

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS

steps to a promotion of workplace wellness

EAP 通向员工 健康之路

刘亚林 / 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS

steps to a promotion of workplace wellness

EAP 通向员工 健康之路

刘亚林 / 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

随着经济社会的发展,组织和个人越来越重视心理的健康,对 EAP (Employee Assistance Programs, 员工帮助计划) 的关注也逐渐增加。由于组织和个人的实际需求不断发生变化, EAP 也随之发展壮大,并与其他一些员工福利项目进行整合,在解决影响员工绩效的问题、降低组织相关成本、提高组织生产效率等方面发挥了重要作用。

本书旨在让管理咨询工作者、各种类型的组织及其管理人员和普通员工能够更加全面深入地认识 EAP、了解 EAP、运用好 EAP,提高 EAP 的效用,在此基础上建立健康工作场所,展现出组织对员工的人文关怀,提高员工的心理健康水平,并通过实证研究全面展开有关 EAP 成本效用的分析,从而实现个体、家庭、组织和社会的和谐。

图书在版编目 (CIP) 数据

EAP: 通向员工健康之路/刘亚林著. —北京:
机械工业出版社, 2018. 3

ISBN 978 - 7 - 111 - 59378 - 2

I. ①E… II. ①刘… III. ①职工—心理健康—健康教育
IV. ①R395. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 047856 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 刘林澍 杨 冰 责任校对: 赵 蕊

版式设计: 张文贵 责任印制: 张 博

三河市国英印务有限公司印刷

2018 年 5 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm × 240mm · 17.5 印张 · 216 千字

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 59378 - 2

定价: 78.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线: (010) 88361066

机工官网: www.cmpbook.com

读者购书热线: (010) 68326294

机工官博: weibo.com/cmp1952

(010) 88379203

教育服务网: www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金 书 网: www.golden-book.com

前 言

随着经济社会的发展，组织和个人越来越重视心理健康，对 EAP（Employee Assistance Programs，员工帮助计划）的关注也逐渐多了起来。EAP 是一项为工作场所中的组织和个人提供咨询服务的福利项目，最初是为了解决生产线工人的酗酒和药物滥用问题。由于组织和个人的需求不断发生变化，EAP 也随之变化而不断发展壮大，并与其他一些员工福利项目进行整合，在解决影响员工绩效的问题、降低组织相关成本、提高组织生产效率等方面发挥了重要作用。

接触 EAP 领域，是受我的博士生导师吴冬梅教授的影响，吴老师是我开展 EAP 研究的引路人。几年来，我一直关注 EAP 的发展，期待向读者呈现一部较为完整的 EAP 研究之作。时至今日，这个夙愿总算实现了。

EAP 与心理健康

人们对心理健康重要性的认识与日俱增，但总的来说，还没有达到与对身体健康的重视同样的程度。根据相关数据，由于对心理健康没有足够的重视，英国企业每年要损失 151 亿英镑，导致的离职率又造成了 24 亿英镑的额外损失；根据 2010 年加拿大心理健康协会的报告，由于精神疾病的影响，加拿大平均每年损失 510 亿美元；世界卫生组织则指出，到 2020 年，心理健康问题将是劳动力流失的第二位原因。

我国劳动力市场的心理健康形势不容乐观，根据卫生部 2005 年的有关数据，我国约有 1600 万名精神疾病患者，在我国疾病总负担中排名首位，约占 20%，而且正以显而易见的势头增长，预计我国精神疾病负担

到2020年将上升至疾病总负担的1/4。2009年,世界卫生组织称,精神疾病患者在中国人口中的比例为7%,已经超过心脏病和癌症,成为中国医疗体系的最大负担。随着社会的进步,人们普遍认识到心理健康是社会、组织和家庭和谐的基础,是个体可持续发展的根本保证。但从目前来看,我国开展心理健康服务的状况也不理想,统计显示,中国成年人焦虑障碍、以抑郁症为主的心境障碍、物质使用障碍和冲动控制障碍的患者中仅11.1%的患者接受了精神医学、普通医学或传统医学的服务。根据尼德迈尔(Dorothy M. Neddermeyer)的研究,有10%至15%的中国人,即至少1亿3千万人需要咨询服务。

EAP被认为在心理健康领域同时考虑员工福利和组织绩效方面具有独特性,越来越多的组织和个人都把EAP作为提升心理健康水平的重要途径。根据2015年第一季度的一项调查,在加拿大生命团体保险公司(Canada Life Group Insurance)的EAP项目中,51%的有精神健康问题的人认为他们在接受咨询服务之前,处理工作问题很糟糕,而在接受EAP服务之后,这个数字降到了5%;2015年,Workplace Options对全球EAP的状况进行了调研,结果表明,2014年与2012年相比,处理员工压力的EAP案例增长了28%,处理员工抑郁的EAP案例增长了58%,处理员工焦虑的EAP案例增长了74%。

EAP 的价值

EAP的价值体现在4个方面:教育培训、危机处理、管理咨询和组织开发。这4个方面的价值也正是EAP的与众不同之处。

教育培训。这是大多数EAP提供的基本服务,目标主要是预防性的,通过为员工提供大量的知识和技巧帮助他们管理好生活和工作的各个方面,并对员工的心理状态予以综合评估和判断。同时,EAP还对一些疾病提出管理方案,协调并提供相关的治疗渠道。

危机处理。尽管危机并不是经常发生,但遇到危机时必须正确应对。

EAP 专业人员不仅能够积极、主动地对危机进行预防,同时还可以对危机做出反应,很多事例都证明了这一点。比如很多美国企业运用 EAP 对“911”事件后员工的心理进行了干预;2013 年波士顿马拉松爆炸案发生后,波士顿地区的很多企业都及时为员工提供 EAP 服务,帮助员工重建安全感并提供员工所需要的支持。EAP 危机处理的优势在于:一是持续不断地开展应对危机事件的培训,提升了组织和员工的安全意识;二是有经过专门训练的 EAP 专业人员对危机事件做出快速反应;三是通过正确应对危机事件,有助于避免可能产生的法律诉讼;四是可以减少组织人力成本。

管理咨询。EAP 的管理咨询主要是关于组织变革的,不涉及员工个人。通过分析 EAP 的使用率等一些关键性指标,EAP 专业人员可以准确找到工作团队中的冲突、不适当的管理和资源安排等问题,帮助组织进行管理方面的改善。EAP 的管理咨询以员工的健康问题为出发点,事先就把员工的健康问题与工作绩效进行关联分析,并做好积极干预,而普通的管理咨询很难做到这一点。

组织开发。这是基于 EAP 管理咨询的结果对组织功能进行深入的开发和拓展。EAP 专业人员和组织其他部门的人员共同设计方案,支持组织产生所需要的变革,提升效能和满意度,打造一个服务可见、反应及时、管理友好的健康组织。由于不需要从外部购买更加昂贵的服务,而是通过自身的组织开发,因此 EAP 可以大大节约组织成本。

本书的创新之处

一是对 EAP 的内涵进行了全面、系统的梳理。本书在综合分析国内外相关文献的基础上,全面、系统地介绍了 EAP 的定义、服务内容、模式、标准、认证、职业培训以及 EAP 的发展和应用,力图将 EAP 的全貌呈现给读者,使读者对 EAP 有一个全面的而不是只鳞片爪的,深入的而不是表面上的认识。

二是探讨了 EAP 与健康工作场所之间的关系。在建立健康工作场所的过程中, EAP 有其独特功能。本书分析了 EAP 在特殊员工管理、压力管理、抑郁管理中的作用和实施的方法, 使 EAP 看得见、摸得着, 更加贴近组织管理的实际, 成为组织管理的有力帮手。

三是运用经济学的研究方法对 EAP 的成本、效用进行了理论探索。在进行 EAP 的成本分析时, 研究了单个员工使用 EAP 的情况和两个员工使用 EAP 的情况, 提出了如何减少 EAP 成本的建议; 在进行 EAP 的效用分析时, 运用序数效用论的有关概念和方法, 如无差异曲线、成本约束线、主体均衡等对 EAP 的效用进行了理论上的探讨。

四是建立了 EAP 效用的多元线性回归方程。在结合国内外研究的基础上, 本书确立了与 EAP 效用有关的 7 个变量, 建立了多元线性回归方程。实际上, 这 7 个变量在国内外文献中都有所提及, 但对 EAP 的效用具体有多大影响, 还未发现确切的结论。根据本书的研究, 这 7 个变量中, 入职时接受 EAP 培训的力度对 EAP 效用的影响最大, 这表明, 在新员工入职时, 对其进行 EAP 的培训显得非常重要。

五是用层次分析法建立了 EAP 的成本分摊模型。国内外的相关文献对 EAP 的成本、效用研究主要集中在 EAP 的投资回报率上, 重点在效用而非成本。本书独辟蹊径, 跳出 EAP 成本、效用研究的常规思路和方法, 运用运筹学中的层次分析法计算出了 EAP 成本分摊的比例, 从而为组织如何在既定成本下最有效地使用 EAP 提供了有意义的参考。

需要说明的是, 本书中提到的“心理健康”“精神健康”“精神卫生”等词汇, 虽然是从不同角度来审视人们的心理状态和健康水平, 但考虑到人们的一贯认识, 避免由于过分强调概念上的差异而影响实质性的理解, 因此没有做严格的定义区分, 将它们视为同一含义。

本书的出版得益于我的导师吴冬梅教授的鼓励和支持, 使我长期以来能够坚持对 EAP 的关注和研究, 恩师之情, 难以言表! 在写作的过程

中，我参阅了大量国内外文献，感慨良多，深受启发，在此向前辈和同行们表示由衷的敬意！

总之，通过本书，希望广大的组织和员工都能够更加全面深入地了解 EAP，运用好 EAP，提高 EAP 的效用，展现出组织对员工的人文关怀，提高员工的心理健康水平，从而实现个体、家庭、组织和社会各方的和谐。书中难免有一己之见甚至不当之处，恳请读者批评指正！

目 录

前言

第一章 全面认识 EAP // 001

第一节 EAP 概论 // 001

一、EAP 的定义、服务内容及模式 // 001

二、EAP 的标准、认证和职业培训 // 009

第二节 EAP 的理论来源 // 013

一、行为科学简介 // 013

二、前 EAP 阶段——形成个体的需要和动机 // 014

三、EAP 实施阶段——满足个体的需要 // 017

四、后 EAP 阶段——预防产生挫折心理 // 017

第三节 EAP 在组织管理中的定位 // 019

一、EAP 与人力资源管理 // 019

二、EAP 与企业社会工作 // 020

三、EAP 专业人员与监察专员 // 021

第二章 EAP 的发展及应用 // 024

第一节 EAP 的发展阶段和发展趋势 // 024

一、EAP 的发展阶段 // 024

二、EAP 的发展趋势 // 028

第二节 EAP 在部分国家和地区的应用 // 031

一、EAP 在美国 // 031

二、EAP 在欧洲部分国家 // 033

三、EAP 在亚洲部分国家 // 036

第三章 如何有效实施 EAP // 040

第一节 EAP 实施的原则和步骤 // 040

一、EAP 实施的原则 // 040

二、EAP 实施的步骤 // 042

第二节 组织与 EAP 供应商的互动 // 045

一、组织如何选择 EAP 供应商 // 045

二、EAP 供应商与组织的沟通 // 047

三、EAP 的价格 // 049

第三节 EAP 的使用率 // 051

一、如何衡量 EAP 的使用率 // 051

二、影响 EAP 使用率的因素 // 053

三、提高 EAP 使用率的主要途径 // 054

第四节 EAP 的评估 // 058

一、EAP 的需求评估 // 058

二、EAP 的过程评估 // 060

三、EAP 的结果评估 // 061

第四章 EAP 与健康的工作场所 // 065

第一节 什么是健康的工作场所 // 065

一、健康的工作场所的特征 // 066

二、健康计划 // 068

三、EAP 的地位和作用 // 071

第二节 EAP 与特殊员工的管理 // 073

一、互联网成瘾的员工 // 074

二、有暴力倾向的员工 // 076

三、年长的员工 // 079

四、离职的员工 // 081

五、患病的员工：以肥胖症为例 // 084

第三节 EAP 与员工压力管理 // 086

一、识别压力源 // 087

二、对压力源进行干预 // 090

三、增强员工的弹性 // 095

第四节 EAP 与抑郁症管理 // 103

一、抑郁的成因和影响 // 103

二、抑郁的症状和心理治疗方法 // 105

三、EAP 应对抑郁的方法 // 108

第五章 EAP 的成本、效用研究 // 118

第一节 国内外研究现状 // 118

一、国内研究现状 // 118

二、国外研究现状 // 120

三、国内外研究现状的评价 // 122

第二节 EAP 成本和效用的理论探索 // 124

一、EAP 成本的理论分析 // 124

二、EAP 效用的理论分析 // 127

第六章 EAP 的实证分析 // 136

第一节 指标的确定和相关分析 // 137

一、问卷设计 // 137

二、相关的分析 // 145

第二节 有关 EAP 的假设检验和对心理问题来源的分析 // 156

一、EAP 使用倾向的假设检验 // 156

二、EAP 效用的假设检验 // 177

三、对心理问题来源的分析 // 180

第三节 EAP 的成本分摊 // 205

一、层次分析结构模型的建立 // 205

二、构造两两比较判断矩阵 // 206

三、相对排序权重的计算及两两判断矩

阵一致性检验 // 219

第四节 EAP 实证分析简评 // 227

一、得出的主要结论 // 227

二、需进一步研究的问题 // 229

第七章 进一步提升心理健康服务水平 // 230

第一节 EAP 是保障员工心理健康的重要途径 // 230

一、强化 EAP 的宣传培训和组织保障 // 231

二、发挥 EAP 应对重大灾难的独特作用 // 235

第二节 发挥政府在心理健康服务中的主导作用 // 238

一、完善精神卫生法律法规和政策措施 // 238

二、注重心理健康服务机构建设 // 240

三、优化心理健康服务人才队伍 // 241

四、提升社区心理健康服务质量 // 244

第三节 不断提高心理健康理论研究水平 // 245

一、心理健康标准的研究 // 246

二、心理咨询的研究 // 248

参考文献 // 252

第一章

全面认识 EAP

由于文化、思想观念和经济发展水平等各种因素的影响，EAP 进入我国的时间并不长。虽然目前国内有些组织已经实施了 EAP，并呈现逐步扩展之势，但总的来说，很多企业和个人对于 EAP 还比较陌生，有的只听其名，不见其物，缺乏系统的了解，因此有必要对 EAP 有一个全面的认识。

第一节 EAP 概论

EAP 概论包括 EAP 的定义、服务内容、模式、标准、认证和职业培训等方面内容，国内外相关的组织机构和专家学者都做了大量的研究，在此做一综述。

一、EAP 的定义、服务内容及模式

（一）EAP 的定义

EAP 英文全称为 Employee Assistance Programs，中文翻译为员工援助

计划,有的也翻译成员工帮助计划或员工辅助计划。EAP最早起源于美国,随后发展迅速。关于它的准确定义,目前还没有统一的标准。

1. 部分组织机构提出的 EAP 定义

国际 EAP 协会 (EAPA) 的定义: EAP 是一项基于工作场所的计划。该计划旨在帮助工作组织处理生产效率问题以及帮助“员工客户”甄别和解决个人所关心的问题,这些问题包括但不限于健康、婚姻、家庭、财务、酒精、法律、情感、压力以及其他可能影响工作绩效的问题。

北美员工援助学会 (EASNA) 的定义: EAP 是由雇主提供的一种服务,是为了解决个人和家庭问题,包括心理健康、药物滥用、各种成瘾、养育子女、情感以及法律和财务问题等。

员工福利计划国际基金会 (IFEBP) 的定义: EAP 是基于职业的健康服务项目,在识别和解决影响员工工作绩效的个人问题方面提供帮助,处理的问题包括药物滥用、婚姻、压力、家庭暴力等,同时提供健康教育和疾病预防,这些帮助可以由组织内部提供,也可以外包。

美国人力资源管理协会 (SHRM) 的定义: 基于工作的干预项目,在员工解决可能对工作绩效有不利影响的个人问题(比如婚姻、财务、情感、酗酒等)方面,给予识别和帮助。该项目通常完全由雇主支付费用,不仅员工本人,而且员工的直系亲属甚至与员工共同生活在一起的人都可以获得此服务。

2. 部分专家学者提出的观点

沙拉尔 (David A. Sharar) 等人认为, EAP 是由雇主提供的福利,帮助员工处理与工作、个人和行为健康相关的诸如婚姻、家庭、情感、工作压力、药物和酒精、法律和财务问题。

时勘认为, EAP 是一项为工作场所中个人、组织提供咨询的服务内容,它帮助管理者识别员工所关心的问题,并且提出解决方案。

谷向东等人认为, EAP 是由组织为员工设置的一项系统的、长期的

服务,通过专业人员对组织的诊断和建议,和对员工及其亲人提供专业咨询、指导和培训,旨在帮助改善组织的环境和气氛,解决员工及其家庭的心理和行为问题,以及提高员工在组织中的工作绩效,并改善组织管理。

王雁飞认为,员工援助计划是组织为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目,它通过专业人员为组织、员工提供诊断、评估、培训、专业指导与咨询,帮助员工自身及其家庭成员解决各种心理和行为问题,目的在于提高员工在组织中的工作绩效和身心健康,并改善企业的组织气氛与管理效能。

3. EAP 定义的主要共同点

(1) EAP 是为员工和组织提供的一种咨询服务,这种服务范围很广,涉及面很宽,既包括员工本人和组织,还涵盖了员工家属和其他相关的人。

(2) 实施 EAP 的根本目的是为了解决员工和组织所关心的问题,改善员工和组织的福利,提高组织的生产效率。

(3) EAP 由组织负责提供,EAP 对于员工来说是免费的。

(4) EAP 由一系列具体的实施方案组成,从最开始的需求调查、咨询,一直到最后问题得到解决,是一个系统工程。

(二) EAP 的服务内容

1. 根据国际 EAP 协会(EAPA)2010 年版《EAP 标准和专业指南》,EAP 的服务内容包括:

(1) 为那些力图管理处于困境的员工、改善工作环境、提高员工工作绩效的组织领导者提供咨询、培训和援助。

(2) 积极推广为员工和他们的家庭成员以及组织提供的员工援助服务。

(3) 为员工所关心的可能会影响工作绩效的个人问题提供保密、及时的问题甄别和评估服务。

(4) 运用建设性的面谈、激励和短期干预的方法,帮助员工处理可能影响工作绩效的问题。

(5) 为员工推荐诊断、治疗和援助服务以及个案监控和跟踪服务。

(6) 在组织与提供治疗和其他服务的供应商之间建立和保持有效关系以及在管理供应商方面为组织提供咨询。

(7) 为组织提供咨询,增强有关健康服务(适用于有关医疗和行为问题,包括但不限于:酗酒、药物滥用、精神和情感紊乱)的实用性和可获得性。

(8) 评估为组织和个人提供 EAP 服务的效果。

2. CONSAD 研究公司出版的《EAP 手册》总结了 EAP 的服务内容,主要有:

(1) 作为一种资源提供给管理者。

(2) 为培训和发展提供援助。

(3) 为使员工发挥最大潜力而提供援助。

(4) 在控制成本的情况下,最大限度地使用福利费用。

(5) 为改善和保持多产和有效率的工作环境提供援助。

(6) 使组织的社会责任最大化。

(7) 作为一种资源为协会代表服务。

(8) 保证健康照料的质量。

3. 部分专家学者提出的观点

贝里奇(John R. Berridge)等人认为,尽管 EAP 没有标准的定义,但大多数 EAP 都有公共的部分:鉴别被削弱的工作绩效、咨询援助、建设性的面谈、与个人系统的有计划的接触、与组织长期的系统的接触、提高工作绩效。

蒙克斯(George Munchus III)认为建立一个 EAP 必须有四项基本的服务内容:政策和程序、对员工的教育、对管理者的培训、咨询和临床