

【中国联合网络通信有限公司北京市分公司】

建立员工心理帮扶机制 助力企业和谐健康发展

【背景】

（一）是应对“压力时代”的迫切需要

在今天这个被称为“压力时代”的社会，员工压力已成为当今企业面临的最突出问题之一，员工压力管理也成为管理者急需解决的重要问题。员工心理健康管理作为一种多元的、科学的管理方式，是企业在“压力时代”得以持续、健康发展的迫切需要。

（二）是北京联通经营发展的迫切需要

北京联通作为北京地区主导电信运营商，在计划经济和改革开放初期，员工工作环境稳定，但近 10 多年时间内，电信业历经数次改革，随着电信市场竞争的加剧和行业发展的不断变化，北京联通遇到了非常大的压力和挑战，员工面临着绩效指标、职业发展等新情况，不可避免地出现了因适应不良而造成的心理困扰。

（三）是落实党中央执政理念的迫切需要

在党中央的文件中，十六届六中全会首次提出“要注重促进人的心理和谐，加强人文关怀和心理疏导”，十八大报告中明确要求：“注重人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。”一系列的工作报告，体现了对心理帮扶工作的重视，北京联通迫切需要有所作为。

【绩效管理成效】

（一）打造“知心”品牌，建立系统化、长效化的员工心理健康保障体系

1. 不断创新服务载体，推出多项心理服务举措，打造“知心”品牌。

把“知心讲堂”、“知心快报”作为员工普及性心理帮扶的主阵地。每季度开展“知心讲堂”讲座，先后举办了“亲子沟通”、“家庭幸福密码”等几十余场“知

心讲堂”讲座，受益员工超过 2.5 万人次；利用手机彩信业务，每月面向全员发送“知心快报”，通过温馨贴士宣传心理知识，共向全员发送“知心快报”120 万封；每月开通“知心热线”——“4006156116”，由社会知名心理专家现场答疑解惑，目前已为 200 余名员工提供了电话咨询帮助；开设知心信箱——“4006156116@chinaunicom.cn”，帮助员工掌握心理保健常识和排解压力的技巧。

2. 外部专家与内部专员相结合，打造员工心理帮扶的企业有生力量。

对公司内部选拔的骨干人员进行心理管理和心理卫生预防等培训，使他们能够对员工一般性的心理困扰进行指导，对员工心理健康的临界状态做简单鉴别和处理。共有 182 名员工被聘为“心理健康保健专员”，实现了员工心理健康帮扶 100%全覆盖。

培养在基层发挥带动和传播作用的心理健康保健讲师队伍。通过举办授课技巧等培训，全面提升心理保健讲师的授课水平，经选拔，优秀的保健讲师为基层单位提供授课服务，全公司共有 88 名员工被聘为“心理健康保健讲师”。

3. 建立三级员工心理健康管理体系和联动体制。

制定员工心理健康管理流程和预案，建立了公司工会、各二级单位、外部专业心理公司三级员工心理健康管理体系和联动体制。公司工会成立员工心理健康管理领导小组，各二级单位工会成立员工心理健康管理工作小组，建立了有效的员工心理危机事件评估、干预和反馈机制。

(二)坚持自主开展心理服务、项目化管理、心理服务送基层等常态化方式，创新工会为员工提供心理服务的新模式

1. 引导基层单位自主开展心理服务活动。倡导各基层单位将员工心理建设与员工需求和经营管理的热点难点相结合，自主开展心理服务，很多基层单位在团队建设、文化生活中宣传融入心理促进服务，形成了蓬勃开展的局面。

2. 细分员工群体，推行项目化管理。面向企业关注的员工群体，探索项目管理对

员工心理建设的积极作用。覆盖对象涉及质监人员、营业厅管理团队、服务热线班组长等多个有代表性的群体，研究视角涉足到心理成长、提升心理资本等不同方面。通过几年的项目化管理实践，覆盖员工群体类型实现 100%。

3. 贴近一线员工，深入开展“幸福传递 关爱同行”——心理服务送基层活动，将心理服务送到 43 个基层单位的 2000 余名一线员工中，让更多的员工学会快乐工作，幸福生活。

经过六年的精耕细作，员工健康管理已经成为北京联通员工关爱的创新载体和重要内容。北京联通主动适应形势发展，立足多元服务视角，形成了契合企业实际和时代特点的员工心理健康保障体系，取得了突出的发展业绩，收入份额及收入增量份额双提升，利润贡献在集团公司保持首位。北京联通连续荣获“北京市和谐劳动关系单位”称号。

通过全面压力管理和心理帮扶，北京联通关爱员工心理健康的组织氛围愈来愈浓厚，员工心理保健能力得到大幅提升。心理帮扶项目得到多方面高度评价，获得 2012 年全球契约中国最佳实践案例奖、中国通信行业企业管理创新成果二等奖；北京市总工会评价北京联通心理健康工作“探索难能可贵，特别值得深刻总结、大加弘扬和不断推广”；在国防邮电工会专题会议上作为经验向全行业进行推广；心理健康帮扶工作作为北京联通员工关爱工程的特色服务之一被多家新闻媒体宣传报道。

【改进及未来展望】

未来，围绕员工心理健康出现的新情况、新问题，建立更加系统化、长效化的员工心理帮扶机制和服务模式，将心理抚慰、情感支持纳入到企业管理中，成为员工常态化福利的组成部分，促进员工心理和谐，形成健康和谐、积极向上的企业文化。