**企业EAP真正内涵：员工心理关怀**

“近日压力很大，真有点扛不下去的感觉；家里的烦心事和公司的繁杂事碰在一起了，诸事不顺；公司里人际关系太难处理，勾心斗角的，累不累啊；真心很烦躁，周五EAP，释放释放……”

在许多企业员工的微博里，我们经常可以看到类似的语句。越来越激烈的市场竞争正在从企业组织传递到员工当中，空气中弥漫的快节奏让员工或多或少出现紧张、压抑等恶劣的情绪。

　　在这样的情形下，企业的人力资源部门必须站出来，解决激烈的市场竞争带来的员工心理问题，帮助员工缓解心理压力，促进员工心理健康。国内电信企业的人力资源部门已经或正在采用EAP员工援助计划，来帮助员工解决心理问题。身为舶来品的EAP在中国企业中是否适用？电信企业里的员工又需要怎样的EAP呢？

　　EAP（Employee Assistance Program）是一种面向组织的综合性心理健康服务，使员工在纷繁复杂的个人问题中得到解脱，有效管理和减轻员工的压力，维护其心理健康，改善企业的组织气氛与管理效能。EAP起源于20世纪二三十年代的美国，当时美国一些企业注意到员工酗酒问题会影响到个人和企业绩效，而且那时候人们已经了解酒精依赖是一种疾病，不是精神或道德问题，于是有的企业聘请专家帮助员工解决这些问题，建立了职业酒精依赖项目（Occupational Alcoholism Program，OAP），诞生了员工帮助计划EAP的雏形。经过几十年发展，EAP服务已远远超出了原有OAP模式，服务内容已经涉及工作压力、心理健康、灾难事件、职业生涯困扰、健康生活方式、法律纠纷、理财问题、减肥和饮食紊乱等方面，可以全方位地帮助员工解决个人问题。目前，美国有将近四分之一的企业员工享受着EAP服务，大多数员工超过500人的企业目前已有EAP，员工人数在100～499的企业70%以上也有EAP。

　　而由于文化背景、员工的观念或意识等方面的差异，EAP在中国的本土化显得相当漫长，直到近10年才有比较成熟的EAP服务出现。业内有关管理专家表示，中国本土化后的EAP最大的调整就是企业的作用更为突出。因为中国企业的员工很少主动去使用EAP相关工具，需要企业干预。

　　在电信行业，中国移动是较早引入EAP的企业，针对员工分布范围广、员工人数多、地域特色明显的特点，中国移动在引入EAP的过程中，创造性地采用了集团公司与各省级公司双向推动的方式，由集团公司进行方向性的统筹与指导，各省级公司根据自身特点自行开展，使中国移动的EAP兼具方向上的一致统一与形式上的灵活多样。

　　从目前已经实施EAP的企业情形来看，存在几个误区：

　　一、是认为EAP就是针对“问题员工”进行的，这失去了EAP的本来意义。事实上，EAP是对所有员工，包括管理层的一项工具，其会让员工学会对自己的职业心理健康进行管理，同时让他们体验到组织的人文关怀，而对于管理者来说，EAP还包含着如何提升他们的情商等更多的内容。

　　二、是认为EAP可以立竿见影，如果看不出来效果就半途而废。EAP的服务效果会滞后1～2年，而且很多是无形的，所以直接用工作绩效是不好评估的，因此，EAP的执行必须透彻。

　　三、是许多企业将EAP与思想政治工作或简单的企业文化活动混为一谈。作为人力资源部门来说，不仅要让员工了解什么是EAP，而且要让他们接纳，同时要将EAP心理服务融入公司管理。通过EAP，树立正确的职业心理健康观念，并在EAP指导下逐步将心理管理的理念和方法技术应用到日常的员工管理工作中，让EAP成为日常管理工作的辅助手段。

有许多企业员工也在微博平台提出自己的看法：“企业推行EAP时‘对于新一代员工的关注尤为重要’”。“1.情绪观察，把握情绪动向；2.和谐文化，理顺组织情绪；3.即时奖励，引导情绪走向；4.引入EAP，疏导不良情绪”。“幸福是人类永远追求的终极目标，管理也是不例外的，如何最大化地让员工获得幸福是摆在每个企业家面前的一个重要课题，构建企业幸福力是EAP中国化的最终目的”。从反馈来看，减压并非EAP的全部，EAP的内涵在于员工关怀，从员工角度上说，是一种在企业的“安定感”与“幸福感”。