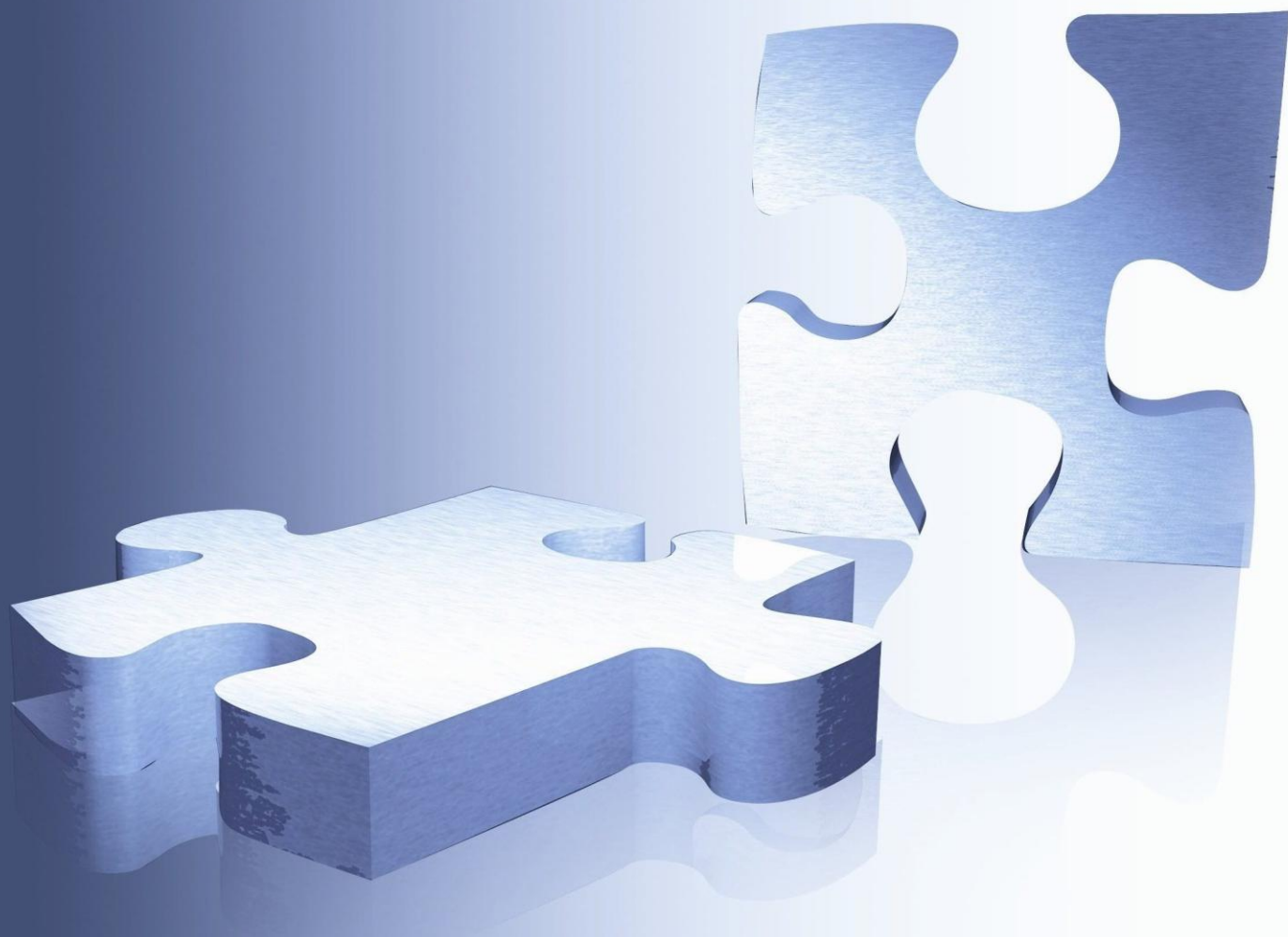


月度热点调研

员工心理健康关注情况调研报告



法律声明

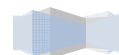
本报告的著作权归前锦网络信息技术（上海）有限公司所有，仅作为公司内部人事决策的参考依据，未得到前锦网络信息技术（上海）有限公司书面许可，任何组织或个人不得将报告及报告中的任何内容以任何形式向第三方提供或透露，也不得将报告信息用于任何商业用途。

本报告信息仅为前锦网络信息技术（上海）有限公司通过调研和分析第三方所提供信息所得的结果，但不保证数据的完全准确性。本公司将不承担任何由于使用本报告所造成的任何经济损失或法律责任。

调查背景

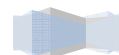
员工的心理健康不仅关系到员工潜能的正常发挥,而且影响到员工工作效率与企业业绩的发展。现代社会高节奏、高强度的工作、生活,令部分企业的员工心理处于高度紧张的状态中,员工个人的压力、情绪以及心理健康状况不容乐观,对个人和企业都有较大的负面影响,企业如果忽视这些问题,将对其发展不利。员工的心理健康问题已成为企业发展中所面临的难题。那么,目前企业对员工心理健康情况的关注程度如何?员工的心理健康是否得到了企业的足够重视?企业还应该在哪些方面做出改善?

2010年9月,前程无忧人力资源调研中心针对企业对员工心理健康关注情况这个热点话题,开展了一项专题调研,本次报告共回收个人有效样本 1032 份,企业有效样本 847 份。



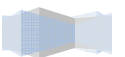
目 录

一、报告说明	4
1、调研背景	4
2、调研流程	4
3、调研时间及有效样本	4
4、版本说明	4
二、样本分布	5
1、行业样本分布	5
2、企业性质样本分布	5
3、企业规模样本分布	6
三、名词解释	7
1、行业分类定义	7
四、正文解析	8
1、企业对员工心理健康关注度不高	8
1.1、近九成受访员工未感受到企业对自己心理健康的关注	9
1.2、HR 忽视员工心理健康状况的原因分析	10
2、企业对员工心理健康的关怀与员工的感受差距较大	13
2.1、理想高，行动少，企业 HR 部门行动力过低	13
2.2、需求信息不对称，员工心理干预方案收效甚微	13
3、总结及建议	16
五、参与各类专题调查	17
1、参与调查方式	17
2、积分换礼活动	17



图表目录

图表 1: 行业样本分布.....	5
图表 2: 企业性质样本分布.....	5
图表 3: 企业规模样本分布.....	6
图表 4: 员工工作压力情况分布图.....	8
图表 5: 员工工作压力影响到心理健康情况	8
图表 6: 员工对企业关注员工心理健康情况的感受	9
图表 7: 员工认为企业忽视其心理健康的原因.....	9
图表 8: HR 对员工心理健康关注情况.....	10
图表 9: HR 忽视员工心理健康原因分析.....	11
图表 10: HR 制定员工心理健康干预方案情况图	13
图表 11: 员工心理干预方案不能有效执行的原因分析	14
图表 12: 员工希望企业提供心理关怀情况分析.....	14



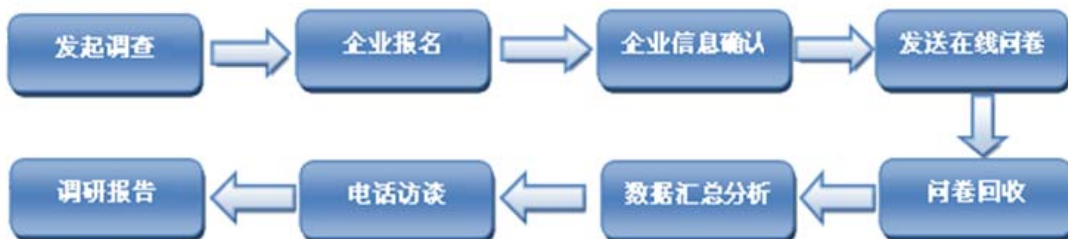
一、报告说明

1、 调研背景

前程无忧人力资源调研中心一直持续关注当前 HR 热点话题，并会针对时下 HR 热点话题组织相关“HR 热点调查”。通过汇总分析 HR 管理中的热点与难点，并给出专业建议。其客观真实的数据信息已经成功帮助不少企业 HR 进行了人力资源规划与管理，深受 HR 们的青睐。目前，已有数千家企业成为“HR 热点调查”的长期参与方，这些企业的 HR 们也在不断积累中逐渐成长为人力资源领域的优秀人才。

人力资源调研中心制定了周密的调查方案，凭借切实可行的调查方法以及丰富的调查经验，并依托丰富的数据来源、庞大的使用客户以及专业的顾问团队，致力于为用户提供高价值的人力资源深度研究报告。

2、 调研流程



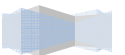
3、 调研时间及有效样本

3.1 调研时间：2010 年 9 月

3.2 有效样本：个人问卷 1032 份 企业问卷 847 份

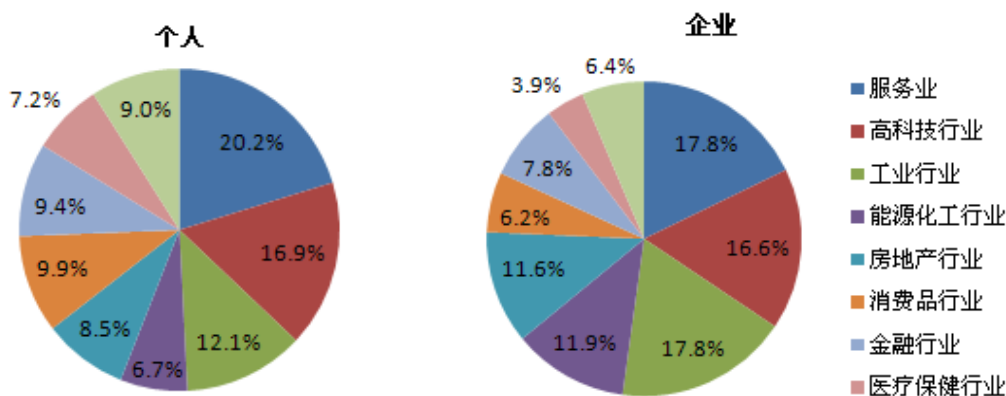
4、 版本说明

本调研报告的所有权归前锦网络信息技术（上海）有限公司所有，未经同意不得翻印，如需引用，请标明出处。



二、样本分布

1、行业样本分布

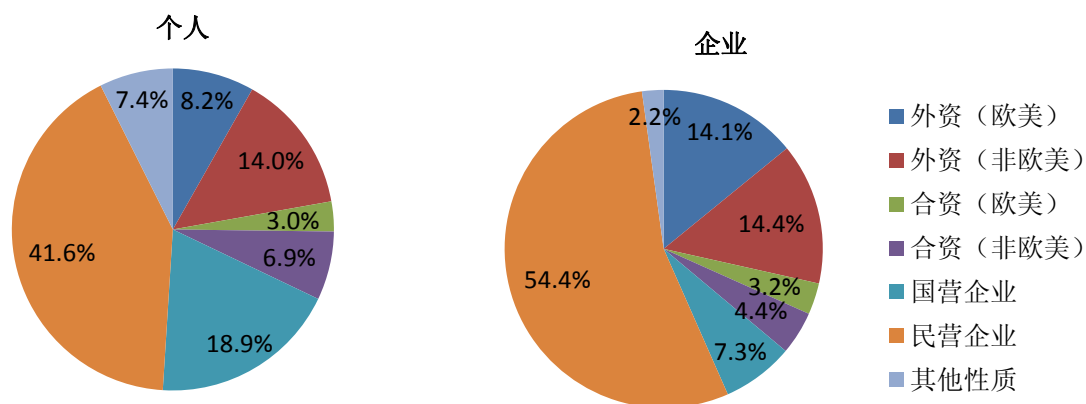


图表 1 行业样本分布

从个人行业样本来看，本次调查中，来自服务业的员工样本数量最多，占到了整体样本比例的 20.2%，来自高科技行业和工业行业的员工样本所占比例位居其后，分别为 16.9% 和 12.1%。

从企业行业样本数据来看，并列样本量首位的是服务业和工业行业，这两个行业的样本比例均为 17.8%，紧随其后的是高科技行业，样本比例为 16.6%

2、企业性质样本分布

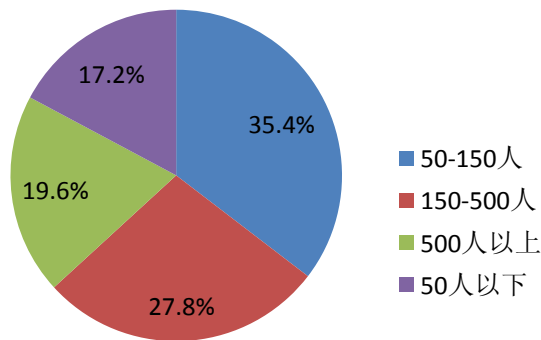


图表 2 企业性质样本分布

从参与本次调查的个人数据分析，来自民营企业的样本量比例最大，为 41.6%，国营企业的样本量仅次于民营企业，为 18.9%，外资（非欧美）企业的样本量位于第三位，占样本比例的 14.0%。

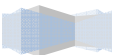
从企业样本来看，民营企业样本仍居首位，占到整体样本比例的 54.4%，外资企业所占样本比例也比较大，其中外资（非欧美）企业的样本量位列第二，为 14.4%，外资（欧美）企业的样本比例为 14.1%。

3、企业规模样本分布



图表 3 企业规模样本分布

通过分析本次调查的企业人员规模，得到上图所示的企业人员规模样本分布。本次调查中，50-150 人和 150-500 人的企业的样本量相对比较大，样本比例分别达到了 35.4%和 27.8%，500 人以上的企业样本比例相对较小，样本比例为 19.6%，50 人以下的企业样本比例较小，为 17.2%。



三、名词解释

1、行业分类定义

能源化工行业：是从事能源的开发、供给以及新能源的研发等领域的行业。主要包括石油/化工/矿产、电力/水利等。

工业行业：指从事自然资源的开采，对采掘品和农产品等进行加工和再加工的行业。主要包括航天/航空、机械/设备/重工、仪器仪表/工业自动化、印刷/包装/造纸、汽车零配件、原材料和加工等。

房地产行业：是从事房地产开发、经营、管理、服务等企业的总称，包括的子行业有房地产开发、商业房地产、建筑|装潢等。

高科技行业：从事一种或多种高新技术及具体产品的研究开发、生产和技术服务（单纯的商业贸易除外），包括的子行业有电子技术、计算机、互联网、通讯|电信等。

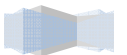
消费品行业：以生产、销售消费品为主，如食品饮料、日用品、服装、家用电器等，包括的子行业有快速消费品、耐用消费品、服装|纺织|皮革等。

金融行业：指经营金融商品的特殊行业。包括的子行业有金融/投资、证券、保险等。

服务业：指生产和销售服务商品的生产部门和企业的集合。包括的子行业有餐饮业、广告/公关/市场推广/会展、交通/运输/物流、酒店/旅游、贸易/进出口、批发/零售、娱乐/休闲/体育、专业服务(咨询，人力资源)等。

医疗保健行业：是指从事医疗保健服务、经营医疗产品、药品以及从事生物技术研发等相关行业的企业集合。包括的子行业有医疗/护理/保健/卫生、医疗设备/器械、制药/生物工程等。

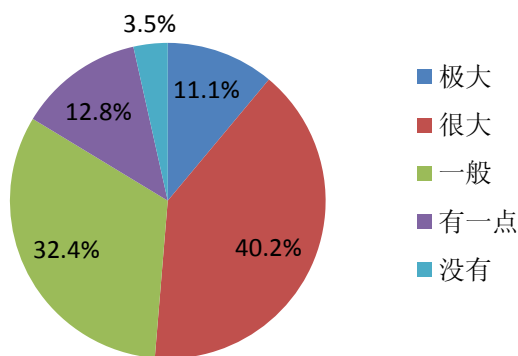
其他行业：不能归入以上行业的类型，主要包括公共事业，政府机关等。



四、正文解析

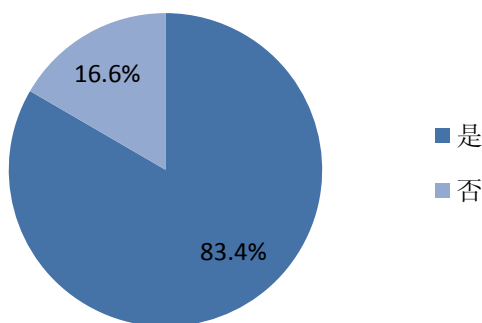
1、企业对员工心理健康关注度不高

员工的心理健康是关乎企业生存与发展的大事。随着生活和工作节奏不断加快，员工之间相互竞争压力的增加，企业员工的心理健康问题越来越突出。前程无忧的调查数据显示，在受访员工中有 11.1% 的员工表示自己的工作压力极大，40.2% 的员工表示自己的工作压力很大，32.4% 的员工表示工作压力一般，认为自己的工作有一点压力以及没有压力的员工之和才占到了样本量的 16.3%。（如下图所示）



图表 4 员工工作压力情况分布图

同时，这些受访者当中有 83.4% 的人表示，不断增加的工作压力已经影响到了他们的心理健康，如下图所示，可见，员工的心理健康问题已经成为企业不得不面对的一个重点问题。

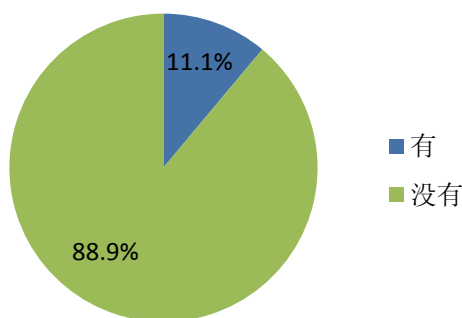


图表 5 员工工作压力影响到心理健康情况

1.1、近九成受访员工未感受到企业对自己心理健康的关注

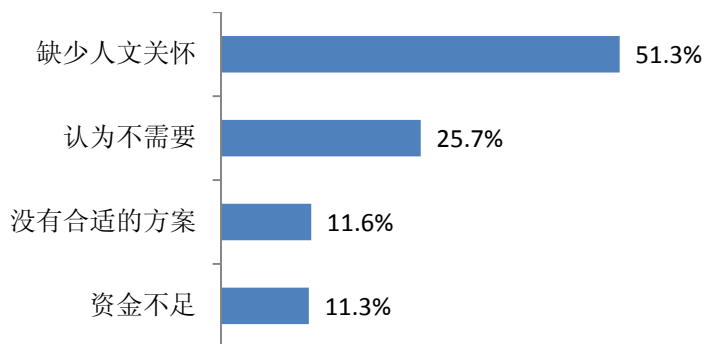
虽然很多企业表示应该重视员工的心理健康问题，但是由员工心理健康问题引发的事件却在不断发生，这难免让我们思考：企业员工的心理健康状况是否被企业足够重视？员工是否真正得到了企业在心理健康方面的关怀？企业在此方面的工作是否到位？员工的真实感受如何？

通过前程无忧的网络调查，我们发现调查结果并不乐观。有 88.9%的受访员工表示，自己并没有感受到所在企业对员工心理健康状况的关心。（如下图所示）



图表 6 员工对企业关注员工心理健康情况的感受

既然近九成的员工没有感受到企业对自己心理健康的关怀，他们对此事是如何看待的？对这一部分员工的进一步调查我们发现，他们当中 51.3%的人认为企业没有关心自己的心理健康问题是因为“企业缺少人文关怀”，另有 25.7%的人觉得是企业“认为不需要”关心员工的心理健康问题。只有 11.6%和 11.3%的人分别认为企业没有关心员工的心理健康问题是因为目前“没有合适的方案”和企业的“资金不足”。（如下图所示）



图表 7 员工认为企业忽视其心理健康的原因

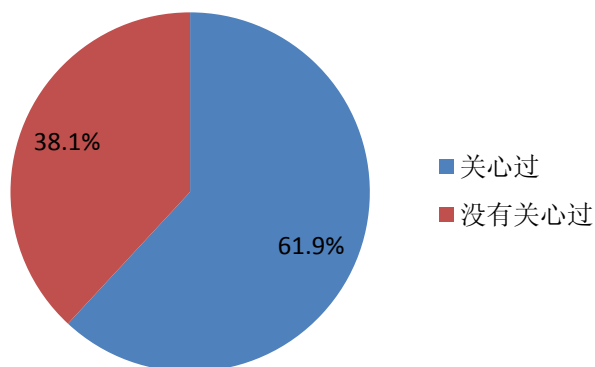
从数据中发现，“缺少人文关怀”和“认为不需要”这两项选择率最高的选项都是相对主观的因素，而后两项“没有合适的方案”和“资金不足”则是客观的原因，由此不难看出，近八成的人认为企业没有关心员工的心理健康是由企业的主观原因造成的，只有不到三成的员工觉得是由于某些客观原因而导致企业没有关心自己的心理健康问题。

可见，员工如果无法感受到企业对自己心理健康情况的关心，很自然的就会将原因归结于企业缺少相关的文化及对员工的不在乎。如果企业对员工的心理健康情况不够重视，便很容易影响员工对企业的满意度和忠诚度。

尤其在劳动密集型企业中，员工的心理健康问题更为突出也更应得到重视，前程无忧专家建议：高层管理者领导首先要改变观念，从加强企业核心竞争力和稳定发展的角度，重视员工心理援助和组织发展问题，同时要掌握科学的人力资源开发的理论和方法，通过心理学理论的角度认识人、激励人、发展人；其次，应建立和谐、民主的领导员工关系，处理好因变革等情况带来的冲突问题，预防和化解各种矛盾，提高相互信任度，建立学习型健康型企业，增强企业核心竞争力。此外，掌握科学的 EAP（企业员工心理援助计划）理论、手段和开发技术，或建立一支高素质的、敬业的 EAP 专业人员队伍也是一种非常有效的方法。

1.2、HR 忽视员工心理健康状况的原因分析

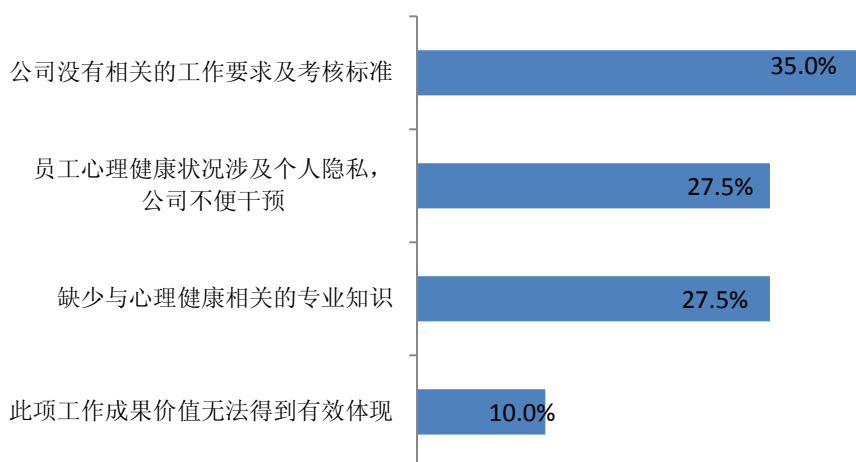
也许有人会认为“近九成员工没有感受到企业对自己心理健康的关怀”这一调查结果只是员工的一面之词，其实，通过对企业 HR 的调查我们发现，调查结果同样不容乐观，38.1% 的 HR 坦言自己从未主动关注过员工的心理健康状况。（如下图所示）



图表 8 HR 对员工心理健康关注情况

为何越来越多的企业表示应该关注员工的心理健康状况，却仍有近四成的 HR 坦言自己并没有主动关心过员工的心理健康状况？真的是因为企业缺少人文关怀，还是因为他们真的认为没有必要关心员工的心理健康？

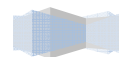
在对 HR 的问卷进行分析之后，我们发现以下四点是导致 HR 没有主动关心员工心理健康的主要原因：1、公司没有相关的工作要求以及考核标准，2、HR 缺少与心理健康相关的专业知识，3、认为员工心理健康涉及个人隐私，公司不便干预，4、此项工作的成果及价值无法得到有效体现。如下图所示。



图表 9 HR 忽视员工心理健康原因分析

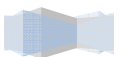
从调查结果可以看出，“公司没有相关的工作要求以及考核标准”是他们没有主动关心员工心理健康的主要原因，这个选项的提及率最高，达到了 35.0%。这个原因是让人有些无奈的，HR 的工作内容比较繁杂琐碎，经常还要像救火队员一样，不断地处理和应对突发事件。因此导致很多的 HR 只能够优先选择那些有硬性考核指标的工作来做，而把关心员工心理健康问题这种看起来不是非常紧急的事情放在次要位置。

在访谈中一位 HR 表示，自己也知道应该重视员工的心理健康问题，但是由于并非经常会有员工心理问题引发的事件出现，而且这方面的工作始终没有被企业列入对自己考核的范围内，所以便没有将其列入工作范围，“需要考核的工作还做不完呢，哪有精力去做考核以外的工作？”



除此以外，HR 自身“缺少与心理健康相关的专业知识”也是导致关心不到位一个主要的原因，在问卷中，此选项的提及率仅次于“公司没有相关的工作要求以及考核标准”，达到 27.5%。可见，很多 HR 并非不想关心员工的心理健康问题，而是由于心理学知识的匮乏而显得有些心有余而力不足。“我自己的平时工作中的心理压力也很大，都不知道怎样去缓解，对于员工的心理健康更是不知道该从何处着手了。”一位 HR 在访谈中这样说到。

同时，在调查中也有 27.5% 的 HR 认为，自己是由于“员工心理健康状况涉及个人隐私，公司不便干预”这一原因，故而没有对员工的心理健康情况做太多干预，当然也就没有“心理关怀”可言了。可见，隐私问题已经成为横亘在企业与员工之间的鸿沟，一方面，员工认为企业没有关心自己的心理健康问题，另一方面，企业又认为员工的心理健康问题是个人隐私，即使企业想关心也不好随便干预，已经影响了企业对员工心理健康关心程度。

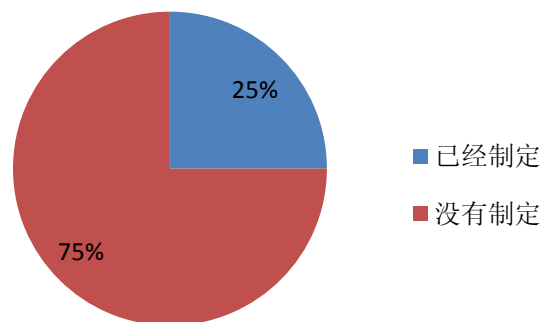


2、企业对员工心理健康的关怀与员工的感受差距较大

通过对企业 HR 的问卷分析我们发现，有 61.9% 的 HR 表示自己曾关心过企业员工的心理健康问题。从数字上看来，虽然算不上非常乐观，但也至少还不会让人失望，可是，在对员工的调查中却发现，员工感受到的企业在此方面的关怀却非常的少，只有 11.1% 的员工表示自己所在的企业关注员工的心理健康问题。为何双方的回答会出现如此大的差距？是企业关怀的方式不够贴心？还是员工的要求过高？

2.1、理想高，行动少，企业 HR 部门行动力过低

进一步调查得出，虽然有 61.9% 的 HR 表示自己曾主动关心过员工的心理健康问题，但是，却只有很少一部分人对此付出过行动。如图所示，只有 25% 的 HR 部门制定了员工心理健康干预方案，由此可见，在对员工心理健康的关怀方面，企业 HR 部门的行动力不够高，大多数 HR 都是理想高，行动少，这方面的行动力还是有待加强的。因为如果没有实际的行动，即便企业如何强调要关心员工的心理健康，员工都无法感受到公司的关怀，也就不难理解为何大多数的员工都认为自己的企业并不关心员工的心理健康问题。



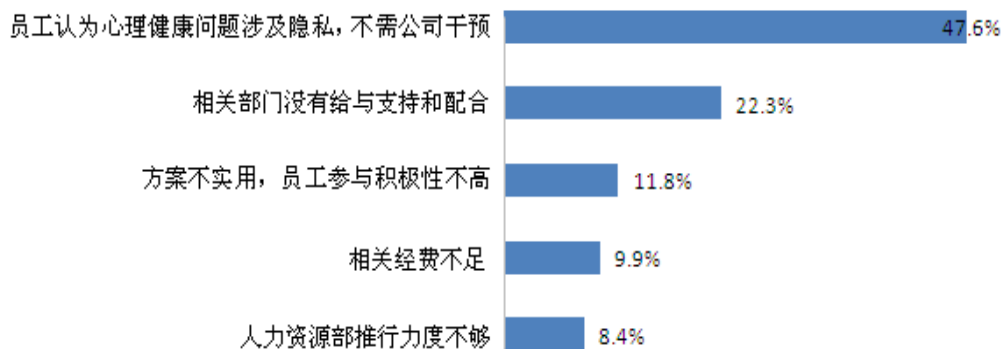
图表 10 HR 制定员工心理健康干预方案情况图

分析产生这种情况的原因，可能还要归结到前文所提到的两个因素：1、企业没有相关的工作要求和考核标准；2、另一个更为主要的原因是 HR 们缺少必备的心理知识，即使他们有心帮助员工预防或摆脱心理问题，却也很难做出有效方案。

2.2、需求信息不对称，员工心理干预方案收效甚微

虽然已经制定了员工心理健康干预方案的企业为数不多，但他们所制定方案的实施效果还是值得我们关注的。通过对这些企业的情况调查得出，有近四成的 HR 表示人力资源部制

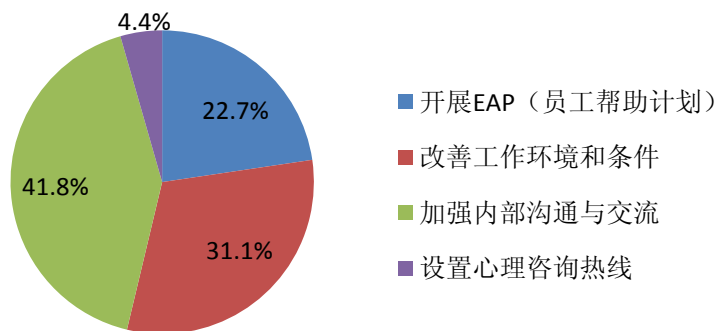
定的员工心理健康干预方案并不能够有效地执行。是什么原因影响了方案的执行呢？透过数据我们发现，他们当中大多数人认为，不能够有效执行主要原因竟然是“员工认为心理健康问题涉及个人隐私，不需公司干预”。（如下图所示）



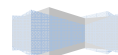
图表 11 员工心理干预方案不能有效执行的原因分析

同时，我们又就此内容对员工进行了类似的调查，当被问及“公司关注员工心理健康的方案是否奏效”时，67%的员工都认为“没有效果”。

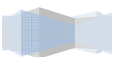
前程无忧专家分析此现象，认为大部分员工心理干预方案都收效甚微的主要原因，应该是由于企业和员工之间的需求信息不对称所导致的。并非如 HR 们所认为的那样，“员工的心理健康是个人隐私，不需要公司干预”。相反，通过调查我们得出，很多员工希望公司能够提供一定的条件，来帮助自己预防或缓解心理健康问题的产生，例如，有 41.8%的员工希望企业能够“加强内部沟通与交流”，31.1%的员工希望企业能够“改善工作环境和条件”，22.7%的员工希望企业能够“开展 EAP”，4.4%的员工希望企业能够“设置心理咨询热线”。（如下图所示）



图表 12 员工希望企业提供心理关怀情况分析



除以上几点主要需求以外，在访谈中还有一部分员工表示，“加薪”也可以作为一种缓解自己工作压力和心理健康状况的良药。可见，随着市场竞争的日趋激烈，楼市、物价的不断上涨，只要“不差钱”有些人就不会觉得工作“很郁闷”，收入上的满足感也能在一定程度上能帮助员工缓解很大一部分心理压力。



3、总结及建议

面对以上这些情况，前程无忧专家认为，企业可从以下几个方面来进行改善：

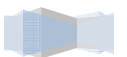
1、营造紧张却不高压的工作环境。良好的工作环境和企业文化对于员工的心理健康有着潜移默化的影响，如果有轻松的工作氛围，和谐的员工关系作为支撑，即使身处于紧张的工作状态中，仍然能拥有相对轻松的心态，这对抵抗工作压力和心理疾病是一味良药。

2、将与“关注员工的心理健康状况”相关的工作列入考核或成立专项小组。如果不能将此类工作列入对 HR 工作的考核内容，那么无论如何强调企业要关心员工的心理健康最终都会形成雷声大雨点小的现象。

3、加强 HR 心理学知识的学习，或寻求具有心理学专业知识人士的援助。既然心理学知识的匮乏导致了 HR 不能够有效地关心员工的心理健康状况，那么企业就有必要为 HR 提供学习心理学相关知识的机会，或者聘请具有心理学专业知识人士定期或长期在企业中为员工提供心理援助或干预方案。

例如，山东省某企业通过第三方心理健康管理服务提供商，推出关怀员工心理健康的“阳光行动”。对员工普遍存在心理压力过大导致心理亚健康现象，推出了员工心理疏导及健康管理，以维护员工职业安全和健康为切入点，通过为员工进行心理健康综合诊断、建立心理健康档案、为企业和员工提供相对应的培训咨询等方式，帮助员工提高生活质量与工作幸福感，避免出现情绪低落、忧郁不振、自暴自弃的现象，甚至各种过激行为发生。此外，根据综合诊断和员工心理疏导结果，企业也可以总结员工心理问题产生的原因，并从企业环境、企业管理方面适当调整管理方式，改善管理策略，提高企业的工作效率。

4、在员工中进行需求调查。调查中我们发现很多情况下并非企业不想做，也并非员工不想要，而是由于企业不知道怎么做才能够更加有效地帮助员工。所以，企业应当建立起定期了解员工需求的有效沟通机制，只有深入了解员工的实际需求是什么，才能够对症下药为员工提供符合实际需求的方案和措施，达到事半功倍的效果。



五、参与各类专题调查

人力资源调研中心的各类调查报告，为人力资源管理提供切实可靠的数据支持，帮助企业解决管理难题。

1、参与调查方式

- **合作企业：**与前程无忧人力资源调研中心合作的企业客户
- **“伙伴专享”会员：**报名加入 HR“伙伴专享”，并经核实确定的会员。仅限企业人力资源管理参加
- **网上广告：**随时关注人力资源调研中心(research.51job.com)网上发布的调查宣传广告并参与调查
- **电话报名：**致电前程无忧人力资源调研中心（电话：021-61601888-8855）进行报名

2、积分换礼活动

参与前程无忧人力资源调研中心开展的各项调查项目，同时能获得相应积分，通过积分累计可兑换《前程无忧薪酬调查报告》及各种精美礼品。

凭借积分换取以下礼品：

- **《前程无忧薪酬调查报告》**
最新版《前程无忧薪酬调查报告》职位报告一份
- **换取精美礼品**
如：办公用品、小型数码产品、常用小家电等
- **享受打折优惠**
购买《前程无忧薪酬调查报告》时享受九折优惠

