

Pierre Janet was a link
between the pioneers of
psychiatry,

We are pleased to have located
this selection from the writings of
Pierre Janet. According to Janet
Turner of the Library of Congress

企业心理咨询· EAP案例集

徐光兴 主编

Such as Ambrose Liebeault, Hippolyte Bernheim,
August Forel, Paul Dubois, and Jean-Martin Charcot
and the modern exponents of dynamic psychology such
as Sigmund Freud, Alfred Adler and Carl Jung. His
dramatic account of the treatment of Achille, which we
here report, well demonstrates the difference between
predynamic thinking and modern trends.

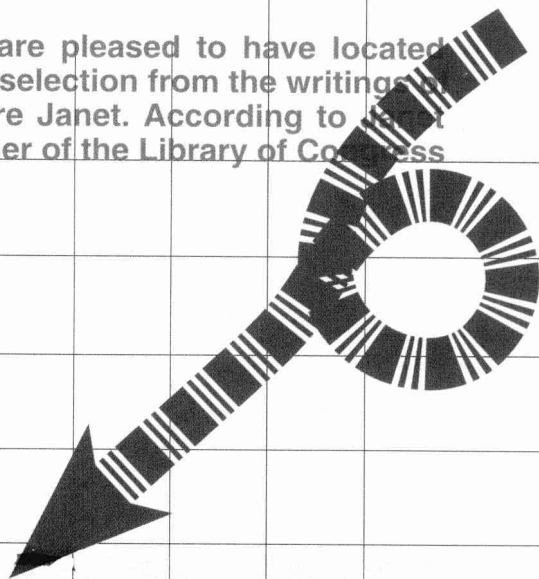
上海教育出版社

SHANGHAI EDUCATIONAL PUBLISHING HOUSE

★ 心理咨询师培训教材

Pierre Janet was a link
between the pioneers of
psychiatry,

We are pleased to have located
this selection from the writings of
Pierre Janet. According to Janet
Turner of the Library of Congress



企业心理咨询· EAP案例集

徐光兴 主编

Such as Ambrose Liebeault, Hippolyte Bernheim,
August Forel, Paul Dubois, and Jean-Martin Charcot
as Sigmund Freud, Alfred Adler and Carl Jung. His
dramatic account of the treatment of Achilles, which we
predynamic thinking and modern trends.

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,2012.1

ISBN 978-7-5444-3736-3

I.①企… II.①徐… III.①企业管理:人事管理—管理心理学
—案例—汇编 IV.①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第240843号

责任编辑 黄强华

装帧设计 陈 芸

企业心理咨询·EAP案例集

徐光兴 主编

出版发行 上海世纪出版股份有限公司

上 海 教 育 出 版 社

易文网 www.ewen.cc

地 址 上海永福路123号

邮 编 200031

经 销 各地新华书店

印 刷 昆山市亭林印刷有限责任公司

开 本 787×1092 1/16 印张 15.5 插页 4

版 次 2012年1月第1版

印 次 2012年1月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5444-3736-3/B·0079

定 价 35.00元

(如发现质量问题,读者可向工厂调换)

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，并不只是一个拆字游戏，更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“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，或者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 EAP（员工援助计划），Employee Assistance Program）是心理学研究和应用的核心领域之一。目前，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，但若控制不好，所造成的负面影响远远大于正面效应。

本书共分四个专辑。第一辑从企业心理学角度解说了现代社会的企业所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。第二辑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。第三辑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以及职业枯竭状态提出了预防和矫治的策略。第四辑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精典案例，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。这其中关键的一点是,不少企业忽视了“人”是有“心理”活动的,忽视了企业心理学以及员工咨询和 EAP 的人力资源对企业发展的战略作用。在这方面,本书对于有战略眼光的企业管理者来说是有裨益的。

本书入选、编译的国内外众多案例,由于编译者的研究水准和知识视野,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的心血,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

2011 年夏

第一辑 导论：员工身心健康与企业的未来发展	1
压力社会和企业危机	3
什么是企业心理学	4
企业的发展与企业诊断	7
职业意识与职业生涯发展	10
职业压力与职业指导	14
员工心理保健与咨询	16
企业员工咨询的基本问题	19
 第二辑 职业应激与危机管理	 23
当杜拉拉 45 岁	
——职场中年女性角色转变与应激管理	25
跟多米诺说再见	
——企业中的创伤后应激障碍与危机干预	30
笑着离开	
——企业裁员的心理危机调适	35
山重水复疑无路，柳暗花明又一村	
——裁员危机管理	40
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	47
让梦想再次扬帆起航	
——家族企业中的性骚扰个案研究	56

是“穿越”还是“失控”

——企业白领中的“时间混乱症”

60

走出危机的泥沼

——职场拼搏的心理小说分析

64

第三辑 职业规划与心理援助

73

从迷茫中找到自己的位置

——跳出趋避冲突的职业选择

75

生命中的使命

——荣格同时性原理与职业生涯辅导

79

蜕变后的美丽

——职业选择中的人职匹配

83

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

87

我的工作我做主

——职场新人的心理适应援助

91

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

97

“海归”光环太刺眼

——重新找回偏离轨道的人生

103

随时都可以是开始

——职业生涯规划助你找到方向

108

为生活开一扇窗

——企业员工职业倦怠的心理援助

114

以人为本,文化先导

——摩托罗拉公司员工培训成功经验分析

119

生命永远灿烂

- 《穿普拉达的女王》中的职场定位心理分析 126

第四辑 员工咨询与心理治疗 133

如何唤醒“企业睡人”

- 一位商界领袖的职业枯竭案例分析 135

折翅的天使

- 多模式方法在职业压力咨询中的运用 141

“让我发泄一下吧”

- 从“不正常返航事件”看飞行员的情绪管理 159

包容缺点,自信生活

- 释梦法治疗企业社交恐惧症案例 164

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 173

松开沉重的捆绑

- 对职场焦虑症的系统脱敏治疗 181

“为什么升职的不是我”

- 对一例职业压力症的心理干预 187

都是压力惹的祸

- 职业压力的心理学分析 192

深夜的个人电影院

- 认知疗法在职业压力咨询中的应用 198

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 201

购物癖的背后

- 社会新鲜人的工作压力调适 205

“酒”早逢甘霖

——建立良好的亲密关系有助于减缓压力

212

让工作中的焦虑随流水而去

——意象放松在 EAP 中的应用

217

路在脚下,快乐出发

——一例人本主义的职场心理咨询案例

222

再一次寻找意义和勇气

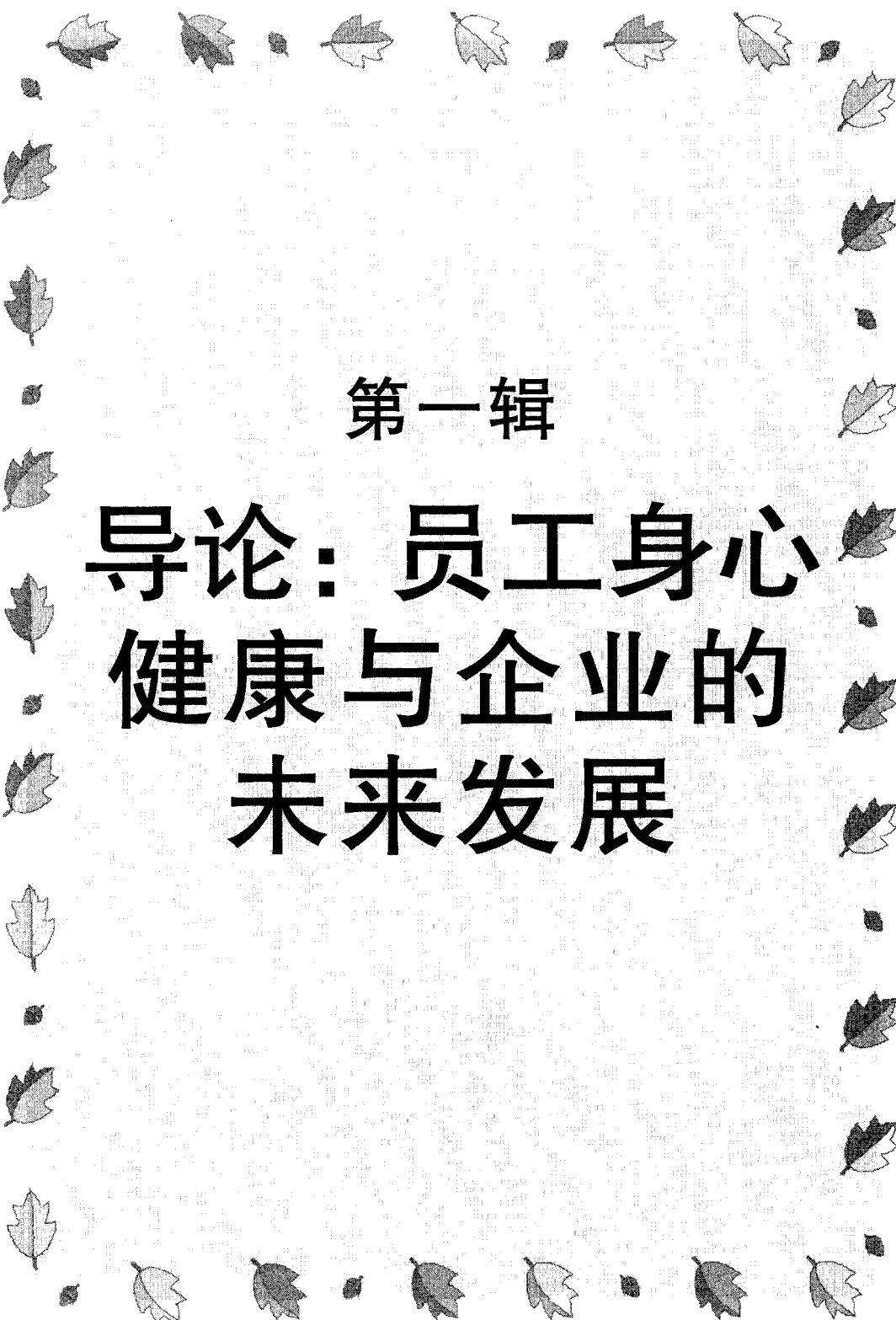
——个人教练技术对职业压力的积极干预

228

寻找“失落的天堂”

——“职业耗竭症”矫治

236



第一辑

导论：员工身心 健康与企业的 未来发展

员工身心健康与企业的未来发展

徐光兴

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。

导致这一问题产生的背景在于，近年来生产、物流、服务、运输、电信、广告、网络等职业 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一系列巨大的变化，但企业在管理、经营、组织层面的跟进却相应滞后。不少企业员工加班加点、将工作带回家、周末和节假日加班工作等情况有增无减，因而职场事故和问题就较容易出现，员工的压力综合征和工作倦怠症状也就不可避免了。

然而，企业最大的压力源在于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，加上个人逞强的性格、出差的危险以及受骚扰的危机等问题，使不少企业的员工产生了孤军奋战的强烈感觉。在这种高度压力的状况下，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的“过劳死”和“自杀”极端案例的产生。各种各样的压力导致企业员工的身心状况不适应，丧失健康，其极端表现就是“过劳死”和“自杀”现象的产生，2010 年“富士康”连续发生的跳楼事件就是一个明证。这种状况正是由“工作中毒症”、“职业耗竭”和企业疯狂追求利润、失却理性思考等问题日积月累而形成的。

现代社会过度的生产、经济活动，必然以附带产生心理、健康问题为代价，这种状况严重时甚至会造成家庭功能的崩溃，例如亲子关系疏远、女性流产、育儿不能、离婚等问题。所以，这是亟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准低下、人们的工作热情衰退，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,如果处理有误或予以轻视,则会给企业带来意想不到的危机。企业员工的社会功能一旦丧失,仅成为“工作机器”或“血汗机器”,也就是企业解体之时。

上述问题的解决,光靠生物的、医学的治疗是不行的,让企业员工从“工作机器”向健全的“社会人”回归,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应对,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对策,见图1。

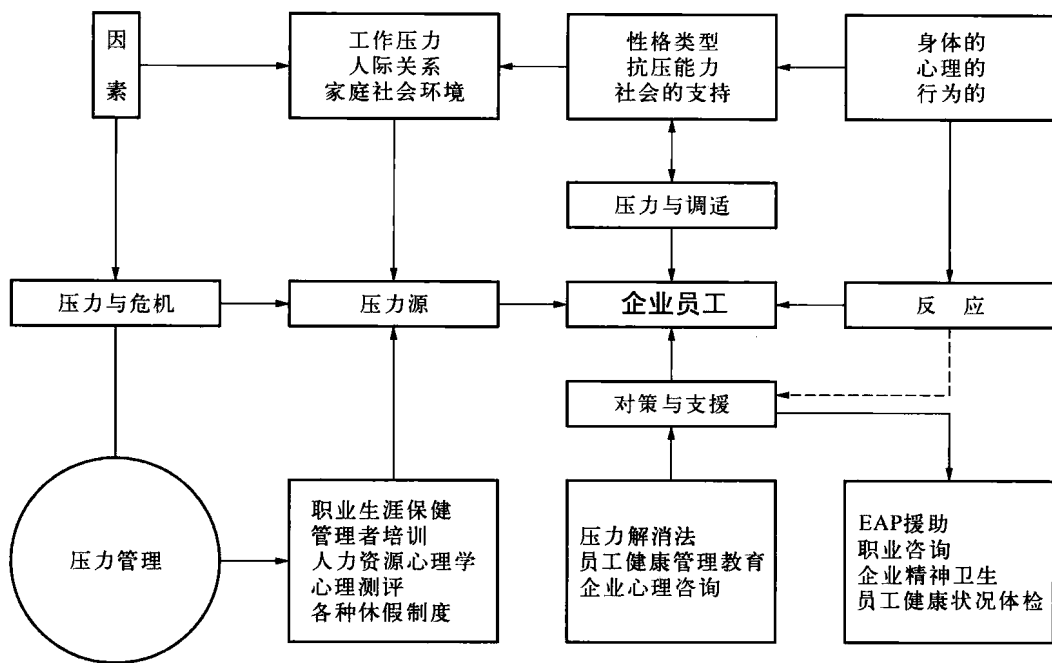


图1 企业的压力与危机的管理过程模式

什么是企业心理学

（一）企业心理学的含义和目的

所谓企业心理学,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,协助企业进行人事的配置和应用;有助于增进企业的生产、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

理人员的水平；尤其有助于适应人性的需要，维护员工的心理健康，增进企业与社会互利的。

（二）企业心理学的研究课题

企业心理学的研究课题大致可分为经济活动中的个体活动和消费者活动两个方面。若进行进一步划分，企业心理学研究课题可分为劳动与生产、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图所示：

$$S(\text{Stimulus}) + O(\text{Organism}) \longrightarrow R(\text{Response})$$

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相互作用的过程。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、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、经济活动与行为及在特定企业中特定的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

企业心理咨询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、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，个人与社会其他人构成一定的社会关系。个人有时是生产者，有时是消费者。人总是处于一定的社会背景、政治文化环境中，从而产生了集团心理、组织心理。

因此，企业心理咨询要从问题意识出发：一是关注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；二是关注个人职业问题，包括职业生涯、社会关系、企业中个人的地位、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）米恩·斯坦——“企业心理学创立之父”

美国的米恩·斯坦从研究巴士司机、电话接线员的工作开始，研究个人差异、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。他将心理学称为“精神技术学”，即后来的“经济心理学”。他的著作有《心理学与经济生活》、《心理学与企业

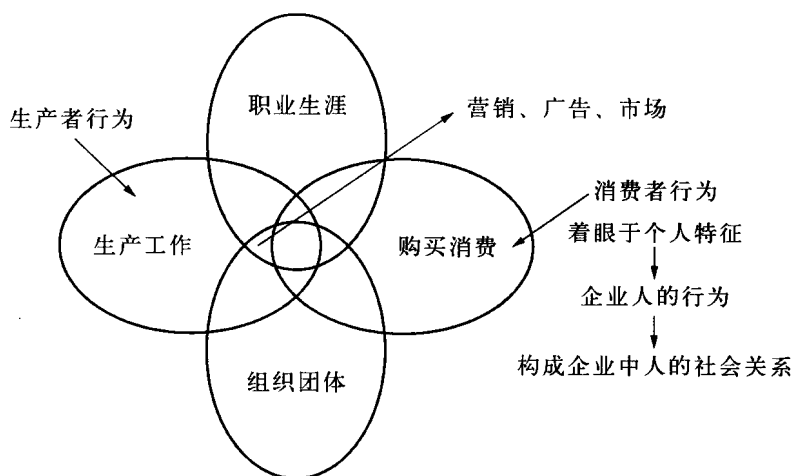


图2 企业心理学研究领域

效率》，在书中，他将心理学分为三大领域：

(a) 最适的员工：包括职业与心理适应、就业科学指导、企业科学管理方法、职业心理分析、司机、营业员、接线员基本能力研究、个人与组织的关系等。

(b) 最佳的工作：包括学习与适应、工作者的心理学问题与技术问题、劳动操作经济性、生产劳动单调性引起疲劳、注意与疲劳问题、企业职工的勇气与物质等。

(c) 最好的效果：包括对职工经济要求的满足、广告的效果、柜台、陈列技术、商品商标设计与开发、对不法的伪劣商品的对策、对消费者购买与消费的心理引导、经济心理学发展预测等。

后人将这三大领域归纳为：

- (a) 职业心理研究；
- (b) 工作与劳动心理；
- (c) 营销、广告、购买与消费。

(2) 广告心理学——企业心理学最初的研究课题

斯科特(W. D. Scott)《广告的理论》主要内容：为使企业的广告活动成功，必须应用心理学原理，特别要注意印刷性广告的发行。优秀的广告能引起人的联想、暗示、移情、注意、感知及错觉、潜意识的精神表现等。广告要对人的心理进行分析，懂得人的心理欲求，才能提高广告的效率。后来该书改版为《广告心理学》，提出广告对人的教育、记忆、思考、情绪的影响，广告具有人际沟通上的心理学效果。

(3) 斯科特提出广告可以进行实物应用的操作，著作有《广告及其原理实践和技术》，1923年改版为《广告的原理》，研究广告的功能、表现、形式、如何诉诸人的感觉的技术，奠定了现代广告心理学的基础。

企业的发展与企业诊断

（一）企业的发展需要“诊断”

如同个体心理需要诊断,企业也需要诊断,人的病状严重,就会出现异常、疾患甚至瘫痪;同样,企业的“病情”严重,就会破产。企业诊断是为了提前预判企业出现的病理现象,通过咨询或改革的措施使企业的不良状况得到改善。通常,当一个社会经济状况不好时,企业破产就会发生;但是,即使社会经济状况好的时候,企业破产也会发生,那么企业发展或衰退的机制是什么呢?企业诊断能帮助我们了解企业成长的机制。

从企业自身的安全和保险角度来讲,由于缺乏预见性,被合作伙伴或竞争对手拖累,或者由于投入不当,导致企业破产的案例并不少见,所谓“一损俱损,一荣俱荣”。

一般来说,企业的平均寿命是30—50年,有的甚至更短。没有一个企业是完全安全的,预测一个企业的破产比预测地震更加容易。出于对企业安全和发展需要的考虑,防止企业出现病理问题,及时对企业的战斗力、“体质”等情况进行诊断,提出咨询和改善的意见,以预防企业的衰落和破产,无论对于国家、企业还是个人,都是非常重要和必要的。

企业健康状况的诊断有以下五个方面的指标:

- (1) “体质和营养”,即企业的利益、利润状况;
- (2) “血液循环”,即企业资金的运用与收支问题;
- (3) “心脏功能”,即企业的管理能力和水平;
- (4) “精、气、神”,即企业的技术创新和发展能力;
- (5) “消化器官”,即企业的成长和发展可能性。

（二）企业诊断的方法

企业诊断可分为定性、定量两种。定量诊断的主要指标是企业健康指标,也称为企业破产指数或企业病理指数。

1. 定性信息分析

对企业的定性信息分析,有以下十个方面,若某个企业具有其中的1—2条尤其是后面几条之一,则该企业发展机制不良,前景暗淡。

- (1) 某生产部门突然缩小、取消或拆并。

技术力发生一定动摇,生产动机低下,造成企业成长活力丧失。

- (2) 不卖自己公司生产的产品,却去转卖人家的产品。

自己企业的技术开发能力低下,依赖其他公司技术,这是企业利润、收支恶化的

信号。

(3) 仓库里的商品大量积存。

营业活动资金循环不良后果——→资金不足——→导致支付能力不足。

(4) 企业的商品在市场上进行清仓清库大减价大拍卖。

这是资金不足,企图回笼资金的做法。

(5) 企业中的领导职位或重要部门的人员调动,或被解雇。

了解企业内情的人开始外流,企业人才成长力下降。

(6) 工人、劳动者工资减半,下岗人数增多。

这是企业全体活力丧失的标志。

(7) 企业领导把经营活动放到证券、期货等市场上一搏。

说明企业的支付能力和资金问题已到危急阶段。

(8) 企业的合作伙伴的经营规模逐步缩小,或停止合作关系。

企业的外界发展持久力丧失。

(9) 与企业有交易关系的银行突然停止贷款。

这是企业破产前的信号。

(10) 企业打白条、拖延债权、抵押房产等。

企业进入破产阶段。

2. 定量信息分析

通过对企业健康指数(又称破产指数、病理指数)的计算,参照警报体系来做出诊断。计算公式如下:

$$\begin{aligned} \text{企业健康指数} &= \frac{\text{利益、利润} + \text{资金收支} + \text{活力} + \text{持久力} + \text{成长力}}{5} \\ &= \left(\frac{\text{企业产值}}{\text{维持企业的费用} + \text{利息}} + \frac{\text{流动资金}}{\text{贷款、欠债金额}} + \frac{\text{企业产值}}{\text{总资金}} + \right. \\ &\quad \left. \frac{\text{自己的资金}}{\text{负债金额}} + \frac{\text{自己的资金}}{\text{自己的资金} - \text{纯利润}} \right) \div 5 \end{aligned}$$

表1 企业破产的警报体系指数与现象

指数	破产危险度	对策	行政、银行的措施
1.2—∞	安全	交易、投资生产、扩大合作	贷款增长
0.8—1.1	监视	维持交易、生产、合作	维持或减少贷款
0.6—0.7	警告	缩小交易、生产、合作	贷款停止
0.4—0.5	病重	及时撤退	进入警报
0.4 以下	破产	债权回收、抵押	处理债权、债务