

《企业 EAP 实务运营与咨询技术》

主讲：詹婉园

课程收益：

- EAP 的发展历史与核心理念是什么？
- 如何确定适合本企业的 EAP 服务模式？
- 如何调研本企业 EAP 组织员工双方的需求？
- 如何设计出适合本企业的 EAP 服务方案？
- 如何确定招投标项目定价、服务合同？
- 如何进行 EAP 实务操作运营？
- 如何对 EAP 服务项目评估？
- 如何撰写 EAP 服务报告？
- EAP 服务适用的心理咨询技术有哪些？
- EAP 心理危机干预？
- EAP 服务的职业伦理？

课程对象：企事业单位 EAP 专员、人力资源、党政工团、健康环境等部门管理者和决策者。

课程时间：1-2 天

课程大纲：

第一部分：EAP 实务运营：

一：EAP 的历史与核心理念

1、EAP 的定义---员工帮助计划

2、EAP 的核心理念：

3、EAP 的发展历史：

EAP 的萌芽阶段：

EAP 的快速发展阶段：

EAP 的发展遭遇困境：

4、EAP 在全球的发展现状：

EAP 在美洲、欧洲、亚洲的发展

EAP 在中国的发展：

EAP 在中国发展尚未成熟的原因：

EAP 在我国企业中推广发展面临的挑战：

5、EAP 的未来发展趋势：五大方向

二：EAP 的服务模式与核心技术：

1、EAP 的服务范围

2、EAP 的服务价值：

员工方面 服务价值：

组织方面 服务价值：

组织与员工之间 服务价值：

3、EAP 的服务模式：

1) 内部 EAP 模式：

内部 EAP 模式的优势：

内部 EAP 模式的劣势：

2) 外部 EAP 模式：

外部 EAP 模式的优势：

外部 EAP 模式的劣势：

3) 混合 EAP 模式：

混合 EAP 模式的优势：

混合 EAP 模式的劣势：

4、如何确定 EAP 服务模式？

5、思考：你们企业适合哪种 EAP 服务模式？

6、EAP 的八大核心技术：

1) 管理咨询和对领导层的培训：

2) EAP 服务的宣传推广：

3) 对保密的评估：

4) 激励、建设性的干预：

5) 转介、支持、跟时：

6) 与合作服务方的关系维护：

7) 组织咨询对健康的促进：

8) 效果评估：

三：EAP 组织服务与需求评估：

1、组织层面的需求评估：

组织愿景、组织使命、组织文化和价值观、
组织战略经营目标、组织发展阶段、组织服务需求的诱因

2、员工层面的需求评估：

1) 职场问题：

2) 情绪、心理问题

3) 恋爱、婚姻问题

4) 亲子关系问题

5) 家庭问题

6) 职业生涯发展

7) 成瘾问题

9) 自杀和危机事件

3、员工心理健康现状调研及分析：

4、EAP 组织服务 典型案例：

案例一：为组织战略保驾护航---EAP 如何为组织服务

案例二、量身打造的 EAP 服务---温暖人心工程

案例三、EAP 服务的旗舰---大型国有企业 EAP 服务

案例四、“心灵捕手”计划---EAP 服务政府机构

5、小组讨论:针对你的单位的现状和需求分析，请设计你们单位的 EAP 服务方案：

1) 你们单位正临哪些机遇和挑战（如金融、竞争、监管、

客户、产品、组织、人力资源等) ?

2) 这些机遇与挑战使得你们单位的管理层和员工有怎样的需求和关注旧点 ?

3) 这些需求和关注点中哪些是 EAP 可以满足的 ?

4) 为达成 EAP 服务的最佳效果, 请从服务范围和服务模式两个方面设计 EAP 服务方案, 并说明理由 :

6、EAP 项目的设计及招投标

1) 明确组织需求与供应商资质评估

2) EAP 项目设计

3) 国内 EAP 服务产品的常见类型 :

4) 确定 EAP 项目报价

定价策略 :

项目报价方案 :

5) EAP 投标书与服务合同

7、EAP 项目运营的准备工作

1) EAP 顾问委员会

2) EAP 政策声明

3) 制定 EAP 项目操作手册 :

8、EAP 项目人员设置

1) 全职员工及签约咨询师

2) 全职员工及签约咨询师资质与培训

3) 签约咨询师的管理机制

9、EAP 硬件设施

7×24 电话中心

咨询场所

网站 在线服务

10、EAP 服务的保密性

保密原则

心理咨询师的保密措施

四、EAP 服务运营实施：

1、EAP 服务的宣传推广

2、EAP 转介服务

3、EAP---管理者的有效管理工具

管理者咨询的目的：

管理者咨询的功能：

管理者咨询的重点：

管理者咨询的主要内容：

指导管理者转介员工：

管理者咨询的后续跟踪：

管理层转介的注意事项：

4、EAP 个案管理：

初始摄入咨询 实务操作：

个体服务评估 实务操作：

制订 EAP 行动计划：

咨询服务及转介：

后续追踪随访：

5、EAP 个案服务记录：

保管及保密工作：

服务记录的内容：

6、案例：EAP 服务理解声明

五、EAP 项目评估：

1、EAP 项目评估的功能与方法：

2、EAP 评估方法与指标：

3、EAP 评估的步骤：

EAP 评估指标分类：

过程评估 方法：

主观感受 评估：

结果评估 方法：

4、投资回报率 路径：

路径一：首要价值

路径二：帕累托价值

路径三：产出/效率价值

路径四：合作价值

投资回报率路径整合：

5、EAP 服务报告：

服务报告 完整案例：某单位 EAP 项目半年总结报告

第二部分：EAP 服务 适用的心理咨询技术：

一：短程咨询技术的特点及核心技术：

短程心理咨询的特点：

短程心理咨询师的 十一大专业行为：

二、短程心理咨询和核心技术：

准确评估：

快速确认问题：

问题解决目标：

打破模式：

限定较少的咨询次数

三：动机面询 咨询技术：

1、动机面询的特征与核心技术：

改变过程的四个主要特征：

改变过程的六个阶段：

2、动机面询不同阶段的咨询策略：

前沉思阶段：

沉思阶段：

准备阶段：

行动阶段：

保持阶段：

结束或复发再循环阶段：

3、动机面询不同阶段使用的核心技术：

奖励：

强化：

改变的资源：

情感唤醒和重新自我评估：

承诺：

替代：

环境控制：

社会支持：

4、动机面询 个案案例：

四：焦点解决短程治疗 咨询技术：

1、SFBT 的 10 个基本假设：

2、SFBT 的基本技术：

建构性问句，澄清来访目的：

一般性原则：

例外问句：

假设解决架构：

赞美：

评量式问句：

3、SFBT 的咨询流程：

建构解决阶段：

休息阶段：

反馈评估阶段：

4、SFBT 的优点和局限性：

SFBT 的优点：

SFBT 的局限性：

SFBT 适合和不适合的问题：

5、SFBT 个案 案例：

五：认知行为疗法：

1、认知行为疗法的核心技术：

识别“自动化思维”

列举不合理认知：

改变极端的信念或原则：

检验假设：

积极的自我对话：

三栏笔记法：

等级任务安排：

日常活动计划：

掌握愉快评估技术：

教练技术：

系统脱敏法：

矛盾意向法：

2、认知行为疗法的过程 三阶段：

3、认知行为疗法 个案案例

六：正念疗法

- 1、正念减压疗法：
- 2、正念认知疗法：
- 3、辩证行为疗法：
- 4、正念疗法 个案案例：

第三部分：EAP 危机干预：

- 一、EAP 危机干预的常见类型：
 - 大面积裁员导致的危机事件：
 - 组织内部冲突导致的危机：
 - 企业并购文化冲突导致的危机：
 - 灾难或自杀事件导致的危机：
- 二、EAP 危机干预的价值：
- 三、危机事件评估：
- 四、危机干预的流程：准备、应对和复原
 - 危机前干预：
 - 危机中干预：
 - 危机后干预：
- 五、EAP 危机干预---CISD
- 六 EAP 危机干预 典型案例 分析

第四部分：EAP 职业伦理

- 一、EAP 服务的伦理意义与原则：

二、EAP 咨询师的 职业伦理 七大原则：

三、EAP 专员 职业伦理原则：

四、练习：EAP 典型伦理案例分析及决策步骤：

典型案例 1 分析：因离婚产生抑郁自杀或暴力倾向

典型案例 2 分析：将要解雇的员工

典型案例 3 分析：高危岗位上隐瞒病史

典型案例 4 分析：员工私下对管理层抱怨很大

典型案例 5 分析：因绩效考评差主管要逼他离开部门

五、EAP 伦理决策 七个步骤：

课程结束：课程回顾、课程总结

制订你们本单位 EAP 服务运营方案