

# 团 体 标 准

T/JPMA 009—2020

---

## 工作场所员工心理援助计划的导则

Guidelines for employee psychological assistance program of workplace



2020-12-25 发布

2020-12-28 实施

---

江苏省预防医学会 发布

## 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	2
5 项目实施步骤 .....	2
6 质量监控 .....	4
7 伦理要求 .....	4
附录 A（资料性附录） 正确使用本标准的说明 .....	6



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由江苏省疾病预防控制中心提出。

本文件由江苏省预防医学会归口。

本文件主要起草单位：江苏省疾病预防控制中心、中国疾病预防控制中心职业卫生与中毒控制所、昆山市疾病预防控制中心、苏州工业园区疾病防治中心、苏州市启明心理咨询事务所。

本文件主要起草人：张巧耘、刘炘、李霜、高茜茜、施健、刘仁平、陆宇光。



# 工作场所员工心理援助计划的导则

## 1 范围

本文件规定了工作场所员工心理援助计划的基本原则、实施步骤、质量控制和伦理要求等相关内容。本文件适用于开展工作场所员工心理援助计划的企业、事业单位和个体经济组织；政府部门和社会团体等组织可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GBZ/T 296 职业健康促进名词术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**员工心理援助计划** employee psychological assistance program (EPAP)

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。

[来源：GBZ/T 296, 3.16]

### 3.2

**服务模式** service mode

提供员工心理援助计划项目服务的方式，根据来源进行分类。

#### 3.2.1 内部模式 internal mode

用人单位自主开展项目。用人单位设立员工心理援助计划执行部门，配备全职项目管理人员、培训师等；自主开展项目的设计、管理、推进，直接帮助员工解决问题；与相关心理咨询机构、社工服务机构、精神专科医院、康复医院、律师事务所等外部机构建立联系，必要时进行转介。

#### 3.2.2 外部模式 external mode

用人单位委托外部机构或个人开展项目。委托具有相关调研、培训、咨询等专业能力的机构为员工提供全面心理援助计划服务,或直接聘请兼职咨询师提供咨询服务；用人单位仅负责沟通协调工作。

### 3.2.3 内外结合模式 combined mode

用人单位自主开展部分项目，将其余服务进行外包。内部主要负责员工心理援助计划的项目管理、宣传推广、现场干预等，外部主要负责个体咨询、危机干预、外部转介等。

## 3.3

### 转介 referral

咨询师对于求助者的问题，由于本身专业能力或经验不足，或其他因素，如与当事人的适配性问题、机构服务范围的限制等，基于当事人权益的考虑，介绍其他专业人员或机构给予当事人继续服务的过程。

## 4 基本原则

### 4.1 双方受益原则

在不影响员工工作稳定的前提下，项目应兼顾用人单位利益和员工利益。

### 4.2 自愿原则

用人单位自愿提供、员工自愿接受心理援助计划。

### 4.3 保密原则

咨询师必须依据相关法律法规，遵循行业规定，凡是在心理咨询保密范围内的信息，咨询师都有义务和法律责任进行保密，不记入员工档案。未经当事人书面授权同意，不透露给任何第三方。只有在符合保密例外的情况下，才能有限公开。

## 5 项目实施步骤

### 5.1 需求评估

#### 5.1.1 评估目的

通过评估用人单位发展战略、组织结构和企业文化以及员工的需求，分析影响因素，以便制定员工心理援助计划实施方案，选择合适的服务模式。

#### 5.1.2 评估方法

采用现场观察、问卷调查、个人深度访谈和团体焦点访谈等形式，综合运用不同的评估方法。

##### 5.1.2.1 对组织层面的评估

通过收集用人单位基本信息、愿景和文化、管理模式、政策制度、工作形式、出勤记录、人员变动、工伤事故、工作绩效等，评估开展员工援助计划的组织资源和工作目标。

##### 5.1.2.2 对员工层面的评估

评估员工自身的心理状况对工作和生活的影响，以及员工在改善工作环境、自身健康方面对用人单位的需求，满足其生存、个人发展、家庭生活平衡等方面的需要（参见附录A.1）。员工层面的评估应因人而异，注意动态变化，解决影响工作绩效的心理和行为问题，提高员工心理健康状况。

## 5.2 建立工作组

在用人单位建立内部工作组，协助推进员工心理援助计划的实施，明确咨询及相关活动程序，满足所有部门及员工的问询需要，确保项目被理解、接受和获得支持。

### 5.2.1 工作组组成

5.2.1.1 工作组成员应包括（但不限于）用人单位的管理者、相关职能部门负责人（尤其注意需要吸纳工会负责人参加）、一线员工代表以及志愿者。

5.2.1.2 人员组成应兼顾员工群体的性别、民族和文化多样性。

### 5.2.2 工作组职能

5.2.2.1 工作组成员能够了解员工心理援助计划的目的是和运作，有效地将信息传递给其他同事。

5.2.2.2 工作组能够对项目的利用方式、发展与推广、保密规定等内容提供意见和建议。

5.2.2.3 工作组倡导资源有效分配和充分利用，促进员工心理援助计划目标的达成。

## 5.3 宣传教育

通过一系列的宣传教育活动，普及员工心理援助计划相关知识，鼓励员工及其家庭成员和用人单位管理者了解并使用员工心理援助计划。

### 5.3.1 宣传教育内容

5.3.1.1 项目初始阶段主要传达员工心理援助计划的概念、服务内容及周期、执行程序及员工如何获得项目服务、如何监督项目执行、服务质量及保密承诺等。

5.3.1.2 正常运行阶段主要传达主题知识及新活动的预告等，根据员工需求调查，经优先排序，按不同时间段设置不同主题，告知服务相关信息，如培训内容、时间、场次等，调动员工参与意识。

5.3.1.3 项目收尾阶段主要传达项目评估对用人单位和员工的意义，配合评估方法，展示总结报告等。

5.3.1.4 在用人单位发生变动的时期，宣传教育内容要配合其变动时期的心理建设主题，以维护员工心理稳定状态。

### 5.3.2 宣传教育形式

使用多种传播媒介进行宣传教育，包括（但不限于）印刷品、网络、专题讲座培训、各种工作会议等，促进项目开展、提高知晓度并提升服务质量。

## 5.4 制定计划及实施

5.4.1 计划主要包括项目总目标及分目标、开展员工心理援助计划的步骤与要求、起止时间、预算和保障、评价标准、计划的变动程序等。

5.4.2 应明确界定项目进行过程中各方的权力与责任。

5.4.3 计划中的每一项具体活动都应明确能力相匹配的责任人及保障措施，确保落实到位。

5.4.4 可包括一些外延信息，如广泛和持续的教育、促进、鼓励所有部门的员工使用心理援助计划的策略等。

5.4.5 如果用人单位的某些分支机构远离总部，则需要根据其特殊性制定相应的实施计划。

5.4.6 具体服务内容包括咨询、培训、干预及相应的转介等。

## 5.5 项目评价

5.5.1 评价应在项目开展之初进行设计，明确评价指标和数据收集方式等。

5.5.2 按照评估计划每年至少进行一次评估，每两年审查和更新一次评估计划。

5.5.3 项目评价内容包括服务的反馈如服务满意度、利用率，员工心理健康状况、工作绩效、离职率及组织文化的改变等。

## 6 质量控制

6.1 应对项目的接受度和反应进行监测与随访。

6.2 应针对员工随访及案例管理制定服务规范。

6.3 转介后应与员工和外部机构保持适当的联系，了解进展和转归，并提供力所能及的支持。

6.4 将监测及随访活动记录在案。

## 7 伦理要求

7.1 员工心理援助计划应保证所有执行人员已阅读、理解并同意遵守职业道德规范和伦理要求。

7.2 员工心理援助计划从业人员应有义务为援助对象的信息保密，并明确在应用时的限制。

7.3 充分尊重和维护援助对象的权益，不因性别、年龄、宗教信仰、职业、用工性质等因素而对其产生歧视。

7.4 明确了解自己的能力和专业职能界限，对于超越自己能力和职能范围的，应及时转介（参见附录 A.2）。

**附 录 A**  
**（资料性附录）**  
**正确使用本标准的说明**

**A.1** 通过员工自我陈述的问题，以及对自身和他人健康造成危害的风险水平，评估其身心方面的具体问题和需求，主要包括评估以下内容：

- a) 健康相关问题；
- b) 相关家族史；
- c) 成瘾性物质滥用史；
- d) 个人成长经历，过去的相关事件以及包括为解决问题所做的尝试；
- e) 对其他日常活动的影响；
- f) 对工作安全与绩效的影响；
- g) 工作中与同事的关系（包括上下级关系），家庭关系状态等。

**A.2** 界定存在心理问题的员工及家属是否属于员工心理援助计划中的心理咨询工作范围，必须依据如下“三原则”，判断其心理活动属于正常或异常。

- a) 主观世界和客观世界统一性原则。任何正常心理活动和行为，必须在形式和内容上与客观环境保持一致性。有外部的刺激物，才会有内在的知觉或感觉，否则便是幻觉（如幻听、幻视等）或妄想；
- b) 精神活动内在协调一致性原则。人类的精神活动包括认知、情绪和意志三个部分，这三个部分是协调统一的。如该笑的场合就笑，该哭的场合就哭，反之普遍评价为正性的事件，个体表现出负性的情绪反应等则为精神活动内在不一致；
- c) 个性的相对稳定性原则。每个人在自己长期的生活道路上形成自己独特的人格，个性形成后，具有相对稳定性。在没有外界重大变革的时候，出现性格大变或行为混乱，如本来性格开朗突然变得沉默寡言等则属于异常。

出现违背以上任一原则的情况，皆为心理异常，不属于员工心理援助计划心理咨询工作范围，必须进行相应转介。

---