

Analysis on the Implementation Status and Willingness of EAP Project

Dongfang Zhao

Faculty of Psychology, Southwest University, Chongqing
Email: 320408140@qq.com

Received: Feb. 13th, 2020; accepted: Feb. 28th, 2020; published: Mar. 5th, 2020

Abstract

The purpose of this study is to understand the implementation status of Employee Assistance Program (EAP) and employees' evaluation of EAP, which establishes foundation to carry out EAP in enterprises. In this study, self-developed EAP questionnaire was adopted to measure the evaluation of EAP projects, the main problems facing at present and implementation status of EAP in the enterprises. A total of 688 employees and employers were recruited from Shandong and Shanxi province of China. The results showed that 67.2% of subjects had never known EAP before, and only 5.5% of the total population had known and experienced EAP, indicating that people do not know enough about EAP at present. 93.0% of the subjects were willing to participate in the EAP program, and 37.8% thought it would be very helpful, but only 10.8% of the subjects worked in enterprises that carried out EAP services, indicating that there is a great demand for EAP services at present and the development prospect is huge.

Keywords

Employee Assistance Program, Implementation Status

EAP项目施行现状及意愿分析

赵东方

西南大学, 心理学部, 重庆
Email: 320408140@qq.com

收稿日期: 2020年2月13日; 录用日期: 2020年2月28日; 发布日期: 2020年3月5日

摘要

本研究目的在于了解员工对现今员工援助计划(Employee Assistance Program, EAP)项目的评价, 研究

对象开展EAP的意愿和其所在公司EAP的施行状况等方面,为EAP项目的开展奠定基础。本次研究采取随机抽样法,使用自行编制的EAP调查问卷,对山东、山西等地区的企业中的688名员工及领导进行了调查。结果表明,67.2%的研究对象之前从未了解过EAP,了解并亲身体会过的研究对象仅占总人数的5.5%,这说明当前人们对EAP的了解度不够;93.0%的研究对象愿意去尝试EAP项目,37.8%的研究对象认为其会有很大的帮助,但仅有10.8%的研究对象所在的企业开展EAP服务,说明目前EAP服务的需求大,但真正开展该项目的企业却不多,即开发前景巨大。

关键词

EAP项目, 施行现状

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在全球经济一体化的当下,企业不断对自身体制进行更新与调整,以提升企业的核心竞争力,加速企业自身的发展。尤其是作为企业动力的员工,他们在应对企业变革和残酷竞争时,存在着很多心理问题,主要包括个人职业生涯规划、职业倦怠、人际沟通障碍、家庭关系纠纷、压力过重等[1];这些问题会严重影响员工的工作满意度、工作绩效、员工士气、流失率等方面[2]。由此,在当今社会“以人为本”的管理理念下,如何使员工成为“健康、幸福、高效”的员工,如何构建一个企业与员工和谐、高效成长的平台,已经成为当前人力资源研究的重要课题。

员工援助计划(Employee Assistance Program, EAP)是企业组织为员工提供的一套系统的、长期的援助与福利项目[3]。从企业层面上来讲,EAP关注企业自身的需求,灵活地选择服务方式,改善企业组织的气氛与环境,提升企业自身的管理效能;从个人层面上来讲,EAP旨在帮助企业员工解决个人心理与行为健康等相关问题,提供与之对应的员工帮助计划,增强员工的自我幸福感与工作满意度,提升其工作效率与绩效。从这个意义上讲,EAP通过提供一系列服务,使员工个人与组织整体实现互利双赢[4]。

EAP目前在西方发达国家中取得了较大的成功[5][6],研究表明,EAP在员工人际关系协调、压力管理、工作与生活平衡中都发挥着巨大的作用[7]。近些年我国许多行业也在逐渐引入与推广,综合来说,国内的EAP研究主要侧重于以下三个方面:对国外EAP相关文献的梳理、员工援助计划概念的中国化、企业实施EAP作用效果分析等方面。而要在我国全面推行员工援助计划(EAP),评估目前中国企业的需求特点与发展理念是EAP实施的前提和关键。

除此之外,EAP实施的影响因素也值得探索,有助于指导员工援助计划现实开展,提升其作用效果。研究表明,企业员工的工作岗位类别、工作年限、教育程度、婚姻状况等因素均会影响EAP服务项目的选择与实施。张萍等人[8]认为,组织的经济能力、组织所处的行业、组织特性、劳动力市场、领导者态度等外界因素,均会影响EAP的实施。针对国内EAP研究的现状,本研究相继在济南、济宁、潍坊、威海、太原等地区开展实地调研。以济南为例,本研究选取市中区、历下区、槐荫区共六家企业(每个区选择两家企业),在企业中分别对员工和管理层以问卷和访谈的方式进行调查。本研究旨在探究企业员工对当前EAP项目的了解评价及开展意愿和当前企业中EAP实施现状,为完善企业EAP服务模式和EAP体系奠定基础,方便后续EAP项目在国内企业中更好开展。

2. 方法

2.1. 研究对象

本次调查的抽样范围是济南、济宁、潍坊、威海、太原等地区的企业。采取随机抽样的方法，选取 756 名企业员工，发放并回收问卷 688 份，问卷回收率为 91.01%。其中，领导层面共回收问卷 110 份，占总数的 15.99%；员工层面共回收问卷 506 份，占总数的 73.55%；72 名被试未填写职位选项，占总数的 10.46%。

2.2. 调查工具及分析

自编员工援助计划(EAP)调查问卷，共 18 个题目，内容包括：被试的基本信息，被试对现今 EAP 项目的了解及评价，被试目前面临的主要问题，被试开展 EAP 的意愿、方式与频率以及其所在公司 EAP 的施行状况等几个方面。

回收问卷，对问卷进行初步筛选，剔除其中无效问卷，对有效问卷进行编码。使用 SPSS19.0 建立数据库并进行统计分析，采用描述性统计的方法对数据进行计算。

3. 结果

3.1. EAP 项目的了解及评价

员工援助计划项目为企业组织和员工个人提供咨询服务。EAP 项目服务范围和涉及面很广，不仅仅对员工本人提供生活与职业指导，并且对员工家属与其他相关人员提供咨询建议。EAP 服务在国外的的发展较为成熟，而在中国的了解度不高。由表 1 可以看出，就研究对象对 EAP 的了解程度而言，67.2% 的研究对象之前从未了解过 EAP，了解并亲身体验过的研究对象仅占总人数的 5.5%；而在研究对象对于 EAP 性质的评价上，绝大多数人认为 EAP 是公司的一项福利，有利于员工的身心健康，提升员工的归属感和满意度；就研究对象对 EAP 项目的态度来看，93.0% 的研究对象愿意去尝试 EAP 项目，37.8% 的研究对象认为其会有很大的帮助。

Table 1. Understanding and evaluation analysis results of EAP projects

表 1. EAP 项目的了解及评价分析结果

问题	评价	频数	频率
	没有	462	67.2%
您在做本次调查之前了解过 EAP 吗？	只是知道它是什么	188	27.3%
	了解并亲身体验过	38	5.5%
	这是公司提供的福利，希望提升大家身心健康水平	306	44.5%
如果公司要开展 EAP 业务，您认为公司会给您传递什么信号？	这是公司提供的福利，希望提升员工的归属感和满意度	322	46.8%
	公司觉得我们不能很好的胜任工作	36	5.2%
	积极参加，相信这会对自己有所帮助	290	42.1%
如果公司实施 EAP，您会采取何种态度：	会尝试，可能会对自己或家庭有帮助	350	50.9%
	不需要，浪费时间	48	7.0%
	会有很大帮助	260	37.8%
	会有一些帮助	252	36.6%
您觉得实施 EAP 对您是否会有帮助？	可能会有帮助	162	23.5%
	没有帮助	14	2%

3.2. 研究对象面临的问题

随着当今社会的飞速发展，企业为追求利润而不断进行改革。而员工在这场变革的洪流中面临着巨大的压力。由表 2 可知，大多数被试当前面临工作问题，占总数 60.83%的研究对象面临着职业发展方面的问题，52.63%的研究对象面临着工作压力或心态等问题。

Table 2. Research subjects' problems

表 2. 研究对象面临的问题

问题	频数	频率
家庭——教育子女问题	176	25.73%
家庭——夫妻或婆媳之间的矛盾问题	158	23.10%
工作——职业发展方面的问题	416	60.83%
工作——压力或心态等问题	360	52.63%
人际——与同事朋友交往的问题	192	28.07%

就工作方面的问题，本研究进行了进一步的调查。由表 3 可以看出，45.9%的研究对象表示努力工作，但始终得不到晋升或薪酬增加的机会；80.3%的研究对象认为当前的工作升职困难，竞争激烈，工作压力也很大。

Table 3. Analysis results of employee work problems

表 3. 员工工作问题分析结果

问题	评价	频数	频率
在工作中，面临关于职业生涯的问题，您所面临的最大问题是什么？	前途较为迷茫，找不到前进的动力和方向	280	40.7%
	自己对本职工作不喜欢或不爱好，但又无从选择	254	36.9%
	努力工作，但始终得不到晋升或薪酬增加的机会	316	45.9%
	努力工作，但得不到领导同事的认可，影响前途	196	28.5%
	很不同意	38	5.5%
工作职位的晋级升职十分困难，竞争激烈。如果任务没有很好完成，职位就有被人取代的危险	不同意	98	14.2%
	一般	242	35.2%
	同意	264	38.4%
	很同意	46	6.7%

3.3. EAP 开展意愿及现状

由表 4 可知，在本研究中，43.6%的研究对象认为心理咨询是一种好的解决问题途径，这说明越来越多的中国人开始逐渐接受心理咨询这一方法。从调研结果看，仅有 10.8%的研究对象所在的企业开展 EAP 服务。从研究中可以看出，EAP 服务的需求大，但真正开展该项目的企业却不多，说明基于 EAP 服务的项目开发前景巨大。

Table 4. Willingness and status of EAP
表 4. EAP 开展意愿及现状

问题	评价	频数	频率
您是怎么看待心理咨询的?	这是一个很好的途径, 我很接受甚至曾经有过	350	43.6%
	有这个需求但是羞于寻求帮助	242	35.2%
	我觉得自己不需要, 不会对我有作用	144	20.9%
您的公司现在有 EAP 服务吗?	有	74	10.8%
	无	604	87.8%

4. 讨论

4.1. EAP 项目发展的必要性

4.1.1. 促进企业发展

随着中国经济的腾飞, 企业可持续发展成为备受关注的新问题, EAP 作为有利于平衡企业高速发展与员工压力过大之间的矛盾关系的一项资源, 能够提升企业人力资本, 从而提升企业的凝聚力与竞争力, 促进其可持续发展。

1) 提升企业生产效益

EAP 项目可以充分调动员工的工作效率与工作幸福感, 增强团队的凝聚力, 进而提升企业的生产效率。EAP 通过帮助员工减轻工作压力、调动工作积极性、解决员工心理问题、消除心理困扰, 使其将身心投入到企业工作中来, 提升企业的生产效率, 提高企业竞争力。

2) 优化人力资源管理

EAP 可以优化人力资源管理, 以企业发展为核心, 为企业设计符合自身发展的理念、政策、行为规范与管理制度, 统筹人员分配问题, 建立合理的薪酬体系, 提升企业人力资源管理水平, 构建自身企业文化, 优化企业与公司内部组织结构。

3) 节省企业开支

员工出现心理问题, 容易导致缺勤率上升, 离职、离岗以及事故发生率增高等情况发生, 相比较培养员工支付的培训费用、事故发生造成的赔偿, 以及离岗离职带来的经济损失。为员工提供员工援助计划的服务费用, 远远低于前者所带来的费用, 进而节省企业自身开支, 为企业自身稳定发展提供一条有利的方式。

4.1.2. 促进员工的发展

随着就业压力的不断增加, 中国企业员工的职业心理、生理健康状况不容乐观, 严重影响了员工的身心健康和工作效率, 急需要企业通过发展 EAP 对其帮助。

1) 提升员工心理健康水平

员工援助计划为员工提供心理咨询辅导与开展社会服务项目, 帮助他们解决工作与生活中所遇到的问题, 降低心理负担与工作压力, 尽可能地满足员工的心理诉求。对员工进行正确与科学的引导, 帮助员工提升压力调节与情绪调节能力, 以应对工作与生活中所带来的压力。同时, EAP 项目还可以对员工家庭进行咨询和辅导, 对员工的子女教育、家庭人际、配偶关系等问题进行针对性的解决与疏导, 以期改善员工心理健康的水平。

2) 帮助员工职业发展规划

EAP 项目会依据员工自身发展情况, 量体裁衣, 为其制定符合自身稳健发展的职业发展规划。EAP

结合员工未来发展目标,明确员工自身发展定位,通过人力资源发展规划等策略,将员工培养为一个有职业理想、有自我发展需求的新员工。EAP 结合员工发展需求,制定切实可行的短期、中期以及长期的发展目标,帮助员工不断完善自我,实现自己的理想价值与奋斗目标。

4.2. EAP 发展现状

EAP 作为美洲大陆上的产物,其要真正实现中国本土化仍需要一定的时间。自港台地区 20 世纪 90 年代形成 EAP 雏形起,再到 2001 年第一个联想客户服务部 EAP 项目正式实施,以及 2004 年 EAP 项目在上海的正式启动,到现如今 EAP 已进入我国二十多年。由最初的一些跨国公司带入,本土化的 EAP 专业机构开始先后成立,到目前为止中国 EAP 的研究成果还是很匮乏,尚没有形成适用于中国国情的系统的 EAP 理论。

我国现如今在实践上直接引进国外的发展成果,思路不清,行为混乱,从而形成了 EAP 的发展与企业的现实需求间差距很大的局面。尤其是对于二线城市济南来说,EAP 的发展还远远落后于国外发展水平。2005 年底进入我国的易普斯公司是首家 EAP 专业服务机构,目前此类公司数量不多。故此,当前设立专业的服务机构,为 EAP 理论的发展奠定实践基础变得尤为重要。

4.3. EAP 未来发展趋势

经过对 344 个研究对象的分析统计,42.1%的研究对象会积极参加公司开展的 EAP 服务,50.9%的研究对象会去尝试,积极参加或会去尝试的人数已占调研总人数的 93.0%。尽管当前仅有 10.8%的研究对象所在的企业开展 EAP 服务,但 74.4%的人还是认为 EAP 项目有很大的帮助。这些数据足以充分说明 EAP 项目具有广阔的发展前景。

随着时代的发展,企业作为一个小型经济主体,其承载的社会责任越来越大。与此同时,企业对内承担社会责任的对象是员工,因此不断完善 EAP 服务,最终形成中国 EAP 本土化研究至关重要。要真正实现本土化,就必须站在中国实践的基础上,吸取西方先进经验,融入中国文化理念,不断创新突破,做到将西方理论体系与中国国情下的实践有机结合。基于此,形成一套系统的 EAP 理论来指导中国企业稳态发展。

参考文献

- [1] 王万民, 倡黎明. 高校实施青年教师 EAP 的调查与建议——以曲阜师范大学为例[J]. 工会论坛——山东省工会管理干部学院学报, 2017, 23(2): 45-47.
- [2] 刘亚林. EAP(员工援助计划)研究综述[J]. 经济与管理研究, 2006(6).
- [3] 王雁飞. 国外员工援助计划相关研究述评[J]. 心理科学进展, 2005, 13(2): 219-226.
- [4] 夏金强. 员工援助计划在我国企业管理中的应用[J]. 管理观察, 2017(34): 36-37.
- [5] Greenwood, G.L., Goplerud, E., Mcpherson, T.L., et al. (2010) Alcohol Screening and Brief Intervention (SBI) in Telephonic Employee Assistance Programs. *Journal of Workplace Behavioral Health*, **25**, 233-240. <https://doi.org/10.1080/15555240.2010.518480>
- [6] Hartwell, T.D., Steele, P., French, M.T., et al. (1996) Aiding Troubled Employees: The Prevalence, Cost, and Characteristics of Employee Assistance Programs in the United States. *American Journal of Public Health*, **86**, 804. <https://doi.org/10.2105/AJPH.86.6.804>
- [7] Shumway, S.T., Wampler, R.S., Dersch, C., et al. (2004) A Place for Marriage and Family Services in Employee Assistance Programs (EAPS): A Survey of Eap Client Problems and Needs. *Journal of Marital & Family Therapy*, **30**, 71-79. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.2004.tb01223.x>
- [8] 张萍, 饶丛权. 浅析员工援助计划的有效实施[J]. 新西部(下旬·理论版), 2011(9): 19-20.