

员工心理援助(EAP)技巧

课时设计：1天（6小时）

培训对象：部门主管、人力资源从业者

课程收益：

1. 使参训人员全面了解 EAP 相关的知识；
2. 掌握 EAP 员工心理援助的相关技巧；
3. 提升压力情绪管理的能力。

课程特色：

1. 运用大量案例将深奥的 EAP 理论转化为简单的实操步骤；
2. 用学以致用方式将 EAP 的理论与应用完美结合；
3. 在最实用的领域里诠释员工心理援助的特殊应用。

教学方式：

主题讲授、案例研讨、角色扮演、实操练习、多媒体教学、互动演练等有机结合

课程大纲：

第一部分：EAP 项目综述

1. EAP 定义、起源和发展
2. EAP 对组织的作用及定位
3. EAP 项目的操作流程
4. EAP 的效果评估

第二部分：EAP 实操技能

一、心理咨询

1. 心理咨询的定义及特点
2. 咨询关系的建立
 - 1) 真诚
 - 2) 共情
 - 3) 接纳和尊重
 - 4) 建议与指导
 - 5) 总结
 - 6) 沉默的处理
 - 7) 咨询场所的建立
3. 心理咨询的工作流程
 - 1) 咨询工作的促进
 - 2) 需求管理者支持
 - 3) 来访者问题评定
 - 4) 来访者档案管理
 - 5) 转介与追踪
4. 咨询师队伍的建立
 - 1) 咨询师的组成
 - 2) 咨询师的督导工作

第三部分：EAP 的特殊应用

第一节、裁员（辞退）心理服务

1. 裁员（辞退）的目标
2. 相关技巧
3. 视频：《在云端》片段

第二节、危机干预

1. 悲伤辅导：工伤事故的情绪安抚
2. 应急干预：CISD 关键事件应激报告

第三节、压力情绪管理

一、与压力共舞

1. 压力的形成机制
2. 压力源
 - 1) 职业安全感
 - 2) 职业倦怠
 - 3) 职场人际关系
3. 解决之道
 - 1) 塑造阳光心态
 - 2) 创造积极想法

二、做情绪的主人

1. 人的基本情绪
2. 情绪的四种能量
3. 寻找情绪的平衡点
4. 常见情绪的舒解方法：深呼吸/神奇四句话/情绪协调训练/放松训练
5. 从根源上调适情绪：调整思维定势/调适情绪的具体策略/替换术
 - 1) “我希望”替换“必须”
 - 2) “问题解决”替换“问题分析”
 - 3) “针对事”替换“针对人”
6. 提升幸福指数