

# EAP在提升员工敬业度中的作用：预防和干预策略

何立 周月

广东外语外贸大学应用心理学系

**摘要：**EAP在提升企业员工敬业度方面发挥着重要作用，通过推行一系列EAP在员工敬业度中的预防策略和干预策略，传递了对员工健康和幸福的关注，帮助员工解决心态问题和行为问题，改善其整体福祉，从而促进员工的参与度和投入度。EAP在提升员工敬业度中的预防策略包括培养健康的工作环境和社会支持系统、扎实推进心理健康教育和宣传措施、做好EAP项目中的提前心理健康筛查工作、提高管理人员自我心理健康管理和对员工给予心理援助的意识等方面。EAP在提升员工敬业度中的干预策略则包括加强EAP在员工敬业度调查中的作用、新员工的快速成长和团队融入、员工队伍积极心态的赋能与提升、团队管理者的心理管理和沟通技能提升等方面。

**关键词：**EAP；员工敬业度；预防和干预策略

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2023.04.125

## 引言

EAP (Employee Assistance Program, 员工心理援助与支持项目) 是一种由企业组织提供给员工的福利计划，旨在支持和帮助员工解决与工作和个人生活相关的问题。EAP项目通常提供多种服务，包括心理咨询、工作场所冲突解决、家庭问题解决、职业发展指导以及健康管理等方面的支持。EAP在提升企业员工敬业度方面发挥着重要作用，可以帮助员工解决问题并改善其整体福祉，从而促进员工的参与度和投入度。

员工敬业度是员工对组织和工作的忠诚度、投入度以及积极性。高敬业度的员工更加专注和投入于工作，他们对组织目标和任务具有强烈的认同感，能够提高工作质量和生产效率，从而为组织带来更好的绩效表现。同时，高敬业度的员工会主动增强团队合作与凝聚力，也更容易获得工作满足感和成就感，成为组织中员工队伍的中坚力量。

通过提供EAP项目支持，企业传递了对员工健康和幸福的关注，帮助员工处理工作压力、情绪困扰和个人问题，并为员工提供了一个可以寻求支持和解决问题的渠道。当员工能够通过EAP获得支持和协助时，他们感受到组织的关怀和支持，进而增强对组织的归属感和团队合作意识。这种团队凝聚力和合作性有助于增强整个团队的敬业度和工作效能。

## 一、EAP对员工敬业度的影响

### (一) EAP对员工心理健康的积极影响

EAP项目可以提供专业的心理支持和咨询服务，帮助员工处理工作压力、情绪困扰、人际关系问题等。这种支持可以减轻员工的心理负担，提供解决问题的策略和途径，从而改善员工的心理健康状况。并且，EAP通

常提供关于压力管理和应对技能的培训和指导。员工可以学习如何有效地管理工作压力，改善情绪调节和自我调整的能力，帮助员工更好地实现工作与生活的平衡，还可以为员工在遭遇突发事件、意外伤害或紧急情况时提供及时的支持和帮助。

### (二) EAP对员工工作满意度和情感承诺的影响

EAP通常提供心理健康教育和预防措施，员工可以获得专业的指导和建议，解决与工作相关的问题和困扰，帮助员工了解和应对心理健康问题。通过提供支持感知、解决工作问题、压力管理和情绪调节、工作生活平衡以及心理健康教育等方面的帮助，EAP增强了员工对组织的认同和忠诚，促使他们更加满意地从事工作，并表现出更高的工作满意度和情感承诺。

### (三) EAP对员工职业生涯发展和自我效能的影响

EAP通过提供职业发展指导和支持，帮助员工制定和实现职业目标，包括职业规划、技能培训、职业咨询等方面的服务。EAP提供的心理咨询和支持可以帮助员工应对挑战、解决问题并克服困难。通过与专业人士合作，员工可以增加自我认知、建立解决问题的技能和策略，从而提高他们在工作中的自信心和效能感。员工可以在EAP的帮助下获得更清晰的职业方向，探索个人潜力，提升专业技能，并制定有效的职业发展策略。

### (四) EAP对员工离职倾向的影响

EAP可以通过提供团队建设活动、沟通机制和认可措施，增强员工对组织的归属感和支持感受。当员工感到被认可和重视时，他们更有可能保持忠诚度和投入度，减少寻找其他工作机会的冲动。此外，EAP可以为员工提供健康管理和心理健康支持，帮助他们保持良好的身心状态。员工的健康和幸福感与其对工作的态度和

留任意愿密切相关。通过关注员工的整体健康，EAP可以降低员工因压力和疲劳而离职的可能性。

### 二、EAP项目采用的方法和技术

在推进企业EAP项目时，可以采用以下方法和技术提高EAP项目的影响面和实施效果，促进员工的心理健康和敬业度提高。

#### （一）需求调研

进行员工的需求调研，通过问卷调查、面谈或焦点小组讨论等方式了解员工的关注点、问题和需求，以便为EAP项目制定合适的目标和策略。

#### （二）项目规划

明确EAP项目的目标和期望成果。如提高员工的心理健康水平、增强员工的工作满意度、减少员工的工作压力等。其次，要确保项目目标与企业的战略目标和员工需求相一致。另外，还需要制定详细的EAP项目计划，明确项目的目标、范围、时间表和资源需求。确保项目进展顺利，并为项目实施提供指导。

#### （三）信息宣传

通过内部通讯、员工手册、企业网站等渠道向员工宣传EAP项目的目的、优势和可用资源。提高员工对项目的认知和参与度。

#### （四）培训和教育

为员工、管理人员和EAP服务提供者提供相关的培训和教育，使他们了解EAP的原理、服务内容和使用方法。提高员工对EAP的接受度和有效利用程度。

#### （五）心理健康支持

提供心理健康支持服务，如心理咨询、心理健康培训、压力管理课程等，帮助员工应对工作和生活中的压力和挑战。

#### （六）危机干预

EAP通常提供紧急援助和危机干预服务，帮助员工应对突发事件、意外伤害或其他紧急情况，确保员工的安全和福祉。通过提供及时的支持和帮助，EAP能够减少员工在个人生活或工作中的不确定性和焦虑感，有助于他们更好地专注于工作。

#### （七）数据分析和评估

收集和分析EAP项目的数据，评估项目的效果和影响。根据数据结果进行调整和改进，以提高项目的质量和效益。

#### （八）持续改进

定期评估和审查EAP项目，收集员工的反馈意见和

建议，不断改进和优化项目的运作方式和服务内容。

### 三、EAP在提升员工敬业度中的预防略

#### （一）培养健康的工作环境和社会支持系统

企业应当明确向员工传达公司对心理健康的重视，并鼓励员工关注和管理自己的心理健康。培养管理人员倾听、关心和引导员工的能力，以及识别员工的心理健康问题并提供适当的支持。通过内部宣传、培训和活动等方式提高心理健康意识，消除心理健康问题的污名化问题。企业还可以鼓励员工实现工作与生活的平衡，避免员工过度工作和压力过大。另外，还可以提供灵活的工作安排和假期政策，支持员工在工作与家庭责任之间取得平衡，确保包含支持员工心理健康的相关福利，如心理健康咨询、疏导服务、灵活的工作安排等。

#### （二）扎实推进心理健康教育 and 宣传措施

首先，可以利用多种渠道来传达EAP的信息，确保覆盖范围广泛。这可以包括公司内部通讯、邮件、员工手册、企业网站等。同时，可以考虑使用数字媒体平台，如内部社交媒体群组、企业博客或员工App，以便直接与员工互动和传递信息。其次，提供EAP实际案例来展示EAP如何帮助员工解决问题和改善生活。这些案例可以是匿名的成功故事，涉及员工如何从EAP获得支持并取得积极成果。实例说明能够让员工更加真实地感受到EAP的影响力，并激发他们的兴趣和参与度。最后，还需要解员工的需求和兴趣，根据不同群体的特点进行个性化和差异化的宣传。组织内部举办培训和教育活动，向员工介绍EAP的内容、使用方法和注意事项。这些活动可以是定期的员工会议、小组讨论、研讨会或在线学习课程。通过互动和参与，加深员工对EAP的理解和认知。

#### （三）做好EAP项目中的提前心理健康筛查工作

企业EAP服务项目应当将心理健康筛查纳入EAP项目的整体工作流程中，选择适应于目标群体和项目目的的心理健康评估工具。在实施过程中，确定筛查的时间点和频率，并与其他项目活动相协调。可以在员工入职时进行初步筛查，并定期进行例行性或有针对性的筛查。确保筛查结果能够被有资质的专业人士解读和分析。这样可以确保对筛查结果的准确理解，并能够提供个性化的反馈和建议。员工可以在需要时与专业人士进一步讨论和深入了解自己的心理健康状况。对于筛查结果显示存在较高风险的员工，考虑进行进一步的深入评估。这可以是面对面的心理评估、专业咨询或安排更详细的心

理健康检查。这有助于更全面地了解员工的心理健康状况，并为他们提供更精准的支持和干预。

（四）提高管理人员自我心理健康管理和对员工给予心理援助的意识

领导层应以榜样示范的方式展示对心理健康的重视，并鼓励管理人员效仿。当领导者积极关注和管理自己的心理健康时，将对管理人员产生积极的影响，促使他们更加重视自身的心理健康和员工的心理援助。明确强调管理人员在促进员工心理健康方面的重要角色。指导他们了解自己的影响力和责任，并鼓励他们积极投入到员工心理健康管理中。组织针对管理人员的培训和教育活动，以加强他们对心理健康问题的认识和理解。培训内容可以包括压力管理、情绪调节、沟通技巧和心理援助基本原则等方面的知识和技能。

#### 四、EAP在提升员工敬业度中的干预策略

##### （一）加强EAP在员工敬业度调查中的作用

EAP可以在员工敬业度调查中引入心理健康因素的考虑。调查可以包括评估员工在工作中所面临的心理压力、情绪状态以及对工作环境的认知和感受。通过了解员工的心理健康状况，EAP可以为制定相关支持计划提供依据。之后，基于员工敬业度调查的结果，EAP可以提供反馈和建议，帮助组织识别潜在问题并制定改进措施。这可能涉及向管理层提供报告和见解，指出员工敬业度的优势与改进点，并提供针对性的建议和策略以提高员工敬业度，包括心理健康支持与咨询、职业发展与成长机会、额外的支持资源和福利等。

##### （二）新员工的快速成长和团队融入

EAP项目旨在帮助新员工快速适应和融入组织，加速他们的个人和职业成长，并提升团队的凝聚力和合作效能。EAP能够为新员工提供导航和指导，帮助他们了解组织文化、价值观和 workflows。这包括介绍公司的使命和愿景、部门职责和角色，并提供有关组织结构和沟通渠道的信息。这可以通过心理健康支持和咨询服务，帮助他们处理工作压力、建立自信、管理情绪，并适应新的工作和团队环境。EAP项目可以帮助新员工与其他团队成员或导师建立联系。这有助于促进交流和合作，提供指导和支持，并帮助他们在团队中融入和建立关系网络。针对新员工，EAP项目还可以组织社交活动和团队建设活动，为新员工提供机会与其他员工互动和交流。这种活动可以促进团队凝聚力、增进彼此了解，并提高新员工感到被接纳和认同的程度。

##### （三）员工队伍积极心态的赋能与提升

在EAP项目中，开展心理健康宣传活动和培训，提高员工对心理健康的认识和意识，包括举办研讨会、分享资源和信息，以及提供关于心理健康的教育材料，帮助员工了解如何保持积极心态和应对挑战。通过倡导积极心态和心理韧性的重要性，企业帮助员工建立抗压能力和适应能力，提升心理韧性，并为员工队伍的积极性和幸福感做出贡献。EAP项目中，通过组织培训或工作坊，教授积极思维的技巧和方法，提高员工对心理健康的认识和意识，帮助员工了解如何保持积极心态和应对挑战。此外，还通过鼓励团队合作和互相认可，营造一个支持和激励的团队文化，再组织团队建设活动、表彰员工的成就和贡献，增强员工的归属感和敬业度。

##### （四）团队管理者的心理管理和沟通技能提升

EAP项目可以为团队管理者的个人发展和团队效能做出积极贡献。通过为团队管理者提供沟通技巧和指导，以促进有效的团队沟通。这包括培训他们在团队中建立良好的沟通氛围、倾听和理解员工需求，并有效地传达信息和反馈。而且，EAP还可以提供人际关系管理的支持和资源，帮助团队管理者建立积极的人际关系和解决团队内部冲突。这可能涉及培训他们处理冲突、建立合作关系和促进团队凝聚力的技巧。EAP可以为团队管理者提供危机管理和沟通技能的支持，帮助他们应对突发事件和紧急情况，包括提供紧急联系渠道、制定应急计划和提供心理健康支持等。

#### 参考文献

- [1] 王芳. 铁路企业EAP体系构建研究. 理论学习与探索[J]. 2021(06): 67-69.
- [2] 严云鹤, 陈桂倩. 员工帮助计划的社会工作实务应用[J]. 中国社会工作, 2018(33): 34-35.
- [3] 王政, 田中亮. “智慧关爱罗盘”在精准实施员工服务方面的应用[J]. 企业文明, 2017(08): 57-58.
- [4] 王帅, 董晓红. 新生代员工工作价值观对其敬业度的影响[J]. 现代企业文化, 2022(26): 134-136.

#### 作者简介:

何立(1978.2-), 男, 江西信丰县人, 副教授, 博士, 硕士生导师; 研究方向: 组织行为学与人力资源管理。

周月(2000.9-), 女, 四川成都市人, 硕士研究生; 研究方向: 组织行为学与人力资源管理。