

“员工帮助计划” 在科技型企业的应用实践

◎ 杨玉民

[摘要]“员工帮助计划”(EAP)是企业为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目,它通过专业人员提供的专业指导、培训和咨询,提高员工在企业中的工作绩效。东方地球物理公司研究院从2007年开始引入EAP,经过几年的实践,使这一项目日益成为企业思想政治工作的重要组成部分,在企业人才培养、稳定职工队伍、激发员工的积极性方面发挥越来越重要的作用。

[关键词]EAP;科技型企业;实践;工作绩效

EAP(Employee Assistance Program),翻译为“员工帮助计划”、“雇员心理援助项目”,相当于我国的企业心理咨询工作。从现代意义上讲,EAP是企业为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目,它通过旨在帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题的心理学、行为学、管理学训练有素的专业人员对组织的诊断建议和对员工及其直属亲人提供的专业指导、培训和咨询,提高员工在企业中的工作绩效。

近年来,随着我国的经济、文化等的迅猛发展,国家开始强调以人为本,企业也逐渐关注员工个人的需求和发展,企业文化中也融入了以人为本的内容。如联想提出把个人追求融入到企业长远发展之中,中国石油也在自己的企业文化体系中增加了和谐、安全等内容。东方地球物理公司在遵循中国石油企业文化的基础上,提出人才

造就企业,企业成就人才的人才观念,并多次为了挽救普通职工的生命,花巨资启动国际SOS紧急救援,体现了对员工生命和健康的重视。

一、科技型企业员工压力急需排解和疏导

东方地球物理公司研究院是典型的科技型企业。研究院科技人员从事的职业活动是地震资料处理、地质综合解释、物探方法研究等,除了具有一般科技职业活动的特点外,还具有以下突出特点:

1. 科技人员承受着较大的成果质量的压力

地震资料处理和地质综合研究运用反演方法进行研究,至今没有独立的理论体系,不能在实验室中进行实验;预测的是地下几千米看不见的含油气地质构造,预测结果只能在野外勘探实践

中验证，且结果不能逐一论证，环境恶劣、成本很高，具有经验性、间接性和预测性的特点。这就对科技人员的工作质量提出了很高的要求，要求地震资料的处理和解释成果要尽可能地和实际地质构造相符合，科技人员承受着较大的成果质量的压力。

2. 科技人员承受着较大的技术和时间的压力

属于生产型科研，不仅地震资料处理的每个流程和地质模型都是相对独立的，没有现成、统一和固定模式遵循，而且绝大部分资料都是各油田急需解决的难啃的“硬骨头”，有的甚至是世界级难题，技术难度大，工作周期短。

3. 科技人员面临知识更新和学习新技术的挑战和压力

员工所从事的工作涉及物探、地质、数学、计算机等多学科领域知识，要求各专业人员不仅要了解处理了解地质、软件模块、计算机等相关知识，而且要了解新的勘探技术和方法。

4. 科技人员面临团队协作、人际关系的压力

一体化运作模式的出现，使科技人员不仅要了解地震资料处理、解释方面的知识和技术，还要与采集作业紧密联系。

5. 石油物探靠前服务

石油物探靠前服务的要求，使科研工作走出了机房，工作地点分布广泛，国内各大油田和国外重要油气富集区都有东方地球物理公司的工作站点，人员流动性大，出现了两地分居时间长、不能照顾孩子和老人、与人交流困难等问题。

二、结合实际进行项目设计与调查

1. 项目设计

2007年4月，东方地球物理公司研究院委托西安石油大学心理学研究所对员工的心理健康状态进行调查。在进行先期座谈、个别访谈和小范围抽样调查的基础上，西安石油大学根据东方物探研究院的工作性质和员工队伍的实际情况，编制了调查问卷，设计了8大领域、28个项目和160个评价指标。

第一领域	心理应激领域	职业压力、薪酬待遇、人际关系、家庭问题
第二领域	身心健康领域	健康指标、躯体疾病、神经衰弱、抑郁症状
第三领域	应激反应领域	应激反应、心理危机、作业疲劳、浮躁影响
第四领域	应对防御领域	防御机制、社会支持；
第五领域	职业心理领域	工作驱动、团队精神、需要层次、需求建议
第六领域	优秀心理领域	情商指数、成功因素、心智能力
第七领域	人格心理领域	大五人格、个性气质、A型行为
第八领域	管理心理领域	人性缺点、个性问题、文化观念、参政意识

2. 项目调查

经过走访调查，在研究院本部和各靠前分院调查取样887人，筛查出作伪卷或废卷11人（占总调查人数的1.2%），有效问卷876人（占总调查人数的98.8），并将876人有效样本作为本项目统计分析 and 研究讨论的全部资料。因调查过程质量

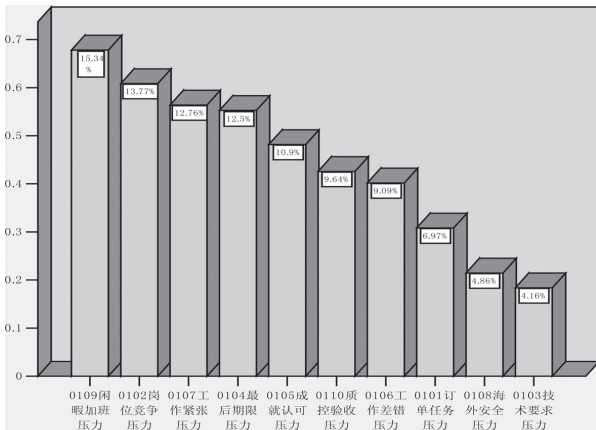
控制较为严格，故作伪废卷较少，整个调查数据有效度较高。在信度方面，本调查问卷的可信度系数（ α ）=0.901，标准化后的可信度系数（ α ）=0.919；劈半信度检验方面，第1半部分135项的 α 信度系数=0.883，第2半部分135项的 α 信度系数=0.838；信度显著性检验， $P<0.01$ 。分析显示，

本调查问卷的测验数据信度较高。

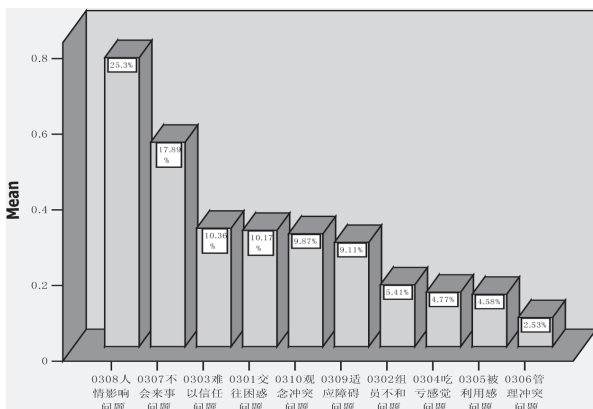
3. 调查结果

调查结果显示，研究院员工的心理健康状况不太乐观，工作压力大、职业倦怠、神经衰弱等问题比较严重，有少部分员工有抑郁、自杀倾向、严重神经衰弱、精神异常等症状。

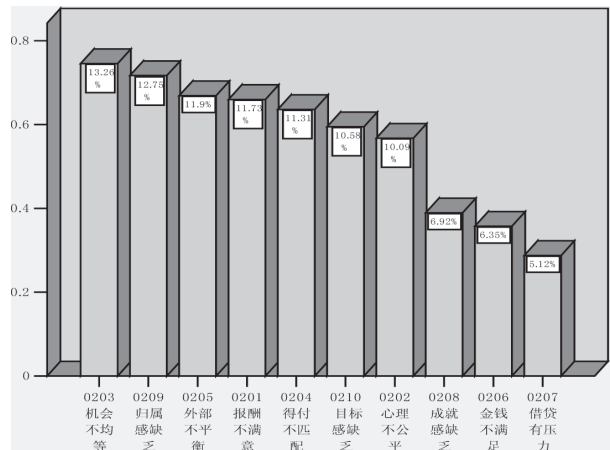
(1) 职业压力。调查结果显示，员工“闲暇加班压力”、“岗位竞争压力”、“工作紧张压力”、“最后期限压力”、“成就认可压力”等职业压力均值显著高于职业压力总均值 ($p < 0.05$)。



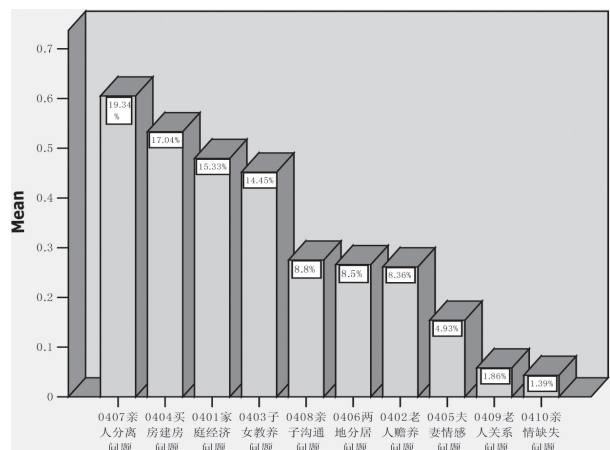
(2) 薪酬待遇。调查结果显示，员工“归属感缺乏”、“目标感缺乏”、“报酬不满意”、“机会不均等”、“得付不匹配”、“外比不平衡”等薪酬待遇问题均值显著高于总均值 ($p < 0.05$)。



(3) 人际关系。调查结果显示，员工“人情影响”、“不会来事”等显著高于人际关系问题总均值 ($p < 0.05$)；员工“管理冲突”、“被利用感”、“吃亏感觉”、“组员不和”等显著低于人际关系问题总均值 ($p < 0.05$)。

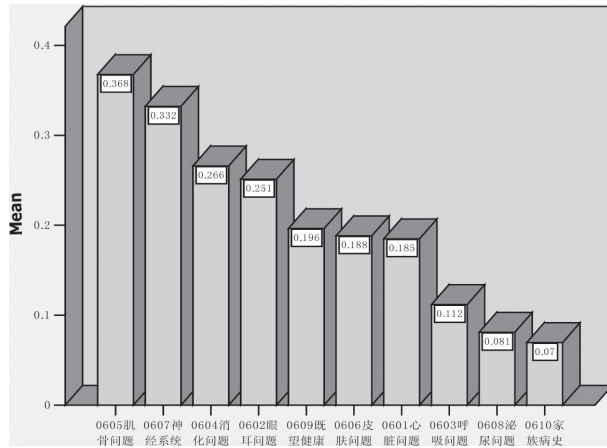


(4) 家庭问题。调查结果显示，员工的“亲人分离问题”、“买房建房问题”、“家庭经济问题”和“子女教养问题”等显著高于家庭问题总均值 ($p < 0.05$)。

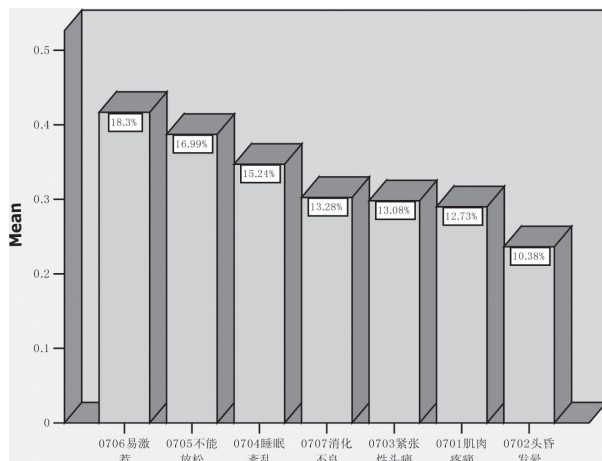


(5) 身体健康问题。调查结果显示，员工的“肌肉骨骼问题”、“神经系统问题”、“消化问

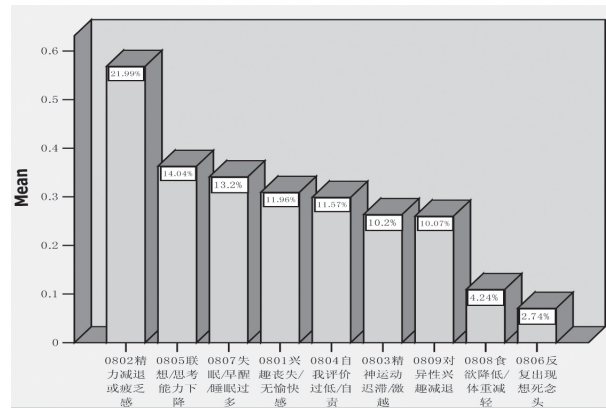
题”和“眼耳问题”等显著高于躯体疾病总均值 ($p < 0.05$)。



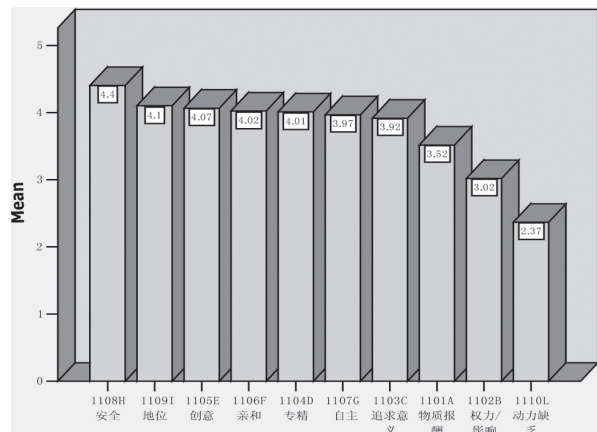
(6) 神经衰弱。调查结果显示,员工“易激惹”和“不能放松”等显著高于神经衰弱总均值 ($p < 0.05$)。



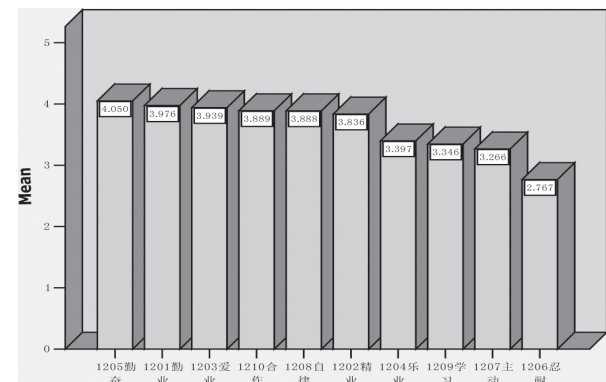
(7) 抑郁症状。调查结果显示,56.8%的员工有“精力减退或疲乏感”,36.3%的员工有“联想/思考能力下降”,34.1%的员工有“失眠/早醒/睡眠过多”,30.9%的员工有“兴趣丧失/无愉快感”;29.9%的员工有“自我评价过低/自责”,26.4%的员工有“精神运动迟滞/激越”,26.0%的员工有“性兴趣减退”。



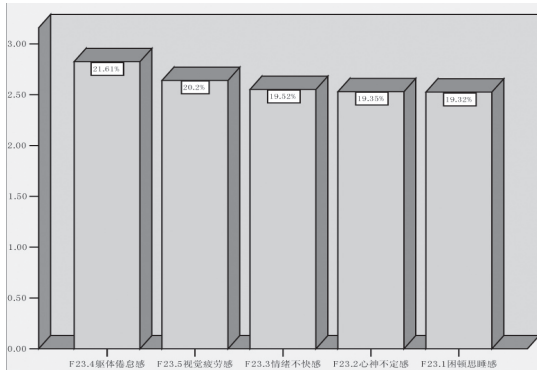
(8) 职业驱动。调查结果显示,员工追求“专精”、“创意”、“亲和”、“自主”、“安全”和“地位”等职业驱动显著高于职业驱动总均值 ($p < 0.05$)。



(9) 团队精神。调查结果显示,员工的“勤业”、“精业”、“爱业”、“合作”、“自律”、“勤奋”等显著高于团队精神总均值 ($p < 0.05$)。



(10) 作业疲劳。调查结果显示, 员工的“躯体倦怠感”均值显著高于作业疲劳总均值 ($p < 0.05$)。



三、EAP在东方物探研究院的应用实践

东方地球物理公司研究院从2007年开始引入员工帮助计划(EAP), EAP项目设计了六个阶段的工作: 员工心理健康普查(20项计划)、心理健康统计分析、制定人性管理方案、心理危机预警干预、全面心理咨询服务、系统模式全面推广。

1. 定期对员工进行心理健康测评

研究院大规模地进行了员工心理健康的普查, 在此基础上, 建立了具有研究院职业特点的员工心理健康常模。以后每隔3~5年, 还将进行一次大规模的员工心理健康的普查。从组织层面来说, 可以通过普查, 及时了解、宏观掌控员工整体心理健康状况, 分析相关影响因素, 帮助企业有针对性地改进管理, 加强思想政治工作的有效性。从个体层面上来说, 可以帮助员工对自己的心理状态自我察觉与调整, 同时, 促进寻求专业的心理帮助。

2. 开展员工和管理者培训

在每年的培训计划中, 增加心理健康方面的培训内容, 通过压力管理、挫折应对、保持积极

情绪、咨询式的管理者等一系列培训, 帮助员工掌握提高心理素质的基本方法, 增强对心理问题的抵抗力。同时, 加强对管理人员心理咨询的专业培训, 建立企业的心理咨询师队伍, 使管理者掌握员工心理管理的技术, 以便在日常工作中, 及时觉察、了解员工的心理活动状态, 提前预防和疏导, 防止出现更加严重的心理症状; 或者能在员工出现心理困扰问题时, 很快找到适当的解决方法。

3. 进行群体心理的疏导

企业要时刻关注员工群体的心理状态, 针对群体心理阶段性的普遍问题, 邀请专家及时进行群体心理知识讲座和疏导, 进行正确引导。

4. 为员工设立常规心理咨询服务

设立了心理咨询服务热线, 为员工提供常规的心理咨询服务。有一对一的个人咨询, 有不限时间的网络咨询, 有EAP远程专家会诊等, 旨在以方便快捷的方式, 及时帮助员工缓解压力、疏导情绪, 解决心理困惑, 引导员工发掘自身潜能, 恢复心理健康, 固化良好的思维方式和行为习惯, 提升心理品质, 从而帮助企业降低心理要素相关的管理成本, 提高企业效率。

5. 对重点人员进行心理危机干预

在普查的基础上, 企业重点关注有严重心理困扰的员工, 和心理咨询专家配合, 持续性跟踪辅导有严重心理困惑的员工, 主动对高抑郁倾向、精神异常等员工进行心理干预。帮助员工既能控制不良情绪, 防止情况恶化, 又能预防和控制在心理危机发生, 保障员工生命安全, 以减少危机事件对企业造成的损失。

6. 对员工进行职业生涯设计

在测试的基础上, 帮助新员工进行职业生涯

努力构建职工与企业 共同发展的利益格局

◎ 李军燕

[摘要]职工群众利益与企业发展紧密相连，只有尊重和保障职工群众合法权益，促进劳动关系和谐，企业发展才有动力，社会才能和谐，职工群众利益才具有更可靠的保障。国有企业只有坚持以人为本，解放思想，创新求强，努力促进企业和谐稳定发展，才能实现企业与职工共同发展的利益格局。

[关键词]共同发展；利益格局；构建和谐社会

企业是社会经济发展的载体，是广大职工群众劳动与生活的依托，同时也是体现价值标准与社会理念的场所。科学发展观的核心是以人为本，具体到企业，就是要平等保护企业与职工的合法权益，实现体面劳动，共建共享，建立互利双赢的劳动关系。在企业构建和谐劳动关系，是和谐社会建设不可或缺的重要基石。

在致力构建和谐劳动关系这一关键环节上，企业要积极探索，大胆创新，努力建立起顺畅高效的新型劳动关系调整机制，切实维护职工群众在收入分配、社会保障和劳动安全卫生等方面的合法权益，要坚持以人为本的原则，尊重人、发展人，实现人的全面发展，进而使全体职工各尽所能、各得其所而又和谐相处。

设计，根据个性特征和人性需要进行发展辅导，根据心理测试结果帮助发掘员工优秀心理素质和成功潜质，为员工在企业的发展提供信息和帮助。

通过EAP实践，公司更加关注职工群体的心理健康状况是否有改善；群体意见的关注角度是否有变化；有严重心理困扰的员工的心理健康状态是否有改善；职工对企业的总体满意度是否提升；沟通更加顺畅有效、人际冲突是否减少；个

人和团队的工作效率是否提高等等。有理由相信，EAP必将成为企业思想政治工作的重要组成部分，为人才培养、稳定职工队伍、激发员工的积极性发挥越来越重要的作用。

[收稿日期]2010-01-21

[作者简介]杨玉民，男，中国石油集团东方地球物理公司研究院。

[责任编辑]李晓霞