

《企业 EAP 及员工心理疏导》大纲

国家心理咨询师、员工关爱计划 (EAP) 高级讲师：夏 崢

【课程背景】：

EAP 是英文 employee assistance program 的缩写，直译为“员工帮助计划”。它是由组织为员工设置的一套系统的、长期的服务项目，这套项目通过专业人员对组织的诊断和建议，以及对员工和直系亲属提供的专业咨询、指导和培训，旨在帮助和改善组织的环境和气氛，解决员工及亲属的各种心理和行为问题，提高员工在组织中的工作绩效。

企业中最复杂的因素是人，员工及管理人士的思维及喜怒哀乐的情绪，甚至个别员工出现不适应的心理疾病等，往往会影响到其工作的状态和效率，也会影响到家庭婚姻亲子各个方面。从心理学角度探究其深层原因之一在于：我们每个人都有自己独特的角度，用自己认为正确的方式去应对外界，这个就是我们所说的心理防御机制。通过解读不同的人的不同的主要的防御机制，我们可以了解到自己的模式，加以疏导，可以通过学习改善思维模式，行为模式和情绪模式，转变观念，挖掘自身本有的潜力，从而转化工作压力，快乐地工作，快乐生活，进而提升工作效率，增加企业效益，促进团队和谐，提高自我的幸福指数。

从心理学角度探究其深层原因之一在于：我们每个人都有自己独特的角度，用自己认为正确的方式去应对外界，这个就是我们所说的心理防御机制。通过解读不同的人的不同的主要的防御机制，我们可以了解到自己的模式，加以疏导，可以通过学习改善思维模式，行为模式和情绪模式，转变观念，挖掘自身本有的潜力，从而转化工作压力，快乐地工作，快乐生活，进而提升工作效率，增加企业效益，促进团队和谐，提高自我的幸福指数。

【课程收益】：

- 学习 EAP 的理论，掌握基本的理论知识、掌握基本的心理学知识，一般心理学咨询方法；
- 学习掌握如何认知人的心理，辨别基本的心理现象和本质；

- 提升发现心理问题的能力，和解决问题的方法；
- 学会识别工作场所常见的心理异常的现象及应对技巧，做到随时随地了解自我和员工的心理状态、处理员工不良情绪、减少员工心理相关问题的发生；

【课程对象】：

人力资源、工会、行政等职能部门工作人员，公司高管、各部门负责人及基层管理人员、基层员工。

【课程时长】：

2天（6小时/天）

【课程老师】：

夏 峥

【课程大纲】：

前言导入

- 1、什么才是企业真正的财富？
- 2、企业最重要的竞争优势
- 3、关于现代企业最大财富的思考

第一讲：员工心理援助（EAP）的概念简介

- 1、EAP的由来
 - 什么是EAP？
 - 员工心理健康对个人和组织绩效的影响
 - EAP——人力资源待开发的领域

第二讲：企业为什么需要EAP

- 1、新形势——看社会如何“转”
 - 社会转型期的特点
- 2、新形势——看企业如何“变”
 - 新生代员工成为主流
 - “阵痛”中的冲击：新形势VS老观念
 - 企业的业绩越来越依赖于员工的心理状态
 - 管理方式的变革

3、现代企业中的心理困境

- 职场调查：我最关注的心理健康问题
- 现代企业的心理焦点问题
- 员工心理问题给企业带来的巨大损失

第三讲：快乐积极心态的源泉—员工心理健康的定义

1、什么是人的心理？人的心理是由哪些因素组成的

- 心理学家对人类心理的定义
- 展示心理学图片

2. 现代职场员工常见心理现象。

- 压力和情绪的根本
- 职场压力
- 职业倦怠
- 情感、婚姻及亲子
- 工作与生活平衡
- 危机事件

3、团体互动：你是快乐的吗？你是积极的吗？--五维度测试。

目的：这个测试是结合心理学周易的理论研究出来的，旨在测试一个人当下的五个现状指标和心理幸福状态。集理论、感受、自我认知、娱乐、实用为一体的测试活动。瞬间活跃气氛，进入自我探索，感悟出很多曾经没有的感受。

也可以做为学员以后与员工心理交流辅导的工具，学会使用方法。

第四讲、情商的力量

1. 职场精英必须三项能力
2. 情商的定义 情商与职业情商
3. 情商的内容

认识情绪、压力

- 自己是一切情绪的发动者
- 一切情绪都可为你所用
- 解读四种基本情绪
- 情绪的正面意义

- 面对负面情绪的正确心态
- 情绪的真正来源
- NLP 情绪压力认知

团体训练：人生价值拍卖—理清价值观

4. 调整压力情绪的几个步骤

- 确认你真正的感受。
- 肯定情绪的功效,认清帮助。
- 注意情绪带来的讯息。
- 自信和确信能控制住情绪。
- 确信不但今天可以掌控,未来也可以。
- 振奋的心情拿出行动

5、压力管理技巧

- 压力测试
- 面对压力的三种模式
- 面对压力的成长态度
- 我界定的压力源
- 工作的压力源
- 找到压力源
- 压力释放
- 压力释放的方法

第五讲 性格背后的自我防御体系----性格决定命运

1. 本部分通过应用九型人格对自我的探索，
2. 不同性格背后对应的不同的心理防御机制及作用、表象
3. 发现自己的优势和不足，改善自我情绪，
4. 如何疏导
5. 解读神奇的“人性地图”——九型人格解析
6. 分别分析九种性格的特质，（1号-- 9号）。
7. 九种不同的防御机制的运作模式及辅助的模式
 - 核心价值观

- 注意力焦点
- 情绪反应
- 行为习惯
- 表面特征
- 基本欲望与恐惧
- （行为动机与防御机制）
- 不同性格类型间的冲突
- 各种风格间的相互配合和冲突
- 沟通和团队合作

第六讲：基于心理学的心理深层沟通和疏导技巧

1、系统和理解层次

- 系统性在不同人群与场合的应用
- 大脑处理事情的逻辑层面：理解层次

2、三个内感官：视觉、听觉、感受

3、疏导技巧训练：幸福人生之轮

4、破框法

5、换框法

6、先跟后带

7、教练问话，封闭式、开放式

第七讲：员工心理与员工激励的关系

- 1、 改变自己比改变环境更重要**
- 2、 责任 担当**
- 3、 使命 感恩**
- 4、 80、90 后的特征及管理**