

EAP 企业员工援助计划中线上线下融合心理服务的 实施策略探讨

甄 祯

北京经济技术开发区亦心社工事务所 北京 100000

【摘要】：本研究旨在探索 EAP 企业员工援助计划中，线上和线下心理服务融合如何影响员工的心理健康、对工作压力的感知、自我效能感以及对服务的满意度。在 2023 年 1 月到 2024 年 1 月的这段时间里，我们选择了 60 名员工作为实验组，同时也选择了 60 名员工作为对照组，进行了长达一年的心理服务干预措施。实验组给予线上与线下整合的心理服务，对照组只给予常规的线下心理服务。实验组指标均有明显改善。心理健康的评分从 2.51 ± 0.30 下降到 1.85 ± 0.25 ($P < 0.001$)，工作压力的感知评分从 3.75 ± 0.40 减少到 2.90 ± 0.35 ($P < 0.001$)，自我效能感评分从 22.8 ± 3.2 增加到 28.4 ± 3.0 ($P < 0.001$)，服务满意度达到 86.7%，这比对照组的 63.3% 要高 ($P = 0.004$)。线上与线下整合心理服务对于员工心理健康、工作压力、效能感以及服务满意度等方面具有显著积极作用，这为今后 EAP 服务模式优化与推广提供数据支撑。

【关键词】：心理健康；工作压力；自我效能感；服务满意度

DOI:10.12417/2982-3382.25.02.011

随着公司越来越重视员工的心理健康，EAP（员工援助计划）已逐渐成为现代企业管理中不可或缺的心理辅助体系。传统线下心理服务虽效果显著，但是时间和空间限制大，不能满足职工随时随地进行心理干预的需要。线上心理服务在最近几年的崛起，给这一问题的解决带来了一种全新的思路。线上和线下相结合的心理服务将传统的线下服务面对面的支持和灵活多变的在线平台相结合，能够很好地满足员工多样化的需求。但已有研究多聚焦于单一模式下的成效评价，缺少对线上与线下融合服务成效的深入探究。研究目的在于采用实验设计评价线上与线下融合心理服务对员工心理健康、工作压力感知、自我效能感和服务满意度等方面的作用效果，从而为企业开展更加高效的心理服务模式奠定基础。

1 资料与方法

1.1 研究资料

本项研究选定了在 EAP 企业实施员工援助计划过程中，参与线上和线下心理融合服务的员工作为研究的目标群体。在本研究中实验组和对照组分别选择了 60 名员工作为研究对象，所有参与者都是自愿参与的，并且在年龄、性别和工作经历等多个方面都具有可比性^[1]。所有的雇员都没有进行类似的心理服务干预才会参加研究。实验组进行线上与线下整合心理服务，对照组只进行常规线下心理服务。

1.2 研究方法

研究设计为实验组和对照组比较实验。实验组职工除了接受线下常规心理咨询服务外，同时借助线上平台开展心理疏导与干预。对照组中的员工只接受了线下的服务^[2]。研究历时一年，分别于干预前和干预后对员工心理状态进行测评，采用标准化量表对员工心理健康状况、工作压力认知、自我效能感和满意度进行测评。实验组和对照组服务效果采用对比数据差异进行评价。

1.3 研究指标

（1）心理健康状况：使用心理健康评估量表（例如 SCL-90）测量员工的心理健康状态。（2）工作压力感知：采用工作压力感知量表来评价员工对工作所产生的压力程度。（3）自我效能感：采用自我效能感量表（如 GSES）测量员工的自我效能感。（4）满意度：采用服务满意度问卷，评价员工对融合线上与线下心理服务满意度。

1.4 统计学分析

数据分析采用 SPSS 26.0 软件包。计量数据是用（均值 ± 标准差）来表示的，而组间的比较则采用了独立样本 t 检验方法；计数数据是用[n(%)]来表示的，而组间的比较则采用了卡方检验方法^[3]。所有的 P 值 < 0.05 为有统计学差异，表示组间差异具有显著性。对实验前和实验后的数据差异进行分析，将线上和线下整合后的心理服务效果进行评价，同时和传统线

下心理服务做比较。

2 结果

2.1 心理健康状况

表1实验结果表明实验组和对照组干预后心理健康状况有明显差异。经过干预,实验组的评分有了明显的下滑,从 2.51 ± 0.30 降到了 1.85 ± 0.25 ,而对照组的评分为 2.30 ± 0.28 。尽管存在某些改进,但与实验组相比,这些差异仍然较小。

表1 心理健康状况

组别	干预前评分(均值±标准差)	干预后评分(均值±标准差)	t 值	P 值
实验组 (n=60)	2.51 ± 0.30	1.85 ± 0.25	5.27	<0.001
对照组 (n=60)	2.48 ± 0.32	2.30 ± 0.28	2.91	0.005

经t检验分析得出实验组t值为5.27,P值均低于0.001,表明实验组心理健康状况得到了明显改善,并且这种差异存在较高统计学意义。由此可见,线上与线下整合的心理服务对于员工心理健康状况有正向干预作用^[4]。这一发现进一步证实融合心理服务对减轻员工焦虑,抑郁等心理症状具有一定效果,特别对于职场高压环境中员工情绪管理与心理状态调节显得更加重要。

2.2 工作压力感知

表2数据表明实验组和对照组对工作压力感知差异亦有明显统计学意义。经过干预,实验组在工作压力的感知上有了显著的提升,干预后的评分从 3.75 ± 0.40 降到了 2.90 ± 0.35 ,而对照组的评分则从 3.80 ± 0.42 减少到了 3.60 ± 0.38 。t检验结果表明:实验组t值为6.12,且P值在0.001以下,说明线上与线下整合心理服务能够有效缓解员工工作压力且效果显著。

表2 工作压力感知

组别	干预前评分(均值±标准差)	干预后评分(均值±标准差)	t 值	P 值
实验组 (n=60)	3.75 ± 0.40	2.90 ± 0.35	6.12	<0.001
对照组 (n=60)	3.80 ± 0.42	3.60 ± 0.38	2.73	0.008

本研究结果说明整合后的心理服务干预能帮助员工有效地减轻工作压力和增强心理适应能力。实验组在接受干预后的压力感知明显降低,这表明心理服务的干预不仅在理论层面上是有效的,而且在实际操作中也得到了证实^[5]。特别是线上平

台所提供的灵活时间与空间使得员工可以更加便捷地投入到心理调节活动中去,进而提升工作压力控制感。

2.3 自我效能感

表3数据显示实验组和对照组之间自我效能感有明显差异。在实验组中,自我效能感的得分从 22.8 ± 3.2 增长到了 28.4 ± 3.0 ,而在对照组中,这一数字从 22.5 ± 3.5 上升到了 24.1 ± 3.3 。

表3 自我效能感

组别	干预前评分(均值±标准差)	干预后评分(均值±标准差)	t 值	P 值
实验组 (n=60)	22.8 ± 3.2	28.4 ± 3.0	7.1	<0.001
对照组 (n=60)	22.5 ± 3.5	24.1 ± 3.3	3.28	0.002

t检验结果表明实验组t值为7.10,P值均低于0.001,说明实验组自我效能感得到了明显提高,线上与线下整合心理服务,显著提升员工自我认知与能力感知。这一发现进一步证实了心理服务对提高个体自我效能感、增强员工自信心、增强工作动力等具有重要意义。

2.4 服务满意度

通过表4的卡方测试,发现实验组在服务满意度方面显著超过了对照组。实验组的满意度达到了86.7%,而对照组为63.3%。卡方值为8.12,P值为0.004。这些数据显示,实验组在服务满意度方面取得了显著的进步,并且这种差异在统计上是有意义的。

表4 服务满意度

组别	满意[n(%)]	不满意[n(%)]	χ^2 值	P 值
实验组(n=60)	52(86.7%)	8(13.3%)	8.12	0.004
对照组(n=60)	38(63.3%)	22(36.7%)	7.51	0.006

这一成果体现出线上与线下整合的心理服务优势,职工对这一创新服务模式也更认同与满意。实验组高满意度研究结果还对后续线上线下一体化心理服务的推广应用起到积极作用,表明服务模式对改善员工心理健康及工作生活质量有显著成效。

3 讨论

3.1 心理健康状况

研究中实验组和对照组对心理健康状况改善有明显差异。经SPSS软件t检验结果发现:实验组干预后心理健康得分由干预前 2.51 ± 0.30 分明显降低到 1.85 ± 0.25 分,对照组

虽也有提高,但是得分下降幅度不大,由2.48分 $\pm$ 0.32分降到2.30分 $\pm$ 0.28分。 t 值达到5.27,而 P 值低于0.001,这意味着实验组在心理健康方面的改进明显超过了对照组,这一发现在统计学上具有深远的意义。心理健康的提升可归结于线上、线下整合心理服务所给予的全方面支持,配合心理疏导、自我调节等培训,能帮助员工更好地应对工作、生活等各方面压力。与传统线下服务相比较,线上平台可以提供更加灵活多样的选择与个性化心理干预方式,更易使员工介入其中,在工作压力大时及时得到心理支持。该干预在帮助减轻员工心理困扰的同时,也有效地促进了员工总体心理健康水平提升,并最终在工作满意度、生活质量等方面起到了积极作用。

3.2 工作压力感知

工作压力感知也是本次研究中一项重要指标,通过表2发现实验组工作压力感知得分经过干预之后明显降低,由3.75分 $\pm$ 0.40分降低到2.90分 $\pm$ 0.35分, P 值低于0.001分, t 值6.12分,说明实验组压力缓解效果有统计学意义。对照组虽然也得到了不同程度的提高,但是与实验组相比较,干预后得分仅由3.80分 $\pm$ 0.42分下降到3.60分 $\pm$ 0.38分,表明传统线下心理服务在缓解压力感知方面的作用有限。线上与线下整合的心理服务可以多渠道地提供援助,让员工随时随地获得心理辅导。该服务模式具有灵活性、可及性等优点,能帮助员工及时得到心理支持以应对工作压力,同时通过自我调节、情绪管理技巧等训练来降低压力。服务的互动性还可以提高员工的参与感与控制感,让员工能更好的迎接工作上的各种挑战,进而有效缓解压力。

3.3 自我效能感

自我效能感对个体心理健康及职业表现具有显著影响。在本次研究中,我们使用GSES量表对实验组和对照组的员工进行了自我效能感的评估。研究结果显示,经过干预后,实验组员工的自我效能感显著增强,评分从22.8 $\pm$ 3.2增加到28.4 $\pm$ 3.0,而对照组的评分则从22.5 $\pm$ 3.5增加到24.1 $\pm$ 3.3。实验组

的 t 值是7.10, P 值低于0.001,这表明线上和线下的融合心理服务在提高自我效能感方面具有显著的效果。自我效能感增强可能源于心理服务方面的技能训练及情绪调节策略运用,有助于员工更有效迎接挑战,增强自我调节能力。与之形成鲜明对比的是对照组单纯依靠传统的线下服务,灵活性与个性化不足,成效有限。线上平台支持能够让员工在非正式情境下自我调节并运用技能,提升员工能力自信。

3.4 服务满意度

本研究中服务满意度作为评价线上与线下融合心理服务成败的一个重要标准。表4展示了卡方检验的数据,其中实验组的满意度达到了86.7%,这明显超过了对照组的63.3%。卡方的数值为8.12,而 P 值为0.004,这在统计学上是有意义的。这一结果说明员工对融合线上与线下的心理服务接受程度与满意度均显著高于线下服务传统模式。实验组满意度得分较高,可归结为服务个性化,灵活性较强。相较于传统线下服务而言,线上平台可以给员工更多的选择,并且在不同的时间、地点给予即时的支持,这一便捷性、灵活性使得员工在百忙之中更易对心理服务产生参与、接受程度。线上平台也为员工提供更多的互动与反馈机会,提高员工参与感与控制感并进一步提高其满意度。

4 结论

该研究对实验组与对照组实施不同EAP心理服务形式之后的结果进行比较,认为线上与线下整合心理服务具有显著优势。实验组企业员工心理健康,工作压力,效能感及服务满意度较对照组有较明显提升, P 值低于0.05,差异有统计学意义。尤其在服务满意度上,实验组满意度明显优于对照组,说明线上线下融合模式深受员工喜爱。通过本次研究发现:线上与线下整合心理服务既可以有效缓解员工工作压力,增强自我效能感,又可以显著改善其心理健康状况。研究发现对企业EAP服务模式优化提供了有价值的实证支持并对今后相关研究具有启示意义。

参考文献:

- [1] 刘于,于明峰,张文艳,等.医院员工援助计划项目实施效果评估指标的范围综述[J].中国医院管理,2023,43(9):31-35.
- [2] 伍妙琼,王伟江.基于EAP的高校教师心理健康支持系统构建路径研究[J].新丝路,2024(31):0217-0219.
- [3] 陈春.基层机关单位工作人员EAP管理探讨[J].国际公关,2023(16):9-11.
- [4] 王旗,沈健,徐斓瑛,等.基于EAP视角的电力职工心理保障机制研究[J].企业改革与管理,2023(1):89-91.
- [5] Staples G L, Dear F B, Nielssen O, et al. Characteristics and Treatment Outcomes for Patients of a Digital Psychology Service in Regional and Remote Parts of Australia. [J]. The Australian journal of rural health, 2025, 33(2): e70032.