营销、广告等经济活动的效率,进一步创造企业利润;有助于开发企业管理的方法和技术,提高企业管理人员的管理水平;有助于适应人性的需要,维护员工的心理健康,增进企业与社会的互利。

(二) 企业心理学的研究课题

企业心理学的研究课题可大致分为经济活动中的个体活动和消费者活动两个方面。若进行进一步的划分,则可将企业心理学研究课题分为劳动与生产、营销与广告、职业与择业、购买与消费、人事与组织等。

企业心理学研究模式如下:

$$S(\text{stimulus}) + O(\text{organism}) \longrightarrow R(\text{response})$$

刺激 + 个体 → 反应

企业心理学研究企业中人的心理因素与环境因素的相互作用过程。心理因素是指个体的价值观、欲求、动机、工作态度、原有的性格特征,以及过去生活环境与经历对职业的影响等。环境因素是指企业处于何种自然地理环境和社会文化条件之中。

总之,企业心理学是研究与企业相关的人类生活、经济活动与行为,以及特定企业中的特定个体心理因素与环境因素之间关系的科学。

(三) 企业心理学的研究领域

企业心理学的研究一定要注意两个视点:一是企业中个体的行为策略;二是与企



业相关的个体心理特征。企业中人的行为分为内的行为和外的行为两种。内的行为是企业生产者的经营和生产行为,外的行为则是个体的生活和消费行为。内的行为与外的行为相互影响、相互作用。

企业中的个人特征是指个人职业生涯,包括择业、转岗、下岗、晋升、降级等。另外,企业与社会的关系也是企业心理学的研究范围。在企业活动中,个人与社会中的其他人构成了一定的社会关系。个人有时是生产者,有时是消费者。由于人总是处于一定的社会背景、政治文化环境中,因此产生了集团心理、组织心理。

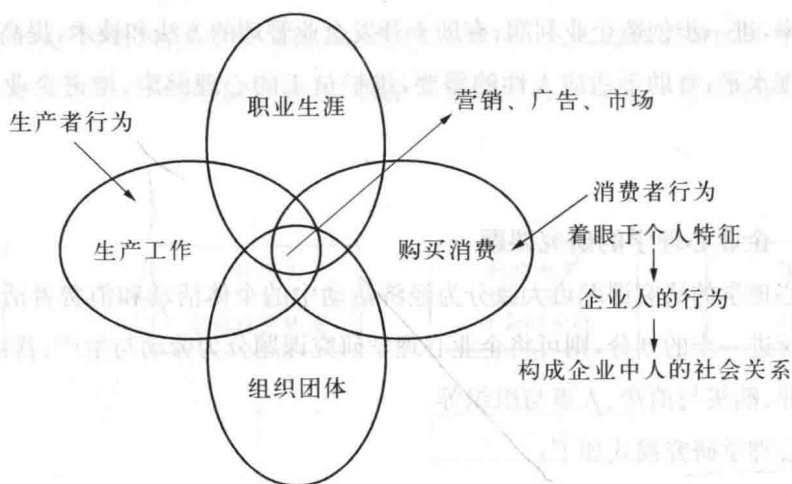


图2 企业心理学研究领域

因此,企业心理学要从问题意识出发,关注两个问题:一是与企业活动相关的人的行为意识,即生产、劳动、营销、广告等经济行为;二是个人职业问题,包括职业生涯、社会关系、企业中个人的地位和身份、凝聚力、气氛、策略等方面的咨询问题。

(四) 企业心理学的发展和沿革

1. 明斯特贝格(H. Münsterberg)——“企业心理学之父”

美国的明斯特贝格(H. Münsterberg)从研究巴士司机、电话接线员的工作开始研究个人差异和适应性问题。他认为心理学应成为人类生产活动中的实践性科学。