

# 企业 EAP 与幸福组织建设

——管理者提升的心理课

## 课程背景：

湖南移动内部推进 EAP 项目已经有几年了，每年都会组织内部培训，邀请党办主任、项目负责人等参与培训，提升内部队伍对 EAP 的管理和运营的能力，增加对 EAP 项目的认知。

由于每个市公司对 EAP 推进程度不同，加上岗位轮换，参训的学员对 EAP 及心理学的认知和能力可能会有所不同。

目前移动公司内部变革较多，部门各项指标多，都给员工带来了较大的压力，尤其移动员工中的中年员工，他们是公司的骨干力量，但家庭和经济上也给他们带来很多压力；同时，参训的党办主任等人日常工作多，事务性繁杂，接口部门多，压力也较大。

湖南移动对这次课程最大的两个期待是：增加学员对 EAP 的认知，学习和掌握 EAP 项目的推广和运营能力；增加学员在日常工作中，对员工心理的疏导和辅导能力。

## 课程大纲：

### 一、 企业 EAP 的价值和挑战

#### 1、 企业 EAP 基本概念：服务对象、内容、方式、合作模式及方向

- 2、企业 EAP 的意义和价值
- 3、企业 EAP 的挑战：双重关系、专业度和经验等
- 4、企业 EAP 的核心原则：保密、关系
- 5、企业 EAP 边界管理：责任、尊重和弹性
- 6、消除员工对 EAP 的误解：我心理有问题吗？

## 二、 企业员工常见问题、其心理原因（动力）分析和对策

- 1、两性关系（夫妻关系）：原生家庭、父母角色、日常冲突及处理、两性  
差异
- 2、亲子关系和家庭关系：父母/孩子的心理动力，叛逆期孩子
- 3、个人压力和焦虑：变革带来的影响、指标的压力、职业倦怠、幸福指数、  
健康问题、经济问题

## 三、 管理者心理疏导的方法和技巧

- 1、关系、关系、永远第一是关系
- 2、如何建立关系：情感账户、投入时间
- 3、同理心，不是说教、更不是对抗
- 4、保持好奇心：学会问问题

- 5、 练习：实用的问话技巧
- 6、 了解员工的影响因素
- 7、 核心：助人者照顾好自己，才能照顾好当事人
- 8、 学会如何处理自己的情绪压力
- 9、 觉察技术：觉察自己的压力和情绪

#### 四、 企业 EAP 案例讨论和活动

- 1、 当员工工作效率低下，EAP 可以做什么？
- 2、 EAP 如何与企业文化结合？
- 3、 在变革中，EAP 可以为员工做什么呢？
- 4、 指标压力大，如何为员工提供疏解方式？
- 5、 案例讨论：减压室的推广和运营

#### 五、 企业 EAP 的内部运营管理

- 1、 企业 EAP 内部人才建设：EAP 管理者、EAP 大使、内部咨询师和讲师
- 2、 企业 EAP 项目管理：需求分析、聚焦定位、解决思路、资源整合，具体方案和执行
- 3、 企业 EAP 的推广和宣传：如何让员工接受和认同

4、企业 EAP 发展的三支柱：文化、能力和流程

5、企业 EAP 项目的特殊性

## 六、 企业 EAP 帮助管理者更有成效

1、 EAP，给管理者提供更多的方法和渠道

2、 EAP，为员工提供安全的疏导渠道

3、 EAP，管理者自己的有力的支持系统