

让每一颗心都能安然栖息（代序）

党的二十大报告将“重视心理健康和精神卫生”写入国家发展的宏伟蓝图，心理健康服务便从一个曾经讳莫如深的话题正式进入国家战略中。在快节奏的都市脉搏与高压力的职场生态中，在追逐梦想的征途中，无数奋斗者悄然地承受着心灵难以承受之重。员工的心理健康问题，早已不再是某个人、某家企业的私事，而是牵一发而动全身的社会命题。它关乎一个组织的兴衰，关乎万千家庭的悲欢，更关乎整个社会的和谐与温度。员工帮助计划（employee assistance program, EAP），这颗诞生于20世纪初西方工业文明的种子，自漂洋过海来到中国，历经20余载的本土化浸润，正在这片古老而崭新的土地上迎来抽枝展叶的春天。

EAP的本质是“以人为本”，这四个字看似简单，却蕴含着一定的管理智慧。它绝非企业账簿上一笔可有可无的福利开支，而是一项兼具人文温度与战略眼光的组织投资。对企业而言，它为组织注入了无声的凝聚力——减少人才流失的阵痛，消弭病假缺勤的损耗，唤醒沉睡的工作热情，让每一份人力资本都绽放出应有的光芒。对员工而言，它是一扇随时可以轻叩的门——当压力的巨石压在胸口，情绪的迷雾遮蔽前路，亲子关系的裂痕亟待弥合，职业发展的迷途需要指引时，总有一束专业的光照亮前行的方向。清华大学经济管理学院学者历时3.5年的调查，追踪了北方一家科技企业71名员工的喜怒哀乐。他们发现，晨间一场拥堵引发的情绪涟漪，午后一次真诚赞赏带来的心灵回暖，都在无形中重塑着人

们的工作姿态，这便是“状态自尊”的微妙力量，也是心理健康管理之于组织行为学的深刻注解。

理想的花期，从来都需要穿越风雨。EAP 在中国的成长之路，并非总是一帆风顺。文化的隔膜、制度的藩篱、服务模式的陌生，让这颗舶来的种子在异乡的土壤中经历了不少水土不服。然而，比这些更具痛感的是国内 EAP 行业长期以来面临的一种“集体失语”——我们拥有太多高阁之上的理论典籍，却鲜有能够落地的实操指南；我们拥有太多碎片化的经验之谈，却缺乏一部系统而完整的行业教材。理论与实践的断层，知识与行动的割裂，如同一道无形的鸿沟，横亘在从业者专业成长的道路上，让多少满怀热忱的人在迷茫中渐行渐远。

正因为如此，这部《员工心理健康服务：EAP 本土化实操手册》的问世，便承载了一份特别的使命与期待。本书汇聚了国内优秀的 EAP 服务专业机构和在组织开展 EAP 项目的杰出企业代表，他们在多年的实践探索中付出了心血与智慧，是甲、乙双方专业团队在中国员工心理健康服务这片热土上勤耕力作的真实结晶。在编撰过程中，我们始终恪守“四去四重”的信条——去概念化的晦涩、去理论化的空洞、去学科化的狭隘；重实际的根基、重实操的方法、重实用的价值、重实效的检验。我们期望翻开这本书的每一位读者，都能听得明白、看得通透、学得从容、用得应手。

全书共十章，如十级台阶，引领读者拾级而上，渐入佳境。从国家政策的宏观视野到心理理论的微观肌理，从体系搭建的四梁八柱到项目设计的精巧构思，从活动策划的创意迸发到团体辅导的温情互动，从谈心谈话的耳语轻言到危机管理的从容应对，直至人工智能这一时代前沿与心灵服务的奇妙交会——几乎覆盖了员工心理健康服务的每一个重要维度。每一章都配有源自一线的真实案例与得心应手的实操工具，无论是初涉此道的新手还是久经沙场的老将，都能从中觅得属于自己的养分与启发。我们希望它不仅仅是一本教材，更是一位可以随时促膝

长谈的同行者，能够成为EAP从业者案头那盏不灭的灯。

心理健康服务是一项以心换心的事业，它需要专业的铠甲，更需要柔软的内核；需要科学的方法，更需要人文的关怀。在这个容易让人焦虑内卷的时代，愿每一位选择这条路的读者都能守护好自己的内心花园，也能温暖他人的四季流转。我们以专业为杖、以爱心为灯，在职场心理健康的道路上坚定前行，终会看到这样一幅图景：越来越多的企业将员工的心灵福祉纳入发展的核心议程，越来越多的从业者在精进中成长、在成长中发光，我们共同的愿景也必将在不久的将来成为现实：“建设高效企业，成就幸福职场，让每一位劳动者都能拥有一颗健康而安宁的心。”

EAP是社会心理服务体系建设的先行者，更是探索者。

赵 然

2026年5月于北京

前 言

清华大学经济管理学院两位教授对北方的一家中型科技企业持续进行了 3.5 年的研究，他们跟踪调查了这家公司的 71 名在职全职员工，发现每位员工都是带着不同的情绪状态进入工作场景的，而且一天中他们的情绪状态有很大的波动，这种波动又会对他们的行为产生影响。比如，一名员工上班时遇到了堵车，他可能会以较高水平的消极情绪和较低水平的积极情绪开始一天的工作。如果在这一天的某一个时间点，领导对他前一段时间的工作给予了肯定和激励，那么他的积极情绪水平可能会提高，消极情绪水平可能会下降，也就是说，他的“状态自尊”会有变化，而这种变化会导致其出现不同的行为。当然，这还不是这项研究最有启发意义的，这项研究最有价值的发现是：如果积极情绪水平提高，消极情绪水平也同时提高，员工会更多地关注自己，以一种专注和警觉的心态对待工作任务；如果积极情绪水平提高的同时，消极情绪水平下降，那么员工就会冲破固有的工作角色，更多地关注工作环境和工作同伴，表现出来的行为更多的是帮助同事，做出自愿加班等超越自我的工作行为（Wang & Zheng, 2016）。由此可见，员工的行为、绩效与情绪管理息息相关，员工的心理健康是企业绩效管理的重要内容，管理者只有在理解他人情绪、了解他人“状态自尊”的前提下，才能实现有效的管理。

当下，我国的心理健康服务行业面临着严峻的挑战，高速增长的社会需求和

低水平服务体系之间的矛盾凸显，物质生产高速发展、社会生活快速变化所带来的强压力、快节奏，让人们越来越焦虑，精神需要无法得到满足与物质丰富的冲突愈发凸显。研究表明，人们的心理健康问题已严峻到前所未有的程度。作为一名员工心理健康服务领域的实践者，在从事这个行业工作的十几年时间里，我有幸参与到员工心理健康服务体系建设中，大胆探索、积极实践，积累了一定的经验，更有幸结识了一批优秀的、志同道合的同事和朋友，大家相互支持、共同成长，促进了这个行业的发展。作为员工心理健康服务行业的一名从业者和先行先试者，在中国社会心理健康服务工作发展如火如荼的今天，我愿意贡献自己的力量和智慧，为推动行业发展贡献自己的“心”思路、“心”方案，这也是本书研究的缘起。

2015年10月，党的十八届五中全会通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展的第十三个五年规划的建议》，提出要推进健康中国、美丽中国、平安中国建设，充分体现了党中央对人民群众健康的高度重视，“没有全民健康，就没有全面小康”的理念由此更加深入人心，心理健康服务的地位和作用得以凸显。

近年来，EAP发展迅猛。如何将这一舶来品融入中国的员工心理健康服务体系，是摆在心理学界和EAP业界面前的一大课题。

在这里，有必要厘清和明确“职工”“员工”两个概念。《现代汉语词典（第7版）》对“职工”的定义是“职员和工人”，对“员工”的定义也是“职员和工人”。“职员”是指“机关、企业、学校、团体里担任行政或业务工作的人员”，“工人”是指“个人不占有生产资料、依靠工资收入为生的劳动者（多指体力劳动者）”。

在《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》中，只有“劳动者”“职工”等提法，没有对“员工”一词的具体描述。“职工”一词在法律上的含义，是指与用人单位建立劳动关系

(包含事实劳动关系)的处于各种用工形式和各种用工期限的劳动者,涵盖企业管理人员、专业技术人员、工人及外籍员工等全体人员。《〈中华人民共和国企业劳动争议处理条例〉若干问题解释》对“职工”的含义进行了解释:“‘职工’是指按照国家和地方法律、法规的规定,依法与企业确立劳动关系的劳动者。包括企业的管理人员、专业技术人员和工人以及外籍员工等全体人员。”1993年7月,《劳动部办公厅转发深圳市〈关于企业取消干部工人身份界限实行全员劳动合同制若干问题的意见〉的通知》指出,“一九九三年五月,劳动部、经贸委、体改委、人事部和全国总工会联合召开第二次‘全国企业劳动人事、工资分配、社会保险制度改革经验交流会’以后,各地劳动制度改革工作蓬勃开展。目前已有了一批中等城市如深圳、盐城、安阳、烟台、日照等市全面实行了全员劳动合同制。这些地区都根据各自的不同情况,制定了改革方案,以政府名义发布或批转实施,实施的范围也很广,包括了各类企业。尤其深圳市进一步明确了在企业内部完全取消干部、工人的身份界限,统称企业职工”。深圳市《关于企业取消干部工人身份界限实行全员劳动合同制若干问题的意见》中划定的“实施范围和对象”包括:“(一)市、区属和中央、各省、市驻深全民所有制企业;(二)集体所有制企业、内联企业和外商投资企业;(三)股份制企业、私营企业及其它企业。上述企业的现有职工(含干部、固定工、合同制工、临时工)和新增职工(含从市外调进的干部和固定工、企业接收的大中专毕业生、军转干部和复退军人等)打破现有身份界限,统称为企业员工。企业和员工在平等自愿、协商一致的基础上签订劳动合同,确立劳动关系,实行全员劳动合同制。机关、事业单位的固定工、合同制工、临时工,参照本意见执行。”

“员工”与“职工”虽然仅一字之差,内涵与使用场景却经历了显著演变。计划经济时期,“职工”特指全民和集体所有制单位中由国家统一招录、纳入编制管理的工作人员,具有鲜明的身份属性。1994年《中华人民共和国劳动法》和

2008 年《中华人民共和国劳动合同法》相继实施后，法律层面才统一采用“劳动者”这一概念，不再区分干部与工人身份，“职工”的身份界限由此被打破。“员工”一词因具有去身份化、去体制化的特点，逐渐成为公司制企业的通用表述，与“职工”在实际指代上趋于一致。

实践中，与公司制企业建立劳动关系的人员，无论从事管理、技术还是操作岗位，习惯统称“员工”。但我国用人单位性质多元、人员构成复杂，机关团体的公务员、事业单位的专业技术人员以及国有企业、集体企业的在岗人员，由于历史沿革和体制差异，许多人仍沿用“职工”指代单位全体成员。如今，“职工”不再有干部与工人的身份分野，取而代之的是岗位分类管理——同一单位中的人员虽统称职工，却因岗位不同而区分为管理人员、专业技术人员和一般职员等类别。

EAP 中的“E”是英文单词“employee”的第一个字母，翻译过来为“雇员”，雇员与企业之间存在雇佣关系，这就难怪一些单位、个人对“员工援助计划”“EAP”等词语特别敏感了。通过对“职工”“员工”“职员”“工人”等词语的历史考察和内涵分析，联系英文单词“employee”的含义，我们认为中国语境下的“员工心理健康服务”与西方的 EAP 是不完全一致的，不仅服务内容、服务形式、费用支付等有所不同，在本质上也是有差别的。关于这些内容，闫洪丰等（2021）的《社会心理服务体系解析》一书有专门的论述，这里就不再赘述了。

2023 年 5 月，中国科学院心理研究所、中国社会心理学会、中国心理学会以“自尊自信，助力于中国式现代化；守正创新，促进企业高质量发展”为主题，在广州联合召开了“中国 EAP 行业峰会暨中国社会心理学会 EOA 学术年会”，发出了“守正创新，推动中国式 EAP 行业健康发展”的强烈呼声。我们相信，通过业内同人的齐心合力，在不久的将来，中国的员工心理健康服务必将更加符合中国国情、饱蘸中国文化、蕴含中国智慧、闪耀中国元素、演绎中国故事、展

示中国风范、洋溢中国韵味、彰显中国特质、形成中国体系、贡献中国方案。基于本土化考虑，本书提倡使用“员工心理健康服务”代替“员工援助计划”，使“企业”涵盖机关、机构、组织、单位，以“心理健康服务专员”（**mental health service assistant, MSA**，简称服务专员）代替“EAP 专员”“心理咨询师”，同时个别地方继续保留使用“组织”“机构”“单位”“EAP”“EAP 专员”“心理咨询师”等惯用词语。

本书从策划到完成，可谓历时弥久，凝聚了很多人的心血，与其说是一本书，倒不如说是在员工心理健康服务这片热土上勤耕力耘多年的结晶。在我看来，心理学理论起源于西方，有着深奥的理论蕴含，同时更重要的是实践、应用和创新，要让心理学理论走出象牙塔，在广袤的大地上书写壮美的诗篇。我们真诚地向中国员工心理健康服务的先行者、引领者、探索者、创新者、实践者、推动者致敬！由衷地感谢广州上馨心理咨询服务有限公司（以下简称“上馨心理”）、深圳巴士集团股份有限公司（以下简称“深圳巴士集团”）等单位把实践多年积累的经验毫无保留地以案例和数据报告的形式呈现出来，与业内同行共享。

本书是一本给员工心理健康服务工作者使用的教材和工具书，适用于从事员工心理健康服务的咨询师、管理者或提供 EAP 服务的专业机构人员。为了符合中国国情，更加“接地气”，为中国员工心理健康服务从业者提供符合真实需要的心理知识和技能，本书尽量做到去概念化、去理论化、去学科化、去西方化，重实际、重实操、重实用、重实效，让广大员工心理健康服务从业者一听就明、一看就懂、一学就会、一干就成，进而达到学以致用的目的。

中国员工心理健康服务体系建设作为心理学在管理领域的应用，内容庞杂且博大精深，目前在我国的发展尚不成熟，仍处在一个边探索边实践、边成长边提升、边守正边创新、边迭代更新边勇毅前行的阶段，加之编写团队的学识、能力、视野所限，书中难免存在疏漏和不足之处，敬请读者批评指正。

目 录

让每一颗心都能安然栖息（代序）

前言

第一章 员工心理健康服务概论 1

第一节 “人民至上、生命至上”思想与员工心理健康服务 1

一、“人民至上、生命至上”与员工心理健康 2

二、国家社会心理健康服务相关政策 3

三、国民心理健康报告 8

第二节 员工心理健康服务发展 11

一、健康新概念 11

二、员工心理健康的常见问题 12

三、员工心理健康服务需求分析 14

四、国内外企业心理健康服务发展史 15

知识卡片 24

复习思考题 24

第二章 员工心理健康服务管理 27

第一节 影响员工心理健康的主要因素 27

一、工作压力 27

二、工作与家庭的平衡 28

三、亲子教育·····	29
四、职场人际关系·····	30
五、职业倦怠·····	31
第二节 工作场所的压力管理·····	32
一、职场常见压力源分析·····	33
二、压力应对现状与措施·····	33
第三节 情绪管理·····	34
第四节 幸福组织建设·····	35
一、心理资本提升·····	35
二、幸福组织建设·····	36
第五节 员工特殊时期管理·····	36
一、新人入职·····	37
二、升职加薪·····	38
三、退休离职·····	38
四、公司裁员·····	39
五、重大疾病·····	40
六、暴力/成瘾·····	42
知识卡片·····	43
复习思考题·····	53

第三章 基础理论与基本技能 ····· 55

第一节 基础知识·····	55
一、普通心理学·····	56
二、社会心理学·····	57
三、变态心理学·····	59
四、组织行为学·····	64
五、积极心理学·····	67
第二节 技能技巧·····	68
一、焦点解决短程治疗·····	69

二、积极心理学·····	76
三、家庭治疗·····	78
四、沙盘游戏治疗·····	80
五、正念疗法·····	84
六、叙事疗法·····	86
七、心理教练技术·····	91
知识卡片·····	93
复习思考题·····	93

第四章 员工心理健康服务体系建设 ····· 95

第一节 模式选择·····	95
一、内部模式·····	96
二、外部模式·····	96
三、混合模式·····	97
第二节 心理健康服务的导入时机·····	97
一、根据企业发展阶段导入心理健康服务 ·····	97
二、根据员工应激状况导入心理健康服务 ·····	99
第三节 心理健康服务的导入部门·····	100
第四节 心理健康服务与业务的结合·····	102
一、促进人力资源管理完善·····	102
二、提升安全生产管理效能·····	103
三、创新党建工作方式方法·····	104
四、为客服部门业务工作赋能·····	104
五、推动企业文化建设·····	105
第五节 跨部门合作体系建设·····	105
一、开发领导·····	105
二、顶层设计·····	106
三、发掘载体·····	107
四、基本要素·····	108

第六节 专员赋能培训	110
一、心理健康服务专员的意义和作用	110
二、心理健康服务专员的称谓和定位	111
三、科学选拔：自愿原则与素质测评相结合	112
四、系统培养：外部培养与内部实训相结合	118
五、成长支持：技能练习与成长督导相结合	120
六、内部考核：刚性要求与正向激励相结合	121
知识卡片	123
复习思考题	123

第五章 员工心理健康服务项目设计 125

第一节 经典案例赏析	125
一、深圳巴士集团员工心理健康服务体系设计案例	125
二、中国南方航空服务专员培养案例	127
三、普宁市二实学校“幸福教师”生命力成长项目	128
第二节 项目管理的四项认知	129
一、项目管理是一种系统思维方式	130
二、项目的核心在于带领团队	131
三、最有效的项目管理：人+流程=成功	132
四、成功项目管理者三大策略	133
第三节 合格的员工心理健康服务项目	135
第四节 员工心理健康服务项目设计要点	136
一、需求评估	136
二、目标设定	141
三、项目规划	143
四、可落地性	143
五、成效评估与呈现	144
六、复盘迭代	145
第五节 心理健康评估常用量表	145

一、侧重于员工群体关爱的心理评估量表	146
二、侧重于重点人群的支持或高风险员工转介的量表	148
三、适用于项目效果评估的量表	148
第六节 结果应用	148
知识卡片	149
复习思考题	149

第六章 员工心理健康服务主题活动策划与宣传推广 151

第一节 经典案例赏析	152
一、心理健康服务主题活动策划与方案	152
二、EAP 项目活动的宣传与推广	153
第二节 活动策划的核心要素	154
一、与项目设计本身的关联	155
二、SMART 原则	156
三、突出主题	157
四、注意事项和人力分配	157
五、宣传推广	158
六、风险评估	159
第三节 活动策划表格参考	160
第四节 宣传推广	161
一、宣传推广的核心要素	162
二、宣传推广的内容	164
三、宣传推广的注意事项	168
第五节 新媒体应用	169
一、“互联网+”模式	169
二、借力新媒体	172
三、案例赏析	173
第六节 心理健康服务项目的品牌打造	173
第七节 宣传计划表格参考	175

知识卡片·····	175
复习思考题·····	175

第七章 团体辅导····· 177

第一节 团体辅导的概念·····	177
一、什么是团体辅导·····	177
二、团体辅导的作用·····	178
第二节 团体辅导的形式·····	179
一、按团体功能分·····	180
二、按方案的计划程度分·····	180
三、按成员背景分·····	180
四、按团体对象分·····	181
五、按开展次数分·····	182
第三节 团体辅导的心理理论·····	182
一、以人中心治疗理论·····	182
二、欧文·亚隆的 11 个疗效因子·····	183
三、社会学习理论·····	184
四、理性情绪治疗理论·····	184
第四节 团体辅导的流程及管理·····	185
第五节 单次团体辅导·····	190
一、单次团体辅导的运用场景·····	190
二、单次团体辅导设计表·····	191
第六节 “互联网+”团体辅导·····	193
一、线上与线下团体辅导的差异·····	193
二、网络团体辅导的实施过程·····	194
三、网络团体辅导如何加强联结？·····	196
第七节 成功案例·····	197
知识卡片·····	198
复习思考题·····	198

第八章 谈心谈话	199
第一节 案例赏析	199
第二节 谈心谈话的必要性	200
一、遵循中央精神指导	200
二、党建工作要求	201
三、助力企业稳定	201
四、促进谈话对象身心健康	202
第三节 启动时机及动态管理	202
一、关注关键时间节点	202
二、动态管理	204
三、注意事项	205
第四节 谈话人的心态及专业技能要求	206
一、保持良好心态	206
二、专业技能要求	207
三、自我调适和保护	208
第五节 相关的心理学技术参考及示范	208
一、当谈话对象因岗位变化而迷惘不安时	209
二、当谈话对象因管理冲突而愤愤不平时	210
三、当谈话对象因亲人离世而郁郁寡欢时	210
第六节 谈心谈话常见问题及实践过程	211
一、常见问题	211
二、谈心谈话三步六招	212
三、谈心谈话 6 个场景示范	214
四、谈心谈话需要注意的伦理问题	219
第七节 “互联网+”谈心谈话	220
一、顺应时代背景	220
二、平台及设备的选择	221
三、线上工作注意事项	222

第八节 转介·····	222
一、转介的作用和必要性·····	223
二、转介的相关渠道·····	224
三、转介的一般程序·····	225
四、注意事项·····	225
知识卡片·····	227
复习思考题·····	227

第九章 危机预防与管理····· 229

第一节 案例赏析·····	229
一、事件回顾·····	229
二、现场处理·····	230
第二节 危机类型的分析·····	231
一、危机的定义·····	231
二、企业常见的危机情景·····	231
第三节 危机事件的管理·····	232
一、危机管理流程·····	233
二、危机管理体系策划与设计的建议·····	237
第四节 危机预防的方法·····	238
一、建立预警机制·····	238
二、加强日常观察·····	239
三、必要时开展心理健康筛查及质性访谈·····	241
四、加强科普宣教·····	242
第五节 危机事件的干预·····	243
一、相关人员的干预·····	243
二、心理评估与干预方法·····	244
三、家属陪伴与辅导·····	247
四、危机后的恢复与支持·····	248
五、团队后续管理建议·····	248

第六节 心理危机干预技术·····	249
一、心理急救·····	249
二、集体心理晤谈法·····	251
三、认知行为疗法·····	252
四、眼动脱敏再加工技术·····	252
知识卡片·····	252
复习思考题·····	252
 第十章 人工智能与员工心理健康服务 ·····	253
第一节 人工智能的发展历程·····	253
一、人工智能发展史·····	254
二、伦理、挑战与未来展望·····	257
第二节 人工智能与心理咨询·····	258
一、人工智能在心理咨询中的应用·····	258
二、数字心理干预与传统心理咨询的异同·····	260
三、人工智能提升传统心理咨询的效率·····	261
第三节 人工智能在员工心理健康服务中的应用探索·····	264
一、从被动干预到主动防御：AI 构建的心理健康预警系统·····	264
二、重塑组织生态：人工智能驱动的心理健	267
康环境优化·····	
第四节 人工智能带来的机遇与挑战·····	270
一、给组织带来的机遇与挑战·····	270
二、给员工心理健康带来的机遇与挑战·····	272
知识卡片·····	274
复习思考题·····	274
 参考文献 ·····	277
 后记 ·····	281

01

第一章

员工心理健康服务概论

【学习要点】

本章重点阐述习近平总书记的“人民至上、生命至上”思想与中国式现代化进程中的员工心理健康服务，旨在深化认识党和国家对人民心理健康与精神卫生事业的高度重视；梳理国家社会心理健康服务的相关重要政策事件，简要介绍第一本“心理健康蓝皮书”《中国国民心理健康发展报告》的产生背景和最新研究成果；重点介绍员工心理健康服务的重要影响因素，分析企业与员工个人对心理健康服务的相关需求，以及员工心理健康服务的内容、价值及其发展历程；探究中国历史上从西周到近代的人本主义思想的发展，梳理 EAP 在中国的发展历程及重要的里程碑事件。

第一节 “人民至上、生命至上”思想 与员工心理健康服务

坚持人民至上、生命至上，是中国共产党执政为民理念的最好诠释。党的二十大报告提出，要“重视心理健康和精神卫生”。职工心理健康是群众关切、社会关注的重大课题，是现代化进程中的重要部分。本节梳理了改革开放以来政府各部门制定、颁布的一系列与心理健康相关的政策法规，介绍了我国第一部“心理健康蓝皮书”的产生背景、研究成果与发展趋势，帮助读者建立对我国国民心理健康政策历程的总体认识。

一、“人民至上、生命至上”与员工心理健康

1. “人民至上、生命至上”思想是习近平治国理政最鲜明的价值取向

党的二十大报告指出要“坚持人民至上”，深刻地揭示了这一科学思想的根本政治立场，彰显了中国共产党人的执政理念和深厚情怀，阐明了全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴的根本价值遵循。

全面推进社会主义现代化进程，人民至上、生命至上的理念贯穿其中。习近平总书记指出：“现代化最重要的指标还是人民健康，这是人民幸福生活的基础。”（《人民日报》，2024）全面理解把握“人民至上、生命至上”的深刻内涵，致力于为广大人民群众提供全方位、全周期的生命健康服务，全面提高全民健康水平，既是中国式现代化的责任使命，也是现代化建设的必然需求，更是助力实现中国式现代化的生动实践。

党的十八大以来，习近平总书记创造性地把马克思主义基本原理同卫生健康事业相结合，对保障人民心理健康提出了一系列新理念、新思想和新要求，做出了一系列新部署，为全面建设健康中国、实现精神卫生事业创新发展指明了方向和路径。新时代的十年中，一系列标志性成就既反映了社会心理健康服务体系的稳步推进，也体现了精神疾病领域医疗卫生服务能力的逐步提高，在加快推进健康中国建设和增进民生福祉方面发挥了重要作用。党的二十大报告明确指出，要“推进健康中国建设”，“把保障人民健康放在优先发展的战略位置”，特别强调要“重视心理健康和精神卫生”，这明确了推动精神卫生事业高质量发展的重要性。

新时代带来新机遇，新思想引领新征程。在新的历史起点，心理健康和精神卫生的建设事业将谱写崭新的篇章。未来五年，是全面建设社会主义现代化国家开局起步的关键时期，是增进民生福祉、健康中国建设的关键时期，必须围绕“以人民健康为中心”的服务理念，奋发进取，以实际行动谱写精神卫生事业高质量发展的新篇章。

2. 中国现代化进程中的员工心理健康服务促进

2022年10月，中国共产党第二十次全国代表大会的召开，开启了中国式现代化的新征程。党的二十大报告将人民健康纳入国家发展的重要议程，明确提出

“全面推进健康中国建设”。这为推动心理健康服务发展、助力企业建设、助力中国式现代化建设提供了新思路、新指引和新遵循，其对促进员工心理健康服务实现高质量发展有着深刻的启示。

(1) 中国式现代化是人口规模巨大的现代化。中国人口基数大，企业数量多且发展不均衡，城乡之间、区域之间、行业之间对心理健康服务的认识及实施的能力都有很大差距。在推进人口规模巨大的心理健康建设过程中，要做到“一个都不能少”，就要求企业准确把握员工对心理健康服务需求的群体差异，在兼顾差异的基础上促进全员心理健康水平的提升。

(2) 中国式现代化是全体人民共同富裕的现代化。共同富裕不仅仅是人民物质财富意义上的共同富裕，健康是其重要组成部分。健康是促进人的全面发展的必然要求，是经济社会发展的基础条件，是民族昌盛和国家富强的重要标志，也是广大人民群众的共同追求。心理健康和精神卫生事关群众的幸福安康，从推动心理健康、实现共同富裕的角度出发，未来需要企业更加重视员工心理健康服务，向人人享有心理健康服务的方向转变，完善心理健康服务体系，提升心理健康服务能力，丰富员工的心理健康知识，全面提升员工的心理健康水平。

(3) 中国式现代化是物质文明和精神文明相协调的现代化。企业要发展，特别是实现高质量发展，精神文明的高质量发展是题中应有之义。近年来，社会对心理健康的重视程度越来越高，越来越多的企业意识到做好员工的心理建设，对促进企业效能提高、实现企业管理的现代化具有重要作用。

在中国式现代化新征程中，社会心理健康服务事业正如火如荼地开展，中国员工心理健康服务行业也已经走过 20 多年的历程，其在维护职场人群心理健康、提升职场人群心理素质、促进社会稳定和谐等方面发挥着重要作用。

二、国家社会心理健康服务相关政策

改革开放以来，随着物质生活水平的不断提高，我国国民对心理健康教育越来越重视，对社会心理健康服务的需求日益增加。为了响应健康中国战略的部署，政府及相关部门制定、颁布了一系列与心理健康相关的政策法规，在保障国民心理健康的同时，也促进了心理健康服务工作的不断发展。

1994年8月31日，中共中央发布《关于进一步加强和改进学校德育工作的若干意见》，正式使用“心理健康教育”一词，并将心理健康教育纳入德育范围。

1995年11月23日，国家教育委员会颁布《中国普通高等学校德育大纲（试行）》，明确把心理健康教育作为高等学校德育工作的重要组成部分。

1999年8月13日，教育部印发《关于加强中小学心理健康教育的若干意见》，明确指出中小学心理健康教育是素质教育的重要组成部分。

2001年3月16日，教育部印发《关于加强普通高等学校大学生心理健康教育工作的意见》。

2006年10月11日，党的十六届六中全会通过《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》，指出注重促进人的心理和谐，加强人文关怀和心理疏导，引导人们正确对待自己、他人和社会，正确对待困难、挫折和荣誉。加强心理健康教育和保健，健全心理咨询网络，塑造自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。这是心理政策被写进中央报告的最早记载。

2007年10月15日，党的十七大报告指出：“加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，用正确方式处理人际关系。”这一重要论述充分体现了科学发展观的核心和建设社会主义和谐社会的战略思想，体现了思想政治工作以人为本的宗旨，为新形势下思想政治工作的创新指明了方向。

2009年4月7日，国务院国有资产监督管理委员会印发的《关于加强中央企业班组建设的指导意见》规定，班组长的任职条件之一是“关心爱护和团结员工，有较好的群众基础，身心健康”。

2010年4月13日，中华全国总工会印发《全国职工素质建设工程五年规划（2010—2014年）》，提出引导职工增强安全生产与身心健康意识，实施身心健康教育，加强人文关怀和心理疏导。

2011年3月3日，国务院国资委中央企业群众工作会议指出，保持员工队伍稳定，帮助员工适应新环境，消除心理上可能出现的各种问题。

2011年11月29日，中纪委、中组部、监察部印发《关于关心干部心理健康提高干部心理素质的意见》，要求“注重科学管理和人文关怀，关心干部心理健康”。

2012年6月25日，国家减灾委员会印发《关于加强自然灾害社会心理援助工作的指导意见》，要求各地根据相关法律、法规及文件规定，结合本地实际，

统筹考虑灾害种类、受灾程度和灾区社会心理援助的需求,制定针对不同类型灾害的工作规程和详细的技术规范,明确灾害社会心理援助的职责分工、具体流程和应急响应的启动条件、响应措施、终止条件等,规范灾害社会心理援助的行为。这进一步明确了开展灾后心理援助的原则、方向和必要性。

2012年10月26日,第十一届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过了《中华人民共和国精神卫生法》。

2014年9月9日,习近平总书记来到北京师范大学考察,走进心理学院团队行为、学习困难评估、学习能力提升等实验室,仔细观看科学仪器显示的参试者脑电波等图像和数据,了解心理学科发展,以及在灾后心理重建、航天员选拔、南极科考等领域转化运用心理学的情况。

2015年3月21日,《中共中央 国务院关于构建和谐劳动关系的意见》印发,明确要求“注重职工的精神需求和心理健康,及时了解掌握职工思想动态,有针对性地做好思想引导和心理疏导工作,建立心理危机干预预警机制”,这为企业推广员工心理健康服务提供了政策依据。

2015年6月18日,国家卫生计生委、中央综治办、发展改革委等十部门印发了《全国精神卫生工作规划(2015—2020年)》,要求以维护社会和谐为导向,完善工作机制,推动精神卫生事业全面发展。

2015年10月29日,党的十八届五中全会通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》,指出要“健全社会心理服务体系和疏导机制、危机干预机制”。

2016年10月25日,中共中央、国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》,明确提出“加强心理健康服务体系建设和规范化管理。加大全民心理健康科普宣传力度,提升心理健康素养。加强对抑郁症、焦虑症等常见精神障碍和心理行为问题的干预,加大对重点人群心理问题早期发现和及时干预力度。加强严重精神障碍患者报告登记和救治救助管理。全面推进精神障碍社区康复服务。提高突发事件心理危机的干预能力和水平”。

2016年12月30日,国家卫生计生委、中宣部等22个部门共同印发了《关于加强心理健康服务的指导意见》,这是我国针对加强心理健康服务制定的首个宏观指导性文件。

2017年10月18日，党的十九大报告指出，加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

2018年5月20日，中共中央办公厅印发《关于进一步激励广大干部新时代新担当新作为的意见》，要求满怀热情关心关爱干部，做到政治上激励、工作上支持、待遇上保障、心理上关怀，并明确提到要关注心理健康。

2018年5月28日，国家卫生健康委员会印发《严重精神障碍管理治疗工作规范（2018年版）》，旨在加强严重精神障碍患者的发现、治疗、管理、服务。

2018年7月4日，中共教育部党组印发《高等学校学生心理健康教育指导纲要》。

2018年9月21日，中共中央政治局审议通过了《中国共产党支部工作条例（试行）》，第五章“组织生活”第十九条规定：“党支部应当经常开展谈心谈话。党支部委员之间、党支部委员和党员之间、党员和党员之间，每年谈心谈话一般不少于1次。谈心谈话应当坦诚相见、交流思想、交换意见、帮助提高。党支部应当注重分析党员思想状况和心理状态。对家庭发生重大变故和出现重大困难、身心健康存在突出问题等情况的党员，党支部书记应当帮助做好心理疏导；对受到处分处置以及造成不良反应的党员，党支部书记应当有针对性地做好思想政治工作。”

2018年11月16日，国家卫生健康委等10部委联合印发《全国社会心理服务体系建设试点工作方案》，从推进国家治理体系和治理能力现代化的高度，要求建立健全党政领导、部门协同、社会参与的工作机制，搭建社会心理服务平台，将心理健康服务纳入健康城市评价指标体系，作为健康细胞工程（健康社区、健康学校、健康企业、健康家庭）和基层平安建设的重要内容，基本形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，因矛盾突出、生活失意、心理失衡、行为失常等导致的极端案（事）件明显下降。

2018年12月6日，中国企业文化促进会发布了中国企业文化促进会团体标准——《企业心理健康促进体系》（T/CECIA 01—2018）。

2019年1月15—16日，中央政法工作会议在北京召开。习近平总书记出席会议并发表重要讲话，强调：“要健全社会心理服务体系和疏导机制、危机干预机制，塑造自尊自信、理性平和、亲善友爱的社会心态。”

2019年7月9日,健康中国行动推进委员会印发《健康中国行动(2019—2030年)》,要求实施心理健康促进行动及其他相关专项行动。

2019年10月31日,党的十九届四中全会审议通过了《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》,提出健全社会心理服务体系和危机干预机制。

2019年12月18日,国家卫生健康委等12部门联合印发了《健康中国行动——儿童青少年心理健康行动方案(2019—2022年)》。

2020年4月24日,国家卫生健康委办公厅等9部门联合发布了《关于印发全国社会心理服务体系试点2020年重点工作任务及增设试点的通知》。

2020年10月29日,中共十九届五中全会审议通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》,提及了与心理健康相关的内容:①在“社会文明程度得到新提高”部分提出“身心健康素质明显提高”;②在“维护社会稳定和安全”部分提出“健全社会心理服务体系和危机干预机制”;③在“建设高质量教育体系”部分提出“重视青少年身体素质和心理健康教育”;④在“全面推进健康中国建设”部分提出“重视精神卫生和心理健康”。

2020年11月10日,平安中国建设会议提出:“建立健全经常性社会心理服务疏导和预警干预机制,努力把各类社会不良心态和苗头隐患疏导在早、化解在小。”

2021年3月11日,第十三届全国人大第四次会议表决通过了《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》,第四十四章第一节“构建强大公共卫生体系”指出:“完善心理健康和精神卫生服务体系。”第五十五章第一节“健全社会矛盾综合治理机制”指出:“健全社会心理服务体系和危机干预机制。”由此可见,健全、完善社会心理服务体系上升为国家意志。

2021年3月11日,国家卫生健康委办公厅等9部门联合印发《关于印发全国社会心理服务体系试点2021年重点工作任务的通知》。

2021年7月7日,教育部办公厅印发《关于加强学生心理健康管理工作的通知》。

2021年9月1日开始实施的《中华人民共和国安全生产法》第四十四条规定:“生产经营单位应当关注从业人员的身体、心理状况和行为习惯,加强对从

业人员的心理疏导、精神慰藉，严格落实岗位安全生产责任，防范从业人员行为异常导致事故发生。”

2022 年 4 月 27 日，国务院办公厅印发《“十四五”国民健康规划》，提出完善心理健康和精神卫生服务体系。

2022 年 6 月 14 日，国家卫生健康委办公厅印发《关于开展老年心理关爱行动的通知》。

2022 年 10 月 16 日，党的二十大报告明确提出“推进健康中国建设”，“把保障人民健康放在优先发展的战略位置，完善人民健康促进政策”，特别强调要“重视心理健康和精神卫生”。

2023 年 2 月 22 日，教育部思政司发布《教育部思想政治工作司 2023 年工作要点》，提出进一步加强心理健康教育，全覆盖开展高校新生心理测评，构建心理重症危机干预体系，促进校医协同。

2023 年 4 月 20 日，教育部等 17 部门联合印发《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划（2023—2025 年）》，要求将学生心理健康教育贯穿德育思政工作全过程，融入教育教学、管理服务和学生成长各环节。

国家心理相关政策的发布时间，如图 1-1 所示。

三、国民心理健康报告

1. 国民心理健康报告产生的背景

近年来，我国的心理学研究者对不同人群的心理健康状况进行了大量研究，出版了一些在大规模调查基础上形成的心理健康报告，反映了特定时期特定人群的心理健康状况，对国民心理健康整体情况的掌握与分析具有重要的参考价值。

然而，心理健康状况是一种会随着社会多样变化而起伏变迁的状态，同时不同人群也具有不同特征，使得这些报告存在一定的局限性。上述报告都没有形成系列，无法有效反映国民心理健康的动态变化。在这种背景下，迫切需要出版国民心理健康系列蓝皮书，持续为国家和社会衡量国民心理状态提供重要指标。

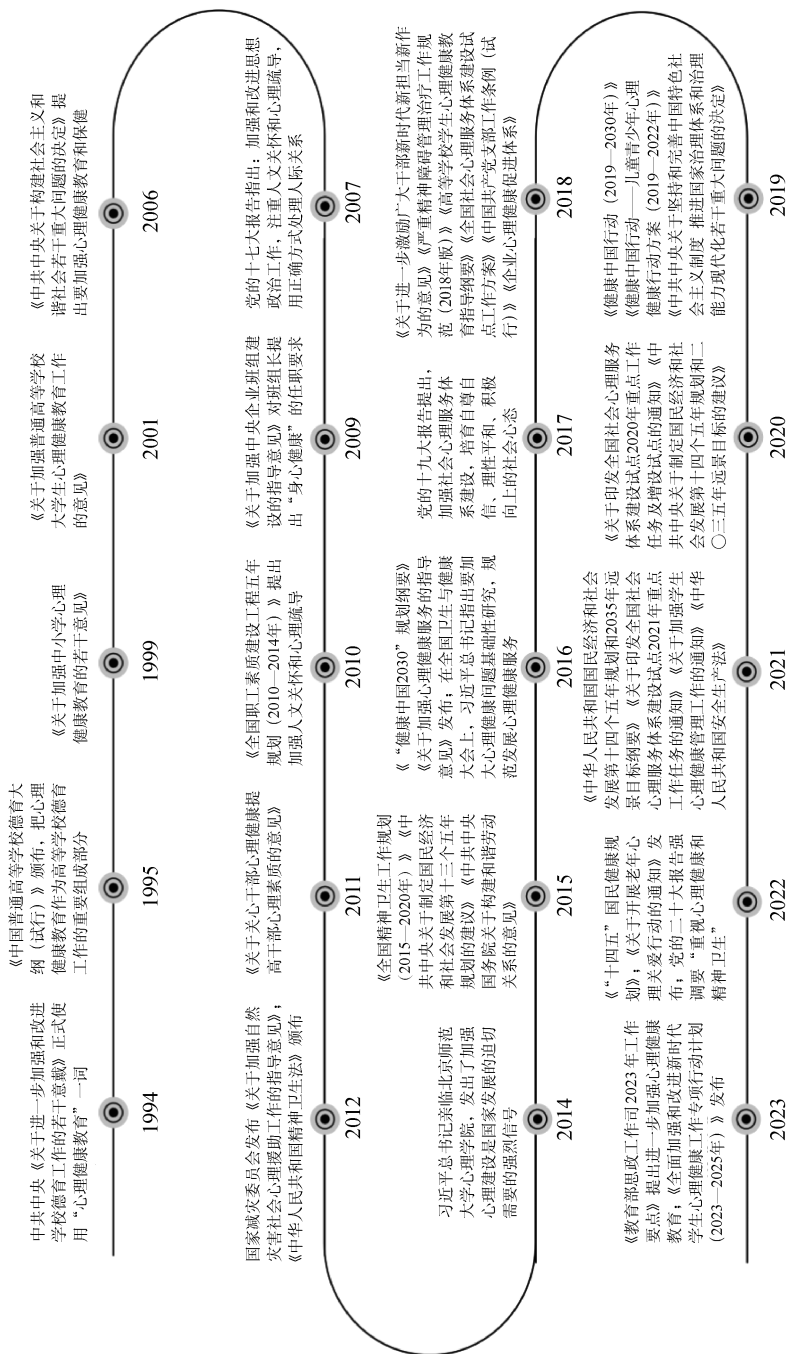


图 1-1 心理相关国家政策发布时间图

2. 中国“心理健康蓝皮书”

在国民心理健康动态变化研究需求的背景下，2019年2月22日，中国科学院心理研究所、社会科学文献出版社共同发布了我国第一部“心理健康蓝皮书”——《中国国民心理健康发展报告（2017—2018）》。该报告聚焦“心理健康”，在对心理健康的定义和评估工具进行梳理的基础上，从学术视角研究和分析了2017—2018年我国国民及各个群体的心理健康状况。2021年3月1日、2023年2月23日分别发布了2020版、2022版“心理健康蓝皮书”，即《中国国民心理健康发展报告（2019—2020）》《中国国民心理健康发展报告（2021—2022）》。

（1）《中国国民心理健康发展报告（2017—2018）》。该报告显示，我国11%~15%的国民心理健康状况较差，2%~3%的国民心理健康状况差；农业户口人口心理状况“差”和“较差”的比例（2.6%、18.3%）均高于非农业户口（2%、13.8%）。74%的受访者认为心理咨询服务不便利。心理健康素养存在群体差异：女性略高于男性，25~45岁年龄组高于其他年龄组，东部地区略高于中西部地区，心理健康工作者显著高于其他职业群体。公众对抑郁症、焦虑症、精神分裂症、强迫症、孤独症的知晓率高于90%，对读写困难和惊恐障碍的知晓率不足50%。

（2）《中国国民心理健康发展报告（2019—2020）》。2020年国民心理健康状况调查覆盖我国12个省市，调查总样本量超过6万份。该报告显示，我国国民心理健康状况如下。①地区差异显著，东部地区群体的心理健康状况显著优于其他地区。②城乡差异显著，城市户籍人口的心理健康状况显著优于农村户籍人口。③重点群体心理问题突出，低收入、低学历、无业/失业人群的心理健康问题更为突出。对民众对心理健康的感知与预期的分析结果显示，2019—2020年，更多的人感到他人和自己的心理健康状况变好，对未来5年自己和他人的心理健康状况的预期更加乐观。相比2018年，国民的心理健康意识普遍有所提升，心理健康需求进一步增加。研究者认为，未来我国应进一步加强心理健康服务的供给和规范化，加大对中西部地区心理健康资源的支持力度，加强对低收入/低学历群体的心理健康服务的提供。

（3）《中国国民心理健康发展报告（2021—2022）》。该报告显示，我国国民心理健康状况如下。①超80%的成年人自评心理健康状况良好，成年人的抑郁风