

从心出发 用心关爱 让EAP为企业高质量发展注入“心动力”

孟新颖

中国石油化工股份有限公司北京燕山分公司 北京 102000

摘要：随着现代企业竞争的日益激烈，员工的心理健康问题逐渐成为企业关注的重点。燕山石化公司作为一家大型国有企业，始终秉持“大健康”管理理念，以人为本，预防为主，通过深入实施EAP（Employee Assistance Program，员工帮助计划）项目，健全四级“心理预警处理机制”，创新“1+2+N”管理模式，构建“四级”网格化组织架构和服务团队，积极探索符合企业特点的心理服务模式。本文详细阐述了燕山石化公司EAP项目的具体工作模式、服务内容及效果，并总结了实施EAP项目的宝贵经验，旨在为企业提供可借鉴的心理健康管理范例，助力企业高质量发展。

关键词：EAP；心理健康；心理预警；人文关怀；高质量发展

引言：在全球化竞争日益激烈的背景下，企业员工不仅面临着繁重的工作任务，还承受着来自家庭、社会等多方面的压力。这些压力如果得不到有效释放和缓解，往往会引发各种心理健康问题，如焦虑、抑郁、职业倦怠等。因此，如何有效管理员工的心理健康，成为企业亟需解决的重要课题。EAP作为一种综合性的员工福利项目，正是在这样的背景下应运而生。它旨在通过提供心理支持、职业咨询、健康促进等服务，帮助员工解决个人问题，提升工作满意度和幸福感，进而促进企业和谐稳定发展。

1 EAP工作模式与企业高质量发展的融合

1.1 四级“心理预警处理机制”

燕山石化公司构建了包括预测、预防、预报、咨询四个层级的心理预警处理机制。通过日常关注员工的思想和精神状态，利用心理测评、问卷调查等方式，预测员工潜在的心理健康问题和压力来源，为预防工作指明方向。遇到异常情况或特殊事件时，预报机制迅速启动，对存在轻微心理健康障碍的员工进行人文关怀干预，对心理问题较严重或因突发事件造成心理波动的员工开展心理疏导，必要时启动专业心理咨询，帮助员工解决心理困扰，有效处理企业危机事件。

1.2 “1+2+N”EAP管理机制

公司实行“1+2+N”EAP管理机制，即以1个“核心”心灵驿站为中心，2个“骨干”心灵驿站为支撑，N个“基层”心灵驿站为延伸，形成覆盖全公司的心理服务网络。核心心灵驿站24小时开通EAP热线电话，每周四设立开放日，提供一对一心理咨询、团体活动、体验式

培训和沙盘游戏等服务。两个骨干心灵驿站分别负责全员心理健康测评和EAP培训进课堂工作，建立员工心理健康档案，为公司心理健康服务提供数据支持。N个基层心灵驿站遍布公司各个角落，配备基础设备和专业设备，开展特色活动，实现心理服务送到员工身边的目标^[1]。

1.3 “四级”网格化组织架构

燕山石化公司不断完善“四级”网格化组织架构，包括公司级、厂（中心）级、车间（作业部）级、班组级，确保心理服务工作的组织保障。公司EAP工作领导小组由党委书记任组长，副书记兼工会主席任副组长，下设二级单位EAP领导小组，车间（作业部）设立EAP工作小组，班组设EAP观察员。这一组织架构确保了EAP工作立足于基层，服务于员工，实现了心理健康管理工作的全面覆盖和有效落实。

1.4 “四级”EAP服务团队

公司注重EAP服务团队的建设和培养，形成了由高级EAP专员、EAP专员、EAP专员助理、EAP工作员组成的四级心理服务梯队。具备二级咨询师资质的人员聘为EAP高级专员，具备三级咨询师资质的人员聘为EAP专员，具备心理相关资质并接受系统培训的人员聘为EAP专员助理。每个基层单位聘任1名EAP工作员，确保专业服务资源覆盖到每一个基层单位的EAP工作站。

2 EAP服务内容与企业员工心理健康的提升

2.1 服务内容

2.1.1 科普宣教推广

通过举办心理健康讲座、发放宣传资料、设置宣传栏等多种形式，向员工普及心理健康知识。内容涵盖压

力管理、情绪调节、人际关系处理、睡眠改善等多个方面,帮助员工树立正确的心理健康观念,提高自我心理保健意识。

2.1.2 心理咨询疏导

无论是通过24小时热线电话,还是面对面的咨询服务,专业的EAP心理咨询师为员工提供个性化的心理咨询。针对员工在工作、生活中遇到的各种心理困扰,如职业困惑、家庭矛盾、情感问题等,给予专业的心理分析和指导,帮助员工找到解决问题的途径,缓解心理压力,恢复心理平衡。

2.1.3 心理沙盘游戏

利用沙盘和各种沙具,为员工创造一个非语言的表达和探索内心世界的空间。员工可以通过在沙盘中摆放各种沙具,构建自己心中的场景,从而反映出其潜意识中的情感、冲突和需求。咨询师通过观察和与员工的互动,帮助员工更好地理解自己的内心状态,促进心理成长和自我疗愈。

2.1.4 团体心理辅导

组织员工以团体的形式参与心理辅导活动。根据员工的不同需求和特点,设计如团队建设、沟通技巧训练、压力应对等主题的团体辅导项目。在团体活动中,员工通过与其他人的互动和交流,不仅可以学习到新的心理知识和技能,还能获得情感支持和归属感,增强团队合作精神 and 人际交往能力。

2.1.5 心理健康测试

定期开展全员心理健康状态调查和专项心理测验,如职业倦怠测试、焦虑抑郁自评量表等。通过科学的测试工具和方法,全面了解员工的心理健康状况,筛查出存在突出问题的员工,为后续的精准干预提供依据^[2]。

2.1.6 减压调解训练

针对员工普遍面临的工作压力问题,开展各种减压调解训练活动。如深呼吸训练、冥想放松训练、瑜伽课程、户外拓展等。这些活动帮助员工放松身心,缓解肌肉紧张,调节呼吸和心率,从而减轻心理压力,提高心理韧性。

2.1.7 EAP培训服务

包括EAP理念培训、心理健康知识培训、心理危机干预培训等。通过培训,使员工深入了解EAP的内涵和作用,掌握基本的心理健康知识和应对技巧,提高员工对心理危机的识别和处理能力,同时也提升企业整体的心理健康管理水平。

2.2 服务效果

2.2.1 心理问题及时处理

通过四级预警机制的高效运作,能够迅速捕捉到职工中突发的心理问题。例如在2023年,内部EAP专员及时处理了3件次应急干预事件,涉及职工50余人次。在某车间发生一起安全事故后,部分员工出现了恐慌和焦虑情绪,EAP服务团队迅速介入,通过心理疏导和团体辅导,帮助员工缓解了心理压力,恢复正常的工作状态,避免了事故对员工心理造成的长期负面影响进一步扩散,保障企业的正常生产秩序。

2.2.2 热线咨询服务便捷

长期开设的内外心理服务热线,为员工提供了便捷的心理援助渠道。2023年电话咨询服务达80余人次。许多员工在遇到心理困扰时,通过拨打热线电话,及时获得了专业的心理支持和建议。如一位员工因家庭变故导致工作状态不佳,通过热线咨询,咨询师为其提供情绪调节和应对策略,帮助他逐渐走出困境,重新投入到工作中,提高工作效率和质量。

2.2.3 培训覆盖率逐步提高

以创新培训方法与EAP工作相融合的方式,大力推进EAP进课堂工作。截至2023年底,实现管理人员培训EAP进课堂覆盖率100%,专业技术人员EAP进课堂覆盖率30%,技能操作人员EAP进课堂覆盖率50%,EAP进课堂培训学员1900余人次。通过培训,员工的心理健康意识得到了显著提高,对EAP的认知和接受度也不断提升,为EAP工作在企业的深入开展奠定良好的基础。

3 经验总结与企业EAP项目的深化

3.1 强基固本,职工心理关爱工作才能生机勃勃

多年的实践中,充分感受到职工心理关爱工作要想取得实效,组织保障是前提,人才保障是关键。只有高培沃土,才能让这项工作落地生根,茁壮成长。多年来,我们持续完善四级心理组织网络,健全四级心理预警处理机制,强化四级心理专业服务梯队逐层赋能,持续推进职工心理关爱服务体系建设,实现EAP工作实体化落地、系统化开展、专业化服务,为工作的持续深化提供了坚实的保障。

3.2 实干突破,职工心理关爱工作才能普惠职工

做好职工心理关爱工作,要坚持三个结合。一是坚持内外相结合,建立一支本土化的服务团队,企业内部专业团队才是最懂企业特点、职工需求的,才能够更好地发挥心理服务作用。同时,巧用外部资源很关键,“首都职工心理发展”、“奋进石化·心福咨询”微信平台的宣传和推广,第三方心理专业机构和法律服务热线等有效渠道可以提高心理服务的专业性和全面性,更好的补充企业内部资源,形成心理服务的闭环管理。二

是要坚持精准与普惠相结合,既关注筛查职工中存在的突出问题,精准发力进行有针对性的干预,更重要的是关注广大职工的心理需求。紧贴广大职工需求,力求服务实用、管用,接地气、有特色,开展多角度、多层次促进职工身心健康发展的活动。三是要坚持软硬件建设相结合,要充分发挥基层驿站作用。基层驿站在职工身边,EAP骨干分散在各个基层单位。基层建站100%,可以为开展职工心理服务提供阵地。基层EAP骨干培训,可以充分研究和开发驿站各项服务功能及作用,为职工提供咨询、体验及培训等专业服务贴近职工,近身服务^[3]。

3.3 拓展延伸,职工心理关爱工作才能行稳致远

坚持EAP的双服务职能,坚持将心理关爱工作融入企业重点工作,不断拓展EAP的服务领域,探索将心理关爱与思想政治工作结合,与“大健康”管理工作相结合,与解决实际问题结合。尤其是职工心理健康科普教育不能松懈。坚持“大健康”理念,把心理健康植入职工心里,给职工提供简单易操作的心理自助方法,让职工成自己心理健康第一责任人。同时,让职工正确看待心理健康问题,心理感冒也是可以寻求专业帮助的,从而提升职工心理健康素养。

4 EAP与企业可持续发展的协同效应

4.1 提升员工忠诚度与归属感

EAP项目的深入实施,使得员工在面对工作和生活压力时能够得到有效的支持与帮助。当员工感受到企业对他们心理健康的重视与关怀,其对企业的忠诚度会显著提升。例如,在处理员工家庭变故导致的工作困扰案例中,员工通过EAP获得帮助后,不仅自身工作状态得以恢复,而且对企业的认同感更强,更愿意长期为企业效力。这种忠诚度的提升有助于减少员工流失率,为企业保留优秀人才资源,从人力资源稳定角度推动企业可持续发展。

4.2 优化企业内部文化氛围

EAP所涵盖的各种服务内容,如团体心理辅导、心理健康讲座等,促进了员工之间的交流与互动,增强团队合作精神和人际交往能力。在企业内部逐渐形成一种积极健康、相互理解与支持的文化氛围。在这种文化氛

围下,员工之间的矛盾冲突减少,工作协同性提高。例如,团队建设主题的团体辅导活动,让不同部门的员工增进了解与信任,在跨部门项目合作中能够更加顺畅地沟通与协作,提高企业整体运营效率,促进企业可持续发展^[4]。

4.3 增强企业应对危机的能力

企业在发展过程中难免会遭遇各种危机事件,如安全事故、市场波动等。燕山石化公司的四级“心理预警处理机制”在危机事件中发挥重要作用。通过及时对员工心理进行干预,稳定员工情绪,使企业能够在危机后迅速恢复正常生产秩序,减少危机对企业声誉和经营的负面影响。例如在安全事故发生后,EAP团队对受影响员工的心理疏导和团体辅导,避免恐慌情绪在企业内部蔓延,保障企业生产运营的连续性,体现EAP对企业应对危机能力的增强作用,为企业可持续发展保驾护航。

结束语

燕山石化公司在EAP项目的实践中取得了显著成果,为其他企业提供了宝贵经验。通过关注员工心理健康,企业不仅提升了员工的满意度和归属感,还优化了内部氛围,增强了应对危机的能力。未来,随着科技进步和社会对心理健康重视程度的提升,EAP项目将更广泛深入地应用于企业中。借助先进技术,EAP将实现更精准的心理测评和预警,提供个性化服务。同时,企业可以拓展EAP的服务领域,与外部机构合作,引入更多资源,形成全方位的员工关怀体系。持续优化EAP项目,旨在激发企业与员工共同成长的活力,助力双方协同发展。

参考文献

- [1]张蔚怡.新员工压力源下EAP计划对策分析[J].现代商贸工业.2019,(13).DOI:10.19311/j.cnki.1672-3198.2019.13.038.
- [2]吴庆松,刘嫦娥,刘祝琳.新生代员工转岗工作身份差异调适阶段模型及行为初探[J].商学研究.2020,(3).69-80.
- [3]徐军.EAP服务对企业员工心理健康的意义[J].人力资源开发.2019,(2)08-09.
- [4]周剑.引入EAP助推企业安全管理绩效[J].现代职业安全,2020,(01):62-64.