

卫生部“十二五”规划教材  
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材



全国高等学校教材  
供本科应用心理学及相关专业用

The Course of  
Psychological Assistance for  
Employee

# 员工心理援助教程

主 编/洪 炜  
副主编/解亚宁 刘 伟 傅文青



人民卫生出版社  
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

R395.6  
10055

卫生部“十二五”规划教材  
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材

# 全国高等学校教材

(供本科应用心理学及相关专业用)

The Course of Psychological  
Assistance for Employee

# 员工心理援助教程

主 编 洪 炜

副主编 解亚宁 刘 伟 傅文青

编 者

牛振海 (齐齐哈尔医学院)

刘 伟 (江苏大学基础医学与技术学院)

肖 晶 (首都师范大学)

郑爱民 (南京医科大学)

赵静波 (南方医科大学)

洪 炜 (北京大学医学部)

黄为俊 (江西中医学院)

傅文青 (苏州大学医学部)

温 斌 (中科院心理研究所)

解亚宁 (云南大学教育学院)

人民卫生出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

员工心理援助教程/洪炜主编. —北京: 人民卫生出版社, 2013. 3

ISBN 978-7-117-17619-4

I. ①员… II. ①洪… III. ①职工—心理健康—健康教育—教材 IV. ①R395.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 135743 号

人卫社官网	<a href="http://www.pmph.com">www.pmph.com</a>	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	<a href="http://www.ipmph.com">www.ipmph.com</a>	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

## 员工心理援助教程

主 编: 洪 炜

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: [pmph@pmph.com](mailto:pmph@pmph.com)

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京市安泰印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 14

字 数: 349 千字

版 次: 2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-17619-4/R·17620

定 价: 28.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: [WQ@pmph.com](mailto:WQ@pmph.com)

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)



# 全国高等学校本科应用心理学专业第二轮 卫生部规划教材出版说明

全国高等学校应用心理学专业第一轮教材自 2007 年出版以来，经过几年的教学实践，得到广大师生的普遍好评，填补了应用心理学专业教材出版的空白。这套教材的出版为规范本专业教学，培养社会急需的既懂心理学又懂医学的跨学科专业人才做出了巨大贡献。近年来随着心理学专业的迅猛发展，教材内容的更新迫在眉睫。根据本专业培养目标和教育部对本专业必修课的要求，本轮教材增加了六种：认知心理学、神经心理学、管理心理学、教育心理学、员工心理援助教程和性心理学；医学行为学变更为行为医学；心理学实验指导变更为心理学实验教程。

本轮教材编写仍然坚持“三基、五性、三特定”的基本要求，教材内容立足于医学院校应用心理学专业教学需要。注重教材的系统性、完整性，从不同角度、不同深度处理教材内容的交叉重合部分。全套教材提倡整体优化，并尽量编写配套教材和制作实用的配套光盘。

本套教材均为卫生部“十二五”规划教材，全套教材于 2013 年秋季前全部出版。

# 全国高等学校本科应用心理学专业教材 第二届评审委员会

主任委员 杜文东

副主任委员 姚树桥 洪 炜 崔光成

委 员

马 莹 王 伟 王效道 韦 波 方 方

邓明显 吉 峰 朱金富 乔建中 刘新民

孙宏民 李功迎 李建明 杨小丽 杨凤池

杨艳杰 吴均林 邱鸿钟 何金彩 陈 力

陈福国 苗丹民 林大熙 罗正理 周爱保

胡佩诚 姜乾金 姚应水 钱 明 徐 斌

郭本禹 郭秀艳 董湘玉 傅文青 解亚宁

潘 芳 戴秀英



近年来心理学在中国的应用有了长足的发展，人们越来越意识到心理健康对自身生活的意义和价值，也越来越需要更多维护心理健康的专业人员和方法。许多企、事业单位为了使其员工保持健康的状态，创造更佳的业绩而提出了一项新的需求——员工援助计划（EAP）。针对这一需要许多学校的心理学专业陆续开设了相关课程，本教材就是为应用心理学专业的学生所需要的专业训练读本，以及正在从事相关工作的专业人员和对这一领域有兴趣的读者而编撰的。

本书作为“教程”，强调相关理论和知识的应用、训练和可操作性，作者均为长期从事临床（应用）心理学工作，具有较丰富经验的专家和教师。内容共分十章，其中前四章侧重于员工心理援助的基本概念、发展脉络、服务的目标和功能（第一章绪论，洪炜）；员工心理援助的需求及项目规划（第二章员工心理援助的流程，肖晶）；员工所面临的工作、生活压力及可能出现的问题（第三章影响员工健康和安全的因素与风险，付文青）；工作场所的压力对健康的影响及管理措施（第四章工作场所的压力管理，温斌）。后六章则进一步着眼于在员工心理援助工作中常用的心理干预方法和技术（第五章心理干预方法在员工心理援助中的应用，牛振海）；对具有共性员工群体的干预（第六章团体咨询方法在员工心理援助中的应用，刘伟）；对处于突发事件及危机状态下员工的干预（第七章员工心理援助与危机干预，郑爱民）；员工心理援助的需求和效果评估以及常用的评估工具（第八章员工心理援助评估，解亚宁）；员工心理援助中所面临的职场问题、情绪问题、家庭问题、成瘾及躯体化问题等（第九章员工心理援助中常见的问题，赵静波）；员工心理援助专业人员成长所需的资格认证、培育和督导（第十章员工心理援助人员的培养与成长，黄为俊）。

本书在编写过程中由于时间紧、任务重，许多理论、观点和技术尚处于探索阶段，还有许多争议和不完善的地方；而 EAP 在中国也在不断地发展变化，需要更多的时间去总结经验。为此书中一定存在许多瑕疵和漏洞，欢迎广大的读者批评指正。我们希望此书能给读者一些借鉴，并起到抛砖引玉的作用。

编者

2013年2月



# 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
<b>第一节 员工心理援助的概念与范畴</b> .....	1
一、引言 .....	1
二、员工心理援助的概念 .....	2
三、员工援助计划（EAP）的服务范畴及员工心理援助的层次 .....	3
<b>第二节 员工心理援助的发展</b> .....	4
一、西方员工援助计划的发展 .....	4
二、EAP 在中国的发展 .....	5
三、EAP 在中国的本土化探索 .....	6
<b>第三节 员工援助计划的目标和功能</b> .....	7
一、员工援助计划的目标 .....	7
二、员工心理援助的功能 .....	8
三、员工心理援助三个层次的工作 .....	9
<b>第四节 员工心理援助的模式、服务程序与职业要求</b> .....	10
一、员工心理援助的不同模式 .....	10
二、员工心理援助的服务程序 .....	11
三、对员工心理援助专业人员的要求 .....	13
<b>第二章 员工心理援助的流程</b> .....	15
<b>第一节 组织对员工心理援助的需求分析</b> .....	15
一、员工心理援助需求分析的目的与意义 .....	15
二、员工心理援助需求的分析流程 .....	16
三、需求分析基本内容与评估方法 .....	20
四、如何与企业进行员工心理援助需求分析的沟通 .....	22
<b>第二节 员工心理援助项目规划</b> .....	23
一、员工心理援助项目规划概述 .....	23
二、员工心理援助项目规划方法与流程 .....	23
三、员工心理援助项目内容与模式选择 .....	27
四、员工心理援助项目效果的评估方法 .....	35



<b>第三章 影响员工健康和安全的原因为与风险</b> .....	39
<b>第一节 工作压力与应激</b> .....	39
一、压力与应激概述 .....	39
二、工作压力的影响因素 .....	40
三、工作压力的管理 .....	42
<b>第二节 工作—家庭平衡</b> .....	43
一、工作—家庭平衡概述 .....	43
二、工作—家庭平衡的理论模型 .....	44
三、工作—家庭冲突的有关因素及对健康的影响 .....	45
四、工作—家庭平衡的策略与计划 .....	47
<b>第三节 轮班工作</b> .....	48
一、轮班工作概述 .....	48
二、轮班工作对健康的影响 .....	49
三、对轮班工作的干预 .....	50
<b>第四节 情感劳动</b> .....	52
一、情感劳动概述 .....	53
二、情感劳动的相关理论 .....	55
三、情感劳动的策略 .....	56
四、情感劳动对员工的影响 .....	58
五、情感劳动知识在组织中的应用 .....	59
<b>第五节 工作倦怠综合征</b> .....	60
一、工作倦怠概述 .....	60
二、工作倦怠的相关理论 .....	61
三、工作倦怠的干预 .....	62
<b>第四章 工作场所的压力管理</b> .....	63
<b>第一节 工作场所健康</b> .....	63
一、工作组织健康 .....	63
二、工作组织健康的三级干预模式 .....	66
<b>第二节 工作压力管理策略</b> .....	66
一、压力系统论 .....	66
二、工作压力管理 .....	67
三、工作压力管理的整体模型 .....	69
四、压力三级干预 .....	69
<b>第三节 工作场所的三级压力管理</b> .....	70
一、工作压力干预的目标与策略 .....	70
二、工作压力管理的实施 .....	71
三、工作压力的三级干预体系 .....	73



<b>第五章 心理干预方法在员工心理援助中的应用</b> .....	81
<b>第一节 焦点解决短期治疗</b> .....	81
一、焦点解决短期治疗概述 .....	81
二、焦点解决短期治疗技术 .....	82
三、焦点解决短期治疗在员工心理援助中的应用 .....	84
<b>第二节 积极心理治疗</b> .....	85
一、积极心理学概述 .....	85
二、积极心理学的内容 .....	86
三、积极心理治疗 .....	91
四、积极心理学在员工心理援助中的应用 .....	94
<b>第三节 家庭治疗</b> .....	95
一、家庭治疗概述 .....	95
二、家庭治疗在员工心理援助中的应用 .....	98
<b>第四节 其他心理疗法</b> .....	100
一、认知疗法 .....	100
二、沙盘游戏疗法 .....	103
三、正念疗法 .....	109
<b>第五节 心理咨询的形式</b> .....	110
一、面谈咨询 .....	110
二、电话咨询 .....	110
三、网络咨询 .....	111
<b>第六章 团体咨询方法在员工心理援助中的应用</b> .....	113
<b>第一节 团体咨询在员工心理援助中的作用与地位</b> .....	113
一、团体咨询与员工心理援助的关系 .....	113
二、团体咨询特征与功能 .....	115
三、员工心理援助咨询中常用团体咨询 .....	117
<b>第二节 团体咨询作用原理</b> .....	119
一、特殊作用原理 .....	119
二、疗效因子 .....	124
<b>第三节 团体咨询的计划制订与实施流程</b> .....	127
一、团体咨询的计划制订 .....	127
二、团体咨询实施流程 .....	130
三、团体咨询的效果评估 .....	134
<b>第四节 团体咨询常用技术</b> .....	136
一、团体咨询技术分类 .....	136
二、团体咨询常用技术 .....	136
三、团体咨询控场技术 .....	138

四、特殊团体咨询技术 .....	140
<b>第七章 员工心理援助与危机干预 .....</b>	<b>143</b>
<b>第一节 我国员工心理危机现状 .....</b>	<b>143</b>
一、危机的概述 .....	143
二、危机干预的历史 .....	144
三、危机的理论发展 .....	145
<b>第二节 员工心理危机的特点 .....</b>	<b>148</b>
一、企业员工心理危机的类型 .....	148
二、特殊事件导致的心理危机 .....	149
三、自杀高危人群特征 .....	151
<b>第三节 员工危机干预和技术 .....</b>	<b>152</b>
一、企业员工心理危机干预内涵 .....	152
二、危机干预的一般原则 .....	152
三、心理危机干预的模式 .....	153
四、心理危机干预在企业的应用 .....	153
五、哀伤的处理技术 .....	157
六、危机干预中的相关问题 .....	158
<b>第八章 员工心理援助评估 .....</b>	<b>160</b>
<b>第一节 员工心理援助评估概述 .....</b>	<b>160</b>
一、员工心理援助评估的目的和意义 .....	160
二、员工心理援助评估的基本方法 .....	161
三、员工心理援助评估流程 .....	161
四、实施员工心理援助评估需要注意的问题 .....	163
<b>第二节 员工心理援助评估内容 .....</b>	<b>163</b>
一、员工心理援助的需求评估 .....	163
二、员工心理援助的效果评估 .....	165
<b>第三节 常用的员工心理援助评估量表 .....</b>	<b>168</b>
一、工作倦怠评估方法 .....	168
二、整体工作满意度量表 .....	170
三、明尼苏达工作满意度问卷 .....	171
四、组织承诺量表 .....	171
五、工作—家庭冲突量表 (Work-Family Conflict) .....	172
六、MBTI 人格测验 .....	172
<b>第九章 员工心理援助中常见的问题 .....</b>	<b>175</b>
<b>第一节 职场问题 .....</b>	<b>175</b>

一、工作压力综合征 .....	175
二、工作倦怠综合征 .....	177
三、工作与生活冲突 .....	178
四、职场人际冲突 .....	179
五、职业生涯发展问题 .....	180
第二节 情绪问题 .....	181
一、抑郁情绪 .....	181
二、焦虑情绪 .....	183
三、情绪不稳定 .....	184
第三节 恋爱、婚姻家庭和亲子关系问题 .....	185
一、恋爱问题 .....	185
二、婚姻问题 .....	186
三、家庭问题 .....	189
四、亲子关系问题 .....	189
第四节 成瘾问题 .....	190
一、成瘾行为的概念 .....	191
二、成瘾行为的特征 .....	191
三、职场常见的成瘾行为 .....	192
第五节 心理问题的躯体化 .....	193
一、慢性疲劳综合征 .....	194
二、睡眠问题 .....	194
<b>第十章 员工心理援助人员的培养与成长 .....</b>	<b>196</b>
第一节 培养意义和目标 .....	196
一、员工心理援助人员培养的趋势 .....	196
二、员工心理援助人员的称谓和角色 .....	197
三、员工心理援助人员的培养内容 .....	197
第二节 员工心理援助人员资格认证 .....	198
一、美国员工心理援助资格认证系统 .....	198
二、日本的产业心理咨询师认证系统 .....	199
三、台湾地区心理师资格制度及 EAP 专业人员认证进程 .....	199
四、国内员工心理援助专业人员认证现状 .....	200
五、中国人力资源和社会保障部推行的心理咨询师资格认证系统 .....	201
第三节 员工心理援助人员的心理成长 .....	201
一、个人心理成长 .....	201
二、团体心理咨询方面的成长 .....	202
第四节 EAP 咨询师的督导 .....	203
一、什么是督导 .....	203

---

二、督导的作用 .....	204
三、对职场 EAP 咨询师的督导 .....	204
四、EAP 督导中的平行传递 .....	206
参考文献 .....	208



## 第二轮教材目录

1. 心理学基础/第2版  
主编:杜文东 副主编:吕航 杨世昌
2. 生理心理学/第2版  
主编:杨艳杰 副主编:朱熊兆 汪萌芽
3. 西方心理学史/第2版  
主编:郭本禹 副主编:方双虎 严由伟
4. 实验心理学/第2版  
主编:郭秀艳 副主编:周楚 李宏英
5. 心理统计学/第2版  
主编:姚应水 副主编:隋虹 林爱华
6. 心理科学研究方法/第2版  
主编:李功迎 副主编:关晓光 赵静波
7. 人格心理学/第2版  
主编:王伟 副主编:方建群 方方
8. 心理评估/第2版  
主编:姚树桥 副主编:刘畅 许明智 王晓英
9. 心理学实验教程  
主编:罗正里 副主编:唐宏 霍莉钦 赵行宇
10. 认知心理学  
主编:周爱保 副主编:钟毅平 陈炜
11. 神经心理学  
主编:何金彩 副主编:汪凯 朱雨岚 许毅
12. 发展心理学/第2版  
主编:马莹 副主编:刘爱书 王群
13. 社会心理学/第2版  
主审:李建明 主编:苑杰 副主编:杨小丽 梁立夫

14. 变态心理学/第2版  
主编:刘新民 副主编:杨甫德 程灶火 朱金富
15. 健康心理学/第2版  
主编:钱明 副主编:张颖 沈晓红
16. 心身医学/第2版  
主审:姜乾金 主编:潘芳 吉峰 副主编:余琳 方力群
17. 心理治疗/第2版  
主编:胡佩诚 副主编:郭丽 李英 赵旭东
18. 咨询心理学/第2版  
主编:杨凤池 副主编:张曼华 刘传新
19. 心理健康教育学/第2版  
主编:孙宏伟 副主编:唐峥华 冯正直 郑爱明
20. 行为医学/第2版  
主审:陈力 主编:韦波 副主编:张作记
21. 中医心理学/第2版  
主审:董湘玉 主编:庄田畋 副主编:王玉花 张丽萍
22. 管理心理学  
主编:崔光成 副主编:吴均林 梁瑞琼
23. 教育心理学  
主编:乔建中 副主编:林榕发 林大熙 张艳萍
24. 员工心理援助教程  
主编:洪炜 副主编:解亚宁 刘伟 傅文青
25. 性心理学  
主审:邓明显 主编:李荐中 邱鸿钟 副主编:王翔南 许华山



# 第一章

## 绪论

### 第一节 员工心理援助的概念与范畴

#### 一、引言

2000年，一家国际知名企业在华总部通过猎头公司招募临床心理学家到其公司服务，涉及的服务内容是为其公司员工进行心理援助，维护其员工的精神健康和情绪稳定，以便更好地为企业创造利润和价值。到企业服务的心理学家的工作在国际上已经有专业的概念和框架，称为“员工援助计划”（employee assistance programs, EAP）。

EAP涉及心理学、社会学、管理学、医学等多学科的理论知识与技术，致力于处理和解决组织与员工诸多的问题（以心理健康问题为核心），广泛应用于企业、政府、军队、学校等多个领域，在西方的出现与发展已有近百年的历史。随着社会的变迁，组织和员工的需求也发生了很大变化，EAP相关的理论和技术也在持续更新，促使其服务的内涵和外延也在作适应性的调整。

EAP在中国的出现和发展仅有十余年的历史，尚属一个新的学科。中国的改革开放已经走过了30多年的历程，经济发展的规律和市场化经历证明：中国也不同程度地面临着发达国家曾经有过的困惑，我们在引进和吸纳现代企业的“硬件”的同时，其先进的管理理念和模式也值得学习和借鉴，EAP就是其中之一。

当代的中国正处在社会转型阶段，所谓“社会转型”不是指社会某个领域、某项制度的变化，而是涉及社会结构的整体性、根本性变迁。在转型时期，传统社会结构会受到前所未有的冲击和分化，进而会造成各种无序和失范行为，人们会出现信仰的缺失、情感的困惑、精神的焦虑和信任的危机。旧的企业大量重组兼并，工业化、城市化也使大量农业人口成为新的企业员工，他们怀揣着梦想去寻找可能实现自我价值的职场舞台。但现实可能并非尽如人意，企业所面临的竞争和市场压力也必然会转换到员工身上。长期紧张、单调的工作会使人产生厌倦，出现“心理耗竭”；生活的压力（物价、房价、交通、医疗和教育等）也成为推波助澜的“推手”，使人更加疲惫。媒体报道的某企业“十连跳”事件就是这一现象的极端写照和典型代表。

在这样的背景下，职场压力和员工心理健康已成为企业和全社会所关注的热点议题。如何缓解这一矛盾，提供正规和职业化的帮助正是本教材所致力于的目标和宗旨。



## 二、员工心理援助的概念

### (一) 员工援助计划 (EAP) 暨员工心理援助的概念及关系

员工心理援助是在员工援助计划 (EAP) 的框架下对组织 (企、事业单位、部队、学校等) 内的员工或成员所开展的心理援助工作, 其目标旨在维护其成员的心理健康, 更好地提高其适应能力, 以达到组织所期望的绩效水平。

员工援助计划 (EAP) 起源于美国企业界所推行的一种福利方案, 以帮助员工解决他们所面临的心理、健康、经济以及社会等方面的问题。EAP 有不同的中文译法, 如台湾地区常翻译为“员工协助方案”或“员工辅助计划”; 内地则多称为“员工援助计划”。assistance 一词有“帮助”、“援助”、“协助”、“辅助”等含义和译法。本书是为应用心理学专业所使用的配套教材, 强调心理学应用的专业性, 又为与 EAP 概念的统一及一致性, 故采用“员工心理援助”的提法。

对 EAP 的定义有不同的理解和看法, 如 Dessler 认为, EAP 是企业内部正式、系统的项目, 通过该项目的实施与推动, 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, 帮助他们度过困难的过程; Goodings 等人认为, 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; Bohlander 则认为, 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, 提高员工工作和生活质量的目的是。这些看法其实并不矛盾, 代表了 EAP 工作所涉及的不同方面。台湾学者方隆彰认为, 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和问题。这里所谓的知识和方法包括: 心理学、跨文化管理等相关知识, 以及会谈沟通、团体辅导、活动策划与执行、调查、评估、压力缓解、转介等务实技术。可见, 在 EAP 的工作中, 临床心理学的理论和技术是很关键的。

中国内地学者张西超强调, EAP 是由组织为其成员设置的一项长期的、系统的援助和福利计划。通过心理专业人员对组织的调研、诊断, 为组织成员及其家属提供专业的指导、培训和咨询, 帮助解决组织成员及其家属的心理和行为问题, 以维护组织成员的心理健康, 进而提高员工绩效。另外, EAP 咨询人员在帮助员工解决其个人问题的时候, 力求发现组织在管理上所存在的问题, 从而帮助管理人员提高管理效能, 同时也在一定程度上为组织改进和完善其管理体制提供建议和帮助。这里强调临床心理学工作者在组织内部开展 EAP 工作时, 脱离不了组织的框架, 需要组织行为学、管理心理学等相关学科的支撑。

综上所述: EAP 暨员工心理援助作为组织为员工设置的一套系统的、长期的援助与福利项目, 通过专业人员对组织的诊断、建议和对员工及其直属亲人提供的专业指导、培训、咨询, 帮助员工及其家庭成员解决各种心理和行为问题, 提高员工个人绩效和组织整体效能。因此有人认为 EAP 是解决职业心理健康问题的最优方案, 代表了人力资源管理的全新方向, 是心理学在企业管理中的实际应用。

### (二) 员工心理援助与一般心理咨询的关系

共同点:

1. 以助人为出发点;

2. 运用心理学的理论和技术；
3. 对个人情绪及危机的处理原则相同。

不同点：

1. 方案：多元方案（心理咨询为其中一种方案）/ 单一方案；
2. 服务：涵盖工作、健康、生活层面/以心理健康为主；
3. 干预：主动发现，预防与治疗并重/求助者主动，以治疗为主；
4. 渠道：多渠道帮助员工/单一渠道；
5. 资源：整合多种资源对员工全方位帮助/心理咨询师为唯一资源；
6. 对象：员工及相关人员，包括环境/求助者个人或团体。

### 三、员工援助计划（EAP）的服务范畴及员工心理援助的层次

#### （一）员工援助计划（EAP）的服务范畴

EAP 的服务范畴可涉及工作面、生活面和健康面。工作面包括管理人员对 EAP 的了解、员工问题的识别、员工不良情绪的释放及缓解、职场人际关系的调试以及新入职人员工作适应性规划等内容；生活面包括婚姻与家庭关系的咨询和调试、员工业余生活的安排及福利（如旅游度假等）、体检、理财、和法律咨询等相关内容；健康面涉及教会员工对压力的管理和减压训练、员工不良嗜好的戒除及健康行为的养成、身体健康促进及心理保健和心理咨询等相关内容。

这几个方面的服务需要通过七个环节的核心技术来实现：

1. 对管理者进行咨询，提出员工援助规划；
2. 评估员工存在的问题；
3. 对员工的问题进行心理援助；
4. 个案管理和追踪；
5. 转介和治疗性服务；
6. 向组织提供健康福利的咨询；
7. 项目有效性评估和反馈。

#### （二）员工心理援助的层次

根据员工心理问题的严重程度其相应的援助可分为三个层次：

1. 心理援助（psychological assistance） 作为心理健康咨询的初级环节，心理援助实质是一个专业化的人际关系，在这个关系中经由合格训练的一方，帮助另一方的个人，使他能够发动、整理、并综合自己的思考能力，进而求得深度的自我了解，并依此而能成立一个较佳的自我选择及决定，从而解决难题，面对未来。在这个人际关系互动的过程中，不论使用理论、工具及方法的不同，统称为心理援助。在 EAP 项目中，心理援助作为一种特殊的教育历程，旨在帮助员工自我了解、自我适应、自我发展与成长。一般心理咨询师或辅导员，以他们成熟的技术和丰富的经验，站在客观的立场上，对员工工作缜密而精确的观察与分析，提供员工在工作和家庭上的协助。

2. 心理咨询（psychological counseling） 著名心理学家罗杰斯（Rogers）定义心理咨询为“咨询是一个过程，其间咨询者与当事人的关系能给予后者一种安全感，使其可以从容地开放自己，甚至可以正视自己过去曾否定的经验，然后把那些经验融合于已经转变了的自己，做出统合。”香港心理学家林孟平教授定义心理咨询为：心理咨询是一个过程，