

韧性即竞争力：员工心理韧性与企业发展白皮书

EAP是企业构建心理支持体系的起点，也是企业为保障员工心理安全的底线工具。因此，聚焦EAP项目的转型与升级，是将心理韧性从理念落地的切入点，也是解决企业痛点问题：“认知与资源断层”与“体系与场景断层”的关键点。

其核心目标是推动EAP项目的迭代：从后台的、被动的“福利可选项”，跃升为前台主动的、能回应业务痛点的“管理与赋能抓手”。

核心目标	具体操作
重新定义项目价值，获得高层共识与资源倾斜。	<ul style="list-style-type: none">● EAP项目须为“一把手工程”。供应商与企业需共同向高层管理者展示心理健康项目如何与业务痛点(如团队绩效波动、人才流失、变革管理)挂钩。● 通过行业标杆案例与数据证据，推动其从“认知重视”走向“行动支持”，为项目争取独立预算与跨部门协同权限。
调整资源配置，聚焦高业务关联场景。	<ul style="list-style-type: none">● 企业正逐步将资源从传统的“危机干预”与“生活支持”，倾斜至“管理者赋能”“组织变革支持”等能直接影响团队效能与组织韧性的场景。● 这要求采购时不仅关注服务范围，更应强调供应商的运营能力、定制化解决方案设计与交付能力，以确保投入产出可衡量、与业务需求相匹配。
借力关键角色，构建“业务——心理”融合的执行网络。	<ul style="list-style-type: none">● 以HRBP为枢纽：作为深入业务的触角，HRBP需被赋能为心理支持的“前线雷达”与“资源连接器”，帮助识别团队心理需求、推动心理工具在管理场景中的应用。
深化与供应商的协作模式，从“采购服务”转向“共同开发解决方案”	<ul style="list-style-type: none">● 定制化解决方案：在标准化产品的基础上，将供应商作为问题解决的专业外脑纳入前期流程。针对具体业务场景和需求，给出定制化解决方案。● 强调数据洞察：改变仅关注服务使用量的评估方式，将供应商作为数据价值的联合挖掘者。通过分析EAP使用数据与团队绩效、离职率等业务指标的关联，向管理层证明投资回报，从而为未来争取更多独立预算提供依据。

方案汇总：如何提升员工情绪与压力应对能力

关注员工情绪与压力应对能力，夯实个体韧性基础。此举措直接针对差距最大的“积极情绪与应对能力”，有效地将对于情绪关注从理念转化为可操作的实践，并在过程中赋能企业和管理者如何予以识别与解决方案以解决角色与技能的断层问题。

核心目标	具体操作
识别问题 主动前置地识别员工的情绪状态、压力水平和需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 将对于情绪的关注融入常态化调研中 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 在年度敬业度调研中增设与情绪、压力相关的维度(如“我的工作压力处于可控范围”、“当我感到过度焦虑时,我知道如何寻求帮助”)。 ▶ 心理健康项目的负责团队可帮助团队——同针对报告进行解读。 ● 赋能员工小工具,帮助其自我识别情绪状态 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 进而进一步了解状态发生变化的原因。 ● 赋能关键岗识别 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 重点培训管理者与HRBP,使其能敏锐识别员工心理危机信号(如情绪剧烈波动、社交孤立、言语中透露出无望感等),并在需要的时候及时转介。 ▶ 对管理者进行培训,使其能识别员工情绪耗竭的早期信号(如工作效率骤降、社交回避、易怒等)。 ▶ 建立机制,鼓励管理者在1-on-1沟通中关切员工情绪状态,并定期向HRBP反馈团队整体氛围。
解决问题 建立正确的认知消除:污名化,让员工意识到关注情绪是正当且重要的	<ul style="list-style-type: none"> ● 高管发起倡议:由高层领导亲自分享自身应对压力的经历,传递“关注心理≠脆弱”的信号 ● 主题宣传活动:利用内部通讯、海报、短视频等,科普“什么是情绪内耗”、“如何识别压力信号”等基础知识。 ● 设立心理健康月/周:集中开展活动,营造氛围,如邀请专家开展主题讲座。

核心目标	具体操作
解决问题 工具赋能,技能赋能	<ul style="list-style-type: none"> ● 开设系列工作坊:如“正念减压入门”、“情绪管理与情商提升”、“焦虑应对策略”等,鼓励员工自愿参与。 ● 推行体验式活动:如组织“感恩日记打卡”、“正念行走”等持续21天的挑战活动,帮助员工将知识转化为习惯。
解决问题 环境支持: 建立并鼓励情绪健康的组织环境。	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立同伴支持网络:招募并培训“心理健康大使”,为员工提供初步的支持和倾听,并引导其寻求专业帮助。 ● 整合EAP服务:大力宣传EAP(员工援助计划),确保员工清楚如何保密、便捷地获取专业心理咨询。 ● 设计减压空间:在办公区设置安静、舒适的休息区或减压舱,提供临时放松的物理环境。

方案汇总：以管理者为枢纽，落地心理韧性赋能

管理者是串联并影响“人际互动与团队合作”和“领导力与组织文化”两大维度的关键枢纽，从管理者的入手，能有效撬动团队与组织层面的心理韧性提升，营造团队的心理安全感。

以管理者为切入口，将心理韧性理念融入管理者赋能中

(聚焦于“领导力与组织文化”维度，旨在通过赋能管理者这一关键角色，解决“角色与技能断层”痛点问题)

核心目标	具体操作
自我觉察与韧性： 提升管理者自身的抗压和恢复能力。	<ul style="list-style-type: none">● 纳入领导力课程：在常规管理者培训中，加入“领导者自我关怀”、“韧性领导力”等模块内容。● 提供个性化评估：引入专业的心理韧性或压力评估工具，让管理者了解自身状态，并提供针对性辅导。
赋予管理者识别团队风险和支持员工的技能	<ul style="list-style-type: none">● 技能工作坊：开展“如何识别员工抑郁/焦虑信号”、“心理危机初步干预”等实用培训。● 提供EAP相关培训：明确培训管理者如何适时、得体地建议员工寻求EAP帮助，并跟进后续支持● 提供管理工具包：开发简便的检查清单或对话指南，帮助管理者在员工表现异常时按步骤应对。
日常管理融入：将心理关怀深度融入管理日常。	<ul style="list-style-type: none">● “微干预”技能工具包：培训管理者掌握“心理安全沟通”技巧，在日常沟通（如1-on-1、团队会议）中能自然、及时地关注员工状态，进行早期疏导。● 流程制度化：将心理关怀嵌入绩效面谈、项目复盘等核心流程，使其成为管理的“规定动作”而非“额外负担”。● 团队氛围主动塑造：将“心理安全感”建设作为管理职责。培训管理者如何通过定期团队健康检查、鼓励坦诚反馈、建立团队互助规则等行为，主动营造支持性、包容性的团队氛围，从环境上减少心理问题的滋生。