



49

人力资源部内训之十一 ——

EAP

实施浅探





目录页

CONTENTS PAGE



过渡页

TRANSITION *PAGE*

Chapter.1

知识概述



Chp1 知识概述

1.1 EAP 是什么？

员工帮助项目

Employee Assistance Program , EAP

- 组织为员工提供的一套系统的、长期的**福利项目**；
- 帮助员工及亲属解决可能影响其绩效或健康的**心理或行为问题**；
- 其本质是通过组织对员工的深层关怀，实现：

企业心理资本的积累
员工幸福感的提升





EAP 已成为企业心理资本增值的最佳方式

- 起源于 20 世纪初美国企业对员工酗酒行为的干预；
- 二战和 20 世纪 60 、 70 年代美国社会的动荡推动了 EAP 的发展；
- 20 世纪 80 年代以来，随着人力资源管理的发展而在全世界迅速普及；
- 目前， EAP 已成为衡量组织人性化管理的一项指标， **95%** 以上的世界 500 强企业均配备





EAP 的分类

长期 EAP

EAP 作为一个系统项目，长期实施，无终止时间。

短期 EAP

特定状况下才实施，比如并购、裁员、灾难事件等。

内部 EAP

建立在企业内部，配置专门机构或人员，为员工提供服务。

外部 EAP

由外部专业 EAP 服务机构操作。



Chp1 知识概述

1.4 EAP 的作用



对员工的作用

- 摆脱心理困扰；
- 塑造积极心态；
- 优化人际关系；
- 调节情绪，化解矛盾；
- 提升工作绩效；
- 促进家庭和睦；
- 促进工作与生活的平衡；
- 引导职业生涯发展；
-



对组织的作用

- 丰富福利制度；
- 改善组织氛围；
- 增强员工幸福感；
- 积累企业心理资本；
- 提升组织绩效；
- 提升企业的向心力；
- 降低管理成本；
- 树立企业的良好形象；
-

过渡页
TRANSITION
PAGE

Chapter.2

实施原则



保密原则

适应于心理咨询、辅导等情形



1

保密原则是 EAP 的重要原则之一。EAP 之所以能够在西方国家产生并流行，关键就是这些国家非常重视个人隐私权的保护，同时也普遍建立了诚信制度，这也是 EAP 产生并流行的社会基础。

- 企业 EAP 心理辅导师需要签订**保密承诺书**；
- 匿名案例分析及宣传，需要当事人的**口头或书面同意**；
- **例外情形**：当来访者对自身和他人是危险的，要采取必要措施；

自愿原则

适应于心理咨询、辅导等情形



2

事实上，EAP 是组织为员工提供的一种产品，员工作为消费者，愿不愿意消费这种产品，完全是从员工本身的意愿出发，即便管理层的强烈推荐，也是如此。但是，我们不能被动等待，要积极创造条件为员工服务：

- 加强宣传，让员工详细了解如何参与；
- 邀请体验，表露真诚，解除员工戒心；
- 知识分享、心灵贴士，润物细无声；
- 开展公开课，问题提前预防，辅导师风采展示；



免费原则

适应于心理咨询、辅导等情形



3

EAP 是组织为员工提供的一种**福利**，已经纳入了组织的成本。只要是在组织提供的 EAP 的范围之内，雇员本人是不需要承担任何费用的。

当然由于各种约束条件，组织不可能无限制的提供 EAP，如果员工的需求超出了组织提供的 EAP 的范畴，一般情况下，员工是要自己支付相关费用的。



适合原则



4

需要有针对性的为员工提供 EAP 服务

在一个竞争日趋激烈的社会，员工的困扰问题是多种多样的，所急需要解决的问题也是不尽相同的。因此，组织在设计 EAP 服务时，必须充分调查研究员工的需求，有针对性地为员工提供 EAP 服务，这样才能发挥 EAP 的作用。

根据我本人的工作经验，可从过去员工参加 EAP 心理辅导的案例中提取员工的共同需求，开设相应的**公开课**，或进行相应的**知识宣传**、**案例分析**，则更有针对性。

过渡页
TRANSITION
PAGE

Chapter.3

服务内容

心理情绪问题

每个月总有那么几天，
心情不好，烦、烦、烦……
脾气总是很暴躁，伤害最亲近的人
百无聊赖，干什么都提不起精神
感受不到生活的乐趣
不知道人生的意义是什么



恋爱婚姻问题

要成为“齐天大剩”的节奏了
家里人催婚怎么办？
恋爱虽易，结婚不易
且行且珍惜……



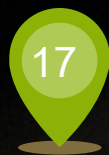
职业发展问题

我的核心竞争力在哪里？

怎样规划好未来？

该如何去提升自己？

.....



职场困扰问题

人际关系不好，如何改善？

如何才能提高绩效？

工作与生活如何才能平衡？

压力太大，怎么办？

亲子教育问题

孩子不听话，好有挫败感
感觉跟不上时代了
该给孩子上很多补习班吗？

.....



家庭问题

难道婆媳天生不感冒?

做个夹心饼真难

如何更好的让父母安度晚年?

家家都有难念的经……



成瘾问题

失眠成性、熬夜成瘾，伤不起
嗜烟、嗜酒、嗜赌、嗜女人
三十多了，还疯狂的玩游戏
我是手机低头族……



其他问题

人生在世，有挫折，有困难
甚至有不可预知的突发事件
如何才能笑着人世凡尘
坚强面对一切？



过渡页
TRANSITION
PAGE

Chapter.4

服务方式



一对一心理辅导

布置一个温馨、安静的私密空间
有水果茶点，真诚倾听员工的倾诉
为员工提供心理辅导服务
条件允许，也可以邀请外部专家





公开课 / 讲座

相关专题有：压力、情绪、婚恋、家庭、亲子、人际关系指引、职业生涯规划、健身、养生、理财、孕期指导等

条件允许，也可以邀请外部专家





多渠道知识宣传

内容：知识 + 辅导员 + 参与方式

渠道：邮件、海报、微信、内刊、手册.....

频次：持续，周期性



团队分享活动

比如北京移动开展“快乐分享会”活动。分享“我的心情状态”、“我的快乐体验”等；

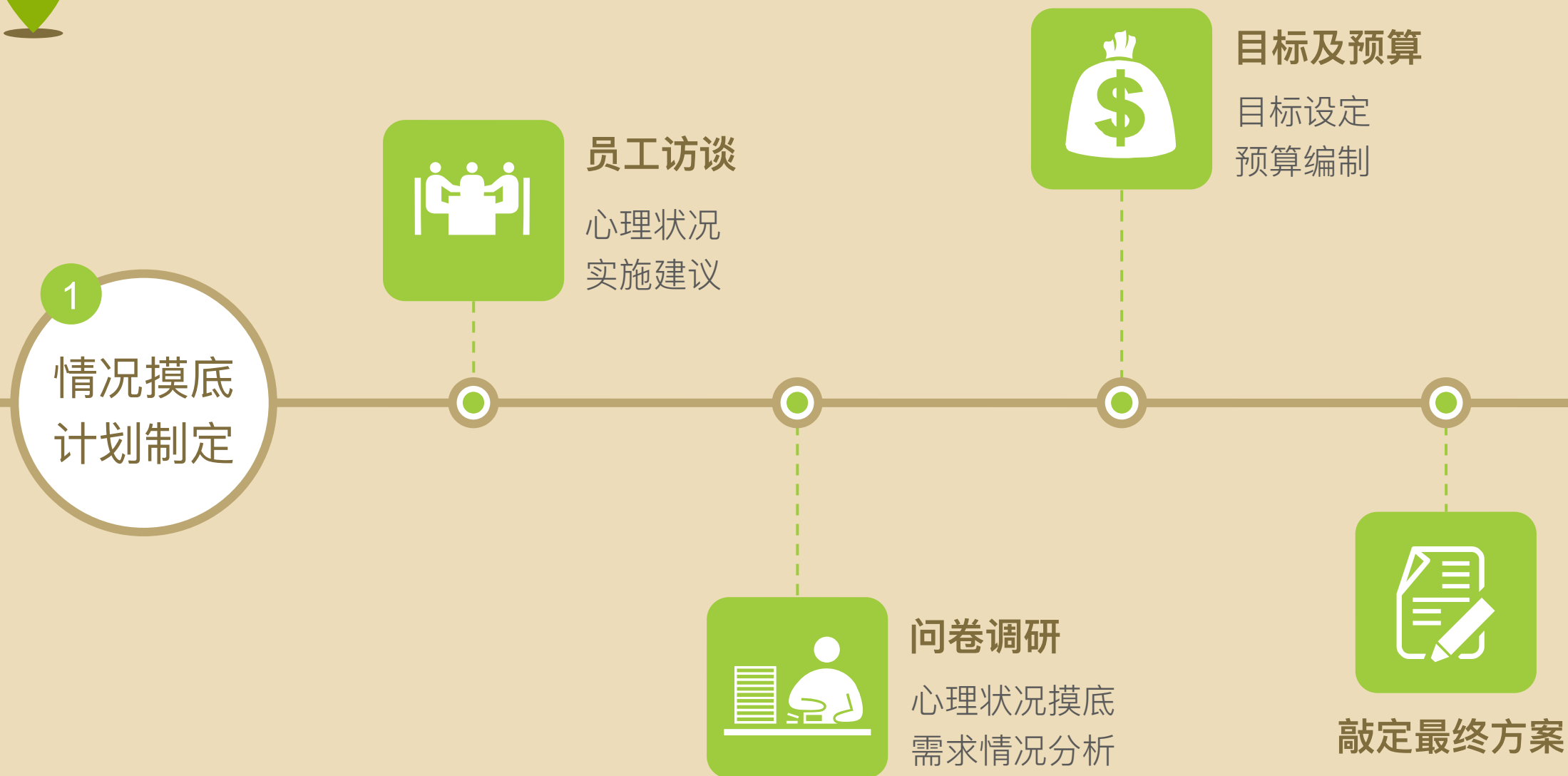
引申：“分享过去一年 / 一个月 / 一周最有成就感的一件事”



过渡页
TRANSITION
PAGE

Chapter.5

导入程序



2

平台 搭建



专项小组

人力资源部
企业文化部



人员到位

兼职辅导员 / 讲师
外部专家 / 培训师



规则制定

实施细则
激励措施



心理辅导室

3

宣传 预热



邮件宣传

OA 系统 / 邮件
内部论坛发帖



海报宣传

与邮件宣传呼应
覆盖职工人群



微信公众平台

移动互联网时代
强大的宣传力量



内刊宣传

手册 / 卡片

4

实施、评估及改善



服务实施

各种方式开展
EAP 服务



阶段评估

问卷 – 情况摸底及评价
其他数据分析 – 离职率等



即时评估

心理辅导回访
公开课评价



总结及改善

年度数据汇总及
改善建议

过渡页

TRANSITION

PAGE

Chapter.6

心理辅导师



	企业 EAP 心理辅导师	VS	一般心理咨询师
服务对象	除了要对寻求帮助的员工负责，还要对企业负责， EAP 咨询师需要具备多重客户的重要理念		只需要服务于来寻求帮助的个体或者群体
咨询目标	帮助个人成长，协调组织内部的关系、协助提高组织的绩效水平		帮助来访者促进自我的身心健康，帮助来访者实现自我成长
问题侧重点	重点是在员工的职场身心健康上，包括家庭问题和工作平衡、压力管理和个人职业发展等问题		根据来访者的需求确定咨询重点
咨询付费方	企业（ EAP 服务是员工的一种福利）		来访者



过渡页

TRANSITION

PAGE

Chapter 7

PCA&EH

P

心理资本增值（项目） Psychological Capital Appreciation , PCA

所谓心理资本是指个体在成长和发展过程中**表现出来的一种积极心理状态**，是超越人力资本和社会资本的一种核心心理要素，是促进个人成长和提升的心理资源。他认为，**人的所谓幸福，实际上就是其心理资本能否足够支撑他产生幸福的主观感受。**



美国著名学者路桑斯（Fred Luthans）于2004年提出心理资本概念



- 心理资本包括四个要素：自信、希望、乐观和韧性
- 心理资本是贮藏在我们心灵深处一股永不衰竭的力量
- 企业竞争优势的根源在于人的心理资本
- 高心理资本带来 个人和组织绩效的良性循环





员工幸福项目 (计划) Employee Happiness Program , EHP

财富的增长是否是我们最终的目标？幸福感才是我们最终的目标，我们挣钱是为了生命更加舒适和灿烂。

EHP 是 EAP 的发展，传统 EAP 强调的是企业帮助员工解决困难或困惑。而新的理念 EHP 强调的是企业帮助员工提升幸福感，进一步扩充了其服务的外延。



中国人与西方人的差别不仅在于皮肤、眼睛、鼻子，更深层次的差异在于文化。中国人相对内敛，不太愿意向别人敞开心扉谈论自己内心深处的消极面及存在的问题，而更愿意在一种积极向上的氛围熏陶下，在组织正面的鼓励和引导下，“自我救赎”、“奋发图强”。

隐性假设员工是有问题的，帮助员工从消极达到常态，聚焦于消除负面能量。

EAP

PCA

EHP

重视正面能量的激发和应用，发掘每个人的潜能，帮助健康的人们更高效地追求幸福。

结论

以 PCA 为导向的 EAP 更符合中国文化背景和实际状况，或直接称之为 EHP，员工幸福项目

谢谢收看，请多指点



关注公众号

不定期赠送更多精美素材:图片，电子相册模板，PPT素材，教程等

公众号

1

淘宝店铺：

店铺旺旺：**哎呀小小草**

店铺地址：<https://shop35865182.taobao.com/>

2

微信号：

【关注我们】微信账号：**aiyaxxc**

您可以扫下我们的微信：aiyaxxc 我们会**赠送更多精美素材:**
图片，电子相册模板，PPT素材，教程等

发到您的V信上面哈。

您关注后，**给公众号发下您的旺旺号**（发了就可以），我们好进行备注，这样不会漏发您的哈

