

4% कर्मचारी ही इस्तेमाल करते हैं EAP, बाकी बिल बेकार

Why employee assistance programmes in India go unused, what the unused budget actually buys, and the rep-based model that gets used daily

The 4% Problem

डॉ. अतुल असवानी; मुंबई के साइकियाट्रिस्ट और ट्रेड रिज़ल्ट्स कोच
21 September 2026



4% कर्मचारी ही इस्तेमाल करते हैं EAP, बाकी बिल बेकार

Why employee assistance programmes in India go unused, what the unused budget actually buys, and the rep-based model that gets used daily

The 4% Problem

इस पेपर में

- 01 Executive summary
- 02 The problem in India — sourced statistics
- 03 Why current approaches fail
- 04 The emotional-fitness model applied
- 05 Cost per used minute — a worked comparison of employee assistance programme cost

- 06 Measurement — a dashboard that holds no clinical data
- 07 Implementation — a 90-day plan
- 08 One-page checklist the reader can run this week
- 09 FAQ
- 10 References

लेखक

डॉ. अतुल असवानी; मुंबई के साइकियाट्रिस्ट और ट्रेड रिज़ल्ट कोच

प्रकाशित

21 September 2026 • हिंदी संस्करण • emotionapp.in/research/the-4-percent-problem

01

Executive summary

बेंगलुरु में एक CHRO पूरे स्टाफ के लिए EAP का बिल भरते हैं। इस्तेमाल करीब 4% कर्मचारी ही करते हैं। बाकी लिफ्ट के पास लगे हेल्पलाइन पोस्टर के आगे से निकल जाते हैं। यही द 4% प्रॉब्लम (The 4% Problem) है। पैसा सौ लोगों का लगता है। फायदा मुट्ठी भर लोगों तक जाता है।

भारत का सबसे साफ आंकड़ा यह है। 1to1help ने 2024 की काउंसलिंग यूटिलाइजेशन 3.7% बताई। यह 83,000 से ज्यादा सेशन पर टिकी है। पिछले साल से सेशन 22% बढ़े। वेंडर अनुमान EAP utilisation India को 3% से 10% के बीच रखते हैं। ज्यादातर आंकड़े 3-5% पर अटकते हैं। दुनिया का हाल भी ऐसा ही है। Attridge के बेंचमार्क में 100 कर्मचारियों पर 4.5 केस आते हैं। नेशनल मेंटल हेल्थ सर्वे कहता है: करीब 15 करोड़ भारतीयों को मदद चाहिए। 3 करोड़ से कम लोग मांगते हैं। कर्मचारी ठीक नहीं हैं। ऑफर का आकार गलत है।

आम employee assistance program India एक अनजान को फोन करने को कहता है। अक्सर अंग्रेजी में। अक्सर तब, जब हफ्ता पहले ही बिगड़ चुका हो। गिनती सेशन से होती है। 2024 में Manager Consultation सेशन-मिक्स का 1% रहा। रोज का तनाव सेशन नहीं बनता। इसलिए नंबर भी नहीं बनता।

रेप वाला मॉडल दूसरी चीज़ गिनता है। नब्बे सेकंड। कर्मचारी जिस भाषा में सोचता है, उसी में। जिस चैनल पर वह पहले से है, उसी पर। पहले व्हाट्सएप। 23 भारतीय भाषाएं। एआई कोच। फिर इंसान का हाथ। कंपनी रेप्स, स्ट्रीक, शब्द-चौड़ाई और भागीदारी देखती है। क्लिनिकल डेटा नहीं देखती। यह पेपर बचे बजट को रुपये में खोलता है। डैशबोर्ड पर कोई क्लिनिकल रिकॉर्ड नहीं। CHRO नब्बे दिन का प्लान अभी चला सकता है। रिन्यूअल का इंतज़ार नहीं चाहिए।

The problem in India — sourced statistics

हेडलाइन नहीं बदलती। EAP utilisation India एक कंपनी की नाकामी नहीं है। यह पूरे मॉडल की नाकामी है।

1to1help की **State of Emotional Wellbeing Report 2024** जनवरी से नवंबर 2024 तक चली। उसमें 83,000 से ज्यादा काउंसलिंग सेशन थे। 12,000 इलेक्ट्रिक स्क्रीनिंग थीं। 42,000 असेसमेंट थे। पीडीएफ कहता है: काउंसलिंग यूटिलाइजेशन साल-दर-साल 22% बढ़ी। उसी रिपोर्ट की प्रेजेंटेशन में 1to1help ने 2024 की दर 3.7% बताई। एक साल पहले यह करीब 2.8% थी। 2025 वाली रिपोर्ट दिसंबर 2024 से नवंबर 2025 तक की है। उसमें 1,00,000 से ज्यादा सेशन हैं। 2025 की दर 4.6% बताई गई। दिशा ऊपर है। स्तर अभी भी द 4% प्रॉब्लम है।

यह 3.7% आंकड़ा 1to1help ने खुद कहा है। 2024 पीडीएफ के टेक्स्ट में यह फ़ीसदी छपी नहीं है। यह उसी किताब के काम की अपनी दर है। भारत का सबसे साफ पब्लिक नंबर यही है। इसे एक बड़े प्रोवाइडर की काउंसलिंग यूटिलाइजेशन समझें। पूरे भारत के हर EAP की जनगणना नहीं।

बाकी रेंज वेंडर और इंडस्ट्री के अनुमान से भरती है। ये पीयर-रिव्यूड नहीं हैं। इन्हें अनुमान ही लिखें। Mental Health First Aid India ने एक नोट में EAP इस्तेमाल 5–10% कहा। दूसरे नोट में करीब 5%, या 3–5%। 1to1help की एक ब्रीफिंग MHFA India की 5–10% रेंज दोहराती है। दूसरे भारतीय वेंडर 3–5% को “नॉर्म” कहते हैं। Stephen Galliano ने 2017 में भारत को 1–5% बैंड में रखा। ईमानदार सार यही है। छपे हुए वेंडर अनुमान भारत में EAP इस्तेमाल को 3% से 10% कहते हैं। ढेर सारे आंकड़े 3–5% पर जुटते हैं।

दुनिया का साहित्य इस मॉडल को नहीं बचाता। Mark Attridge और साथियों ने 82 बाहरी EAP वेंडर देखे। National Behavioral Consortium की यह प्रोफाइल है। औसत काउंसलर केस दर साल में 100 कर्मचारियों पर 4.5 रही। मीडियन 3.6। रेंज 0.1 से 15.6। हर केस पर औसतन 2.5 सेशन। बाद की Workplace Outcome Suite रिपोर्ट Employee Assistance Professionals Association के साथ निकली। ROI मॉडल अब भी 5% क्लिनिकल केस दर मानते हैं। ब्रिटेन के एम्प्लॉयर पोल में ज्यादातर 3–5% टेक-अप बताते हैं। देश अलग। आकार एक।

ज़रूरत कम नहीं है। National Mental Health Survey of India, 2015–16, NIMHANS ने 12 राज्यों में की। उम्रभर की दर 13.7% बताई। इस वक्त की दर 10.6% बताई। सर्वे की अपनी पंक्ति यह पेपर रखता है। करीब 15 करोड़ भारतीयों को मदद चाहिए। 3 करोड़ से कम मांगते हैं। आम हालतों में मदद मांगने का गैप 80% से ऊपर रहा। यह आबादी का आंकड़ा है। कंपनी EAP का आंकड़ा नहीं। CHRO को इतना पता चलता है। कम इस्तेमाल स्वस्थ टीम का सबूत नहीं है।

ऑफिस की चुप्पी भारत की स्टडी समझाती है। Poddar and Chhajer (2024) ने पांच आईटी शहरों में बात की। एचआर, काउंसलर, कर्मचारी। कलंक मिला। करियर के नुकसान का डर मिला। मदद किस लिए है, यह कम पता था। मैनेजर का रास्ता कमज़ोर था। Naukri Pulse 2025 जॉब-पोर्टल सर्वे है। 80 इंडस्ट्री के 19,000 से ज्यादा जॉबसीकर। पीयर-रिव्यूड पेपर नहीं। करीब तीन में से चार प्रोफेशनल मानसिक-तनाव की छुट्टी खुलकर नहीं लिखते। सिर्फ 28% साफ कहने में सहज थे। 45% ने उसे आम सिक लीव लिख दिया।

तुलना “भारत बनाम स्वस्थ दुनिया” नहीं है। तुलना एक ऐसे मॉडल से है जो हर बाजार में कम चलता है। भाषा, चैनल और कलंक भारतीय हों तो और गिरता है।

Table 1. Utilisation against need — India EAP, global EAP, population

Measure	India EAP (vendor-stated)	Global external EAP (Attridge / EAPA)	Population need (NIMHANS NMHS 2015–16)
Who is paid for, or who needs care	100% of covered staff	100% of covered staff	Nearly 150 million Indians need care
Who use it, or who seek care	3.7% counselling utilisation in 2024, 4.6% in 2025 (1to1help-stated); vendor estimates 3–10%, clustering at 3–5%	Mean 4.5 counsellor cases per 100 covered employees per year (median 3.6; range 0.1–15.6)	Fewer than 30 million seek care
Direction	+22% year on year in 2024 sessions; still single digits	Clinical case rates in ROI models still sit near 5%	Help-seeking gap above 80% for common conditions
Unit counted	Sessions and unique users	Clinical cases; about 2.5 sessions per case	Need versus seeking
Manager pathway	Manager Consultation was 1% of the 2024 session-concern mix; 18% of awareness sessions were manager training; 59% of people referred by managers showed some suicide-risk signs	Supervisory referral exists; self-referral dominates most external books	Disclosure blocked by stigma and career fear (Poddar and Chhajer, 2024)

आखिरी पंक्ति दो बार पढ़ें। मैनेजर तनाव पहले से देख रहे हैं। सेशन-मिक्स में उनकी जगह मुश्किल से है।

03

Why current approaches fail

बहस आकार की है। किसी नाम वाले वेंडर की नहीं। अच्छा काउंसलिंग सेशन पहुंचने वाले की मदद करता है। 2024 की 1to1help रिपोर्ट खुद लिखती है। सेशन लेने वाले 98% तीन मीटिंग में लक्ष्य की ओर बढ़े। यही द 4% प्रॉब्लम नहीं है। द 4% प्रॉब्लम यह है। 100 में से 96 कभी सेशन नहीं बनते।

पांच डिज़ाइन दरवाज़ा बंद रखते हैं।

Reactive. ऑफ़र यह है: बुरा हो तब फोन करो। रोज का दबाव सेशन तक पहुंचता ही नहीं। कठिन रिव्यू। बीमार माता-पिता। सुबह खाने वाली सवारी। सुबह की लोकल में एक एनालिस्ट हेल्पलाइन पोस्टर याद करता है। सोचता है, “इतना बुरा नहीं है,” और स्कॉल कर देता है। आदत का सीधा नियम: जो आदत चाहिए, वह संकट से पहले छोटी हो। संकट का इंतज़ार करने वाला EAP सेशन गिनेगा। हफ़्ता नहीं गिनेगा।

Stranger-mediated. पहला इस्तेमाल 60 मिनट की बात है। सामने अनजान इंसान है। बात ऑफिस में कभी नहीं कही गई। शुरू करना भारी पड़ता है। पुणे की एक टीम लीड देर रात पोर्टल खोलती है। लिखा है: “अपना पहला सेशन बुक करें।” मन में पुरानी लाइन आती है: “मैं खुद संभाल लूं।” वह टैब बंद कर देती है। उसे अपॉइंटमेंट नहीं, रोज का छोटा हुनर चाहिए था। पहला कदम बहुत बड़ा है।

English-first and phone-based. भारत के प्रोफेशनल कई भाषाओं में सोचते हैं। व्हाट्सऐप वह चैनल है जो पहले से खुला है। हेल्पलाइन नंबर गलत दरवाज़ा है। पोर्टल पासवर्ड गलत दरवाज़ा है। अंग्रेज़ी फॉर्म गलत दरवाज़ा है। भाषा शिष्टाचार नहीं है। यह पहला यूटिलाइजेशन टैक्स है। जो भाव अपनी भाषा में नाम नहीं लेता, वह बुकिंग नहीं बनता।

The unit is a session. डैशबोर्ड केस गिनते हैं। आदत नहीं गिनते। जो व्यक्ति हफ़्ते में चार बार 90 सेकंड का रेप करता है, वह फायदा ले रहा है। EAP रिपोर्ट में वह शून्य है। फाइनेंस फिर कहता है: लोग वेलबीइंग नहीं चलाते। लोग वही चलाते हैं जो हाथ लगता है। रिपोर्ट देख नहीं पाती।

No working manager pathway. 2024 के सेशन-मिक्स में Manager Consultation 1% रहा। उस साल अवेयरनेस सेशन का 18% मैनेजर ट्रेनिंग था। मैनेजर ने जिन्हें भेजा, उनमें 59% में आत्महत्या-जोखिम के संकेत थे। यह रोज का रास्ता उलटा है। मैनेजर आखिरी छत्री बन रहे हैं। मंगलवार का रेप दिखाने वाले नहीं। Poddar and Chhajer को वही गैप मिला। लाइन मैनेजर अनट्रेंड हो, या असुरक्षित हो, तो बात रुक जाती है।

हर जुलाई अंधेरी के एक ऑफिस टावर का फैसिलिटी मैनेजर बेसमेंट पार्किंग में पानी भरते देखता है। लॉबी नई है। लिफ्ट तेज़ हैं। ब्रोशर चमकदार है। कुछ काम नहीं आता। नालियां मानसून के लिए बनी ही नहीं थीं। “मौसम खराब हो तब अनजान को फोन करो” वाला EAP ऐसी ही नाली है। बारिश स्कैंडल नहीं है। नाली है।

कारोबार यही बात साफ बोलता है। 4% एक्टिवेशन वाला प्रॉडक्ट कम्युनिकेशन की दिक्कत नहीं है। प्रॉडक्ट की दिक्कत है। और पोस्टर उस दरवाज़े को नहीं खोलेंगे, जिसमें लोग घुसते ही नहीं।

04

The emotional-fitness model applied

खास बात

करीब 15 करोड़ भारतीयों को मदद चाहिए। 3 करोड़ से कम मांगते हैं।

इमोशनल फ़िटनेस (Emotional Fitness) अपॉइंटमेंट नहीं है। यह प्रैक्टिस है। इमोशनऐप (EmotionApp) पॉज़िटिव-साइकोलॉजी के तरीके गिने जा सकने वाले रोज के रेप (rep) बनाता है। इकाई एक रेप है। नब्बे सेकंड। कर्मचारी जिस भाषा में सोचता है, उसी में। जिस चैनल को वह खोलता है, उसी पर।

पब्लिक प्रॉडक्ट की भाषा साफ है। Learn: सलाह से ऊपर सबूत। भारतीय विश्वविद्यालयों के साइकोलॉजी शिक्षक पढ़ाते हैं। Practise: रोज पकाना, माइक्रोवेव नहीं। गाइडेड एक्सरसाइज। जर्नल प्रॉम्प्ट। मूड ट्रैकिंग। आदत की लकड़ी। Branch out: वही प्लेटफॉर्म कोच से जोड़ता है। खुद की पढ़ाई कम पड़े तो विशेषज्ञ से। बोर्ड पर 21 तरीके हैं। हर तरीका किसी किए हुए काम को गिनता है। भेजा गया शुक्रिया। नाम दिया गया भाव। किसी की खुशखबरी पर जोरदार जवाब। बिना रुकावट बचाया गया फ्लो का समय।

व्हाट्सऐप-फर्स्ट डिलीवरी नया-ऐप टैक्स हटाती है। पहला टैप एक संदेश है। डाउनलोड नहीं। पासवर्ड नहीं। भूला बुकमार्क नहीं। 23 भारतीय भाषाएं इसलिए ज़रूरी हैं। भाव मातृभाषा में आता है। पब्लिक साइट पर आज दो भाषाएं लाइव हैं। तेईस पक रही हैं। एआई कोच रोज का लूप चलाता है। जब इंसान चाहिए, तब इंसान का हाथ है। डेटा भारत में रहता है। DPDP का पालन है। डिज़ाइन ISO 9001 और ISO 13485 के नीचे है। यह फुटनोट नहीं है। यह चलाने का नियम है।

इकाई बदलती है तो इस्तेमाल का मतलब बदलता है।

EAP पर इस्तेमाल यह है। बारह महीने में सेशन पूरा करने वाले अनूठे यूजर, बटे पात्र हेडकउंट। 3.7% का मतलब है। 1,000 लोगों की कंपनी में 37 केस बने।

रेप वाले प्रोग्राम पर इस्तेमाल एक्टिव लर्नर है। पिछले तीस दिन में कम से कम एक रेप पूरा करने वाले। साथ में तीव्रता। हफ्ते के रेप्स। स्ट्रीक की लंबाई। भाव-शब्दों की चौड़ाई। जो अनजान को कभी बुक नहीं करता, वह भी रोज का यूजर हो सकता है। बात यही है।

मशीन-लर्निंग सिस्टम उसी लॉस जितना अच्छा होता है, जिसे वह ऑप्टिमाइज़ करे। लॉस “दिए गए सेशन” हो तो सिस्टम दर्द वाले को ढूँढेगा। बाकी पेट्रोल कचरा रह जाएगा। लॉस “कर्मचारी की भाषा में पूरे रेप्स” हो तो सिस्टम मंगलवार ढूँढेगा। CHRO यह बात बाकी बेनिफिट में जानते हैं। जिम में जाने वाली मेंबरशिप डूबती है। फोन पर कदम गिनने वाली सैर नहीं डूबती।

कानूनी लकीर साफ है। इमोशनऐप नॉन-क्लिनिकल इमोशनल फ़िटनेस कोचिंग प्लेटफॉर्म है। यह डायग्नोसिस, इलाज या थेरेपी नहीं देता। इंसान का हाथ इसलिए है। जिसे क्लिनिकल मदद चाहिए, वह फ़िटनेस ट्रैक छोड़ दे। सही रास्ते से देखभाल में जाए। कंपनी का डैशबोर्ड वह रास्ता नहीं देखता। भारत में संकट का पब्लिक नंबर है। टेली-मानस, 14416।

Cost per used minute — a worked comparison of employee assistance programme cost

05

बचा बजट रहस्य नहीं है। यह हिसाब है। यह सेक्शन दोनों आकार पर एक ही कीमत रखता है। बदलता सिर्फ इस्तेमाल है। इमोशनऐप लिस्ट प्राइस नहीं छापता। नीचे हर रुपया या तो स्रोत वाला बाजार अनुमान है, या लिखा हुआ अनुमान। जो सेल कंपनी के अपने बिल से न बदले, उसे हटा दें।

Table 2. Assumptions for a 1,000-person firm

Assumption	EAP (session model)	Rep-based programme	Source or status
Price per employee per month	₹100	₹100 (parity case)	Mid-band of the ₹60–180 PEPM market estimate published on a 1to1help briefing page, 2026. Parity isolates utilisation from discounting.
Price per employee per year	₹1,200	₹1,200	Derived

Assumption	EAP (session model)	Rep-based programme	Source or status
Annual programme spend	₹12,00,000	₹12,00,000	Derived
Utilisation definition	Unique employees with ≥1 counselling session in 12 months	Active learners: ≥1 completed rep in the last 30 days, averaged across the year	Different unit by design
Utilisation rate	3.7%	25%	3.7% is 1to1help-stated 2024 counselling utilisation. 25% is an illustrative planning assumption, not a published EmotionApp result.
People who used the benefit	37	250	Arithmetic
Intensity	2.5 sessions × 60 minutes = 150 minutes per user per year	8 reps per month × 90 seconds × 12 months = 144 minutes per active learner per year	Sessions: Attridge industry average of about 2.5 per case. Session length: 60 minutes used as the conservative end of the 60–90 minute descriptions in provider presentations. Rep length: EmotionApp's public "ninety seconds." Eight reps a month is twice a week — an assumption.
Annual used minutes, whole firm	5,550	36,000	Derived

Table 3. What the unused budget buys

Metric	EAP at 3.7%	Rep-based at 25% (parity fee)
Cost per person who actually used it	₹32,432	₹4,800
Cost per used minute	₹216	₹33
Share of the invoice attached to someone who used the benefit	3.7%	25%
Rupees spent on people who never became a unit	About ₹11.56 lakh	About ₹9 lakh still sits on people who were not active that month — and those people keep a daily door open

एक ही ₹12 लाख पर EAP कॉलम 5,550 इस्तेमाल मिनट खरीदता है। रेप कॉलम, 25% एक्टिव के उदाहरण पर, 36,000 खरीदता है। यह आकार की दलील है। प्राइस लिस्ट नहीं।

Table 4. Sensitivity the reader can run this week

If this changes	Cost per person who used it	Cost per used minute
EAP utilisation 5%, fee still ₹1,200 PEPY	₹24 ,000	₹160
EAP utilisation 3%, fee ₹2,160 PEPY (₹180 PEPM)	₹72 ,000	₹480
Rep-based active rate 10%, parity fee	₹12 ,000	₹83
Rep-based active rate 40%, parity fee	₹3 ,000	₹21
Rep-based active rate 25%, illustrative fee ₹900 PEPY	₹3 ,600	₹25

दो पढ़त निकलती हैं।

पहली। रेप साइड पर सतर्क 10% मासिक-एक्टिव भी एक्टिव लर्नर को EAP यूजर-लागत का करीब एक-तिहाई रखता है। तुलना कटने के बाद भी बचती है।

दूसरी। अभी के आकार में EAP इस्तेमाल बढ़ाना धीमा है। सेशन में 22% उछाल के बाद भी 1to1help की 2024 दर 3.7% रही। 2025 की 4.6% बेहतर है। फिर भी द 4% प्रॉब्लम है। पोस्टर साठ पॉइंट का गैप नहीं बंद करते। छोटी इकाई बंद कर सकती है।

फाइनेंस पूछेगा: 25% एक्टिव ईमानदार है? इसे दावा नहीं, टारगेट मानें। बोर्ड पैक से पहले कंपनी के अपने नब्बे-दिन के नंबर से बदलें। तरीका बात है। इस्तेमाल मिनट की लागत। इकाई सबके सामने। अनुमान पत्रे पर।

06

Measurement — a dashboard that holds no clinical data

कंपनी सबूत की हकदार है। किसी के भीतर झांकने की हकदार नहीं। डिज़ाइन ये दो वाक्य हैं।

कंपनी क्या देखती है। जोड़-जोड़ कर। ग्रुप इतना बड़ा कि किसी सेल से व्यक्ति न निकले।

- बुलाए गए स्टाफ में से कितने एक्टिवेट हुए।
- हफ्ते और महीने के एक्टिव लर्नर।
- पूरे रेप्स, हफ्ते और तरीके के परिवार से।

- स्ट्रीक बैंड: 7 दिन, 21 दिन, 66 दिन। 66 दिन वाला बैंड आदत की स्टडी से आता है। इमोशनऐप की प्रॉडक्ट कॉपी यही इस्तेमाल करती है। यह क्लिनिकल स्कोर नहीं है।
- इमोशनल-शब्द चौड़ाई: अलग भाव-शब्दों की गिनती। नाम से बंधे शब्द कभी नहीं।
- 23 भाषाओं का मिक्स।
- चैनल मिक्स। डिफ़ॉल्ट व्हाट्सऐप।
- मैनेजर-पथ की पूर्ति: ब्रीफिंग हाजिरी और नज। कौन परेशान था, यह नहीं।

कंपनी क्या कभी नहीं देखती।

- रेप्स के सामने नाम।
- जर्नल का पाठ।
- कोच की ट्रांसक्रिप्ट।
- कोई स्क्रीनिंग स्कोर।
- कोई फ़ील्ड जिससे एचआर किसी का हफ्ता जोड़ सके।

डेटा भारत में रहता है। प्रोसेसिंग नोटिस Digital Personal Data Protection Act, 2023 मानता है। क्वालिटी सिस्टम ISO 9001 के नीचे है। डिवाइस-और-प्रोसेस अनुशासन ISO 13485 के नीचे है। डैशबोर्ड भागीदारी का बोर्ड है। फाइल नहीं।

यह क्लिनिक के नोट से ज्यादा जिम के हाजिरी बोर्ड जैसा है। जिम अगर हर सदस्य की हार्ट-रेट कर्मचारी नंबर से चिपका दे, तो फर्श खाली हो जाएगा। जिम अगर लिखे “इस हफ्ते 437 वर्कआउट”, तो फर्श भर जाएगा। इमोशनल फ़िटनेस को दूसरा बोर्ड चाहिए।

कानूनी लकीर डैशबोर्ड फुटर पर हो। उस पॉलिसी पीडीएफ पर नहीं, जिसे कोई खोलता नहीं। इमोशनऐप क्लिनिक नहीं है। यह डायग्नोसिस, इलाज या थेरेपी नहीं देता। सहकर्मी संकट में हो तो पब्लिक रास्ता टेली-मानस 14416 है।

07

Implementation — a 90-day plan

CHRO को बदलाव का बड़ा प्रोग्राम नहीं चाहिए। CHRO को नब्बे दिन चाहिए। फिर सीएफओ की मेज़ पर एक पत्रा, जिसका नंबर चाय ठंडी होने से पहले पढ़ा जा सके।

Table 5. Ninety-day plan

Week	Owner	Action	Metric
1	CHRO / Total Rewards	Name one programme owner. Pull the last 12 months of EAP invoices, unique-user count, session count, languages offered and channel mix. Write The 4% Problem in one sentence for the executive team.	EAP unique-user rate and cost per used session on one page
1–2	Legal / data protection officer and IT	Confirm India-resident processing, DPDP notice-and-consent language, no clinical record in the employer dashboard, ISO 9001 and ISO 13485 certificates on file.	Written data-map: what the employer sees and never sees
2	Total Rewards and Finance	Lock the comparison on the firm’s real PEPM, not a brochure. Agree that 90-day success is participation and reps, not sessions.	Signed assumption table
3	Internal communications	Draft the launch in the two largest workplace languages first, then the rest of the 23. Channel: WhatsApp, not a buried intranet PDF. Message: daily reps, not “call when it is bad.”	Copy covering at least 80% of headcount by language
3–4	People managers	Forty-five-minute briefing: how to point to a rep, how not to ask for content, how to model one public rep. No case-finding mandate.	Share of people managers briefed
4	Programme owner and vendor	Pilot cohort live: one function or one site, at least 200 people. Opt-in on WhatsApp. First rep inside 72 hours of invite.	Invite-to-first-rep rate; time to first rep
5–6	Programme owner	Daily prompt cadence on. Language switch tested. AI coach on. Human hand-off path written and timed.	Weekly active learners; hand-off service level documented
7–8	Communications and managers	Second wave: streaks, counts that are visible without content, a manager reminder that is a nudge rather than a referral form.	14-day and 30-day streak share
8	Total Rewards	Mid-point readout. Compare last-quarter EAP unique-user rate with current active-learner rate. No individual content.	One-page dashboard: reps, streaks, vocabulary breadth, participation
9–10	Learning and employee groups	Fold one technique into an existing ritual — a standup close, a shift huddle, campus induction. Keep it a rep, not a workshop.	Rituals that now include a counted rep

Week	Owner	Action	Metric
11	Legal and programme owner	Audit: the dashboard still holds no clinical data. Crisis path tested against Tele-MANAS 14416.	Pass or fail on the data boundary and the crisis route
12	CHRO	Ninety-day paper to the executive team: cost per active learner, share of staff who did at least one rep, languages used, manager-brief coverage. Decision: extend, expand sites, or stop.	Go, adjust, or stop

दिन 90 की प्लानिंग लाइन, गारंटी नहीं। आमंत्रित समूह में पहला रेप 40% या ऊपर। 30-दिन एक्टिव 20% या ऊपर। पीपल मैनेजर ब्रीफ 80% या ऊपर। कंपनी व्यू में क्लिनिकल फील्ड शून्य। हफ्ता 1 के बाद हर टारगेट कंपनी की अपनी बेसलाइन से बदलें।

08

One-page checklist the reader can run this week

इसे छापें। खाली जगह भरें। वेंडर वर्कशॉप का इंतज़ार न करें।

1. पिछले साल की EAP unique-user दर लिखें। वेंडर अनूठे यूजर न दे तो “unknown” लिखें। इसे खोज मानें।
2. पिछले साल प्रति पात्र कर्मचारी EAP लागत लिखें। PEPM को PEPY बनाएं।
3. सालाना खर्च को अनूठे यूजर से भाग दें। यही उस व्यक्ति की लागत है जिसने फायदा लिया।
4. सालाना खर्च को (अनूठे यूजर × प्रति यूजर सेशन × प्रति सेशन मिनट) से भाग दें। यही इस्तेमाल मिनट की लागत है। सेशन या मिनट गायब हों तो रुकें। पूछें।
5. वे भाषाएं लिखें जिनमें मौजूदा फायदा बिना जुबान बदले खुलता है।
6. वह चैनल लिखें जिस पर फायदा सच में रहता है। जवाब “पोर्टल और नंबर” हो तो वही लिखें।
7. पिछले 12 महीने में कितने पीपल मैनेजर ब्रीफ हुए, वह हिस्सा लिखें। बिना कंटेंट मांगे फायदा दिखाना सिखाया गया या नहीं।
8. पिछले साल के सेशन-मिक्स में Manager Consultation, या निकटतम जोड़, लिखें।
9. लीगल से एक सवाल पूछें। कंपनी डैशबोर्ड में ऐसा क्या है, जिसे रेगुलेटर व्यक्ति की भीतरी हालत का निजी डेटा कहे?

10. फाइनेंस के साथ 45 मिनट की मीटिंग लगाएं। टेबल 3 और टेबल 4 पर कंपनी के अपने नंबर भरें।
11. नब्बे दिन का मालिक नामित करें। एक नाम।
12. पायलट साइट या फंक्शन तय करें। पूरी कंपनी नहीं। सीखने को दो सौ लोग काफी हैं।
13. हर लॉन्च असेट पर संकट लाइन लिखें: टेली-मानस 14416।
14. उन्हीं असेट पर कानूनी वाक्य लिखें: यह इमोशनल फ़िटनेस है, डायग्नोसिस, इलाज या थेरेपी नहीं।
15. अगली Total Rewards समीक्षा में द 4% प्रॉब्लम रखें। नंबर के रूप में। मूड के रूप में नहीं।

09

FAQ

Q1 What is a good EAP utilisation rate in India?

एक बड़ी भारतीय किताब पर वेंडर-कही काउंसलिंग यूज 2024 में 3.7% थी। 2025 में 4.6%। इंडस्ट्री अनुमान 3% से 10% हैं। एक अंक की दर कैटेगरी है। स्थानीय नाकामी नहीं।

Q2 How much does an employee assistance programme cost in India?

आउटसोर्स प्रोग्राम का बाजार अनुमान ₹60 से ₹180 प्रति कर्मचारी प्रति महीना है। 1,000 लोगों की कंपनी ₹100 महीना दे और इस्तेमाल 3.7% हो, तो हर असली यूजर पर सालाना करीब ₹32,000 बैठता है।

Q3 Why don't employees use the EAP?

मॉडल अनजान को फोन करने को कहता है। अक्सर अंग्रेज़ी में। फोन पर। तब, जब हाल पहले ही खराब हो। Naukri Pulse 2025: चार में से तीन प्रोफेशनल मानसिक-तनाव की छुट्टी का नाम तक नहीं लेते।

Q4 Is a daily-rep programme a replacement for an EAP?

नहीं। आकार अलग है। संकट से पहले प्रैक्टिस। जिसे इंसान चाहिए, उसके लिए इंसान का हाथ रहता है। कानूनी लकीर नॉन-क्लिनिकल इमोशनल फ़िटनेस है। देखभाल नहीं।

Q5 What does the employer actually see?

रेप गिनती, स्ट्रीक, शब्द-चौड़ाई, भागीदारी। नाम नहीं। जर्नल नहीं। स्कोर नहीं। बात यही है। DPDP-फर्स्ट डैशबोर्ड 1,000 वाले फर्म पर भी वैसा ही हो, जैसा 10,000 वाले पर।

10

References

Primary sources only.

- 1.to1help. **State of Emotional Wellbeing Report 2024**. January 2025.
<https://1to1help.net/wp-content/uploads/2025/01/State-of-Emotional-Wellbeing-Report-2024.pdf>
2. IndiaBlooms / IBNS. "Mental Health Support Sees Sharp Rise in 2025 as Youth Participation Skyrockets." 6 March 2026. Coverage of 1to1help's 2025 report stating 3.7% (2024) and 4.6% (2025) counselling utilisation.
<https://www.indiablooms.com/life/mental-health-support-sees-sharp-rise-in-2025-as-youth-participation-skyrockets/details>
3. 1to1help. "The State of Emotional Wellbeing in India." Presentation of the 2024 report, stating 3.7% utilisation and a prior-year figure of about 2.8%. YouTube, 27 June 2025.
<https://www.youtube.com/watch?v=SIBGcvBnwVY>
4. Gururaj G, Varghese M, Benegal V, Rao GN, Pathak K, Singh LK, et al. **National Mental Health Survey of India, 2015-16: Prevalence, Patterns and Outcomes**. NIMHANS Publication No. 129. Bengaluru: National Institute of Mental Health and Neuro Sciences; 2016.
https://ruralindiaonline.org/media/documents/National_Mental_Health_Survey_of_India_2015-16_Prevalence_Patterns_and_Outcomes.pdf
5. Barnagarwala T. "150 million need mental health care, 30 million actually get it: NIMHANS." **The Indian Express**. 26 October 2016.
<https://indianexpress.com/article/cities/mumbai/150-million-need-mental-health-care-30-million-actually-get-it-nimhans-3103580/>
6. Attridge M, Cahill T, Granberry S, Herlihy P. "The National Behavioral Consortium industry profile of external EAP vendors." **Journal of Workplace Behavioral Health**. 2013;28(4):251–324. doi:10.1080/15555240.2013.845050. Preprint:
<https://archive.hshsl.umaryland.edu/handle/10713/3687>

7. Attridge M. **Workplace Outcome Suite (WOS) EAP Industry Global Report No. 6: Use and effectiveness for over 140,000 counseling cases from 2010 to 2022.** TELUS Health and Employee Assistance Professionals Association; June 2024.
<http://hdl.handle.net/10713/22543>
 8. Attridge M. "The Facts Don't Lie: Statistical Truths about the Business Value of EAPs." **Journal of Employee Assistance.** 2022;52(2). <http://hdl.handle.net/10713/18984>
 9. Poddar A, Chhajer R. "Detection and disclosure of workplace mental health challenges: an exploratory study from India." **BMC Public Health.** 2024;24:1874.
doi:10.1186/s12889-024-19422-9
 10. Rai S. "Stigma at work: Three in four Indians hide mental health reasons for leave." **Business Standard.** 11 October 2025. Report of Naukri Pulse 2025.
https://www.business-standard.com/health/mental-health-stigma-india-naukri-survey-2025-workplace-transparency-125101000995_1.html
 11. Parakh A. "Employee Assistance Programs (EAP): Benefits, ROI & Workplace Wellbeing Strategy." 1to1help. 8 July 2026. Market estimate ₹60–180 per employee per month; cites MHFA India 5–10% utilisation. <https://www.1to1help.com/blog/eap-benefits>
 12. Mental Health First Aid India. "Employee Assistance Programs vs MHFA: What's the Difference." States 5–10% EAP use in India. <https://www.mhfaindia.com/blog/mental-health-workplace-eap-mhfa-support>
 13. Galliano S. "What drives utilisation rates in global EAPs (Part 1)." LinkedIn. 2017. India band stated as 1–5%. <https://www.linkedin.com/pulse/what-drives-utilisation-rates-global-eaps-part-1-stephen-galliano>
 14. Press Information Bureau, Government of India. National Tele Mental Health Programme / Tele-MANAS. Helpline 14416. <https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1866498>
 15. EmotionApp. Product pages describing daily reps, language set and techniques.
<https://emotionapp.in/> and <https://emotionapp.in/techniques>
- इमोशनऐप नॉन-क्लिनिकल इमोशनल फ़िटनेस कोचिंग प्लेटफॉर्म है। यह डायग्नोसिस, इलाज या थेरेपी नहीं देता। संकट में हैं? टेली-मानस 14416 पर कॉल करें – मुफ्त, 24 घंटे।

लेखक के बारे में

लेखक के बारे में

डॉ. अतुल असवानी; मुंबई के साइकियाट्रिस्ट और ट्रेड रिज़ल्ट कोच

हवाला कैसे दें

Aswani A. The 4% Problem. EmotionApp White Paper 2 (Hindi edition). Mumbai: Tranquilo Meditek Sytems Private Limited; 2026. <https://emotionapp.in/research/the-4-percent-problem>

अपडेट

21 September 2026

नोट

इमोशनऐप एक नॉन-क्लिनिकल इमोशनल फ़िटनेस कोचिंग प्लेटफ़ॉर्म है। यह पेपर प्रैक्टिस, तरीकों और कोचिंग के बारे में है। यह थेरेपी, इलाज, डायग्नोसिस या मेडिकल सलाह नहीं है।

© 2026 Tranquilo Meditek Sytems Private Limited, Mumbai
· emotionapp.in

सुरक्षा नोट

अगर आप परेशानी में हैं, तो किसी योग्य प्रोफ़ेशनल से या Tele-MANAS (14416) पर बात करें।