

Workplace Counselling

职场心理咨询

EAP高级实战详解

[英] Michael Carroll◎著

林紫心理机构◎译

人力资源、企业高管、EAP供
应商及专业人士的必备宝典。

9种咨询模式详解、37个实战操作案例分享、
深入浅出的讲解、理论与实践的结合；完美解
密EAP的运作标准、发展趋势及争议话题。



上海市
著名商
标

华东师范大学出版社

全国百佳图书出版单位

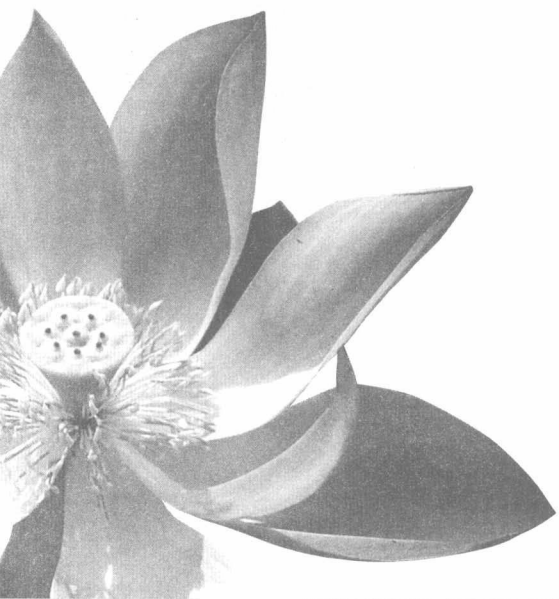
Workplace Counsellin

职场心理咨询

EAP高级实战详解

[英] Michael Carroll◎著

林紫心理机构◎译



华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场心理咨询/(英)卡罗著;林紫心理机构译. —上海:华东师范大学出版社,2012.4

(明心书坊)

ISBN 978-7-5617-9455-5

I. ①职… II. ①卡…②林… III. ①职业选择-咨询心理学 IV. ①C913.2②C932

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 063687 号

明心书坊

职场心理咨询

EAP 高级实战详解

撰 著 (英)米切尔·卡罗

翻 译 林紫心理机构

策划编辑 彭呈军

审读编辑 周露钦

责任校对 汤 定

装帧设计 卢晓红

出版发行 华东师范大学出版社

社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062

网 址 www.ecnupress.com.cn

电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105

客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887

地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口

网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 常熟高专印刷有限公司

开 本 787×1092 16 开

印 张 13.5

字 数 233 千字

版 次 2012 年 7 月第 1 版

印 次 2012 年 7 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5617-9455-5/B·702

定 价 28.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

Workplace Counselling: A Systematic Approach to Employee Care

Michael Carroll

English language edition published by SAGE Publications of London, Thousand Oaks,
New Delhi and Singapore, © Michael Carroll, 1996

Simplified Chinese translation copyright © East China Normal University Press Ltd
All rights reserved.

上海市版权局著作权合同登记 图字：09 - 2011 - 384 号

序一：专业与爱，让每个生命都如花开放

写这篇文章的时候，正出差千里之外，应邀为一个数万人的大型企业做心理调研，调研的目标是：形成量身定制的系统方案，帮助企业“加强人性关怀、注重心理疏导”，帮助员工更好地实现“健康生活、快乐工作”。

短短一个月里，已连续出差 5 趟，为 5 家不同性质的企业提供心理服务。从世界五百强到大型央企，大家都表现出对专业心理服务的渴求和期盼。这些期盼，让我非常真切地感受到——

2012，中国 EAP 的春天到来了。

回顾 14 年前，林紫心理机构初创时期，“心理健康”在国内还是一个非常稀罕和另类的概念，“企业 EAP”则更是天方夜谭；14 年后，EAP 却“忽如一夜春风来、千树万树梨花开”，越来越多的政府部门领导、企业高管、党团支部、工会以及 HR 工作者开始成为中国 EAP 行业发展的杰出推动者，积极参与到 EAP 项目的导入和实践中。对于心理及 EAP 专业人士来说，这是机会、更是挑战；是责任的担当、更是使命的召唤。EAP 来了，我们准备好了么？我们是否真的具备了将心理知识技能与企业组织的管理工作相结合、更好地为组织及个人提供专业服务的能力？我们是否真的了解 EAP 咨询与临床心理咨询的异同？我们是否可以用专业的态度和职业操守让企业组织获得真正的支持与帮助？

如果说，过去 14 年间，林紫机构的专业和坚持为中国心理咨询行业的发展做出了自己的重要贡献、让中国人对本土的心理咨询更有信心的话，那么未来 14 年、24 年乃至百年，林紫机构最想做的一件事，就是继续坚守“专业与爱”的信念，与众多同行一起，积极推动 EAP 在中国的专业和规范发展，让更多企业和组织对本土的 EAP 服务充满信心！

透过 EAP 服务，让更多的组织和个人从心理学中受益，这是真正热爱这个行业的专业人士内心深处最真切的声音。循着这个声音，林紫机构 EAP 服务团队在丁卫红老师的带领下，郑重地开展了本书的翻译工作，将它献给所有专业工作者以及每一个

希望引入 EAP 服务的企业和组织,期望这样的分享,可以使这个春天更加灿烂。

感谢翻译团队的每一位伙伴,感谢编辑彭呈军老师、也感谢本书的每一位读者,你们的用心,将会使每一个生命都如花开放、使更多的企业 and 组织健康发展!

林 紫

2012 年 3 月 29 日

林 紫

林紫心理机构创始人

EAP 专家

上海心理咨询行业协会副会长

序二

被邀请给这本书写序的前一周，凑巧有一家培训机构邀请我去给某个国家部门推出的一个 EAP 执行师资格做培训，我说做培训可以的，但不知教材如何，是不是安排我讲的内容是我擅长讲的，因为从联系我到需要讲课的那一天之间我可以用来准备的时间不长。对方回答说是教材的，但在电话里关照我不必拘泥于教材，教材只是参考，还是给学生讲一些实际有用的内容，说他们请我就是看中我在这个领域多年来的实战经验。

听上去这是个有点蹊跷的回答：培训最终是要以标准化的考试收场的，如果教材有问题，培训机构的教学又可以不按照教材，未来统一的考试又该如何通过？所以，无论如何，我得先看看教材再说。

隔了一些日子，也就是在我被邀请为本书写序的前一天，我终于拿到了这个培训项目的教材。我一看这教材，编得这个烂呀，简直不忍卒读。我真是还很少见到编得这么烂的教材。比如在这本大约 250 页的教材中，其中有一章的标题是《EAP 为员工提供的心理治疗》，这部分共 50 页。在这 50 页中，讲心理疗法的 9 页，讲神经症的 16 页，讲性心理治疗的居然有 25 页。这让职场情何以堪啊？！难道职场的 EAP 工作有一半集中在性异常行为上吗？

于是，我赶紧在微博上问我们这本书的译者和出版社：我们的书何时能够出版呀？

然后，他们说，就快出版了。

他们还说，既然你这么热心，赶紧为我们的书写篇序吧。

唉，我真是自找压力。

事实上，这本书最早拿到原版时，译者和出版社都给我看过，问内容如何，是否值得翻译和出版。我大致看了一下，觉得还是不错的。这本书周到细致地写了和 EAP 相关的方方面面，对于 EAP 有个概览性的说明，并可以作为工作手册，对 EAP 服务有所指南。而且本书的作者既有理论思考，又有 EAP 实践的经验，在本书中，他多处谈及他在 EAP 领域的自己独有的研究、思考和想法，有些很有前瞻性和深度。

我做咨询大约二十多年,做 EAP 咨询大约十五年多,也算是国内最早一批做 EAP 咨询的。我记得最早进入上海的 EAP 公司是有海外背景的 IPS Worldwide,它在上海设了一个办事处,但若干年之后的 2001 年,IPS 撤出了中国大陆,而把亚太区总部设在了香港(2010 年他们又被在 EAP 领域有 30 年历史的美国 EAP 先驱 PPC Worldwide 收购)。作为他们最早的一批签约咨询师,到现在还是偶有一些业务联系我来实施。这些年来看到国内的 EAP 服务度过了最初的概念启蒙阶段,进入乱战时代,各种 EAP 工作模式、各种规模的 EAP 公司、各种市场运作形式、各种背景的客户公司,不知再过五年或十年,EAP 是否可以迎来真正专业和规范操作的局面。

林紫心理机构是上海最早创立的民营心理服务机构之一,也是国内最早介入 EAP 服务的心理机构之一。他们的工作模式在国内也是很有特点的,他们有本土的专业团队,也在起步时就选择很好的海外战略合作伙伴进行业务合作。与这些海外的 EAP 服务商——有些还是上市的 EAP 公司——合作,一方面在服务流程、方法以及伦理上更专业、规范,另一方面接触的客户有许多是大型的跨国公司,令其服务不得不审慎到位。这种高起点的开始,也令其尽管规模不算太大,但始终走得很扎实,和客户也维持相当良好的关系。本书译者团队的负责人丁卫红女士也是林紫心理机构的 EAP 部门的顾问。作为一名 MBA 背景的管理者,又在 EAP 一线拥有丰富的实战经验,担当本书的翻译负责人是最恰当不过的。她对于本书的选择也从一个侧面体现了本书的价值。

国内高品质的 EAP 专业读物数量不多,希望这本书的出版能帮助对这个领域工作的专业人士以及对 EAP 感兴趣的读者(比如 HR、企业管理者等)能更好地了解 EAP,使得企业能更好地使用 EAP,服务人员能更好地运作 EAP,让国内的 EAP 服务早日走上专业、规范的道路。

叶 斌

2012 年 4 月 3 日

叶 斌

心理学博士

中国心理卫生协会理事、中国心理学会临床与咨询心理学专业委员会委员

中国心理学会临床与咨询心理学专业人员与机构注册系统注册心理师、注册督导师
(2007—2012,督导师编号 D-06-092)

译者序

2011年,当林紫心理机构在美国丹佛国际 EAPA 大会上,向来自世界各地的专业人士介绍中国 EAP 的发展时,所有人都挺直了腰板、全神贯注、热情高涨——中国的 EAP,值得关注!

近年来,随着社会发展的需要,EAP 行业在国内开始呈现蓬勃态势。各类管理咨询类公司、私人执业心理咨询师、培训公司、健康管理公司等纷纷把 EAP 服务纳入到自己的产品线中。但究竟什么是专业的 EAP 服务?欧美的 EAP 和本土的 EAP 究竟有何异同?从事专业 EAP 咨询的咨询师究竟应该具备哪些素质?企业如何挑选适合自己的 EAP 服务供应商、如何评估 EAP 服务的效果以及投资回报率呢?……

作为一家有着 14 年历史的专业心理咨询及 EAP 服务机构,在为国内和国际客户提供专业服务的过程中,我们一直在尝试回答这些问题、并在思考如何能回答得更好,以帮助更多的企业意识和享受到 EAP 的价值。偶然的机会看到这本书,感触特别深。正如我们一直以来所坚持的那样,本书也强调:为企业提供 EAP 心理辅导和咨询绝不是随意拉几位一般的心理咨询师就可以胜任的,完整和专业的 EAP 服务,实际上是咨询技术和管理能力、专业态度和商业规范的有机结合。

这本书入木三分地探讨了 EAP 项目,特别是内部 EAP 项目的各个环节的工作,非常具有实操性。对于在公司从事人力资源工作者来说,这本书可能比较犀利;由于这本书对 EAP 设置和运作进行了深入剖析,所以对了解供应商和项目的选择是非常有帮助的。同时也能帮助企业更好地了解引入 EAP 项目需要做的前期工作,了解 EAP 到底能对企业有哪些帮助。

另外,本书的重点是为企业员工提供心理咨询,很多的篇幅讨论的是内部 EAP 的设置和咨询。这和现在国内多数公司采用的外购 EAP 有一些不同。跨国公司采用内外结合的 EAP 是常见的。这些不同在书中也进行了讨论。附录中的一些表格是国外私人执业的心理师的表格,和国内的也有些差别。之所以选择这本书翻译和推荐给大家,也是鉴于国内现状——咨询和商业结合的挑战与国外并无本质区别。

与国内目前常见的资料仅限于宣传 EAP 的重要作用和对企业员工的帮助不同，这本书对欧美成熟的 EAP 服务核心技术有详尽介绍，从而可以启发中国本土供应商和企业客户们了解：EAP 项目如何设计、项目运作过程中会遇到什么样的挑战，等等。这样翔实的资料在国内少之又少。

本书的翻译过程中，林紫心理机构 EAP 部门的同事们纷纷贡献聪明才智和宝贵经验，积极参与了翻译工作，他们是：张媛媛、宋然、王明燕、邱剑美、姚瑶、孙丽、叶贤、吴国源和丁卫红。丁卫红和范国丹对译稿作了校审工作。

前言

本书的主要内容是关于职场 EAP 咨询——为公司员工提供心理咨询服务，并聚焦在咨询师、员工来访者和组织三者的关系上。三者能否协调统一还是矛盾冲突。虽然本书的焦点主要是在职场咨询上，不过这些咨询大多也可以适用于其他的机构组织设置，比如医疗和教育。企业付费让咨询师出面与员工来访者会谈，这样建立的咨访关系就构成了这本书的主题。

为个人提供咨询时也需要考虑到组织方面的因素，这是我新近学习到的。我曾被告知，咨询是两个人之间的保密性会谈，使来访者得以更加有效地处理他/她的生活。而且心理咨询强调任何其他因素的介入都是对咨询关系的一种干扰。总体来说，咨询关注的是来访者的内心世界，而解决外部世界的问题是社会工作者和其他信息服务商的任务。即便有的话，咨询师也极少会去介入来访者咨询之外的生活问题。

在咨询工作中，我很痛苦地发现，许多人不能为发生在他们身上的事情负责任。作为群体中普通一员，他们常常是被他人左右，这让他们感到自己毫无权力，却又不能反抗，充满压抑和迷茫。他们也没办法控制自己有这样的反应，尽管 Victor Frankl (1959) 主张，任何发生在我们身上的事或别人对我们所做的事，我们都有权利来选择自己对它的反应。在咨询时，去支持这些被别人或被这个系统挫败的人是十分重要的，同时也是非常值得去思考，这个系统能否得到改变。按照 Egan 和 Cowan 的说法 (1979)，我开始从“下游救助”——把人从河里拉上来并被抢救复活，转移关注到“上游救助”——关注系统和组织把他们推进河里的地方。功能失调的公司制造出功能失调的员工，如同功能失调的家庭制造出功能失调的家庭成员，又如有问题的社会制造出有问题的公民。不是每个人都愿意通过系统的途径来处理生活和各种关系的问题。西方社会总体上还是强调个人主义——拥有非常坚定的想法和自信的人可以独自熬过，并且可以在不需要别人帮助的情况下面对生活中的各种问题。难怪咨询在非西方的文化时会遇到一些适应性问题，尤其是对那些对家庭和大家庭有着强烈的意识和身份感的社会。

我从大约 10 年前^①,开始对组织中设置咨询,尤其是对职场 EAP 咨询产生了兴趣。那时,我被邀请去训练和督导都市警察局福利部门的工作。这个经验让我了解到,组织对咨询的方式有巨大的影响,并且帮助我了解到 EAP 咨询中个体只是问题的一个方面。1991 年,我为培训与发展协会 TDA(Training Development Associates)组织举办了一个为期两年的关于职场 EAP 咨询的文凭课程。这是一个开创性的项目,当我尝试去找相关材料时很是受挫,因为先例实在太少了。我必须从我自己和他人的经验里,从头到尾地考虑,找出哪些是需要的,并把已有的做到最好。在这段时间里面,我也在为一些咨询师们做督导,他们在为各种机构提供服务:教育机构、私营企业、公众服务以及宗教机构。此外,我的妻子凯西在过去的七年当中一直在为壳牌国际(Shell International)做内部咨询师。她参与研究内部咨询师对他们的角色和责任的认知(Carroll, 1994)。她把理论用于实际,防止我的那些理想化的思考和想法脱离实际太远。

从所有这些经验来看,我确信在公司里提供内部咨询是有其问题的,这些问题在其他咨询设置中不会被考虑到。譬如,咨询将涉及几方?什么时候使其参与?有些问题应该去跟谁说?不该去跟谁说?在什么情况下首要考虑对组织负责?哪些角色应该参与?哪些角色与其他角色比较匹配?许多咨询师并非天生就具备能力去管理组织内的咨询并与公司进行沟通,而这些技能在心理咨询的培训内一般也不提供,但我希望将来很快会有。

读者将会发现,每个章节对于他们和他们的工作来说,并不是同等重要的。他们可能想挑选适用于他们当前具体情况的章节。第一章总体介绍了 EAP 咨询的含义、它的多面性,并简要地回顾一下 EAP 咨询的历史,尤其是在英国的历史。第二章综述职场中 EAP 咨询的若干模式。在第三章中,我尝试总结 EAP 咨询中的关键点、争议和发展趋势。先行理解一些问题会有利于找出可行的解决方案。第四章是本书最主要的章节。它综述组织会给员工咨询带来怎样的冲击和影响,包含了我撰写这本书的动机:尝试去理解各种各样的组织文化如何构建了公司内部的互动模式(有些情况下是有意识的,有些是无意识的),这些模式从多个方面影响着员工个人。第五章回到引入 EAP 咨询的模式。第六章为那些与员工做咨询的从业人员列出了一个大致模型。它是一个系统的模型,按时间先后分成五个阶段,咨询师可以根据它来管理自己的工

① 本书原版第一版出版于 1996 年。——译者注

作。最后的四个章节是关于员工咨询的主题：第七章的主题主要是关于评估，并集中于评估个人咨询以及咨询系统本身的方法；第八章聚焦在职场 EAP 咨询的道德规范和专业规范上，这个是非常重要的一个方面。第九章是对现在和将来希望从事 EAP 咨询的咨询师建议的培训课程；第十章帮助职场 EAP 咨询师理解并更加有效地使用督导。我在这里提议督导师在为来自组织设置的咨询师督导时要留意咨询的组织背景情况。

贯穿这本书，我阐述了一个接近理想化的模型和框架。而现实则远非完善。“我们即使从未能触摸天际星辰，但它仍然为我们指引方向。”这些模型能用来帮助我们反省我们的工作，努力去把这些模式调整后运用于实际而不是教条地去执行。首先了解并接受现状，然后向着目标前进。

对心理咨询来说，现在是个令人感到振奋的时期。一直以来受到心理动力学、人本主义和认知行为疗法这三个主流理论的影响的心理咨询行业，现在正遭遇跨文化或多元文化带来的第四个影响力。也许还包括第五个影响力，即咨询中咨询发生的环境背景及其影响。当第五个影响力被广泛认可时，也就是 EAP 职场咨询成为心理咨询重要组成部分的时候。

米切尔·卡罗

目录

序一：专业与爱,让每个生命都如花开放	1
序 二	3
译者序	5
前 言	7
第一章 什么是职场 EAP 咨询	1
当今的职场现状	1
选择职场 EAP 咨询的原因	3
职场 EAP 咨询的历史	5
职场 EAP 咨询的多个方面	10
什么是 EAP 咨询	14
对职场 EAP 咨询的批评	16
英国的职场 EAP 咨询	18
第二章 EAP 咨询的模式	21
咨询导向模式	22
短期治疗模式	23
问题聚焦模式	24
工作导向模式	25
管理者参与模式	26
EAP 外包模式	27

	内部 EAP 模式	29
	福利型模式	30
	组织变革模式	30
	咨询如何改变组织文化	30
	结论	37
第三章	当今的职场 EAP 咨询：趋势和争议	38
	EAP 咨询是什么	38
	内部 EAP 咨询师的多重身份	41
	和商业相比心理咨询的价值	43
	EAP 咨询师培训	46
	EAP 咨询中的职业道德问题	47
	应激压力和 EAP 咨询	49
	组织对 EAP 咨询的影响	51
	咨询,作为组织变革的一种方式	52
	结论	53
第四章	组织对职场 EAP 咨询的影响	54
	组织心理动力学	56
	运用于公司企业的系统方法	59
	组织文化	61
	不同的组织文化和咨询	62
	“有情绪的”职场	69
	总结	72
第五章	职场咨询的建立	73
	咨询准备阶段	74
	EAP 咨询的可行性评估	77
	EAP 服务合约签署	80
	引入 EAP 服务至企业	82

	终止组织的 EAP 服务	85
	总结	86
第六章	员工咨询的整合模式	87
	阶段一：EAP 咨询的准备	88
	阶段二：评估来访者的问题	90
	阶段三：正式开始咨询或转介	99
	阶段四：咨询的工作阶段	101
	阶段五：咨询结束	108
第七章	评估职场 EAP 咨询	114
	评估的价值	116
	记录保管	118
	评估	119
	形成性评估和总结性评估	120
	评估方法	122
	总结	126
第八章	职场 EAP 咨询中的道德问题	127
	训练道德决策能力	127
	道德问题	129
	在职场中做出符合伦理的决策	131
	EAP 对员工的道德责任	136
	EAP 对企业的道德责任	138
	咨询师对其自身的道德责任	139
	企业在提供咨询时担负的道德责任	145
	结论	146
第九章	培训职场咨询师	147
	职场咨询师培训方法	147

	咨询培训的动力因素整合	153
	培训团队	153
	培训设施	154
	企业背景知识培训	155
	学员团体	156
	课程设置	156
	评估	161
	学习团体	162
	结论	162
第十章	EAP 咨询师督导	163
	什么是督导	165
	职场咨询的督导关系	166
后 记		181
附 录		182
	一、企业咨询师合同案例	182
	二、咨询服务政策的两个案例	183
	三、咨询预约和记录表	186
	四、来访者评估表格	189
	五、评估格式	193
	六、给来访者的信息	196
	七、咨询师来访者协议	197