企业社会工作
 刚上完企业社会工作，这是我参考了蛮多资料写出来的作业，和大家分享一下，多多支持哦
    **EAP：让每一滴水都融入大海**
    几乎每个工作的人都会感到工作压力，无论是老板，高级管理人员，还是普通打工者。美国的一项研究发现，每天都会有人由于压力生病，每年支付工资的损失是数百万美元；英国的官方统计数字是：压力导致的疾病，估计每年会使英国累计损失8000万个工作日，每年的代价高达70亿英镑；北京易普斯企业咨询服务中心对IT行业2000多名员工所做的调查表明，有20%的企业员工压力过高，至少有5%的员工心理问题较严重，有75%的员工认为他们需要心理帮助。[1]
　　员工的压力反应大致分三个方面，一是生理上的反应，如常常出现疲劳、头疼、胸闷等；二是心理上的反应，如焦虑、紧张、情绪低落、注意力下降、记忆力下降；还有是行为反应，如吸烟次数增多、爱发脾气、对子女教育不如以前关心等等。压力源则大致可分成来自组织水平、个人水平和社会三类。其中，个人水平体现为完美倾向、和同事的冲突、和上级的冲突等等源于个人水平的压力。这样的压力就需要组织管理，从组织的角度进行干预。
    由此，我们可以看出开展企业社会工作的重要性。所谓企业社会工作,是指社会工作者运用专门知识与方法,系统帮助从业人员更好地适应工作环境,提高工作、生活和学习的自信心,有效实现发展的问题解决机制。[2]企业社工从社会福利秘书，到员工咨商服务，再到OAP，然后到现在的EAP,发展得越来越完善。下面我们就来详细介绍一下EAP是怎么“让每一滴水都融入大海”的。
    EAP （Employee Assistance Program），直译为员工帮助计划。又称员工心理援助项目、全员心理管理技术。它是由企业为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目。通过专业人员（最主要的应该还是社工）对组织的诊断、建议和对员工及其直系亲属提供专业指导、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，提高员工在企业中的工作绩效。EAP国际协会主席Donald G. Jorgensen认为EAP不仅仅是员工的一种福利，同时也是对管理层提供的福利。因为在行为科学的基础上，员工心理援助专家可以为员工和企业提供战略性的心理咨询、确认并解决问题，以创造一个有效、健康的工作环境。通过对员工的辅导，对组织环境的分析，帮助HR处理员工关系的死角，削除可能影响员工绩效的各方面因素，进而增加组织的凝聚力，提升公司形象。它帮助识别员工所关心的问题，并且给予解答，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业绩目标的实现。
    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；第三是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。
    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100－500的企业70%以上也有EAP，并且这个数字正在不断增加。
    虽然现在EAP在中国，特别是内陆地区运用地还是非常有限，但是EAP的发展空间是巨大的。适应于转型期的社会需要，在经济快速发展过程中，人在职场的环境也在悄悄发生着改变：
　　一是员工工作的终身制被打破了，现在是聘用，每个人和一个企业形成了一种法律关系，而不是分配的终身制，是相互认同的一种关系，这样对雇主和雇员之间彼此沟通的一种认同，一种安全的需求会更加强烈。
　　二是家庭关系变得简洁，现代管理制度，包括很严格的绩效考核，造成每个人的工作节奏加快，竞争也特别的激烈，亲属之间和家庭之间的关系，尽管还是有很强的依赖性，但是相对变得简洁，以前他可以倾诉的对象，变得不会再是那么强大的支持系统。
　　三是社会关系的变化，独生子女面临激烈的社会竞争，同时独生子女一代已经进入职场，他们在人际沟通方面是需要更多的社会支持。
　　并且，国外成功的经验给了我们更多的信心和参考。艾迪.鲍尔公司（Eddie Bauer）是美国著名休闲装零售商，年销售额15亿美元，有员工12，000名。零售业的一大特点，即一到旺季工作量和工作时间大大增加。为了能让员工保持工作与生活的平衡，公司自1994年以来推出了20个工作／生活福利项目，包括如心理评估和咨询、产后家访计划、平衡日等EAP项目。[3]此外，国外做了不少关于EAP成本-收益的分析研究，发现EAP有很高的投资回报率。美国通用汽车公司的员工帮助计划每年为公司节约3,700万美元的开支，其中1万名加入该项计划的员工平均每人节约3,700美元。美国联合航空公司估计在员工帮助计划上1美元的投入能够得到16.95美元的回报。美国联邦政府卫生和人事服务部实施的员工咨询服务计划的成本效益分析显示，员工咨询服务计划的回报率为29％。
    下面我就以一个企业为例，论述一下我认识到的具体的EAP流程。

    **个案公司简介：**
    本计划以杭州A电子公司元件厂为个案公司，该公司人力资源部总经理陈先生与公司高层商量，认为员工离职率居高不下而员工的家庭问题是极为重要的因素，并且最近两年同行竞争激烈，本公司与其他同行相比在福利待遇上比较薄弱。故管理层决定将EAP引进公司内部，针对全体员工提供服务。经过讨论，陈先生决定聘任具有社会工作背景的张老师生担任EAP工作，并且张老师带来了两位社工专业实习生。他们向陈先生了解情况后设计了下面的EAP方案推动计划。
    **A公司员工协助方案推动计划**
    **一、目的**
    1、发现并协助公司员工解决可能影响工作效能的问题，使其能以健康的身心投入工作，提高其工作士气及服务效能。
    2、借由多样化的协助性措施，建立温馨关怀的工作环境，营造互动良好的组织文化，提高组织的竞争力。
    **二、服务对象：**公司员工及其家属
    **三、服务内容**
    （一）工作面：包括管理谘商、工作适应、组织变革之适应、工作与生活平衡、生涯（退休）规划等工作职业咨询服务。
    （二）生活面：
    1、法律咨询：买卖房屋或汽车（机）车纠纷、民刑法解释、民刑事诉讼程序等法律问题谘商服务。
    2、理财咨询：理财规划、保险规划等金融咨询服务。
    （三）健康面：
    1、心理健康：包括压力调适、人际关系、情绪管理、夫妻或亲子沟通、职场人际沟通、生涯个阶段重大危机之应对与管理等心理咨询服务。
    2、医疗保健：提供相关医疗保健咨询，使员工认识到保健、安全的重要性。
    （四）其他协助
    **四、员工协助模式**
    由公司外聘社会工作专业背景之人员，驻厂谘商，即采用内部设置的方法。
    **五、实施步骤**
    （一）宣传及推广
    1、主题：破冰之旅
    2、任务：让公司员工包括管理层认识社工及我们所提供的服务，从而取得好感和关注；通过第一轮的活动我们可以初步了解员工结构及特征。
    3、行动：
    （1）从6月14日到6月16日连续三天在食堂、宿舍门口等人流密集的地方，集中宣传。在活动中介绍社工及所要开展的活动，指引他们去看我们的自我介绍海报。
    （2）运用各种适当的场合，比如宣传说明会、例行会议等活动上向企业员工介绍社工，及相关服务内容、何时及如何使用本方案。并且尽量取得主管人员的配合说明，这样效果会更好。
    （3）制作想过手册、光碟、宣传海报分发给员工或进行张贴宣传
    （4）举办心理咨询讲座，设置互动游戏，初步了解员工的情况，同时进行社工及服务的宣传。
    （二）详细计划撰写
    1、任务：通过对企业资讯的调查，进一步认识企业，开始做详细的工作计划。
    2、行动：
    （1）在员工中间发放问卷及访谈，了解他们的具体情况，特征及他们对企业的看法认识
    （2）与管理层进行沟通，向他们了解企业的状况和问题。
    （3）通过查阅公司有关资料，比如规章制度，宗旨、目标等，认识公司实际状况与期望是否一致。
    （4）资料整理，撰写具体计划。
    （三）服务正式展开
    1、在宣传栏上制作宣传板报，里面可以有介绍社工的咨询、脑筋急转弯、心情日记、心理测试、信箱和活动预告栏等，通过这些，拉近社工与员工之间的距离，并且从中发现一些问题，进而开展个人咨询等。在制作宣传板报时，因为咨讯需要及时更新，而社工只有三个，所以可以考虑让一些有绘画书法才能的员工参与其中，这样就可以长期维持了。
    2、关于信件的回访。主要有以下几点：第一，通过信件的方式进行回访，设立一个回访箱。第二，宿舍/家庭探访。预先约定，在员工空闲时间碱性探访。第三，设立一个员工心理咨询聊天室，社工可以在此与员工沟通。第四，可以设立电话咨询或网上咨询服务。现在网络也非常普及，通过这一形式应该能够充分利用时间。
    3、开展一些小组或工作坊等形式的活动。加强同事之间、亲自之间、夫妻之间的沟通。之前在公司简介中已经提到这一问题，经过调查评估发现这一问题确实比较严重，所以必须更加详细、认真地开展这方面活动。
    4、培训：主要包括一般员工培训和管理层培训。前者主要是技能方面及新员工适应问题的培训，而后者是指沟通、管理等方面的。
    （四）评估：
    1、服务与活动需要确实完整地记录与妥善保存，避免外流，以作为后续诊断、评估、追踪、督导、研究、整理报告的依据；对服务的个案要适当、适时地追踪，以了解处理成效、后续情况与问题发展。
    2、对EAP方案执行过程、绩效及社工实施定期性的检讨评估，了解成效检讨改进。
    3、绩效评估：指对相关指标的观察评估，例如：员工满意度、工作伤害、请假率、离职率、生产力、福利满意度等
     4、社工表现评鉴栏：例如统计分析服务个案种类、数量、推广活动的数量、质量等。
    5、服务规划与提供的有效性：推广服务规划时，首先要确认及掌握主要服务群体，以便进行需求诊断与评估，作为规划方案的依据，以提供专业有效的服务。(有效服务所具备的条件，见附录1)
      6、专业的伦理与规范：EAP工作者谨守专业伦理规范与否，关乎服务对象之权益与员工的信任。对行政干涉专业保密性的处理、员工个人权益与公司利益之间的抉择，必须保持客观的态度。
    **六、注意事项**
    1、在进行宣传、咨询之前，必须向案主表明，我们对他的问题及言论采取保密措施，一般情况下不会向任何人透露。
    2、在设计方案之初就必须明确订立相关的专业伦理守则和规范，注明保密的一般情况和例外情况。在实施过程中必须持续地沟通与澄清，保障服务个案的权利，并期望企业的了解与支持。
    3、注重对工作环境的设计与改善。一方面，改善工作硬环境——物理环境；另一方面，通过组织结构变革、领导力培训、团队建设、工作轮换、员工生涯规划等手段改善工作的软环境，在企业内部建立支持性的工作环境，丰富员工的工作内容，指明员工的发展方向，消除问题的诱因。
    **七、附录**
    1、有效的服务所要具备的条件：
    （1）积极主动——EAP部门及员工不能采取被动静坐的态度等待员工来求助，需要主动走入工作场所与员工接触，收集咨询、发现与了解员工问题与需要，提供关怀与协助，过程中建立良好的人际关系，借以建立助人时可运用的人力、物力资源网络。
    （2）接近性与方便性——推介不用经过繁复的行政程序，所提供服务在接触方式上具有弹性、容易接近、方便取得。
    （3）保密性——接受服务具有安全、私密性，不会造成不良后遗症。
    （4）设有提供转介服务的系统——非能力所及的需要或问题，能转介至更合适的机构或部门。
    （5）不断更新、续借可运用的社会资源档案——尤其是公司附近的社区资源，以确定能与社会资源维持良好互动，确保能适时提供服务。
    （6）服务专业化：聘任有社工专业知识与技巧的工作者提供高品质的服务，以利协助员工运用资源解决问题而且能建立专业形象，获得员工信赖。
   2、各有关方面如需在办公时间使用本方案，需办理请假事宜。
   3、本方案所列之服务对象之外人员如需服务，得由各部门自行斟酌是否纳入本方案之服务对象。

    **八、参考资料**
    1、黄智《企业员工协助方案运作之研究——以台湾飞利浦建元电子公司被动元件厂谈心园为例》》
    2、温心坊《企业EAP服务》2007-09-12
      3、《EAP为员工搭架心灵的阶梯》 2007-09-11
      4、<http://zhuanti.psychcn.com/eap/>
      5、爱国者黑客《EAP服务：工作压力与员工帮助计划》2007-09-12
      6、王瑞华《企业社会工作——一个亟待专业介入的新领域》
    7 、《EAP案例：打造花旗式工作环境》中国管理联盟　2007-09-11
      8 、《EAP的服务流程》百业网　2007-09-12
      9、<http://www.sowosky.com/>

       [1]爱国者黑客《EAP服务：工作压力与员工帮助计划》2007-09-12 15:29
       [2]王瑞华《企业社会工作——一个亟待专业介入的新领域 》
     [3] 《EAP为员工搭架心灵的阶梯》 2007-09-11 15:11