

# 2020中国企业员工 心理健康 蓝皮书

中智职业心理健康中心



# 序

2019年，中智职业心理健康中心（以下简称：中智关爱通EAP）基于2009—2019十年间企业员工使用心理咨询的服务数据撰写并发布了《中国企业员工心理健康蓝皮书》。报告一经发布便收到了来自企业界和学术界的热烈反馈。

2020年是不平凡的一年。新冠疫情肆虐全球，组织和个人的身心健康都经历了重大的挑战。中智关爱通EAP再次发布《2020中国企业员工心理健康蓝皮书》，聚焦新冠疫情对职场心理健康的影响，致力为企业在后疫情时代更好地落地员工心理关爱提供参考，出谋划策。

作为职场心理健康的工作者，我们相信在当前这样的特殊时期，组织需要关注员工的心理健康，了解变化对于员工个体乃至组织的影响。而恰当的员工心理关怀工作将帮助不同类型的组织更好地应对时代变化的挑战，创造更佳的性能！



- 第一部分：2019-2020企业员工使用心理咨询服务的概况
- 第二部分：新冠肺炎疫情对职场心理健康的影响分析
- 第三部分：后疫情时代企业实施心理关怀的建议

注：本报告所述中智关爱通EAP十年数据指2019年度发布的《2009-2019年中国企业员工心理健康蓝皮书》。



# 第一部分

## 2019-2020

# 企业员工使用心理咨询服务的概况

# 第一部分之

# 咨询使用者的人群画像的变化\*



\*此数据均与中智关爱通EAP《2009-2019年中国企业员工心理健康蓝皮书》进行对比。

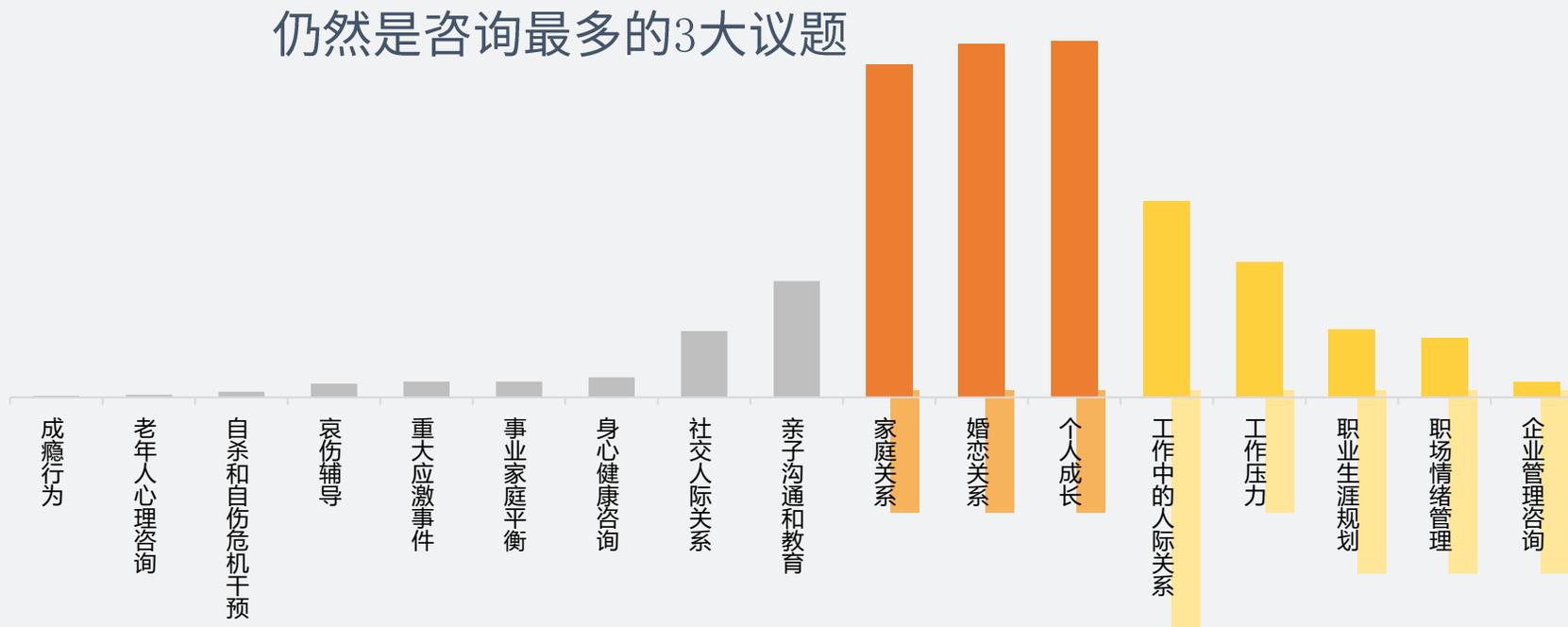
# 第一部分之

# 咨询议题的分布

## 个人成长、婚恋关系、家庭关系

仍然是咨询最多的3大议题

咨询议题排名



## 和工作相关的咨询

占比显著增加

## 和工作相关的咨询议题占比增加

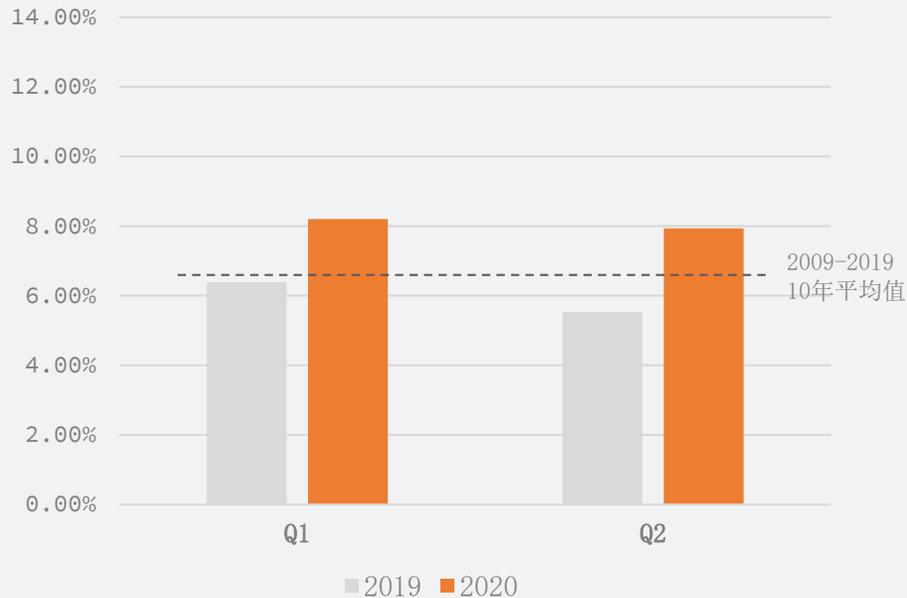
和工作相关的咨询议题包括“工作中的人际关系”、“工作压力”、“职业生涯规划”、“职场情绪管理”和“企业管理咨询”。



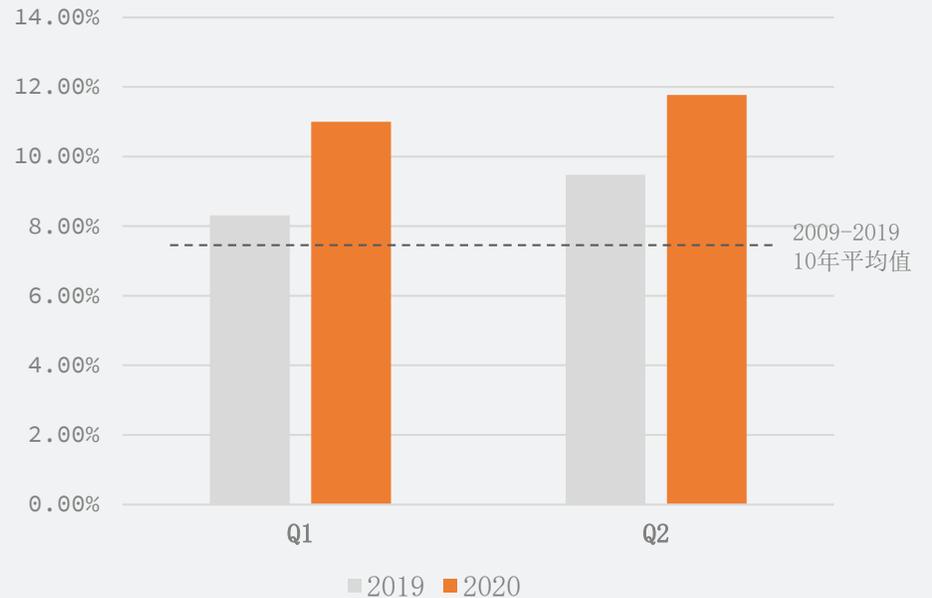
# 第一部分之

# 和工作相关的咨询议题分布

工作压力  
同比



工作人际  
同比

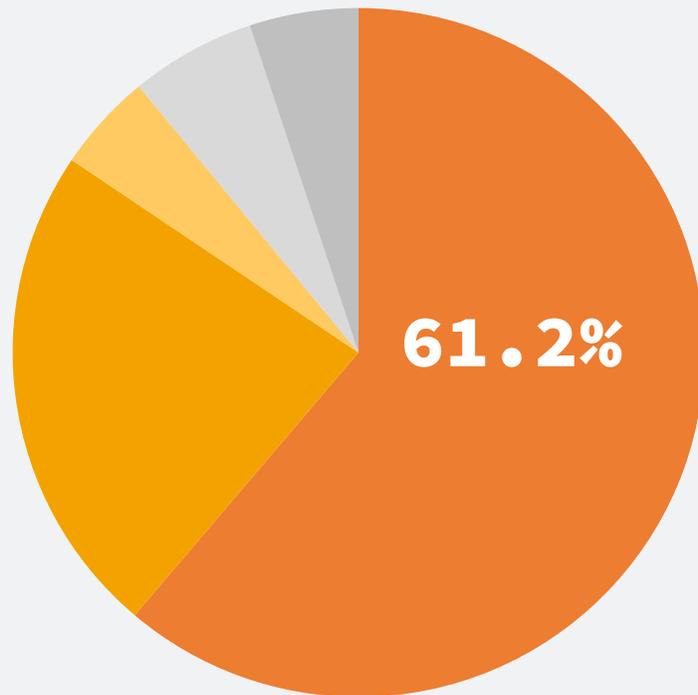


在所有和工作相关的咨询议题中，“工作压力”和“工作中的人际关系”在各年龄段、各司龄段均显著上升，且均高于去年同期和中智关爱通EAP十年平均水平。

# 第一部分之 “工作压力”议题分析

工作压力细分\*

- 工作本身/性质
- 工作适应
- 工作过程/公司政策
- 组织结构/变革
- 环境适应



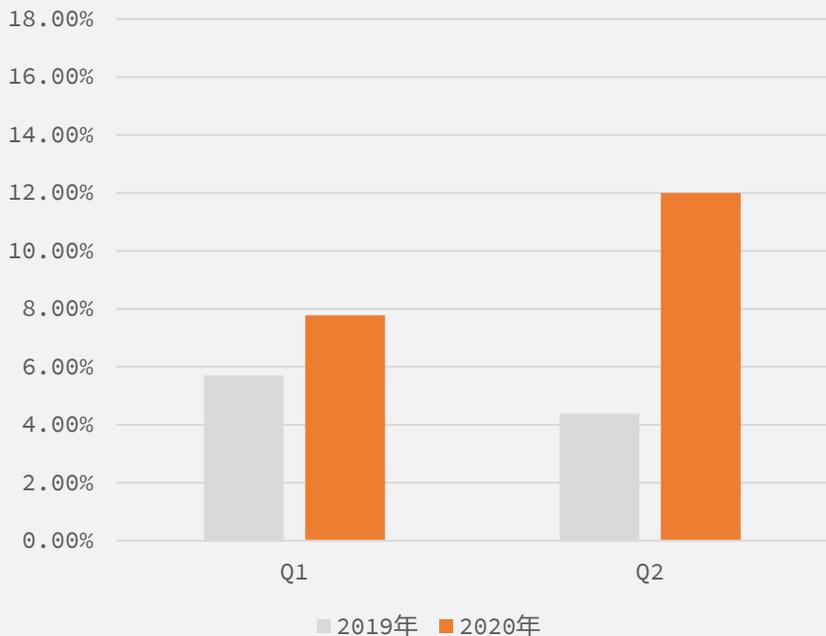
## “工作本身/性质”

仍是最主要的压力源，且2020年这一占比持续上升。

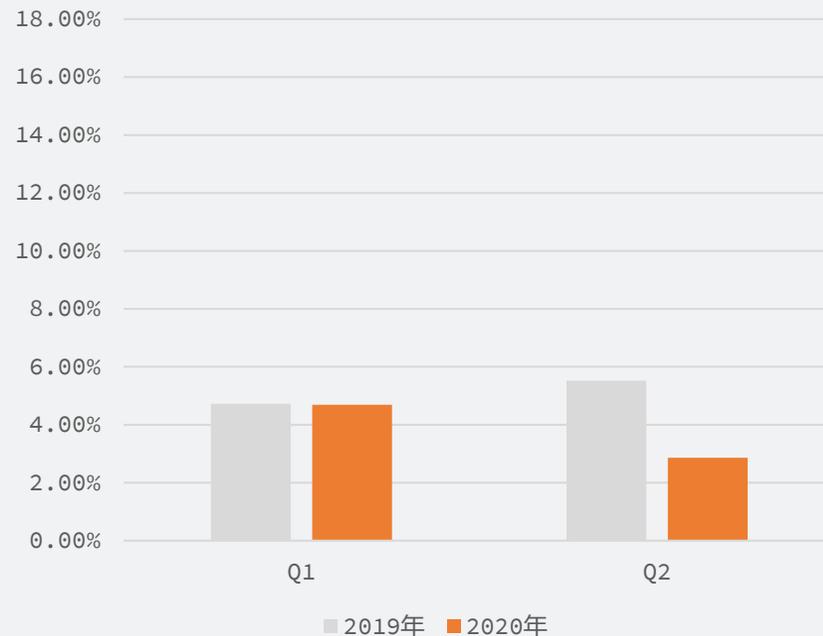
\* 中智关爱通EAP对“工作压力”的咨询议题进行详细的二级分类，为：工作本身/性质、工作适应、工作过程/公司政策、组织架构调整/变革、环境适应。

# 第一部分之 “工作压力”议题分析

互联网行业



制造业



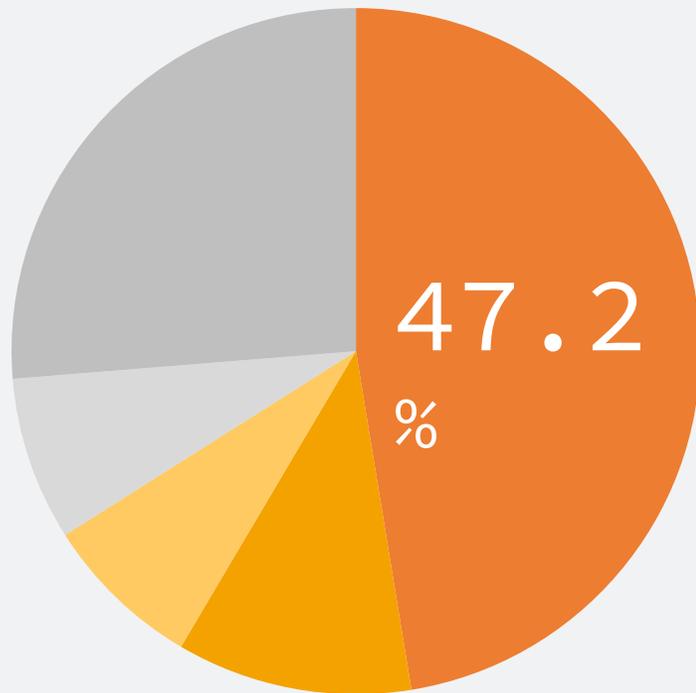
在“工作压力”咨询议题上，互联网行业和制造业呈现出了不同的变化趋势：互联网行业的工作压力议题较去年同期显著上升，而制造业基本持平甚至在第二季度出现小幅度下降。这样的变化也反应出疫情对不同行业的影响是不同的。

# 第一部分之

# “工作中的人际关系”议题分析

## 工作中的人际关系细分\*

- 上级关系
- 人际冲突
- 下级关系
- 人际适应
- 同级关系



## “上级关系”

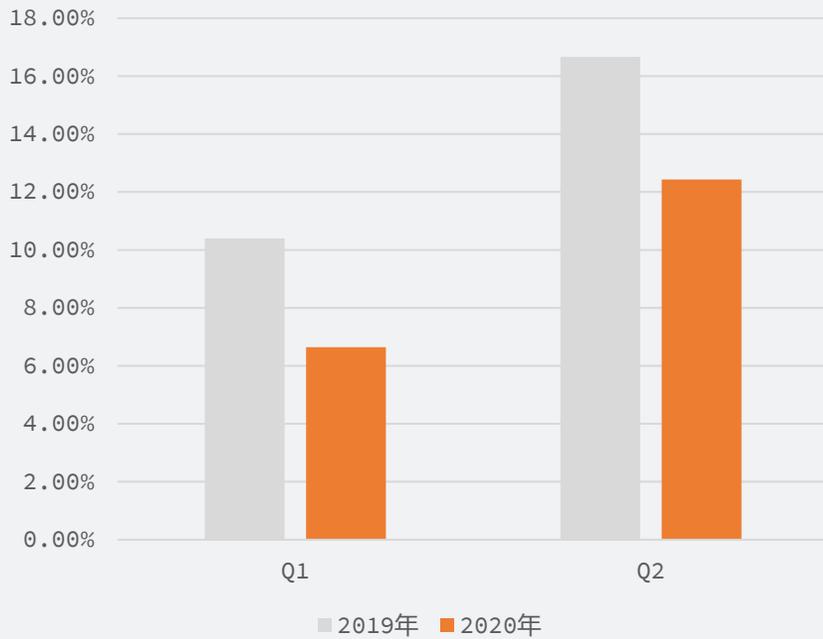
2020年有所下降，  
但仍是工作人际关系中最主要的议题。  
下级、同级关系的咨询比例有一定程度上升。

\* 中智关爱通EAP对“工作中的人际关系”的咨询议题进行详细的二级分类，为：上级关系、下级关系、同级关系、人际冲突、人际适应。

# 第一部分之

# “工作中的人际关系”议题分析

互联网行业



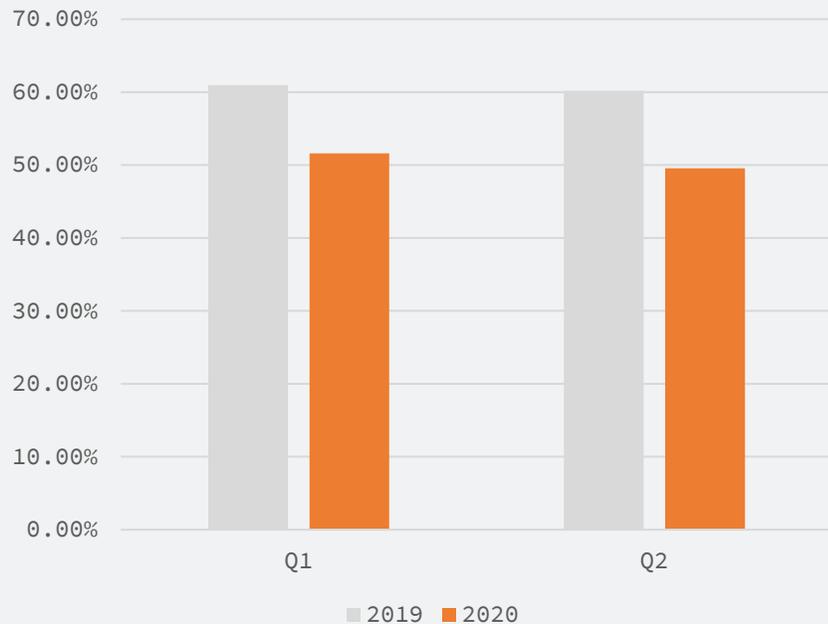
“工作中的人际关系”议题几乎在各个行业均呈现出不同程度的增长。但是，在互联网行业却呈下降趋势。

疫情下工作方式的改变（如在家办公、远程办公、弹性工作），在一定程度上导致了工作中人际关系问题的增加。然而，大部分互联网行业日常就是这样的工作模式，因此，这样的变化对互联网行业员工的影响是有限的。

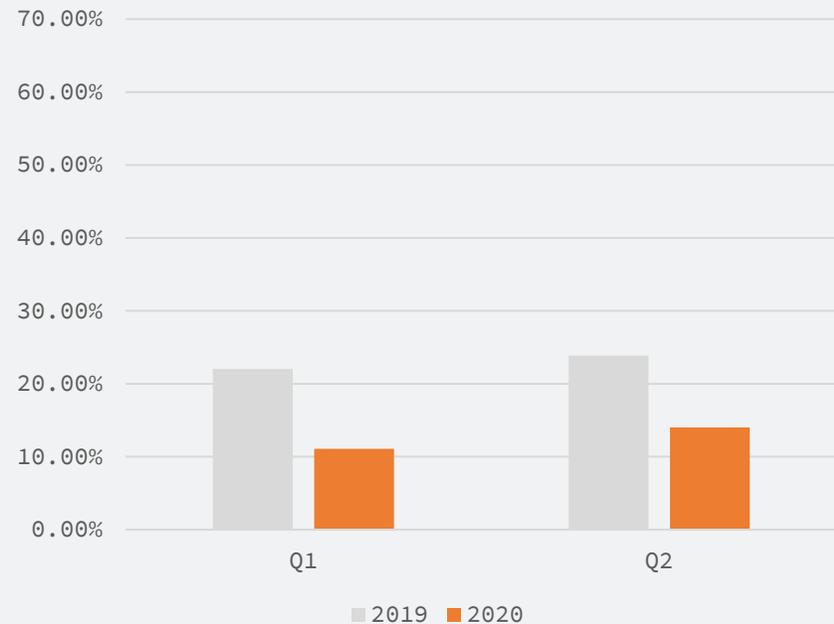
# 第一部分之

# “职业规划”类议题分析

职业选择  
(离职/跳槽)  
同比



职业倦怠  
同比

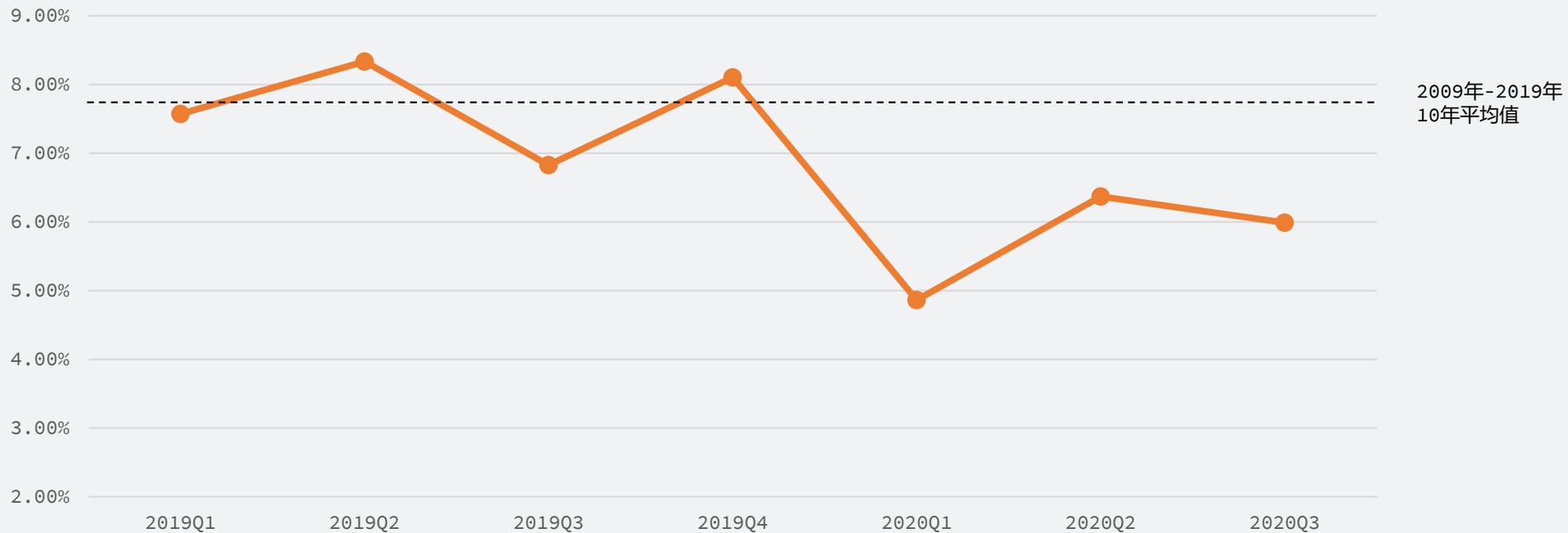


“职业选择”和“职业倦怠”的咨询比例较去年同期显著下降。一个可能的原因是：疫情所致的经济环境变化，使得员工在选择离职或跳槽时更加谨慎。

# 第一部分之

# “非工作”类议题分析

亲子沟通和教育议题趋势



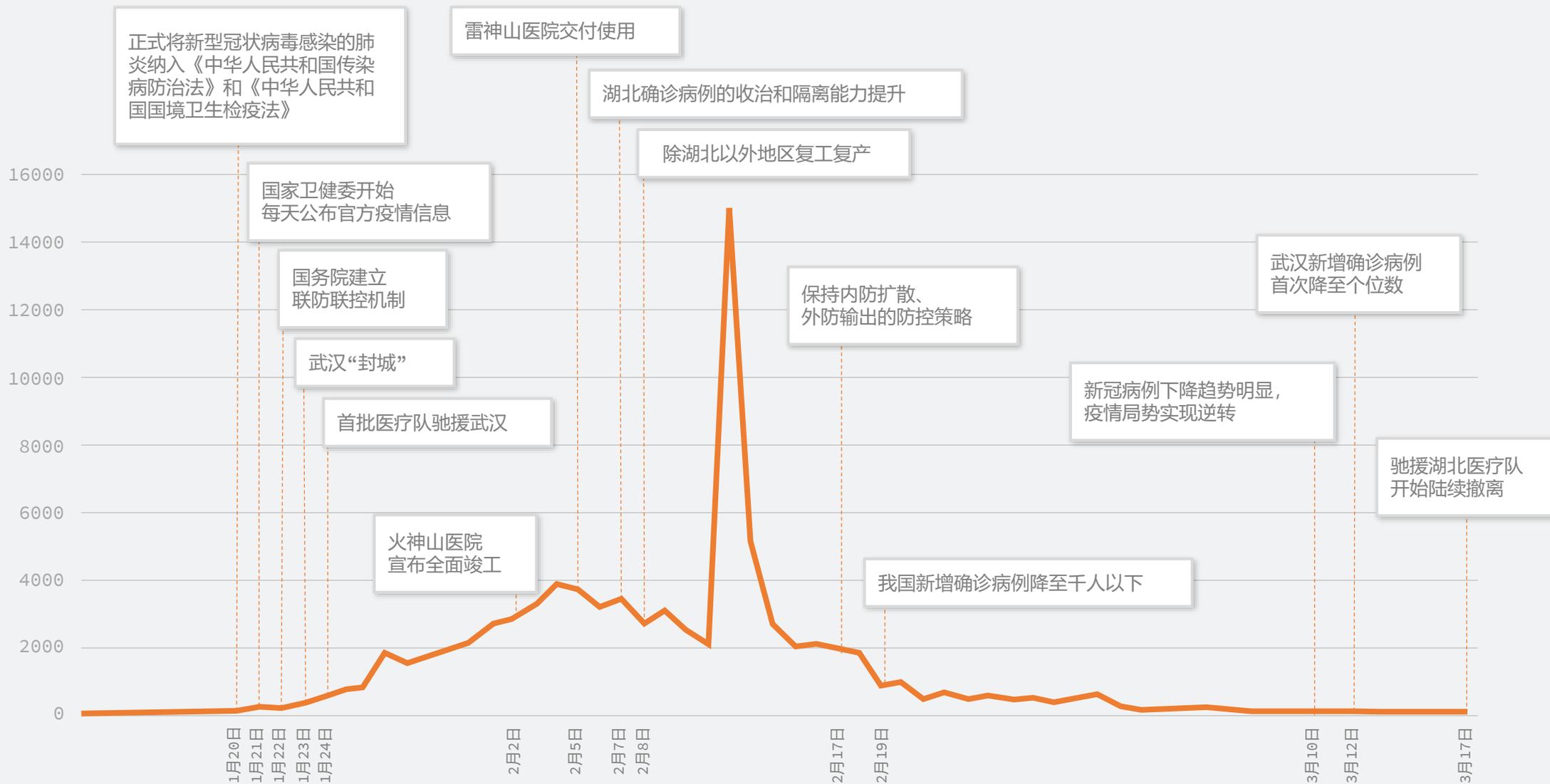
“非工作”类的咨询议题整体保持平稳，整体占比略有下降。其中，“亲子沟通和教育”议题的咨询占比呈现下降趋势，且较十年平均水平都显著下降。

# 第二部分

## 新冠肺炎疫情

### 对职场心理健康的影响分析

新确诊人数 \ 人



# 疫情 爆发期 身心健康调查

## 疫情期间身心健康问卷介绍：

以 GHQ-12为基础，通过社会功能（正常交流协作的能力）、焦虑/抑郁二个维度，评估员工在疫情期间的社会功能受损程度和焦虑/抑郁水平，共计12题。

## 常模说明：

利用在职人员使用的移动平台，进行问卷施测和数据回收，从而获得中国在职人群常模。目前已累计数十万测评数据，并且在不断更新中。

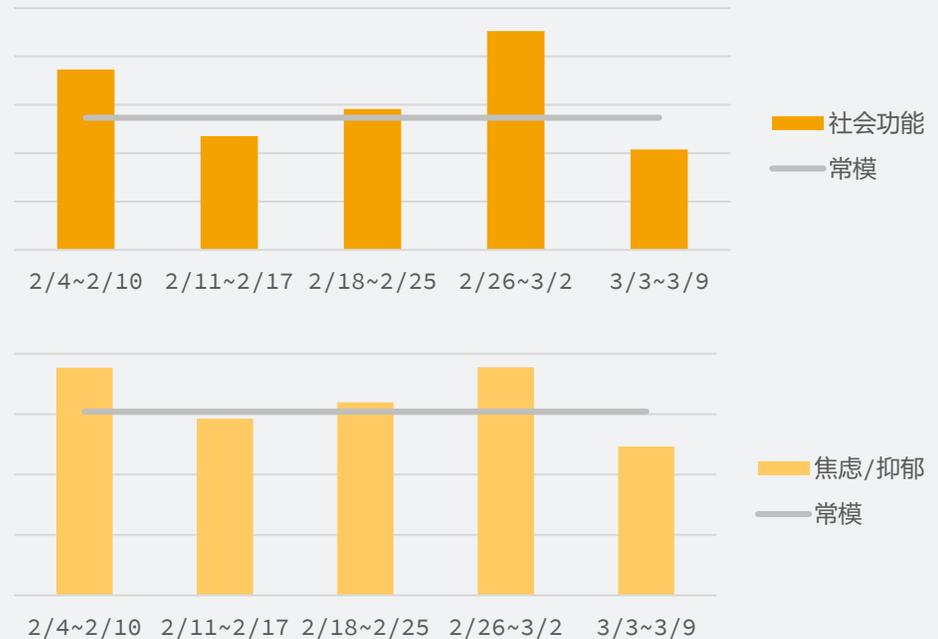
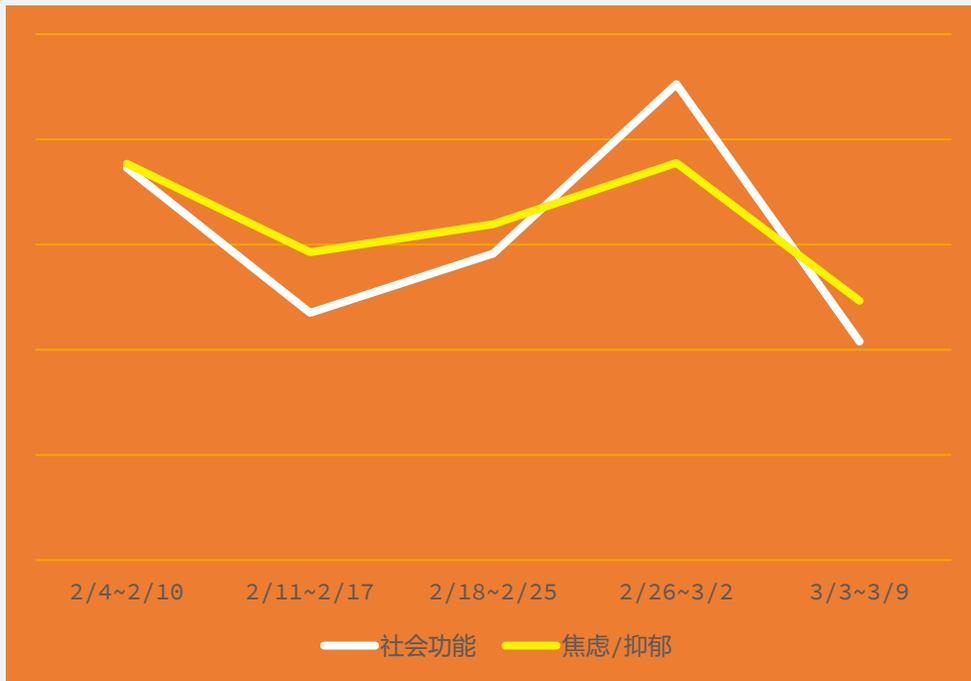
## 施测情况：

周期：2020.2.4~2020.3.9

疫情爆发期间有效数据：3411份

## 第二部分之

# 疫情期间心理健康指数

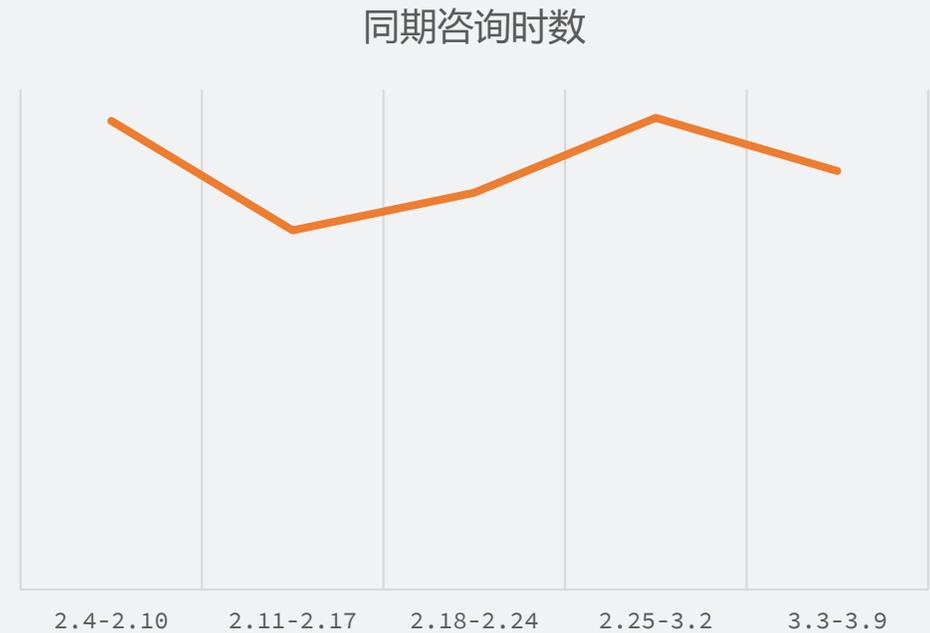
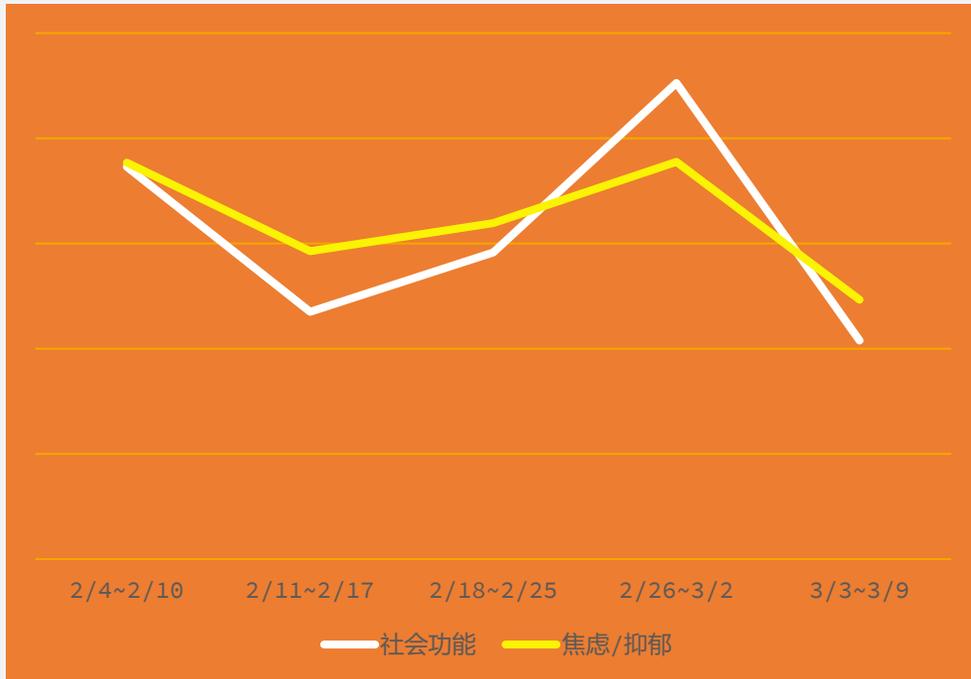


在疫情发展和防控的不同阶段，员工的心理健康指标\*呈波浪式的起伏。在2月4日和2月26日这两周形成了两个高峰，显著超过常模水平。此两周之后，各个维度数据随即下降，呈现两个波峰的特点。

\*分值越高，指社会功能受损（无法正常交流沟通协作）程度越严重，焦虑/抑郁水平越高。

## 第二部分之

# 疫情期间心理健康指数



心理健康指标异常的两个峰值（2月4日当周和2月26日当周）恰好对应疫情防控最严峻和大规模复工复产的时间点。而同期，咨询时数变化曲线与该阶段焦虑/抑郁变化曲线几乎一致。基于以上数据趋势，我们得出结论：特殊事件产生的情绪影响在当周最大，之后员工身心健康测评得分会逐步下降。这一结论也与国内外的相关研究\*一致。

\*疫情对人身心的影响当周内影响最大，之后逐步减弱 *A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: implications and policy recommendations, Wang et al., 2020*

\*疫情导致个体焦虑感，情绪低落以及失眠 *Psychological Aspects and Eating Habits during COVID-19 Home Confinement: Results of EHLIC-COVID-19 Italian Online Survey, Di Renzo et al., 2020*

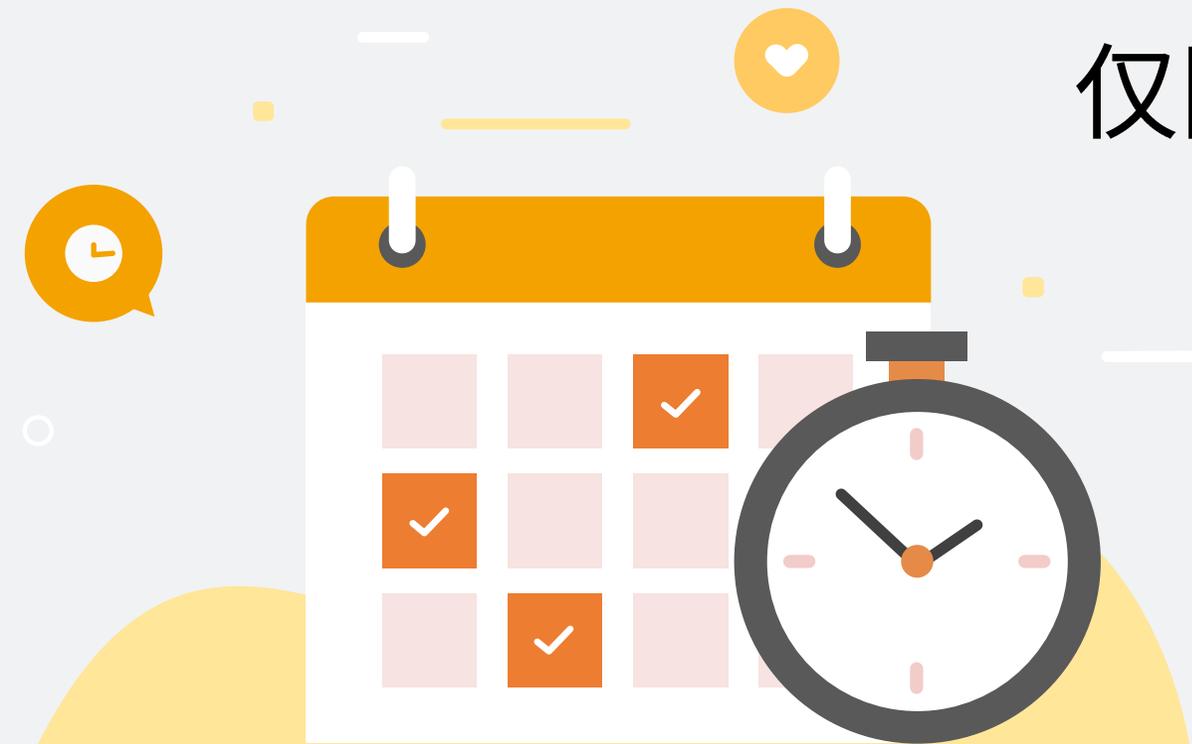
# 疫情 爆发期

身心都会**出现应激反应**

但大部分人可以**迅速调整并适应**



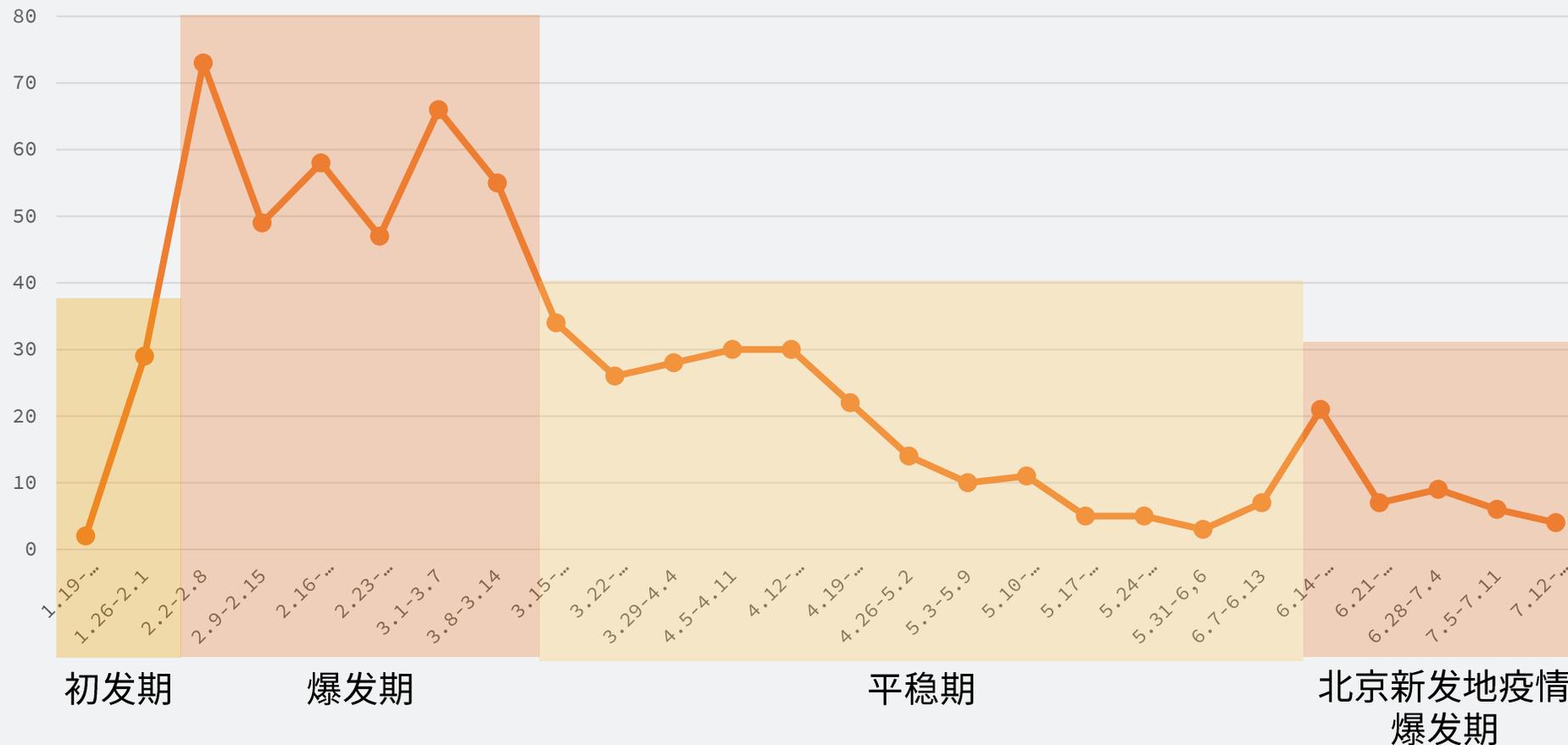
疫情对职场心理健康的影响  
仅限于**2月份**的爆发期吗？



# 第二部分之

# 疫情相关咨询量分布

疫情相关咨询  
按周分布



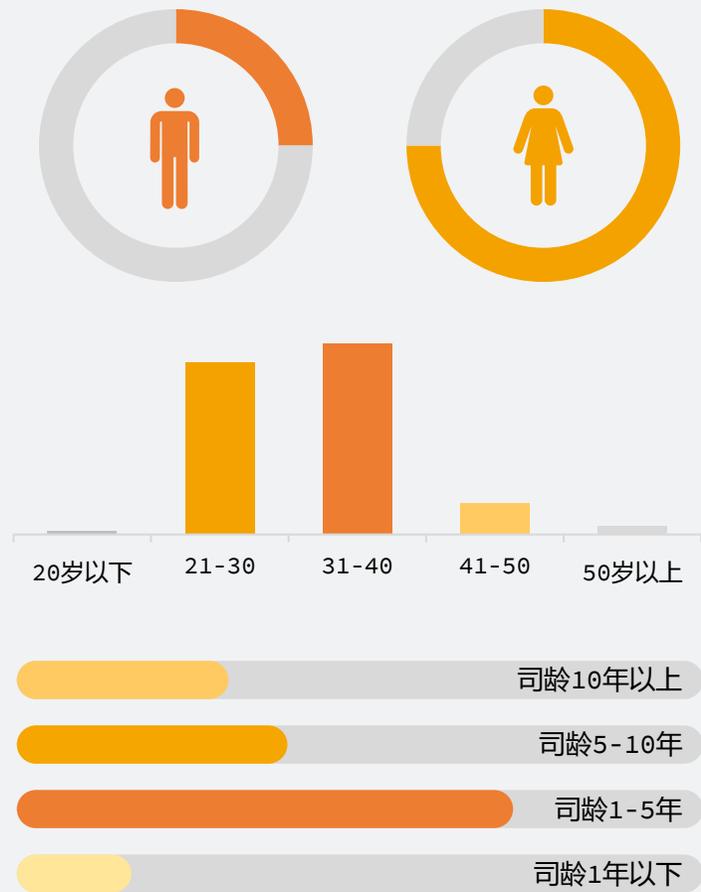
可以看到，员工咨询疫情相关议题的时间不仅限于防控形势最严峻的1、2、3月份，虽然在3月中旬后相关咨询量随着防控形势的转变显著下降，但之后下降趋势较缓，并随着北京新发地疫情的爆发再次小幅反弹。

## 第二部分之

# 疫情相关咨询使用者人群画像



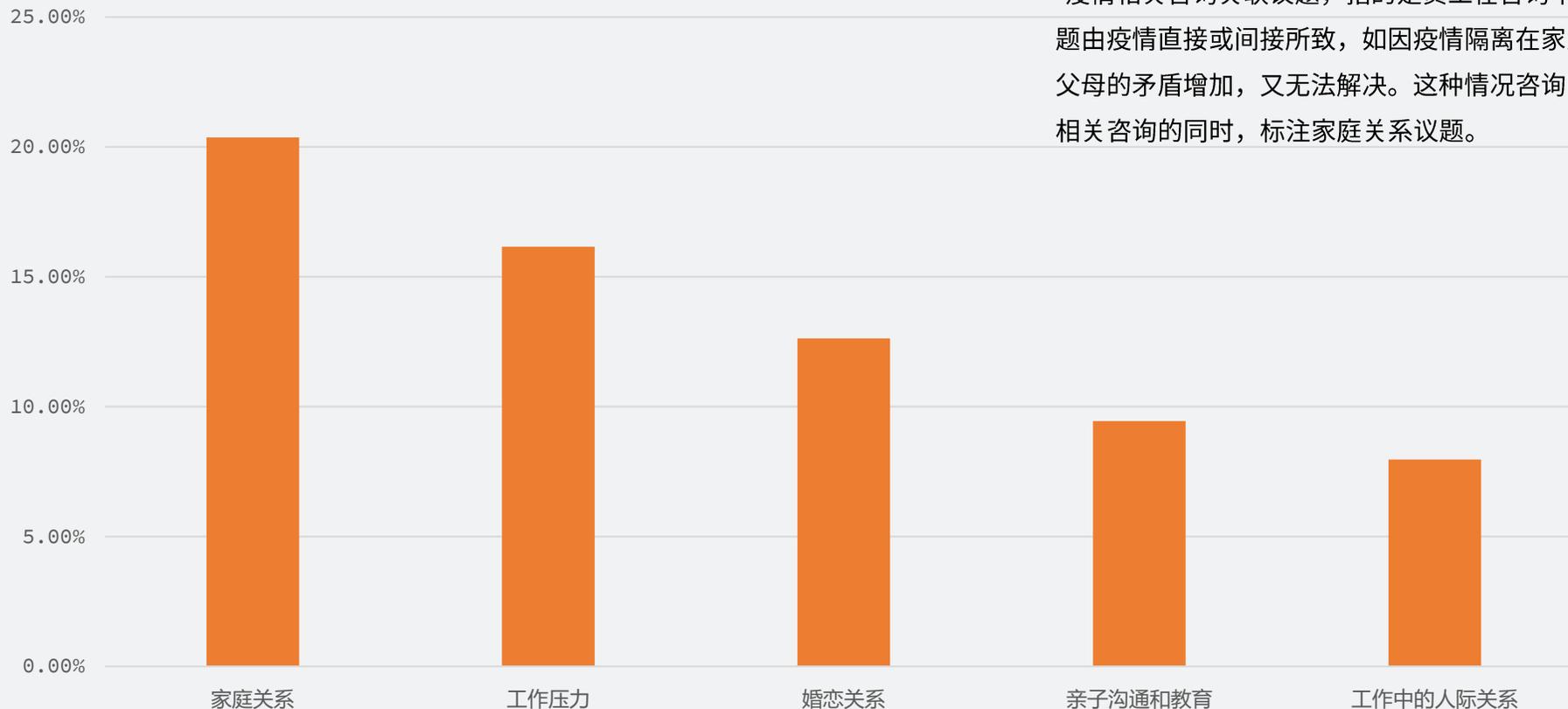
疫情相关咨询使用者的画像和整体咨询使用者画像无显著差异，且分布在全国28个省市，并非仅仅来自湖北等疫情重地。



## 第二部分之

# 疫情相关咨询关联议题\*分布

### 疫情相关咨询关联议题



\*疫情相关咨询关联议题，指的是员工在咨询中主诉现阶段问题由疫情直接或间接所致，如因疫情隔离在家太久，导致和父母的矛盾增加，又无法解决。这种情况咨询师会标注疫情相关咨询的同时，标注家庭关系议题。

从疫情相关咨询关联议题的排名来看，“家庭关系”和“工作压力”是疫情期间员工最主诉求诉的问题。单纯“因疫情直接产生的焦虑恐慌”仅在疫情前期的咨询中占一定比例，在整个2020年上半年疫情相关咨询中的占比极少。

# 疫情对员工的影响

不限于疫情防控形势最严峻的**2月**

不限于疫情最严重的**湖北**

也不限于疫情本身引起的焦虑和恐慌，更多是**因疫情而引发**  
**的工作生活变化而产生连锁反应带来的烦恼**

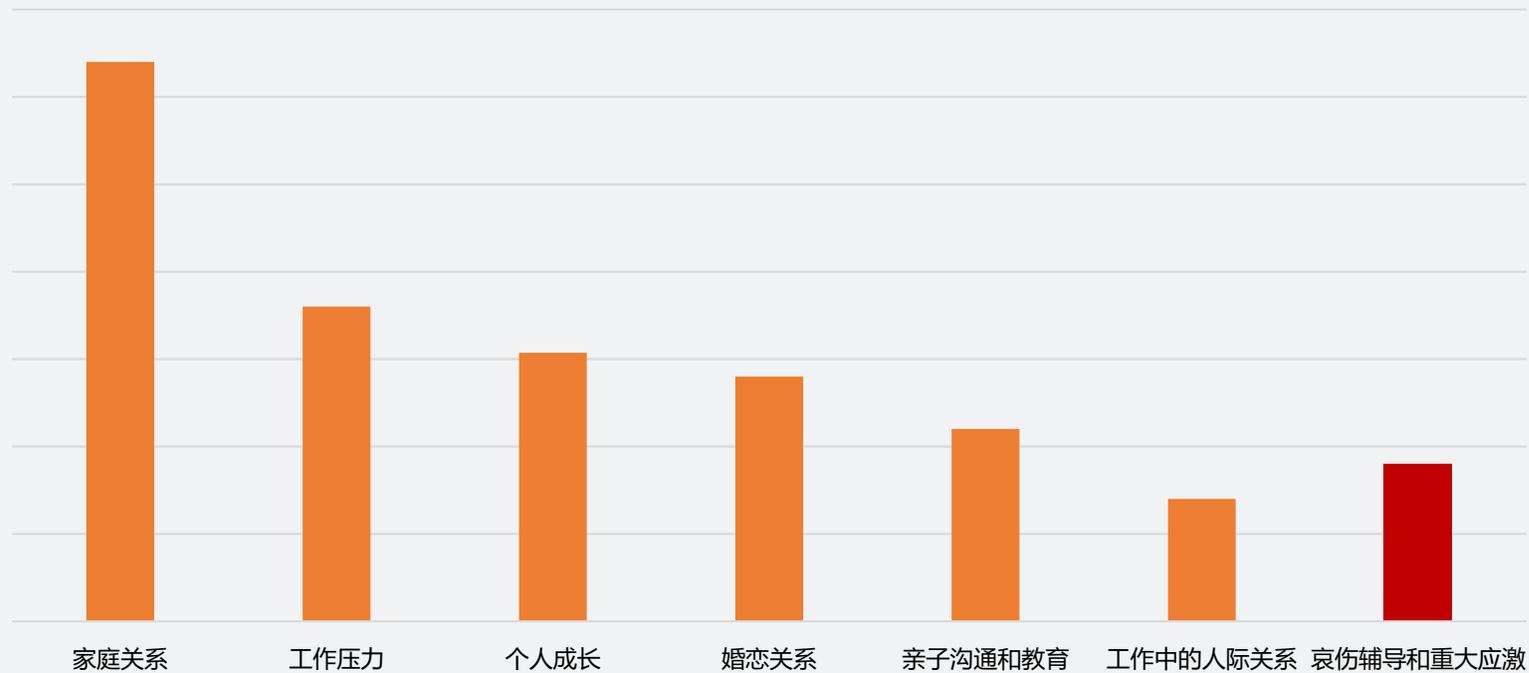


湖北的情况有什么不同吗？

## 第二部分之

# 疫情相关咨询议题分布

疫情相关咨询关联议题湖北地区

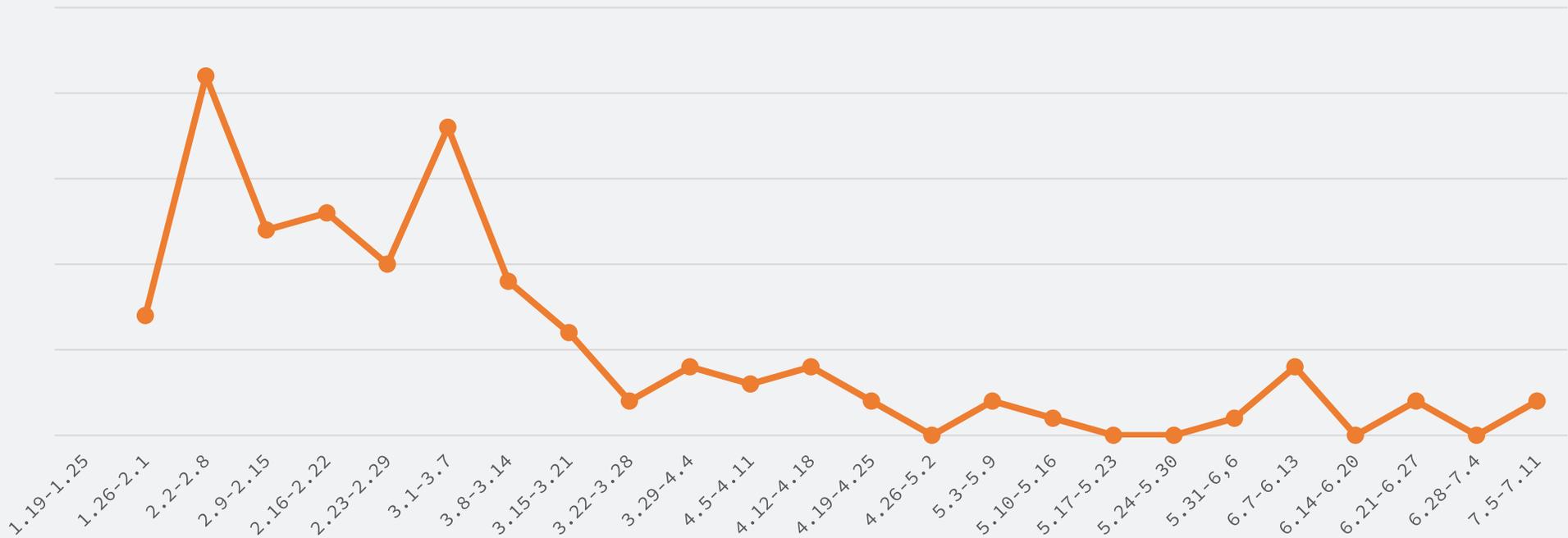


与疫情相关的咨询议题分布，湖北地区与全国的分布基本一致。但哀伤辅导和重大应激事件的咨询占比显著高于全国。

## 第二部分之

# 疫情相关咨询量分布

疫情相关咨询量  
湖北地区  
(按周分布)



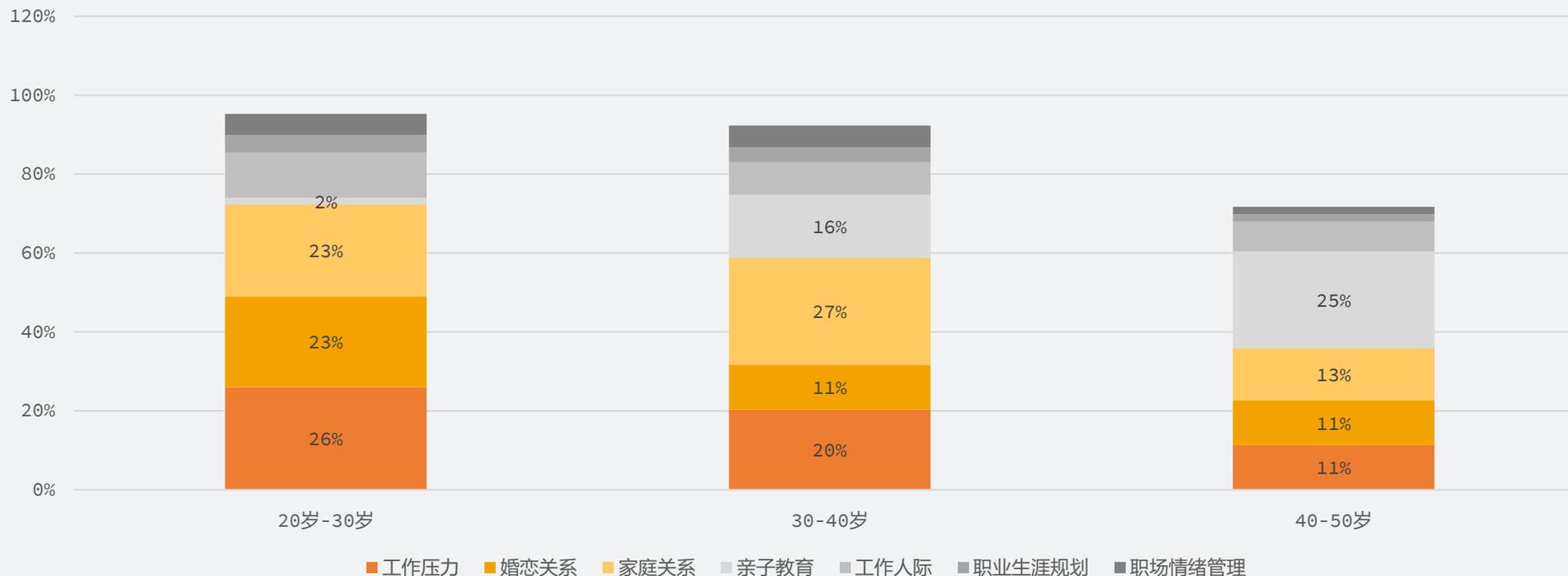
从时间跨度上，湖北地区与疫情相关的咨询量变化与全国的变化趋势一致。值得注意的是，6月份“北京新发地”疫情爆发后，湖北地区的咨询量也呈现上涨趋势。

# 疫情相关的咨询 存在**人群差异**吗？



## 第二部分之

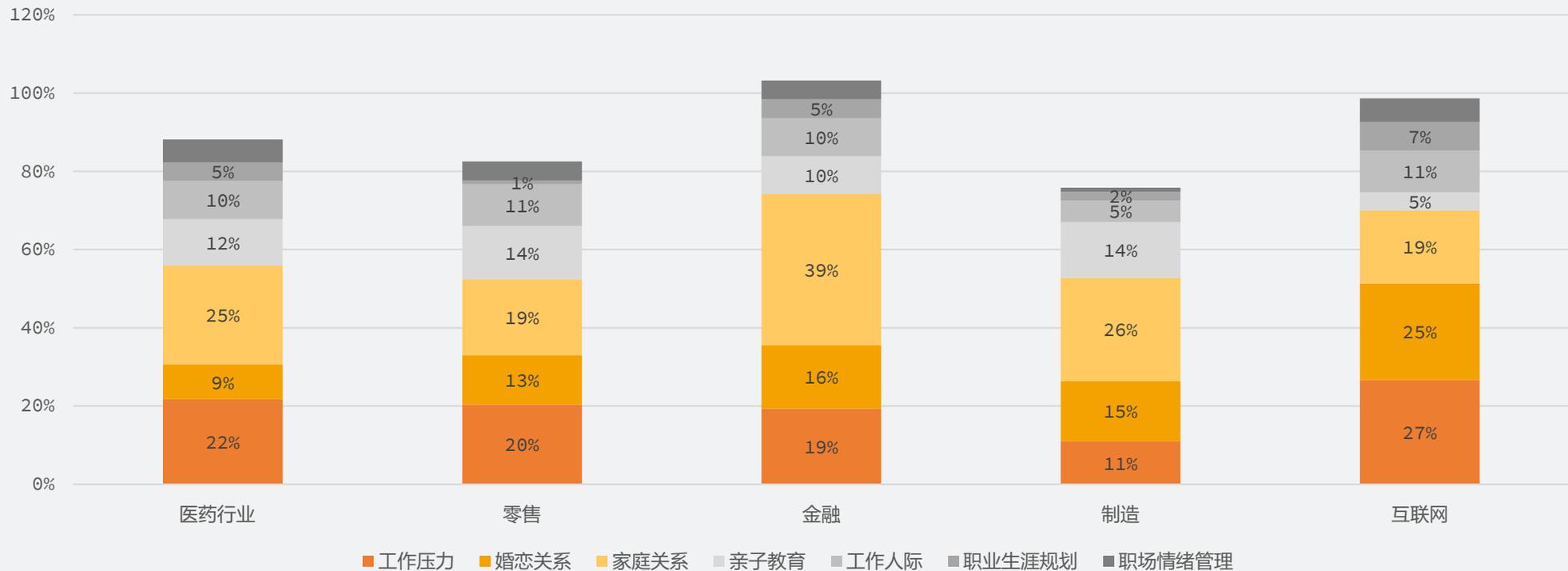
# 疫情相关咨询在不同年龄层中的分布



在与疫情相关的咨询议题中，90后在“工作压力”和“婚恋关系”上咨询最多；80后在“家庭关系”上咨询最多；70后在“亲子教育和沟通”上咨询最多。这也反映出疫情对不同年龄段人群的影响。

## 第二部分之

# 疫情相关咨询在不同行业中的分布



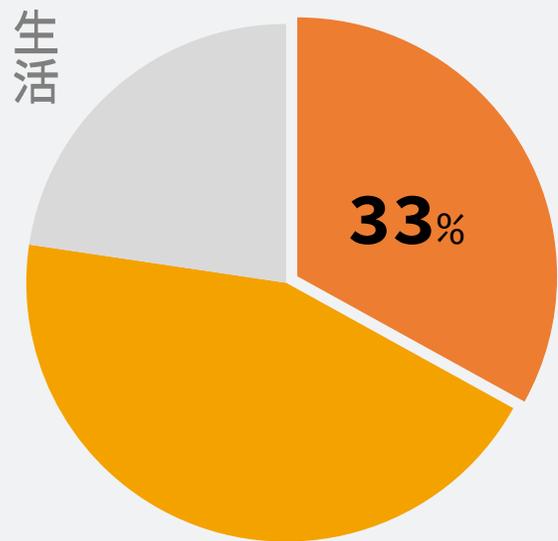
互联网行业，与疫情相关咨询中，“工作压力”、“婚恋关系”的议题占比最多。金融、医药和制造行业“家庭关系”议题占比最多。制造和零售行业“亲子沟通和教育”议题占比显著比其他行业高。

# 疫情导致的问题对职场人的影响 有多严重？

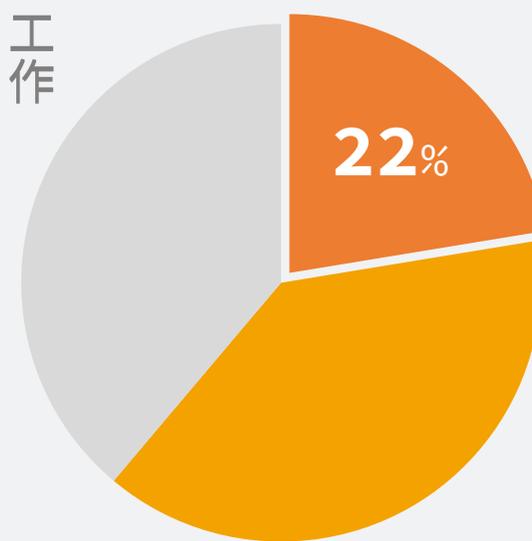


## 第二部分之

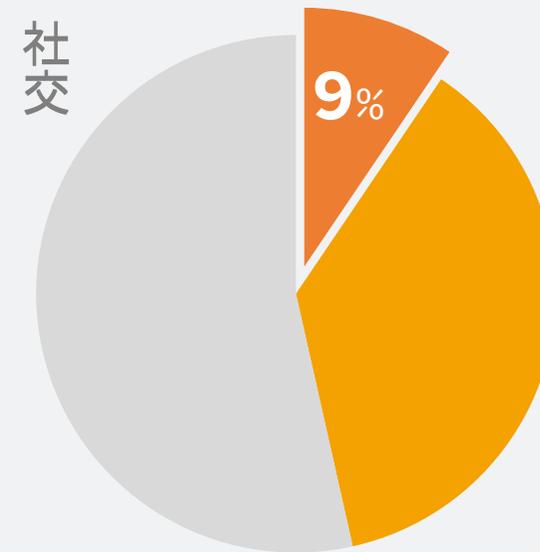
# 疫情相关议题的影响程度



■ 影响很大 ■ 有些影响 ■ 没有影响



■ 影响很大 ■ 有些影响 ■ 没有影响



■ 影响很大 ■ 有些影响 ■ 没有影响

疫情相关议题对员工造成的影响是方方面面的，其中，对生活的影响最大，工作其次。

# 第三部分

## 后疫情时代

### 组织如何更好地实施心理关怀

## 第三部分之

# “地区性防控升级”引发的思考

北京  
“新发地”  
疫情  
咨询数据

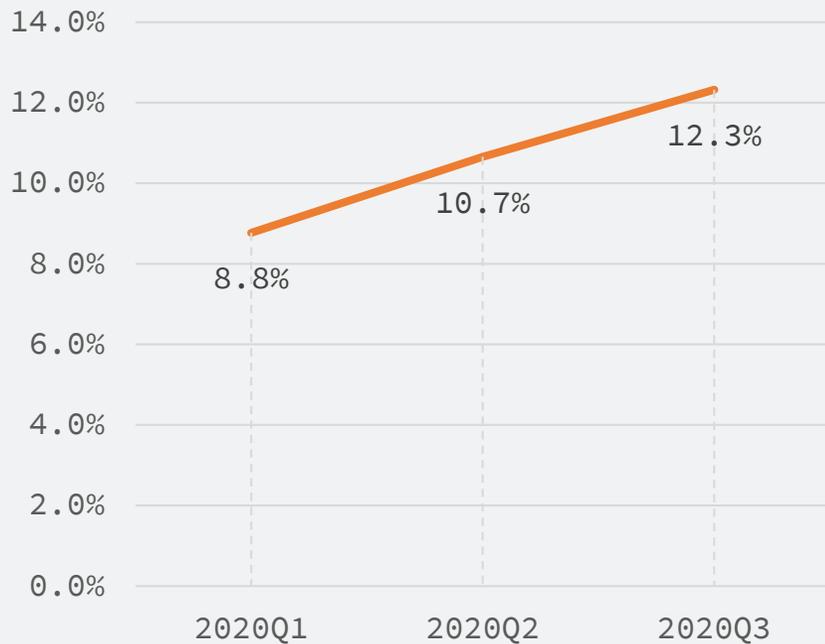


- 北京“新发地”疫情复燃期间来自北京的咨询量显著上升，并达到疫情最严峻时期（2月）的同等水平。而随着疫情防控的有效开展，这一波动在2周内迅速平复。
- 可见，局部的疫情复燃对职场人的心理会有一些影响。但对大部分人来说，这一影响是有限、可控的。对部分原本身心健康状况不佳的员工，疫情复燃可能会成为焦虑类心理问题发生或复发的触发点。
- 在未来，类似的短期地区性疫情防控升级仍有一定的可能性会发生。当地区性的防控升级发生时，企业需要对基础身心健康状况不佳的员工保持关注。

## 第三部分之

# “特殊个案”引发的思考

特殊个案\*比例



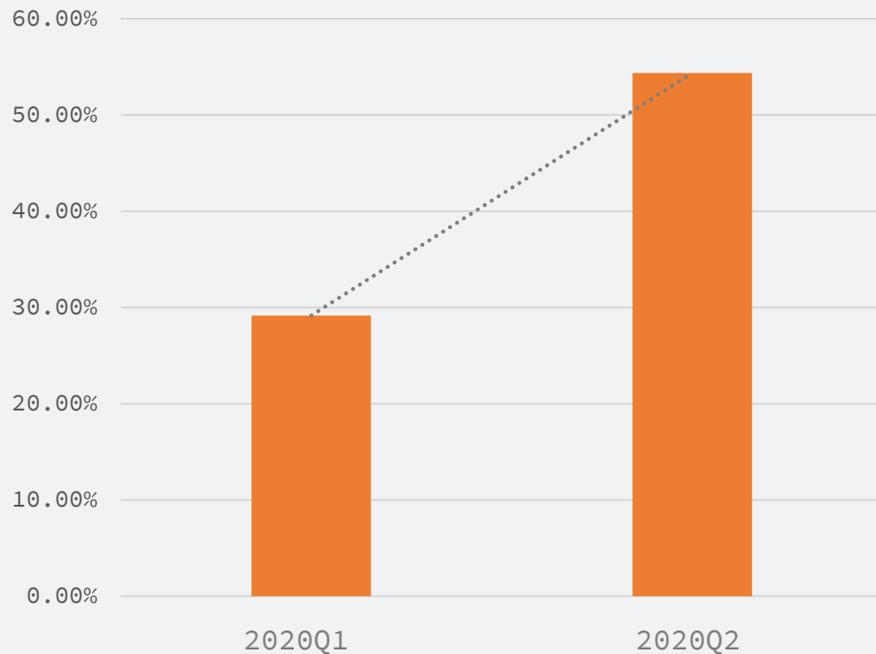
- 在2020年第一、第二和第三季度，咨询中的特殊个案占比较中智EAP10年平均水平高，且呈现逐季度上升的趋势。
- 这一趋势值得组织关注。员工是否患心理疾病和员工本身的身心健康状况有关，也和在这段时间内员工经受的工作生活整体压力水平相关。
- 若员工本身就身心健康状况不佳，或本身工作压力较大的职场人，在疫情期间额外的压力，可能会诱发（或复发）心理疾病。

\*特殊个案：指经医院诊断为心理疾病，或经心理咨询师评估为疑似心理疾病，以及有自杀自伤/他杀他伤风险，最近经历重大应激事件的个案。

## 第三部分之

# “下属心理问题评估”引发的思考

### 下属心理问题评估/应对



- 对应特殊个案的增加，管理者对于下属心理问题评估应对的咨询也在2020年第一季度、第二季度显著增加。
- 而EAP服务在疫情期间提供的方式也更加灵活，不仅有员工主动呼入，也增加了主动呼出，即根据企业需求EAP提供一对一的主动关怀、咨询和情绪支持。

疫情的防控常态化给职场人的工作生活带来持续性的变化，在这一过程中，职场人会体会到持续的压力，并且压力有可能不断累积。对组织来说，大部分员工可以自我调整，并很好地适应变化，但心理疾病和心理危机的发生率可能会**在未来1年内保持在较高水平。**

# 对组织实施心理关怀的 **建议**

**合理预期**：对员工整体压力水平升高以及职场心理风险的增加有预期

**有效预防**：通过心理健康筛查帮助组织和员工个人有效预防自查

**赋能管理**：提升基层管理者对员工心理风险识别和应对的能力

**及时干预**：建立突发事件后的心理危机管理机制



EMPLOYEE  
ASSISTANCE  
PROGRAM

# 员工援助项目 (EAP)



## 中智关爱通EAP基本介绍

即中智职业心理健康中心，成立于2002年，隶属于中智集团旗下的中智关爱通（上海）科技股份有限公司。

3,000,000+

服务员工及其直系家属

200+

企业客户

15年

最长连续服务客户

18年

服务经验

3大高校

应用心理硕士实践基地

400+

危机案例处理

87%

客户持续服务5年以上

17届

EAP年会

guanaitong 关爱通 .com



# ABOUT Guanaitong

## 中智关爱通

中智关爱通（上海）科技股份有限公司（证券代码：871282）是中央管理的国有重点骨干企业中智旗下公司。关爱通在员工福利、激励、企业文化建设及相关人力资源预算管理领域，专业从事资源整合、平台开发和外包服务。

关爱通品牌创立于2007年，目前公司已在上海、北京、广州、深圳设立了分支机构，拥有500余人的专业团队，服务客户超17000家，覆盖员工超550万人，是国内具有知名度及影响力的大型人力资源服务机构。

ciic | guanaitong 关爱通 .com

guanaitong 关爱通 .com





# 中智职业心理健康中心

CIIC Occupational Mental Health Center



地址 | 上海市徐汇区宜山路700号C4幢1-2楼

电话 | 86 21-33352411

邮箱 | eap@guanaitong.com

官网 | <http://www.ciiceap.com>