

产业心理

咨询入门

産業カウンセリング入門

【日】 杉溪一言 中泽次郎 编著
松原达哉 榆木满生
樊富珉 李胜强 张天舒 译



产业心理咨询入门

産業カウンセリング入門

【日】 杉溪一言 中泽次郎 编著
松原达哉 榆木満生
樊富珉 李胜强 张天舒 译

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

产业心理咨询入门 / (日) 杉溪一言, 中泽次郎, 松原达哉, 榆木满生编著; 樊富珉, 李胜强, 张天舒译. —北京: 中国轻工业出版社, 2007.8

ISBN 978-7-5019-5945-7

I. 产… II. ①杉…②中…③松…④榆…⑤樊…⑥李…
⑦张… III. 企业管理—应用心理学—咨询服务—基本知识
IV. F270 C932

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 073034 号

版权声明

“SANGYO COUNSELING NYUMON” by and edited by Kiyotoki Sugitani,
Jiro Nakazawa, Tatsuya Matsubara and Mitsuki Niregi.
Copyright © 1995 Kiyotoki Sugitani.
All rights reserved.

Original Japanese edition published by Nihon Bunka Kagakusha Co., Ltd.

This Simplified Chinese character edition published by arrangement with Nihon Bunka Kagakusha Co., Ltd., Tokyo in care of Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo.

总策划: 石 铁

策划编辑: 戴 婕

责任编辑: 朱 玲 戴 婕 责任终审: 孟寿萱 封面设计: 海马书装

版式设计: 陈艳鹿 责任校对: 万 众 责任监印: 刘志颖

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京天竺颖华印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2007 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 660 × 980 1/16 印张: 12.25

字 数: 150 千字

书 号: ISBN 978-7-5019-5945-7/B · 118 定价: 25.00 元

著作权合同登记 图字: 01-2006-7522

咨询电话: 010-65595090 65262933

读者服务部邮购热线电话: 010-65241695 85111729 传真: 85111730

发行电话: 010-65128898 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

E-mail: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部 (邮购) 联系调换

61080J6X101ZYW



樊富珉

1953年出生于上海。清华大学教育研究所心理学教授，博士生导师。同时兼任中国心理卫生协会常务理事，中国社会心理学会常务理事，中国心理学会临床与咨询心理学专业委员会副主任委员，北京社会心理学会副理事长，国际行为发展学会（ISSBD）会员，日本产业心理咨询学会（JSIC）会员和日本学生相谈学会（JSSC）荣誉会员等。

◎ **研究专长：** 心理健康教育与心理素质培养、团体心理咨询与训练、心理问题早期发现与危机干预、生涯发展与产业心理咨询等。

◎ **主要著作：**《团体心理咨询》、《心理咨询学》、《心理素质：成功人生的基础》、《青年心理健康十五讲》、《心理健康——快乐人生的基石》、《大学生心理健康教育研究》、《香港高校学生辅导》等。

译者序

翻译一本日本产业心理咨询方面的专著是我长久以来的心愿。1990年,我由当时的国家教委公派到日本筑波大学心理学系进修,师从于日本著名的教育心理学、咨询心理学、临床心理学专家松原达哉教授,学习心理咨询。在图书馆阅读相关书籍时,看到了一些介绍企业设置“恳谈室”、“谈话室”和“咨询室”为员工提供心理援助的资料,觉得既新鲜又好奇。进一步了解发现,日本企业提供心理咨询服务的历史比学校设置心理咨询课程的时间更长,制度更加完善。虽然我留学期间主要学习的是学校心理咨询,但企业运用心理援助为员工服务是现代企业发展的必由之路的想法却深深植根于脑海。

回国以后,经常看到国内新闻媒体上刊登一些企业家和员工由于工作压力、职场人际冲突、婚姻的苦恼、工作及家庭的矛盾或转变中的不适应而出现烦恼、焦虑、抑郁甚至自杀的案例,非常遗憾,也很痛心。1993年,我承接了清华大学经济研究所主编的《中国企业改革大全》“企业家心理”部分的词条撰写,其中特别撰写了企业家的心理健康压力、婚姻和性格等,内心非常渴望全社会关注他们的心理健康。一次偶然的机会让我走上了亲历产业心理咨询以及立志推广产业心理咨询的道路。那是几年前,一名在中外合资企业流水线上工作的男性工人坠楼自杀身亡,这一事件一时间在该企业员工中产生许多负面的影响,各种流言迅速传播,员工人心惶惶。企业工会为了协助员工调整情绪,尽快恢复正常工作秩序,邀请高校的心理学家给员工做心理辅导,我应邀去给一线工人做集体辅导。通过心理健康和自杀预防讲座以及可以操作的减压训练,帮助员工处理压抑、焦虑、担心和恐慌。由于员工的再三要求,原定一个多小时的辅导延长到两

II 产业心理咨询入门

个小时。事后，工会干部非常感慨，平时对集中学习、报告不太感兴趣而坐不住的流水线工人，居然可以集中精力听两个小时的讲座，确实反映出他们内心强烈的需要。心理健康教育和心理服务对员工、对企业都非常必要。此后，我开始尝试根据组织的特点和需要，为企业家、管理层、领导干部、离退休员工、计划被裁员的对象、女员工、青年员工进行个别的、团体的心理咨询。咨询内容涉及职场人际关系协调、工作压力管理、企业团队建设、沟通技能提升、员工心理健康、家庭事业平衡、家庭关系与子女教育、经营美满的婚姻、员工生涯规划、时间管理、人际冲突与调适等。

产业心理咨询是为所有工作着、劳动着的人们提供心理支持与援助，这不同于学校心理咨询、社区心理咨询和医疗心理咨询。学校心理咨询是以儿童、青少年学生的问题为中心，解决学校教育背景下的各种问题，促进咨询对象个人的成长；内容主要包括：学业困扰、成绩不良、缺乏学习兴趣、偏科、欺侮、逃学、自杀、朋友关系、青春期问题、恋爱感情问题、师生关系、亲子关系和家庭问题等；对象主要是小学、初中、高中和大学的学生，其中也包括学校的老师以及学生的家长。社区心理咨询的服务对象多是老人、无业人士、离退休人员、家庭主妇和幼儿等，内容主要包括邻里关系、老人心理问题、家庭问题、婚姻问题和儿童成长问题等。医疗心理咨询主要服务对象是患者，包括门诊病人与住院病人，内容是各种心理疾患、健康问题、治疗问题和医患关系问题等。产业心理咨询主要在各企业、组织、公共机构中工作的社会人以及他们的家属为对象，内容主要包括职场人际关系、工作调动、跳槽、职场适应、人事问题以及企业外部的家庭问题、婚姻问题、子女教育问题、退休后以及年老后的问题、健康问题、经济问题等，常常涉及员工的日常生活和经济方面。

产业心理咨询的特点是服务人数最多、对社会影响更大。人数最多是指如果从大学毕业22岁走上工作岗位，到60岁退休，全国这个年龄段在工作岗位上的人数估计有几亿，覆盖面广；影响更大是指这个年龄段的人是家庭和社会的中坚，承受着巨大的工作压力，以及教育子女维系家庭的重担，他们心理健康与否，直接关系到国民的生活质量、企业的生产效率、家庭的稳定和社会的和谐。如果说，在物质匮乏的时代，员工的福利就是

一袋米一桶油,而经济发展时期,员工的福利是发奖金让员工根据不同的需要购买自己满意的、需要的、合适的商品(如青年女工买化妆品、中年员工支付孩子的教育开支、老年人买健康保险等),那么,到了企业和组织高度发展的今天,员工的福利就可能是提供满足员工个人发展、精神需求的心理援助。发达国家的发展历程充分说明了一个道理,社会越发展,经济越增长,物质越丰富,竞争越激烈,人们的精神需求就越多样,追求成就的动机越强烈,内心的冲突矛盾越复杂,渴望成长的要求越执著。

产业心理咨询是变革社会的产物,是民主时代的产物。产业心理咨询主要是对从业人员的心理问题进行辅导,排解心理方面的困扰,帮他们解决问题,增进心理健康,提高生活质量。在变革的产业社会中,劳动者面临许多前所未有的压力和挑战。社会转型、企业转轨、关停并转等,使竞争激烈,节奏加快,变化每时每刻都在发生,事业家庭的冲突和矛盾普遍存在,人们在生活方式改变的同时,将承受更多更大的压力,威胁人们健康的因素越来越多。曾担任过世界卫生组织总干事的马勒博士说过:有了健康并不等于有了一切,但没有健康就没有了一切。健康是人生快乐、幸福、成功的基础和前提,而健康的一半是心理健康。对于生活在现代社会的人来说,心理健康的重要意义远远超过躯体健康。这不仅仅是因为随着科学技术、经济水平、医疗条件的发展和改善,躯体疾病逐渐得到预防和治理,而且还因为21世纪对人的心理素质要求更高,每一个想获得成功的人都必须关心和维护自身的心理健康,注重和开发自身的心理潜能。

心理咨询作为增进人类心理健康的专门学问进入我国已有20多年的时间。它首先在高校萌芽和发展,然后扩展到社会。产业心理咨询虽然已经在我国一些外资企业和大型国有企业开始实施,但对于大多数人而言,它还是一个非常陌生的概念。大概在20世纪20年代之后,美国的企业逐渐认识到应该对员工个人进行心理适应性方面的援助。在此之前,美国的帕森斯在波士顿开设了世界上第一家职业指导机构,为青年职业规划提供个别指导,这成为产业心理咨询的起源。20世纪40年代,美国的一些企业为了解决员工及其家属患有酒精依赖症而给企业带来的损失问题,邀请

IV 产业心理咨询入门

心理学家到企业为员工提供心理咨询,成为员工援助计划的开端(employee assistance program, EAP)。美国企业员工因为酒精依赖症而导致企业损失巨大,如拥有10万员工的北美洛克威尔公司在员工的酒精依赖症对策方面每年要花费250万美元。员工援助计划的实施收到了显著的效果,如通用汽车公司的缺勤率减少了85.5%,患者减少72%,事故减少了72%(1979年调查)。

日本在1954年开始产业心理咨询的探索。日本电信电话公司(现在的NTT)进行了导入产业心理咨询师制度的尝试,在组织内部建立了咨询室,在为有心理困扰的员工提供具体指导的同时,开展心理问题预防工作。预防工作主要有精神健康、压力管理的启蒙活动、松弛教育指导等。随着时代的发展,产业心理咨询自身的作用、特点也在不断变化。目前所要解决的主要问题是身心压力的应对、职场人际关系、个人职业生涯发展等。产业心理咨询师会遇到各种案例,如办公桌压力症候群、怠工、中老年人的生涯设计、单身赴任以及调动工作带来的问题、贷款负担等经济问题、离婚等家庭问题。

随着对产业心理咨询的需求不断增加,产业心理咨询师的专业培养也提到了议事日程上。然而,产业心理咨询是一项非常专业的工作,没有经过专门培训的人难以胜任,日本产业心理咨询师协会以踏实的态度、不断完善合格的产业心理咨询师的培养和不断提高他们服务水平为目标,逐步建立了产业心理咨询师资格认证制度,得到了日本政府的认可。1995年由协会着手创办的产业心理咨询师考试经过日本劳动省的评定,被劳动省大臣认定为技能审查标准,于是面向日本全国的新的《产业心理咨询师资格考试》开始推行。这些经验对于刚刚起步的我国产业心理咨询有很大的启发和参考价值。

日本在产业心理咨询方面的书籍已有很多,翻译介绍给我国企业工作者和专业人员的这本《产业心理咨询入门》是经过精心挑选的。首先,该书作者之一的松原达哉教授是现任日本产业心理咨询学会会长,是日本资深的心理咨询教育家、日本学术会议会员(教育、临床与咨询心理学界的代表),他对产业心理咨询研究的现状非常了解,积极推荐此书;其次,作

为译者的我是日本产业心理咨询学会的会员,多次参加日本产业心理咨询学术年会,对日本产业咨询发展有清晰的了解,并于2005年获得日本学术振兴会的资助,专门去日本考察过产业心理咨询师的培养制度和认证制度。这本书通俗易懂,简明扼要,作者都是资深的专家和经验丰富的实务工作者,他们的观点既有权权威性、代表性,又非常全面。通过本书不仅可以了解产业心理咨询的人士对其初步了解,而且可以让希望成为产业心理咨询师的人看到努力的方向和必须掌握的理论与技术。

产业心理咨询在企业和组织中涉及面很广,与人事部门、劳动和社会保障部门、健康管理部门、工会组织和党委工作有密切的联系。因此这本书读者面很广。对于正在学习心理咨询的学生和从业人员、企业和其他组织机构中人事、劳动、健康、卫生、福利、医疗、工会等人士,本书将是他们开阔视野、拓展领域、增长知识、有效服务的好帮手。衷心希望这本书可以为刚刚起步的我国产业心理服务事业注入发展的新动力。

感谢松原达哉先生的推荐,感谢“万千心理”的支持,感谢我的博士生理解我的心愿,愿意和我一起放弃假期休息,全力以赴、日以继夜地投入翻译工作,直到今天见到此书的问世。

樊富珉

清华大学教育研究所心理研究室

中国心理卫生协会常务理事;中国社会心理学会常务理事

中国心理学会临床与咨询心理学专业委员会副主任委员

2007年春节

于清华大学东楼寓所

出版寄语

1995年,日本产业心理咨询师协会迎来了创立35周年纪念日。本协会以普及和发展产业心理咨询事业为目标,推进各项相关事业的开展,其中包括为产业心理咨询师培养训练等设立的必要课程、产业心理咨询师考试的实施、为通过考试的合格者登记造册等重要的工作。特别是产业心理咨询师的考试,在1992年建立了由劳动省大臣颁布技能审查认定证书的新制度,目前已经有很多人通过考试成为合格的产业心理咨询师。

现在,我们正在努力更新培训课程的实施标准,提高培训师的水平。这次,我们邀请在产业心理咨询领域中造诣很深的学者以及有丰富经验的实务指导者,为那些准备应考而日以继夜学习的人们编写了一本非常适用的参考书《产业心理咨询入门》,得到了专家们强有力的支持。

日本的产业心理咨询已有很长的历史,然而这项事业的普及和深入却不是一件易事。事实上,很多人评价产业心理咨询是:“只能默默听取对方的申述,却不能有效解决什么问题。”

然而时至今日,我们要直面产业社会从未有过的变革。目前,职场正由金字塔形向圆形过渡,这要求劳动者除了勤劳外,还要具有个性和创造力。企业的劳动管理也由集团式转向个别式,对于企业来讲,和每一位员工深入接触已是必不可少的。于是,为了迎合这种要求,产业心理咨询师也需要具备各种知识,能够符合各种职场的要求,并做出自己应有的贡献。

很久以来,大多数企业以终身雇用制作为必然的前提,企业和职工之间是“忠诚和依存”关系,从业者怀着“愉快投入”的心情工作,然而目前大多数企业强调部门重组和劳动力流动,对于大多数劳动者来讲,在这

VIII 产业心理咨询入门

种严峻的条件下，必须强调自身的“自立和责任”。这就是说，现在的劳动者要作为一个独立的人顽强生存下去，同时也不能缺少社会的支持。

原本，心理咨询工作是“助人自助”。从宏观角度上讲产业心理咨询绝不仅仅是积极倾听和简单宣读讲义，要尽量使用更多的方法，以不同的个体为基础应对不同的策略，采取广泛的预防和教育措施，做出更大的贡献。基于以上的愿望，相信这本书能对大家有所帮助。

社团法人・日本产业心理咨询师协会会长 藤縄正胜

原 著 序

最近,“想成为产业心理咨询师”的呼声日益高涨,有很多人怀着这样的愿望,如正在考虑自己人生的第二次规划的企业退休男性职员、从事健康方面工作的护士和保健医生、非常关心员工精神健康的女性等,还有在其他领域担当热线电话接线志愿者的专业主妇、在公司从事教育或人事等方面工作的职员、攻读心理学专业的学生等,都在热切地关注产业心理咨询师发展动态。日本的产业心理咨询从萌芽到现在经历了40年的时间,今天终于被热切关注,进入了一个划时代的新阶段。

众所周知,产业心理咨询备受关注的根本原因在于经济高度增长给社会大众带来的种种心理问题。像青少年方面的欺侮、逃学、自杀,中年人的忧郁、酒精依赖、身心疾病等带来的危机,老年人的孤独感和对死亡的恐惧,都成为我们心理援助方面的必要课题。

阪神大地震给社会造成了极大混乱,遇难者超过5000人,集中在避难所的人数达到了30万以上。随着时间的推移,“心理关怀”呼声也越来越高,精神科医生、心理咨询师都参与到这项工作中来。当地的产业心理咨询师也作为志愿者参与到接听受灾者电话的工作中,而怎样适应社会的需求成为一名合格的心理咨询师,这就是我们要谈论的主题。

当今,心理咨询师、临床心理学家的资格已经具体化,于是,从1992年开始,产业心理咨询师的资格也开始实行由劳动省大臣认定。到目前为止,初级产业心理咨询师考试已经进行了三次,中级产业心理咨询师考试进行了两次。产业心理咨询师考试之所以引起很大关注,是因为很多人想在取得其他资格认证前首先获得产业心理咨询师认证,以期在竞争中获得更多有利条件。

因此,自从开设正式的产业咨询师资格考试以来,参加考试的人数不断增加,培训课程非常热也是必然的。目前,日本产业心理咨询协会在日本举办的课程已达到23个。本书就是为了满足社会需求,为有志成为产业心理咨询师的人编写的入门教材和参考书。虽然有关产业心理咨询的书籍出版了很多,在众多有关考试的参考书中,如果这本适用的教材和参考书对大家有所帮助,那也是我们的最大荣幸。

本书是由密切关注产业心理咨询师培养并多年从事产业心理咨询师培训的专家合作共同编写的。执笔者除了主编外,还有有关领域的专家以及长期从事这项工作具有丰富经验的产业咨询师。他们在百忙之中对我们的工作给予了大力支持,在此,我们向他们表示深深的感谢。

本书的结构包括有关产业心理咨询的各方面诠释。另外,为了便于读者理解,还专门设立了提问和回答的章节,在书的最后还刊载了确立中级产业心理咨询师的资格标准,供读者参考。

在出版之际,我们得到了日本文化科学编辑部长尾幸宪先生的大力协助,在此,我们向他表示深深的感谢。

最后阶段我们得到了日本产业心理咨询师协会会长藤绳正胜先生的序文,堪称画龙点睛之笔,我们向他表示深深的谢意。

展望21世纪,希望我们能在飞速发展的时代培养出卓越产业心理咨询师,使他们以自身的才学与能力,成为开拓新时代的核心力量,活跃在社会的每一个角落。

杉溪一言

中泽次郎

松原达哉

榆木满生

目 录

第一章 什么是产业咨询	1
第一节 现代社会和产业咨询	1
第二节 产业心理咨询的发展过程	3
第三节 产业心理咨询的现状	10
第四节 有关产业心理咨询的课题与展望	15
第二章 产业心理咨询师的作用与资格	23
第一节 产业心理咨询的作用和课题	23
第二节 产业心理咨询师资格制度	27
第三节 美国的员工援助计划	30
第三章 产业心理咨询的理论	37
第一节 各种理论的展开以及活用	37
第二节 产业心理咨询使用的主要理论	39
第三节 其他理论	47
第四章 产业心理咨询的过程和技法	51
第一节 咨询过程中的问题	51
第二节 咨询的各种技法	56
第三节 放松训练法(自律训练法)	58
第五章 人格的形成和改变	61
第一节 人格的形成与人际关系	61
第二节 人格改变与否和心理咨询的基本原理	65
第三节 人格改变与心理咨询的理论	68

II 产业心理咨询入门

第六章 心理测验的运用	75
第一节 产业心理咨询中心心理测验的必要性	75
第二节 心理测验的种类及方法	81
第三节 心理测验的使用方法	87
第七章 职场精神健康	97
第一节 精神障碍、神经症、身心疾病及边界症	97
第二节 职场压力与应对	102
第三节 整体健康促进计划	107
第八章 劳动管理和产业心理咨询	113
第一节 人事劳动管理和心理咨询	113
第二节 劳动法的基础知识	118
第三节 企业内教育和心理咨询意识	121
第九章 产业心理咨询实例	127
案例1 “女职员因为人际关系而苦恼，经常身体不适 而缺勤”的案例——推荐而来的咨询案例	127
案例2 “摆脱不愿承担责任、依赖心理”的案例 ——通过家庭咨询解决问题的案例	136
案例3 “为调动工作和家庭问题而苦恼”的实例 ——来自变化中产业社会的问题	142
第十章 产业心理咨询的注意事项	149
第一节 心理咨询机构的组织与运营	149
第二节 职业生涯咨询	152
第三节 产业心理咨询师的伦理	161
第十一章 有关产业心理咨询的问题和回答	165
附录：确立中级产业心理咨询师的资格标准（试行）	175

第一章

什么是产业咨询

第一节 现代社会和产业咨询

一、现代的社会病理与心理咨询

近年来,“心理健康”、“精神健康”等词语作为时代的流行语被越来越频繁地使用,这也如实反映了现代社会生活压力增大,人们追求治愈心灵创伤的愿望。

今天,各种社会问题也日益严重。例如将少年逼入死路的欺侮活动横行、“过劳死”现象震惊日本及世界,枪械泛滥引起杀人事件的频繁发生等。

由于以上种种事件的影响,各种压力症状开始蔓延。护士的“烦躁症候群”、中层管理者的“夹板症候群”、中年主妇的“空巢症候群”等。各种症候群难以计数,社会弊病的程度也在不断加深。

针对这些弊病和问题,人们开始热切关注心理咨询行业。罗洛·梅(Rollo May)认为:“以援助为内容的职业不断兴起的时代不是一个健康的时代。”的确,在人们心理健康不断遭到损害的现代社会,才有了心理咨询师施展本领的恰当舞台。

随着寻求心理伤痛的治愈和需要关爱人员的增多,希望成为心理咨询师的志愿者也在增加。于是,心理咨询师资格制度也被调整。数年前,日本在学会水平基础上就开始制定了“临床心理师”、“认定心理咨询师”等制度。

2 产业心理咨询入门

希望成为心理咨询师的人在不断增加,而最近,想成为“产业心理咨询师”的人增加尤其迅速。这与日本劳动省在1992年出台的资格考试制度有很大关系(关于这个资格考试制度的详情,将在第十一章详细介绍)。

然而,为了避免使产业心理咨询师制度成为一项有名无实的制度,必须对产业心理咨询师到底为何物有个基本的认识。下面,首先介绍作为产业心理咨询师发展背景的产业社会动向。

二、产业社会的变革与产业心理咨询

日本的产业界在这十几年间进行了大规模的产业结构调整,人们在日常生活中也有切身的体会。这种变化使这个时代成为动荡的时代,影响到社会的各个层面。作为产业心理咨询的社会背景,下面我们有必要介绍一下变化的内容。

(1) 随着技术革新,电子计算机进入职场,快速推进了OA化¹和FA化²。从反面讲,由于电子压力带来的身心疾病、精神病等症状增加,中老年人员对职场不适应的情况扩大化。

(2) 由于石油危机、贸易摩擦等原因引起的企业向合理化方向迈进,辞职、跳槽、提前退休等事件增加。随之而来的是雇用形态的变化,依靠业余时间工作、打工等工作方式正在增加。

(3) 随着政治、经济、文化等领域国际化进程,涉及的人员大大增加,海外工作、出差的增加给家庭关系带来了微妙的影响。

(4) 随着社会老龄化步伐的加快,出现了需要对老年人退休后的人生重新设计、生活指导等方面的新问题。因此,企业的退休准备教育开始盛行。

(5) 女性进入职场的人数显著增加,目前职场人员中女性占到4成。这样使得幼儿看护、老年人照顾等问题变得困难起来,夫妻关系也受到影响。

¹OA化:即office automation的简称,指使事务所的办公自动化。

²FA化:即factory automation的简称,指使工厂生产机构自动化。