

员工帮助计划（EAP）案例与分析

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

谁为职场心伤买单

员工帮助计划（EAP）案例与分析

顾歌 著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

谁为职场心伤买单：员工帮助计划 (EAP) 案例与分析 / 顾歌著. —北京：中国铁道出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-113-12802-9

I. ①谁… II. ①顾… III. ①企业管理：人力资源管理—案例 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第062066号

书 名：谁为职场心伤买单：员工帮助计划 (EAP) 案例与分析
作 者：顾 歌

责任编辑：范晓婷 电话：010-51873150

封面设计：义焦设计室

责任校对：焦桂荣

责任印制：郭向伟

出版发行：中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街8号)

网 址：<http://www.tdpress.com>

印 刷：三河市兴达印务有限公司

版 次：2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

开 本：700mm × 1 000mm 1/16 印张：18. 75 字数：262千

书 号：ISBN 978-7-113-12802-9

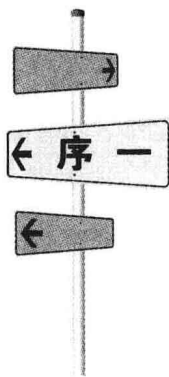
定 价：29. 80元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

电 话：市电 (010) 51873170, 路电 (021) 73170 (发行部)

打击盗版举报电话：市电 (010) 63549504, 路电 (021) 73187



早在2000年前，古希腊人就把“认识你自己”作为铭文刻在阿波罗神庙的门柱上。可以说，人类从诞生伊始就从未停止对内心世界的探索。

然而，正如哲学家苏格拉底所言：人最难的就是认识自己。生活中，不少人曾迷失在人类永恒探索的伟大命题中：我是谁？我从哪里来？我要到哪里去？

我记得《韦氏大字典》中，把工作（job）定义成“必须要做的事；特定的职务、角色或职能”，其同义词是“任务（task）”。而事业（career）则被定义成“连续成就感的追求——一个人接受训练并当作永久行业的一种职业。”

职场中，绝大多数员工会把个人的事业的开始定义为从一份工作开始，但依旧会迷茫和失落。其实“事业”的定义告诉我们，若我们去追求人生的成就感，并保持执着的心态和科学的训练，那我们每一位职场人最终都会获得事业的成就感。

这是一本由职场心理专家和企业培训师编著的心理学新作。仔细翻阅本书后，我们能够感受到，作者想带给我们的就是在把握职场事业机会时所应具备的心理素质和技巧。其中涉及了职场中多方面的问题探讨，有关于职场人际、职场习惯、职业健康、生涯规划等内容。相比晦涩的心理

学巨著，这是一本更为通俗易懂、更为风趣实用的心理故事会。“开心网”、“杀人游戏”、“潜伏”、“杜拉拉”、“面试恐惧”、“职场升迁”等热门关键词，作者饱含心理学知识的睿智文笔，扯下了它们的神秘面纱，希望能给职场的各类人士以更多有益的启发。

这本书还带给我们一个新的理念——EAP（Employee Assistance Programs），译作中文是“员工帮助计划”，旨在帮助改善组织的环境和氛围，解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题，以及提高员工在企业中的工作绩效。这项在西方发达国家已经实施了50年的员工“心灵关怀”福利，终于渐渐在中国企业间传播。无疑，这将帮助中国企业在企业文化和提升上开辟新的思路。员工是组织最核心的财富，帮助员工，让他们掌握“职场EQ”，最终恰恰维护了组织的良性发展。

人，从群居动物进化而来，有聚集而居的天性。发展至今，城市是人类文明的结晶。在当今世界快速城市化和城市人口加速增长的背景下，地球、城市、人三个有机系统之间的关联和互动，揭示着创造更美好的城市，更美好的生活的关键所在。而人的心理健康与和谐又是这三个有机系统得以完美整合的基础和关键。

城市的一个显著特征就是高度组织化。城市、企业、员工之间同样存在密切的联系和互动。保持良好的员工关系，营造和谐的企业氛围。从这一角度，可以说美好生活，从职场开始。

是为序。

全国政协常委、上海市政协副主席
民建中央副主席、民建上海市委主任委员
2010年上海世博会执行委员会副主任

周汉民



随着我国经济不断发展、生活节奏不断加快，由此带来的心理问题逐渐增多。而在这一系列心理问题中，职业压力已经成为头号心理杀手。如何缓解职业压力？引入EAP，在心理上消除经营者与员工之间的障碍，给员工吃上“定心丸”，是一些优秀企业的必胜法宝。何为EAP？EAP（Employee Assistance Program），是个舶来品，直译为“员工帮助计划”。经过国外企业界和学术界多年的经验和研究证明：EAP是有效提高员工士气及工作效率的重要管理策略。它通过对员工压力进行组织干预，同时测评并提升员工满意度，从而提高员工绩效，增加企业的凝聚力。据统计，80%的世界500强公司已经与专业的心理健康服务机构签约，为员工提供心理健康服务。

而我所在的上海心潮健康咨询有限公司，从2005年创办以来，一直致力于为企业提供EAP服务，并且先后投资设立了心灵花园心理咨询有限公司及上海外服心理援助中心。心灵花园心理咨询有限公司作为国内率先使用心灵花园品牌为公司名称的专业心理咨询机构，专业从事个人心理咨询服务，并参与过《心灵花园》心理访谈节目的录制。心灵花园心理咨询机构总部设在苏州，自成立以来已经先后开设了上海、深圳、北京、广州等地的分支机构，每年接待近万名心理求助者，在相关专业门户网站全国心

理机构TOP 50排行榜中连续多年获排名第一。本书部分案例即改编于心灵花园心理咨询有限公司的个案，并在取得当事人同意后，隐去姓名及个人私密性信息，在此对心灵花园心理咨询有限公司及相关案例贡献者表示感谢。

本书也得益于心潮健康机构投资成立的另一家机构：上海外服心理援助中心。该机构是以企业服务为宗旨，为企业提供专业人力资源配套服务，服务内容主要涉及员工帮助计划（EAP）在企业内的实施、企业内训、企业管理咨询及其他人力资源服务。该中心已经为包括世界五百强、中国五百强在内的数百家大中型企业提供了各类服务，积累了丰富的经验，本书所涉及的大量EAP方面的信息都出自该中心的实战案例。

本书涉及了职场员工的各类心理问题，包括职场压力、职场人际关系、职业女性问题等。尽管这些问题已经得到社会的广泛重视，但在实际解决时，却不知所措。再纵观理论界，已出版一些与职业心理和EAP相关的著作，但是组织行为学方面的书籍可操作、借鉴的资料是少之又少，已有的管理心理学、职业心理健康等方面的书籍也多注重理论研究，缺少案例分析等实证研究。针对此种情况，本书正是抱着拾遗补阙的心态酝酿直至付梓。虽历时二年，添加修补，还是有挂一漏万之嫌，但再不出来，实在是无法向诸同事交待。我谨希望此书能不仅可以成为所有职场人士的心理自助手册，更可以成为企业HR们辅助员工调整职业心态的实用参考工具。

全书主要通过案例分析的形式展现EAP计划的解决方式，案例之后既有针对案例的解决方法、相关心理知识、从员工角度出发的自助方式，也有关于EAP实施的一些介绍内容，可供企业主管部门借鉴。

全书共分为十章。第一章通过网瘾、慢性疲劳症等职业常见症状介绍案例，分析了职业与健康之间的关系，阐释职业和健康并非矛盾双方，而是可以有机整合，合理共赢的。第二、三、四章选取了一些在企业EAP服务中常见的经典案例，如橡皮人状态、职场强迫症、办公室恋情、职场友谊、职场升职、兼职副业等真实个案，阐述了职场习惯、职场人际关系、职业生涯规划这三类较常见的职业问题。第五章涉及到职场流言、性

骚扰、办公室精神出轨等敏感话题。第六章关注的是职业女性群体比较关心的一些职场问题：升职和生育、工作和家庭、事业和爱情、成家和立业的矛盾冲突等，通过一个个案例，显现了女性在职场中的艰难和坚持。第七章，其实是职场关系的延伸——领导和下属的关系，单独成一章是因为目前在职场中，上下级矛盾已经成为一个比较突出的问题，特别是在面对“80后”、“90后”的职工群体时，上下级之间如何相处、如何避免矛盾是很多企业都在关心的话题。在此章节中，特意先造取了四个案例故事来阐明这个话题。第八章是职场外的生活角色，又是第六章职业女性话题的延伸，主要通过养家的女强人、男人的婚外情、家庭分工等方面把职业女性工作和生活的多重烦恼表现出来，并从心理学角度加以分析和建议。特别是这一章引出了发展心理学对人类各阶段关键期的解释，主要是说明了新生家庭问题其实早就预留在内心世界了，一旦问题被激发，就会出现新生家庭的矛盾和纠纷。第九章主要就是介绍EAP，囊括了减压和预防心身疾病的技巧和方法，包括很翔实的EAP手册的内容。最后一章就是第十章了，通过介绍一些实用的职业危机自救方式，教会读者更好地减轻职场压力，最后以本人去四川北川抗震救灾的日志为本书画上句号。

作为一本关于职业心理的著作，本书力求把握职场人士最真实的心理状态，注重运用动力心理学、发展心理学、社会心理学、认知心理学等心理学科，对常见的职业心理问题进行介绍、分析和建议。每章节的架构包括主题案例、心理小贴士、顾歌解析、顾歌支招和心理测验等。

这本书能够完成，我还得感谢上海心潮健康机构的执行总裁崔璨女士，她不仅是一位敬业的职场心理专家，还是优秀的专栏作家，感谢她为这本书提供了许多可贵的建议。感谢中华全国员工帮助计划发展研究中心的鼎力相助，这家学术机构致力于EAP的研究和应用，在该领域名副其实地占有领先地位。该中心除提供给我一些员工行为和心理的研究和调查数据外，还给了我信心和很多组织支持。当然我还得感谢配合我完成这本书的同事、朋友和家人，没有他们的理解和支持，我做的任何事都是无法成功的，当然也是没有做下去的意义的。

这本书的风格基调期求轻松、有趣，并突出知识性和实用性，但书

到落笔方知难，所以这本书一定还有很多可以改善的地方。作者希望读者在阅读本书时能将发现的不足或问题及时给予提示，帮助这本书进一步改善。而读者若能在阅读此书时，让自己的心灵平静，并得到一些收益，那我也就知足也。



第一章 职业与健康，共赢的不矛盾双方

【职场EQ1】 “网瘾”也是职业病？关注新职场健康问题	2
心理小贴士：网络成瘾	6
顾歌支招：警惕开心网带来的隐患	6
心理测试：全世界最简单的网瘾测试	7
【职场EQ2】 警惕让你短命的工作方式	9
心理小贴士：慢性疲劳综合症	11
顾歌支招：五步法对抗慢性疲劳症	12
心理测试：疲劳症的早期检测	13
【职场EQ3】 周一综合症	15
心理小贴士：星期一综合症	17
顾歌支招：“星期一综合症”的应对	18

【职场EQ4】 你患了“迟到综合症”吗	20
顾歌支招：迟到综合症疗法4小妙招	23
心理测试：你是迟到大王吗	24
【附：】 职场剩女玉凤制造的经典自恋故事	26
心理测试：测测你的自恋倾向	30

第二章 良好职场习惯，助你踏上升职之路

【职场EQ5】 当我们都成为橡皮人的时代	34
心理小贴士：橡皮人时代的橡皮人	35
顾歌支招：让橡皮人快乐起来	39
心理测试：测测你是不是橡皮人	40
【职场EQ6】 白领缘何恋上“杀人”	41
心理解析：限制级杀人游戏	43
心理测试：从“杀人游戏”看你的工作魅力度	43
【职场EQ7】 请不要轻易撒谎	45
顾歌支招：成为撒谎高手	49
【职场EQ8】 角色冲突	50
心理小贴士：角色冲突	53
顾歌支招：加强“角色”协调能力 消除“角色冲突”	54

【职场EQ9】 克服职场强迫症	55
心理小贴士：工作强迫症	57
顾歌支招：改善工作依赖，恢复生活平衡	59
心理测试：你有职场强迫症吗	61

第三章 职场关系

【职场EQ10】 我被自己人卖了	64
顾歌支招：请与下属保持距离	68
【职场EQ11】 我的职场爱情该继续潜伏吗	69
心理小贴士：办公室恋情	72
顾歌支招：陷入办公室恋情，该如何处理	73
【职场EQ12】 职场友谊：祸福相依	75
心理小贴士：职场友谊	77
顾歌支招：职场友谊如何保鲜	78
心理测试：测测你的职场人际关系	78

第四章 职业生涯，非限定性职业规划

【职场EQ13】 跳槽，想想容易做做难	82
顾歌支招：考虑好了再跳槽	86
心理测试：你适合跳槽吗	86

【职场EQ14】 如何像杜拉拉那样升职	89
顾歌支招：职场升职心理调适策略	93
心理测试：职场中你的升职运如何	94
【职场EQ15】 “脚踩两只船”——兼顾主业与副业	96
顾歌支招：专职和兼职，如何平衡	100
心理测试：测试你的职业气质	101
【职场EQ16】 “面试恐惧症”	103
心理小贴士：面试恐惧症	106
顾歌支招：如何才能克服“面试恐惧症”	107
心理测试：面试恐惧症的快速自测	108

第五章 职业暗礁，撞还是绕？

【职场EQ17】 你是否遭遇过办公室流言蜚语	112
心理小贴士：流言蜚语	115
顾歌支招：如何应对办公室流言蜚语	116
心理测试：测一测你受办公室流言蜚语影响的程度	117
【职场EQ18】 苦不堪言的职场性骚扰	119
心理小贴士：职场性骚扰	121
顾歌支招：女性该如何应对职场性骚扰	122
心理测试：测测你对抗性骚扰的程度	123
【职场EQ19】 你是我的蓝颜知己，我是你的红颜知己	124
顾歌支招：用技巧挽回游离出去的心	127

第六章 职业女性，谁在乎你的角色分裂

【职场EQ20】 左边生育 右边升职	132
心理测试：测测你对领导角色的准备	136
【职场EQ21】 为了工作，我失去家庭	139
顾歌支招：女人更应让工作和生活平衡	143
【职场EQ22】 跟男友竞争主管职位，我该让步吗	145
心理测试：测测你处理职业角色与生活角色的能力	148
【职场EQ23】 左边事业右边婚姻——“剩女”的两难选择	150
心理测试：测测你的“剩女”潜质	154

第七章 老板和下属，不是猫和老鼠

【职场EQ24】 领导，不要太让我怕你	158
顾歌支招：面对恐惧心理，试试顾氏6S自助减压法	161
【职场EQ25】 我成了上司的“挎包”	163
【职场EQ26】 跟老板太亲密害了他	166
顾歌支招：不卑不亢，保持距离	168
【职场EQ27】 和老板相处之道	170
顾歌支招：老板和员工，其实没那么难相处	173

心理测试：“最难共事者”测验	175
----------------------	-----

第八章 职场外的生活角色

【职场EQ28】 养家的职场女	178
心理小贴士：社会性别角色及其压力	179
心理测试：测测你的大脑是男性还是女性	182
【职场EQ29】 家庭硬伤：婚姻&婚外情	185
顾歌支招：如何立即摆脱愤怒	189
【职场EQ30】 不公平的家庭分工	191
顾歌支招：婚姻就是宽容，各自获得快乐的渠道	193
心理测试：最适合你的婚姻生活是怎样的	195
【职场EQ31】 职场人际关系的背后	197
心理小贴士：我们的生涯发展背后的心理学	198

第九章 谁为我的职场心伤买单

【职场EQ32】 职场压力扫描	204
顾歌支招：职场健身健心技巧	207
心理测试：快速检测你的压力	210
心理小贴士：顾歌谈心理咨询	210

【职场EQ33】 员工心理健康 助企业摆脱危机	215
心理小贴士：EAP（员工帮助计划）	216

第十章 直面危机

【职场EQ34】 当遭遇经济危机	236
心理小贴士：幸存者综合症	238
顾歌支招：如何面对幸存者综合症	238
【职场EQ35】 职场中遭遇灾难	241
心理小贴士：在面对灾难时常见的压力反映	244
顾歌支招：我们如何应对灾难	245
【职场EQ36】 流行病来了，你恐慌了吗	247
心理小贴士：逆境商数	249
顾歌支招：逆境心理的调适	249
【职场EQ37】 灾难中的危机干预	252
心理小贴士：创伤后应激障碍	256
顾歌支招：如何迅速提升自我抗挫折能力	258
心理测试：了解自己的应激能力	260
【附：】 顾歌“5·12”四川心理救助工作日志	262
【后记：】 爱满心潮® 健康依靠	280

第一章

职业与健康，共赢的不矛盾双方