



EAP在护理职业压力管理中的运用



自信



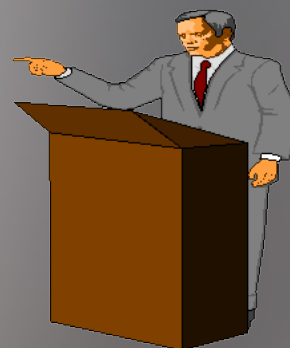
感兴趣



真诚



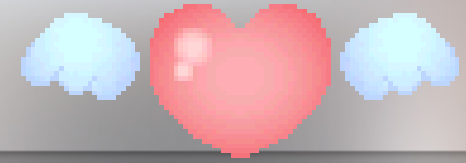
自然



坚信



何谓EAP



- 所谓EAP，即Employee Assistance Programs的简写，直译为“员工帮助计划”。它是组织为帮助员工及其家属解决职业心理健康问题，由组织出资为员工设置的一套系统的服务项目。
- 通过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，旨在帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题，提高员工在组织中的工作绩效以及改善组织气氛和管理。



- EAP由美国人发明，最初用于解决员工酗酒、吸毒和不良药物影响带来的心理障碍。



- 早在10年前的1994年，在世界财富500强中，就已经有90%以上的企业建立了EAP项目。

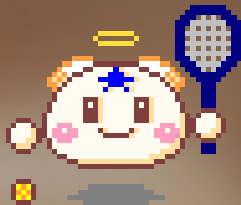


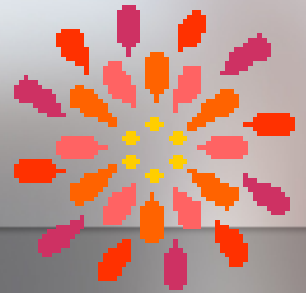


- 美国的一个研究发现，每天都会会有一个人由于压力生病，每年支付工资的损失是数百万美元。
- 英国做的工作压力研究发现，由于工作压力造成的代价，达到他们国民生产总值的1%。所以根据官方统计数字，压力导致的疾病估计每年会使英国的经济损失是8000万个工作日，每年的代价要高达70亿英镑。



- 完整的EAP包括：压力评估、组织改变、宣传推广、教育培训、压力咨询等几项内容。具体地说，可以分成三个部分：第一是针对造成问题的外部压力源本身去处理，即减少或消除不适当的管理和环境因素；第二是处理压力所造成的反应，即情绪、行为及生理等方面症状的缓解和疏导；第三，改变个体自身的弱点，即改变不合理的信念、行为模式和生活方式等。



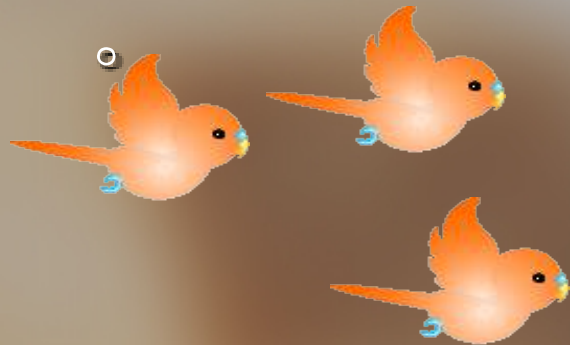


- 如今，EAP已经发展成一种综合性的服务，其内容包括压力管理、职业心理健康、裁员心理危机、灾难性事件、职业生涯发展、健康生活方式、法律纠纷、理财问题、饮食习惯、减肥等各个方面，全面帮助员工解决个人问题。解决这些问题的核心目的在于使员工在纷繁复杂的个人问题中得到解脱，减轻员工的压力，维护其心理健康。



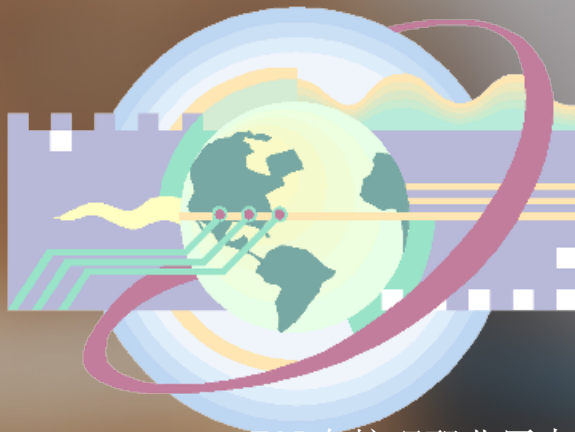


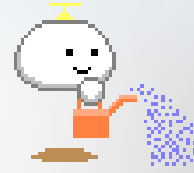
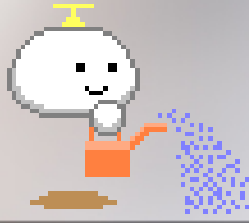
- 对于绝大多数的中国企业来说，EAP是一个全新的概念。目前，只有一些跨国公司如摩托罗拉等在中国的分支机构以及少数国内知名大企业实施了EAP项目





- 据统计，目前在美国有四分之一以上的企业员工常年享受着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—490的企业70%以上也有EAP，并且这个数字正在不断增加。





- 中国的EAP首要任务是为公司的管理层提供咨询服务。当经理发现员工的工作表现不能令人满意，而且怀疑这种不良表现与个人心理问题有关时，就会向EAP咨询。EAP通过与经理的交谈了解所需情况后、初步判断该员工的业绩问题是否与心理状况有关，如果不是，则将问题退回人力资源部按人事管理制度处理；如是，EAP就要向经理提出建议，并制定方案说服该员工与EAP接触。如果员工同意与EAP交谈，EAP就可以进一步评估该员工存在哪方面的心理问题。需要什么样的帮助，并向员工推荐心理治疗师。

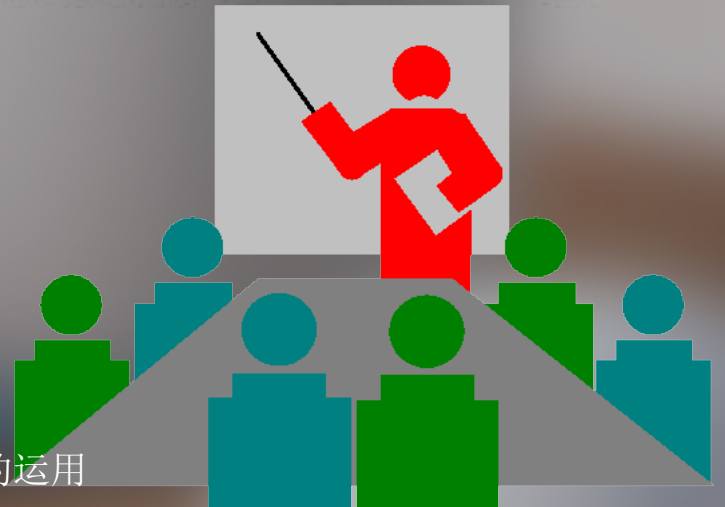




- 员工援助项目是一项为工作场所中个人和组织提供咨询服务的服务项目，它帮助识别员工所关心的问题，这些问题会影响到员工的工作表现，同时影响到整个组织机构的业绩目标的实现，并对这些问题进行解答。



EAP在护理职业压力管理中的运用





员工所关注的问题通常包括



个人生活——健康问题、人际关系、家庭关系、经济问题、情感困扰、法律问题、焦虑、酗酒、药物成瘾及其它相关问题。

工作问题——工作要求、工作中的公平感、工作中的人际关系、欺负与威吓、人际关系、家庭与工作的平衡、工作压力及其它相关问题。





- 中国已经十分需要EAP，压力和情绪管理已经成为当今和未来企业管理中最紧迫的课题之一。要让EAP在中国受到应有的重视，首先就要解决领导的观念问题，建立EAP的最初和最终目的都是在于降低成本、提高效率。

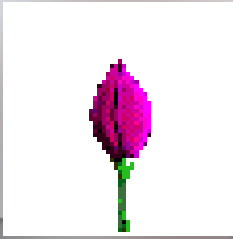




- EAP在中国的发展将是一个艰难的过程，困难来自几个方面，一是企业和社会的观念还是不够先进，大多数企业还没有足够认识到心理问题的重要性。二是国内EAP的发展时间太短，只有最多不到10年的时间，而完整意义上的EAP才刚刚起步，研究和实践的积累还不足，人才的储备也很欠缺。目前，虽然社会上有不少压力、心理等方面的培训，但是真正心理学专业的培训师其实很少，这必然会影响到培训的整体水平。而真正研究过EAP，做过EAP、懂得EAP的人那就更少了，所以EAP的道路仍然是一个漫长和艰难的过程。



国内第一个完整的EAP项目



- 2001年3月，国内诞生了第一个完整的EAP项目--联想客户服务部的员工帮助计划。
- 首先进行了员工心理状况的调查、研究和诊断，对员工心理进行全面和深入地了解，并提出了相应组织管理建议。
- 随后开展大量宣传活动、咨询式管理者的培训、各种专题小组咨询，引起管理者和员工相当大反响。
- 同时还开通了心理咨询热线电话，心理咨询师接受了几十人次的个人面对面咨询。
- 该项目有良好的反馈机制，定期将培训、咨询中发现的与组织管理相关的问题反馈给企业，以帮助改进管理。



国内EAP发展现状

- 2000年，深圳市公安局建立了心理服务中心，为警察提供心理咨询和其它服务。
- 解放军某部也建立了心理咨询服务机制
- 上海市徐汇区自去年开始为机关公务员EAP服务买单
- 杭州市政府今年也启动了EAP服务项目。





- 国内EAP服务需要解决的个人问题主要应是：压力、情绪和心理问题。
- 中国的EAP不应当也不可能仅仅只是解决具体的、现实的个人问题，还应当帮助员工提高心理健康意识，帮助企业消除或减少导致心理问题的原因，预防心理问题的产生。因此，中国的EAP应当从更全面的角度来设计，包括发现、预防和解决问题的整个过程，主要针对正常的人而不是出问题的人。





EAP服务的作用

- 第一，企业通过EAP，维持员工的身心健康，减少企业医疗保健费用的支出，降低离职缺勤率，节省招聘费用，从而降低成本。
- 第二，企业通过EAP提供健康咨询活动及各种健康服务，培养员工积极健康的生活方式，提高了员工满意度，提高了劳动生产率。
- 第三，EAP服务有助于建立“以人为本”积极健康的企业文化。



EAP分类

- 根据实施时间长短，分为长期EAP和短期EAP。EAP作为一个系统项目，应该是长期实施的，但有时企业只在某种特定状况下才实施员工帮助。
 - 根据服务提供者的不同，分为内部EAP和外部EAP。
 - 内部EAP是在企业内部，配置专门机构或人员，为员工提供服务。能更贴近和了解企业及员工的情况，能更及时有效地发现和解决问题。
 - 外部EAP由外部专业EAP服务机构操作。企业需要与服务机构签订合同，并安排人员EAP专门负责联络和配合。
- 在实践中，内部和外部的EAP往往结合使用。



EAP的四级服务模式

调查、研究与建议

宣传教育

针对性培训

心理咨询与治疗

EAP在护理职业压力管理中的运用



- **企业心理状况的调查研究。** 是EAP有效开展的前提，旨在发现和诊断职业心理健康问题及其导致的因素，并提出相关建议，减少或消除不良的组织管理因素。
- **宣传教育**即应用卡片、海报、网站、讲座等媒介宣传心理健康知识，提高员工心理健康和自我保健意识，同时也提高对EAP项目本身的关注。



EAP的四级服务模式

- **针对性培训：**就是进行咨询式管理者的培训，让管理者学会心理咨询的理论和技巧，在工作中预防和解决员工心理问题的发生；对员工开展压力应对、积极情绪、工作与生活协调、自我成长等专题的培训或小组咨询。





No
Image



- **心理咨询与治疗**：则是EAP解决员工心理问题的最后步骤，需建立一个机制，如开通热线电话、建立网上沟通渠道、开辟咨询室等，使得员工能够顺利、及时地获得心理咨询及治疗的帮助和服务。
- **除了上述内容外**，EAP项目还应当有良好的监控和反馈机制，保证EAP的正常、正确运行，并及时报告项目中发现的企业管理中的问题，提出相应的建议。

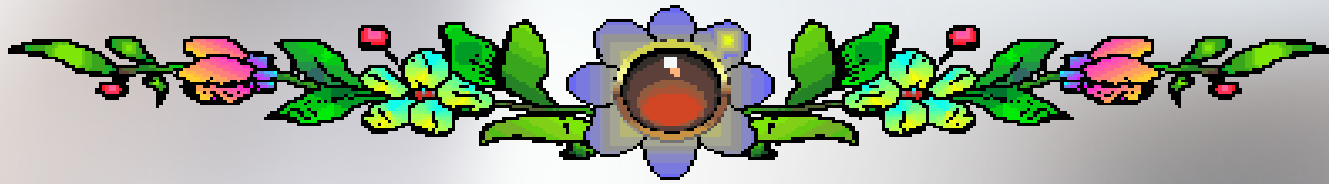




EAP计划在徐汇区政府全面启动

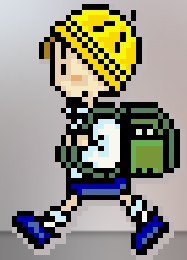
- 徐汇区6部门的200余名公务员成为这一计划的首批实施对象。

从8月15日开始，参与这一计划的200余名公务员都将免费领取一张心理咨询卡，本人及家属成员半年内均可免费预约3次心理专家咨询，此外还可通过网络与心理专家进行视频心理咨询。200多名公务员来自区政府科委、经委、田林街道等6个不同部门，针对6部门工作性质和特点的不同，他们配备了6名职业心理咨询师展开有针对性的心理咨询服务。



- 徐汇区政府此次买单的EAP计划共包括了人际规划、恋爱婚姻、亲子关系、团队建设等10项服务内容。这项为员工提供悉心心理服务的辅助顾问计划在跨国企业非常常见，而政府公务员也有不少心理困惑，有些人处于心理亚健康状态，在这项计划全面实施之初，我们在6部门通过领导访谈、问卷调查、公务员小型座谈等形式了解公务员的心理状况。





- 针对政府公务员的特殊职业背景，EAP登堂入室步入区政府之后，按照计划，将把这些公务员的学龄子女集中起来，通过活动观察的方式考察孩子的学习能力，并针对不同个体的特殊情况，为他们的家长提供专门的提高孩子学习技能的培训。EAP计划希望借此改善公务员的心理环境，提高他们的工作主动性，带动整个政府机关团队的工作效率。



员工辅助项目（EAP）培训菜单

课程名称	培训内容	时间	建议对象
管理心理学实务	组织管理中的心理学问题 分析及热点剖析	1 天	企业中高层领导
现代化与现代员工素质	现代企业员工所应具备 的素质	半天	新进员工 全体员工
善待公共关系， 力争企业发展	企业组织如何内求和谐、 外图发展	半天	全体员工
有效激励方法	如何调动员工的积极性	半天	管理人员
职场中的人际关系 处理技巧	了解交往心理，提高交往效 率，创设和谐氛围	半天	管理人员 全体员工
有效沟通技巧	影响沟通的要素及 有效沟通的方法	半天	管理人员 窗口人员
咨询式的管理	如何助人解决心理困惑帮 你打开心结	半天	管理人员
职场冲突管理	心理冲突与解决之道	一天	管理人员

EAP在护理职业压力管理中的运用

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/988020034103006072>