

EAP Front



中国心理学会推荐图书

Frontier
EAP 前沿实践动态论丛
Practice 第一辑

EAP 国际动态
与中国实践

总主编：张捷
主 编：马艳
汪智艳
陈淑芳
庄唯

兴界图书出版公司



EAP 国际动态与 中国实践

EAP INTERNATIONAL
TREND & PRACTICE IN
CHINA

总主编：张 捷

主 编：汪智艳 庄 唯（国际篇）

马 艳 陈淑芳（国内篇）

世界图书出版公司

北京·广州·上海·西安

图书在版编目 (CIP) 数据

EAP 前沿实践动态论丛·第一辑, EAP 国际动态与中国实践 / 张捷总主编. ——北京: 世界图书出版公司北京公司, 2013.9
ISBN 978-7-5100-6919-2

I. ①E… II. ①张… III. ①EAP—心理健康—健康教育 IV. ①R395.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 213153 号

EAP 前沿实践动态论丛 第一辑 EAP 国际动态与中国实践

总 主 编: 张 捷

主 编: 汪智艳 庄 唯 (国际篇) 马 艳 陈淑芳 (国内篇)

责任编辑: 曹 文 黄秀丽

装帧设计: 谷 雨 陈淑惠

出 版: 世界图书出版公司北京公司

出 版 人: 张跃明

发 行: 世界图书出版公司北京公司

销 售: 全国新华书店

印 刷: 廊坊市旭日源印务有限公司

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 26.5

字 数: 473 千

版 次: 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5100-6919-2

定价: 57.00 元

版权所有 翻印必究

/ 序言 /

21 世纪的第一个十年，以 2001 年中国终于成为世界贸易组织正式成员为开篇，入世首席谈判代表龙永图说：“中国所有人都将因这一变化而有所变化”。随着中国市场的开放，世界知名的 500 家大型跨国公司纷纷在中国进行了大规模、系统化地投资，国内公司海外上市日众，海外并购和众多国内企业的人才国际化步伐加快。EAP，一个源起于西方的舶来品，随着中国社会经济与全球化的接轨以及现代企业制度的建立，以中国加入 WTO 为契机走进中国。而今，EAP 在中国经过了十年的本土化的实践与发展，在进入第二个十年时，EAP 在中国大有风生水起、方兴未艾之态势和风貌。

EAP 是英文“员工帮助计划”的缩写（Employee Assistance Programs，简称 EAP），起源于 20 世纪中期的美国。EAP 最早应用于职业的酒精滥用干预计划，从对员工酗酒、吸毒、药物滥用的干预，扩展到对员工及家属遇到的所有与行为相关的健康问题的帮助上。由于服务内容和服务对象多元化的迅速扩展，员工辅助领域成长惊人。1979 年之前，全球 500 强企业购买 EAP 服务就已成为规则。在国际 EAP 协会（EAPA）标准委员会修订的最新版本的《EAP 标准和操作手册中》，员工帮助计划（EAP）被如下定义——EAP 是一个以工作场所为背景的帮助计划：EAP 可以处理与生产有关的问题；EAP 为员工解决个人问题，包括健康、婚姻、家庭、财务、酗酒、吸毒、法律、情绪、压力或其他个人的可能会影响工作表现的问题。

EAP 进入中国的外因是在经济全球化的背景下，西方心理管理系统的引入：率先进入中国的 500 强企业在本土一直使用 EAP，这种需求在中国得到延续，并由此催生了中国 EAP 服务商和服务的诞生。例如 IBM、杜邦、卡特彼勒等行业中的领导企业，它们在中国工作场所面对中国员工开展的 EAP 服务，一方面对中国那些正在走向国际化以及正在进行现代企业制度建设的本

土企业起到了示范作用，同时为中国的 EAP 服务专业机构的成长及对 EAP 本土化的创新提供了丰富的土壤与促进的机会。而真正促使 EAP 在中国本土落地，以及本土化进程加速的核心还是 EAP 契合了中国社会经济发展的特定阶段的需求。尽管东西方文化存在着极大的差异，但在经济发展以及社会发展到一个特定阶段所产生的特定需求，及社会和组织为了满足这些需求所做出的尝试的过程，还是有惊人的相似的。

美国经济学家在 20 世纪 40 年代提出了“3000 美金的心理阈限”的理论，即社会的高速运转引发了一些新现象、新问题，直接影响到人的幸福感，这是现代化的代价。美国是 1962 年进入的，英国是 1968 年，法国是 1972 年。中国进入“3000 美金的心理阈限”是在 2008 年，即人均 GDP 突破了 3000 美元。在这个点上人的幸福感呈现出 U 型曲线，GDP 提高但幸福感降低。现代化问题出现的第一个标志是心理问题成为影响社会以及个体健康的重要指标；第二个标志是社会身份认同成为人们关注的焦点。在中国，也有学者将这一阶段称为社会从满足温饱状态的“身时代”跨向了满足心理需求的“心时代”，心时代的到来，人更多的是需要尊重，并得到自我实现。在这样的社会及经济背景下，在中国诸如联想、中石油、海尔、海辉、建设银行、国航等一批积极推动社会责任和环境责任的优秀企业，率先在企业中实施并推进员工的心理健康服务，当这些导入 EAP 的企业在体验和感知到 EAP 对员工和组织价值，并在其行业中起到示范作用时，EAP 在中国的需求呈现逐年递增的态势。

一方水土养一方人，一方文化养一方 EAP。与在美国是由于解决酒精成瘾的一致性需求开始了 EAP 最初的模式和内容不同，尽管在中国的企业所处的政治经济社会的大环境是一致的，但由于企业性质、发展阶段、规模与行业、地域与文化、战略目标以及领导者的视野与诉求的不同，在对 EAP 的需求方面呈现出很多的差异性。因此，在中国导入 EAP 的理念和服务，有一个重新定义需求的过程，聆听并发现企业待解决的问题的过程。由于中国企业组织文化的带动与倡导，组织对心理健康服务的导入通常是在一个特定的清晰的工作任务的大框架之下，在此间，许多的探索和研究都是 EAP 服务的提供者与服务需求者双方组成的 EAP 项目组合力完成的，而这些企业中的 EAP 负责人发挥了主要的功效，因为他们更加了解企业的文化与需求，更理解组织结构以便于及时获得支持，也更能够评估出项目正处在的阶段和需要提升的部分。所以，与在西方

以及跨国公司被普遍运用的 EAP 服务系统及模式有所不同，中国企业在导入 EAP 时呈现出更加的多元化与更高的活跃度。而 EAP 在中国也前所未有的使心理学得到最广泛的运用，并进入到中国最主流的经济发 展前沿。

在中国的 EAP 走入第二个十年之际，传播、交流、促进 EAP 的本土实践，夯实 EAP 的服务系统及成果，并以 EAP 作为优秀企业连接东西方文化及管理模式的媒介，架起东西方 EAP 实践的桥梁，架起心理学服务大众、心理学服务中国社会经济发展、心理学服务现代企业 管理的桥梁，在中国 EAP 这座大桥的设计与建造中，我们每一个人都是建设者。

建一座桥，然后，共同在桥上看风景。

张捷

2013 年 8 月 28 日于北京

/ 前言 /

《EAP国际动态与中国实践》是国内第一本对照中西方EAP的同步理论与实践，在中国结集出版的EAP工具书。在借鉴与参照的同时，以使中国EAP保持与国际的同步发展。

EAP在中国发展和成长的速度远远快于欧洲的一些国家，日本，甚至美国。这基于两个因素：一是中国EAP建立在国际EAP发展的成熟体系之上，标准化的服务模式与规范的服务流程使得中国EAP在起步之初就有相应的工具与方法，在此基础上无论是借鉴、改良还是创新都有据可依；二是EAP在中国从一开始就是由组织强劲导入为基本方式，推进力度大，在企业内迅速形成很好的穿透率和知晓率，也比较容易在相同的行业中进行复制与推广。

作为全球首家中美合作的EAP专业机构，北京盛心阳光咨询有限公司自2005年10月创办之日起，就致力于推进并保持中国的EAP发展与国际同步，通过多种形式的活动，在大量引进国际EAP的最新实践中，为众多国际国内的EAP行业领袖、大型企业代表以及专业人员搭建深入进行观点交流和思想碰撞的平台。本书是中国EAP发展的一个重要推进器，旨在向国内企业的管理者和EAP从业人员呈现EAP服务在国际上以及在中国的应用和发展，为EAP在中国的本土化历程提供有价值的参考。

西方国家作为EAP的发源地和重要实践地，在过去的几十年中积累了大量成功的经验，形成了不少标准化的服务体系，并且仍然在与客户不断的合作中持续的创新。上篇之EAP国际动态部分共分为四章，第一章“EAP的国际发展”从总体上介绍不同国家和地区EAP服务的发展状况，为读者创建一个更为广阔的视野；第二章“EAP在跨国企业的实践”选取知名企业的EAP服务成功案例，展现EAP服务如何整合进入企业，并适应不同组织的特殊需要；第三章“EAP的组织应用”关注EAP作为一项重要的管理工具，如何在日常工作以及在危机

与变革中为管理者提供支持；最后一章“EAP 的国际前沿发展趋势”重点展望 EAP 服务的未来，以及对目前 EAP 服务优势和劣势的思考和总结。

上篇收录的文章作者，有 EAP 服务行业的领袖，如前 EAP 专业协会主席 Jeff Christiek、员工援助欧洲论坛主席 Richard Hopkins、美国 Chestnut 健康服务系统 CEO Russ J. Hagen、印度山图兰 EAP 咨询公司执行总监 Ashwani kumar 博士等，也有在跨国企业实践 EAP 的企业管理人员代表，如卡特彼勒的 John C. Pompe 博士，杜邦全球员工援助计划及工作生活服务经理 Paul W. Heck 等。读者可以听到来自不同视角的不同声音，可以称之为了一场 EAP 行业实践、观点和思想的盛宴。

EAP 在中国仍然是新生事物。EAP 在国内发展的十余年经验表明，中国土壤孕育出的 EAP 必然带有本土化的特色，中国的心理学、心理咨询的发展状况，中国企业的架构、管理以及与员工关系的复杂化，决定了 EAP 需要在中国采用不同的具体形式或具体方法，《EAP 国际动态与中国实践》之下篇中国实践部分将在此梳理中国企业及 EAP 专业人员所积累的 EAP 实践案例，为中国的企业 and 专业服务人员提供参考，促进中国 EAP 事业的快速健康发展。中国实践部分分为五章，第五章回顾与论述 EAP 在国内的发展现状，包括职场领域的心理健康现状和 EAP 本土化等议题；第六章介绍国内各领域有代表性企业的 EAP 实践案例，阐述各企业如何结合本企业文化和需求实施 EAP 服务；第七章结合 EAP 在企业中针对各种管理课题所进行的服务尝试，重点讨论 EAP 在管理领域的应用；第八章探讨 EAP 中的危机干预主题，包括在 EAP 框架与服务中如何实施危机干预、管理者和组织的角色等内容；第九章着眼于 EAP 中与咨询技术相关的主题，总结焦点解决技术在危机干预等不同领域的应用实践经验与心得。

EAP 中国实践篇收录的正在探索和实践 EAP 的企业，都是在全球经济下高速发展的中国优秀企业，以联想、中石油、建行等为代表的 IT、能源、金融等领域，都发展出与企业原有的职能模块及管理体系相融合的 EAP 功能系统，EAP 已成为组织人文关怀、人力资源、安全生产、危机管理、劳资和谐、员工成长等方面的一项重要策略和工具，在为企业的高效运转与可持续发展发挥价值的同时，也承担了企业和谐社会和谐的企业社会责任。EAP 中国实践篇收录的文章作者有在中国优秀企业中首先倡导 EAP 观念的导入者，有在中国心理健康及 EAP 专业领域深耕的专家、学者和实践者，也有广泛运用 EAP 短程咨询

技术的国际大师。这些 EAP 的倡导者与实践者共同推动并引领了中国 EAP 行业的繁荣与发展。

本套丛书是能够提供大量信息、思路和方法的中国 EAP 专业工具书，适用于从事 EAP 工作的心理咨询师、商务、项目运营人员及管理者；正在进行 EAP 实践与探索的企业中的 EAP 项目负责人；想要了解和使用 EAP 的企业人力资源、HSE、工会和党群工作等专业人员及管理者。对于其他心理健康领域的工作者也具有参考作用，乃至关注心灵健康的普通读者，也同样能从中获取有意义的心理健康知识和心理自助技能应用于工作和生活中。

本套丛书为阐明观点或技术，涉及的组织或个体咨询案例，全部做了保密处理，进行了必要的改写与整合。

特别鸣谢盛心阳光每一位参与丛书出版工作的同事，进行了大量的翻译、文稿整理、校对等细致工作，特别鸣谢李玲玲女士 8 年来耐心地记录与所珍藏的宝贵资料。感谢我们共同的坚持与执守。

/ 目录 /

序言

前言

上篇 国际动态

第/1/章 EAP 的国际发展

Kenneth M. Burgess, Dave Sharar: 员工帮助计划的西方历史及当期形势

Matthew S. Mollenhauer: EAP 的原理及核心技术

Russell J. Hagen: 选择一个符合国际标准的 EAP

Kenneth M. Burgess: 南美员工帮助方兴未艾

第/2/章 EAP 在跨国企业的实践

John C. Pompe: 卡特彼勒的员工帮助计划

John Simon, Paul W. Heck: 杜邦——EAP 创造更好的工作场所

Jeff Christie: 哈里伯顿——EAP 与企业商业目标一致

Christopher Pawson: 欧文斯科宁——EAP 改善工作生活品质

John C. Pompe: IAP——外派员工帮助计划

第/3/章 EAP 的组织应用

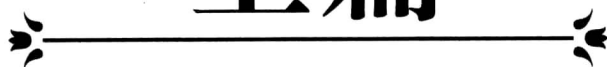
Ashwani Kumar: EAP 如何成为人力资源的重要资本

D. W. K. L. EAP 提升职场竞争力

Jeff Christie: EAP 帮助员工及家庭从创伤事件中恢复	104
Andrea Landsman: 在大规模灾难中帮助志愿者援助服务	112
Daniel Hughes: EAP 与工作场所危机处理	120
第/4/章 EAP 的国际前沿发展趋势	123
Russell J. Hagen: 精神心理健康与绩效的关系	124
Matthew S. Mollenhauer: 抑郁与职场健康管理	132
Edward Trieber, Jo Renee Fine: 职场工作生活服务	142
Richard Hopkins: 不断演进的健康文化中 EAP 专业人员的机遇	152
Debra Reynolds: EAP 对组织的影响及投资回报	158
Dave Sharar: 当前亚洲 EAP 成果测量的迫切性	164
下篇 中国实践	169
第/5/章 EAP 的国内现状	171
沈者寿: 政府的重视和支持是发展心理卫生事业的首要环节	172
王二平: 职工的心理健康与组织的责任	178
张 捷: 跨文化背景下的挑战——EAP 如何适应中国	184
李培忠: EAP 对改善工作表现的效果评估	190
丛 中: 职场心理健康问题的自我评估与调整	202
第/6/章 EAP 的企业实践	213
甄 钰: 联想 EAP 之路	214
张 军: 海外员工 EAP——增值心理资本, 提升幸福感受	226
建行北京分行课题组: 应用 EAP 工具推进建行思想政治工作	232
张 捷: EAP 与 HR 管理工作的结合	244
汪智艳: 企业员工思想政治工作的新工具	252

第/7/章 EAP 的管理应用	257
许维素: SFBT 如何帮助经理人解决职场冲突	258
梁朝晖: 短程焦点技术在员工绩效谈话中的应用	266
颜杰华: 经理人如何从成功走向幸福	276
甄 钰: EAP 在 80 后员工管理中的应用	282
冯 玉: 内部 EAP 大使的功能价值及培养	290
庄 唯: 新员工职场适应模型	296
第/8/章 EAP 与危机干预	301
李献云: 员工常见心理问题及危机干预的重要性	302
刘 戈: 企业危机信号的产生与发展	314
梁朝晖: 帮助组织在变革中安全与成长	322
陈淑芳: 危机个案的转介与处理	330
第/9/章 EAP 的咨询技术	337
贾晓明: 团体心理咨询在组织中的应用	338
Matthew S. Mollenhauer: 短程动机咨询与 EAP	348
许维素: 焦点解决在危机干预中的应用	360
Harry Korman: 焦点解决在抑郁个案的应用	370
陈淑芳: 新员工职场适应个案的咨询辅导	388
汪智艳: 焦点解决在职场咨询主题的应用	396
王筱桂: EAP 帮助外派员工提高幸福感和婚姻质量	402

上篇



国际动态

International Trends

第一章

EAP 的国际发展

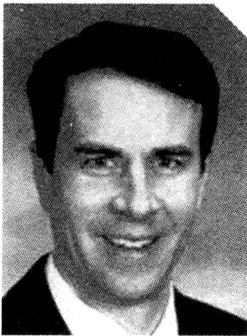
EAP's International Development

EAP 是英文 Employee Assistance Program (员工帮助计划) 的缩写。这是一个外来的词汇，如果单看字面的意思，可以从很多角度产生联想：员工是提供帮助的人还是被帮助的对象？什么样的员工需要帮助？用什么方式去帮助员工？谁去帮助员工？为什么要帮助员工？当我们要去深入理解一个概念的时候，最好的办法就是追本溯源，去了解 EAP 诞生的背景、核心的内涵和工作方法。仅仅如此可能也还不够，作为雇主或人力资源管理的专业人士，在初步体验到 EAP 给企业带来的益处后，或许正致力于探讨这项服务如何本土化。在了解真正原汁原味的国际标准 EAP 的基础上，拥有一个更广泛的全球视野，能够帮助我们在向未知探索的道路上拥有更加清晰的判断力和方向感。



经典语录：

⌘ EAP 服务背后的原理是员工的个人关注点与雇主的绩效关注点的重叠。这个原理假设一些个人问题也不一定是心理健康问题或药物滥用导致的。但如果没有帮助，这些“生活问题”就会发展为一种障碍，给公司带来更高的医疗成本、残障成本、员工赔偿成本。应该鼓励并邀请员工尽早接触 EAP。



⌘ 员工帮助计划（EAP）仍然是心理专业、社会工作和心理咨询领域内一个持续成长的重要领域，因为 EAP 的工作本身对客户和他们的家庭成员的生活能起到重要作用。政界领袖认为，美国社会公平的重要度量标准，将从大量的工作中产生。EAP 一直，且将继续承担重要的角色。

Kenneth M. Burgess: 美国执业咨询师和注册员工帮助专家，长期致力于 EAP 事业，负责主持 EAPA 国际 EAP 相关守则的修订，并为 250 余家大型企业提供并完成了大量的 EAP 项目。

Dave Sharar: 美国 Chestnut 全球合作伙伴机构执行董事、社会工作博士、心理健康咨询硕士。同时担任 CGP 商业科学事业部研究员，与其他 EAP 提供商及相关职场健康项目合作，评估相关服务的有效性和成果。

员工帮助计划的西方历史及当前形势

作者： Kenneth M. Burgess

Dave Sharar

■ 历史回顾

随着 1935 年戒酒互助协会（AA）的成立，美国开展了职业酒精滥用干预，这是员工帮助计划的起源。AA 之前，没有成功处理此问题的方法，治疗酗酒和控制酒精饮料的努力，都以失败告终。自从两位俄亥俄州阿克伦市的嗜酒者发起 AA，它一直努力实现自我帮助。参与者的首要目标是：保持清醒，并帮助其他嗜酒者获得清醒。这项运动发起不久，人们就意识到它的成功。至 1939 年，超过 100 位会员成功保持了清醒。

酒精滥用破坏身体健康，导致人们丢失工作或受伤，最终死亡。看惯这一过程的职业医师，对 AA 迷惑不解。AA 之前，许多医学干预尝试都不成功。AA 参与者对自己的成功直言不讳，美国第一个职业酒精依赖项目雇用了从 AA 恢复的员工，作为干预人员。AA 采用的自愿设计是成功的，它最初基于 6 个简单的恢复原则：

1. 我们承认自己对酒精失去控制能力。
2. 我们需要坦诚面对自己。
3. 我们需要信任并坦诚面对他人。
4. 我们为对他人造成的伤害而赔罪。
5. 我们与其他嗜酒者合作，不为金钱和名气。
6. 我们竭尽所能乞求上帝的帮助。

随着 AA 会员的增多，它的原则扩充为“12 步疗法”，并于 1938 年发表“大全”作为指导。12 步疗法和 AA 传统对所有人公开。它们的设计简单直接，