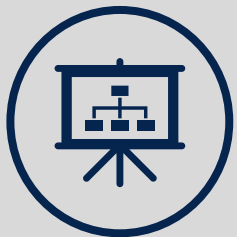


2020 Q4 & YEAR IN REVIEW EAP INSIGHT REPORT



Double F

www.ffceap.com.tw
request@ffceap.com.tw
+886 2 37653313



CONTENTS



第四季及年度員工EAP諮詢使用概況



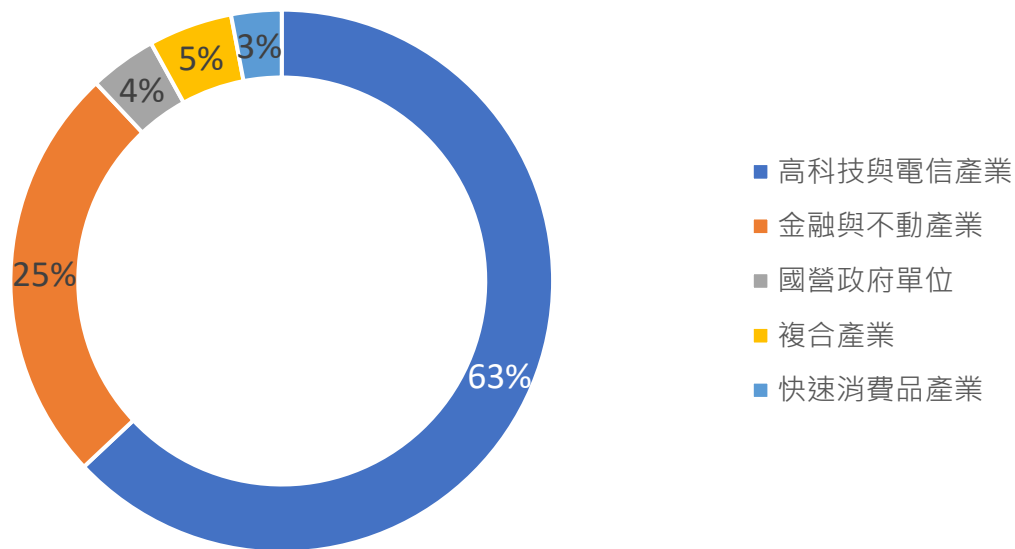
對於企業推動EAP服務的建議



EAP職場焦點議題

2020年Q4員工諮詢案件來源

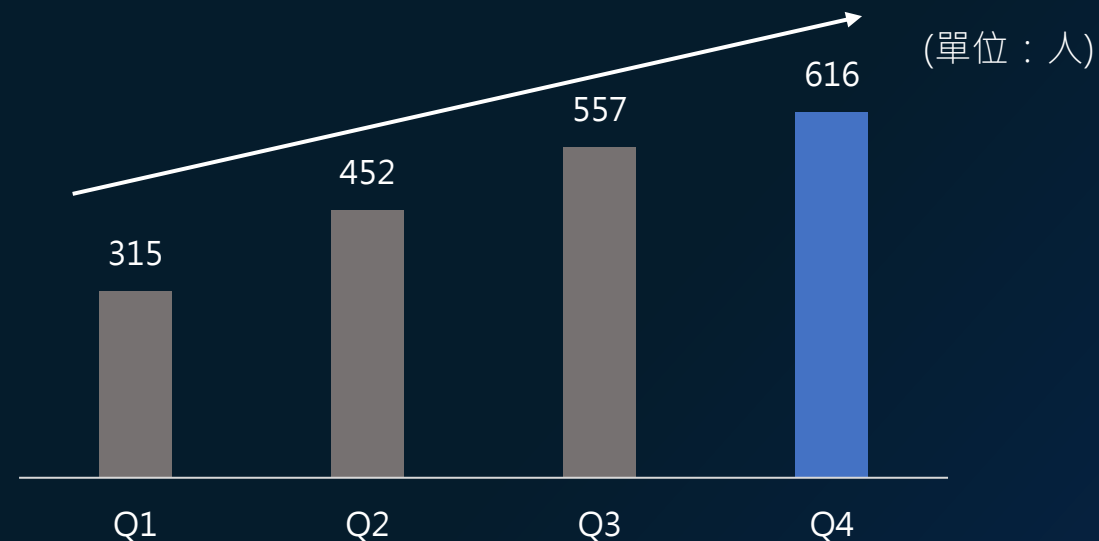
統計2020年Q4員工諮詢案件來源，以高科技與電信產業佔了近63% (387人)，其次為金融不動產業156人(25%)、複合產業28人(5%)、國營政府單位佔4%(24人)，最後由快速消費品產業佔了3%(21人)。



Q4員工諮詢總案件N=616

2020年度員工諮詢案件數 1940件

依據鉅微2020 EAP服務統計，Q1的數據與Q4相較，使用人數增加了305人，約為增加95.6%。



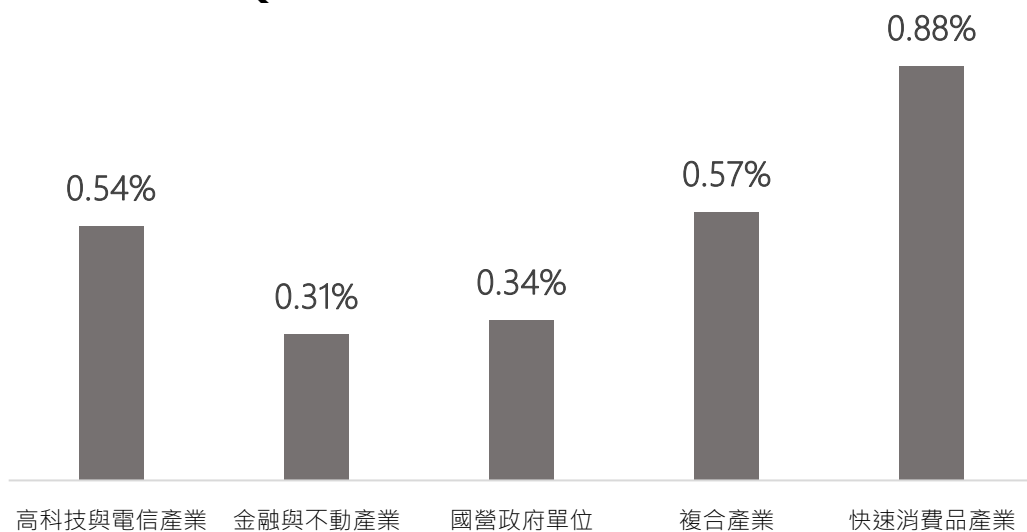
2020年Q4員工諮詢方式

因應COVID-19疫情加強推動遠端視訊諮詢服務，佔員工選擇諮詢服務比例第二高(26%)。

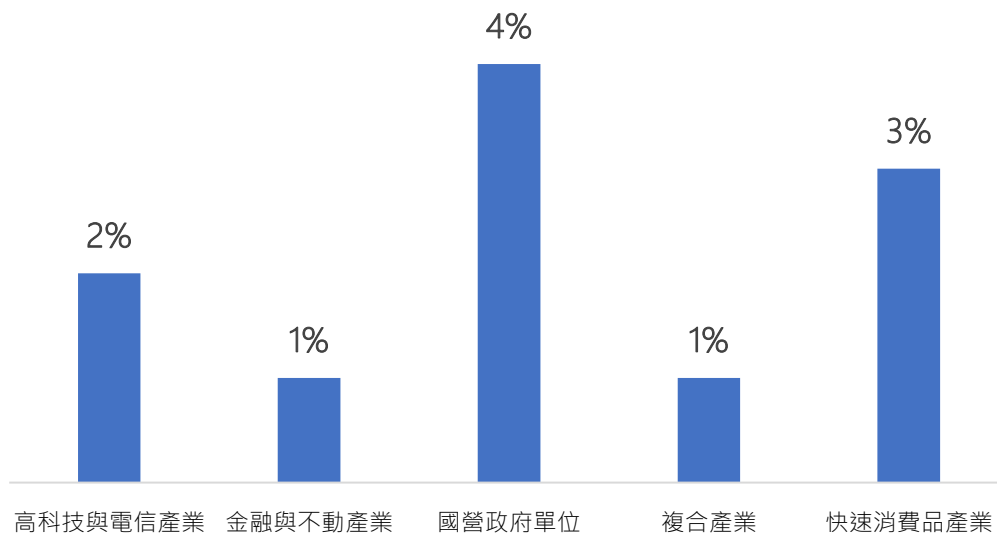


*註：上述的產業分類主要為了整合本公司服務客戶的產業別，而非以國家相關的產業類別加以區分；所謂的複合產業是指：為了符合消費需求，同一廠商提供多樣化的產品及服務的產業類型。

2020年Q4各產業員工諮詢服務使用率

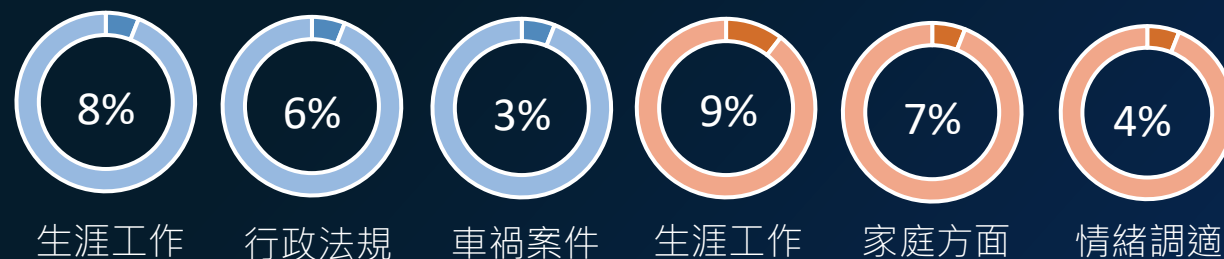
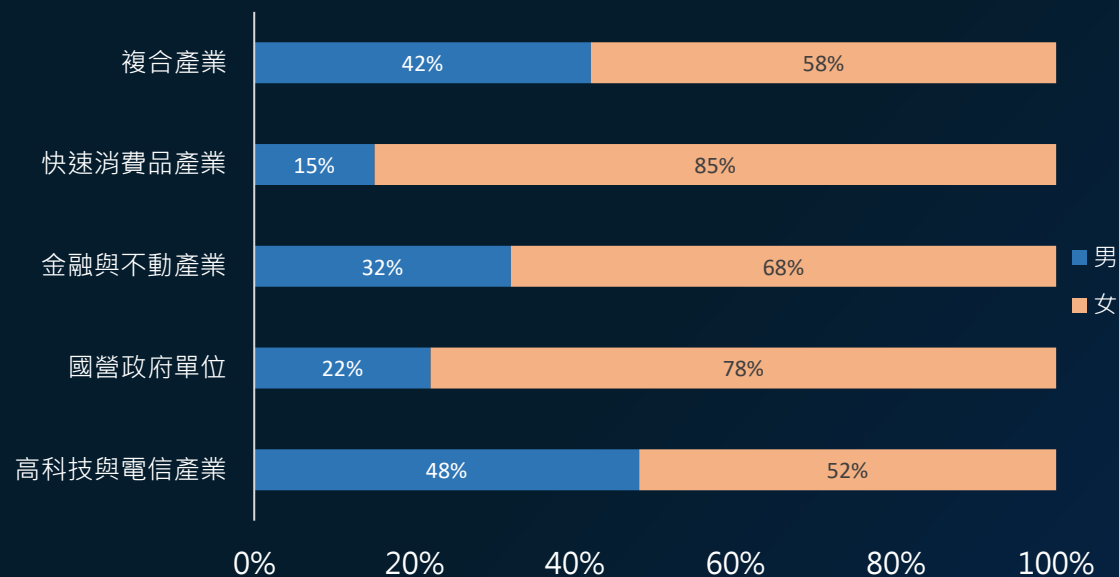


2020全年度各產業員工諮詢服務使用率



*註：1.員工諮詢服務使用率是以(各產業諮詢員工數/各產業總員工數)*100%計算。
2.各產業員工諮詢服務使用率是以(各產業諮詢員工數/各產業總員工數)*100%計算

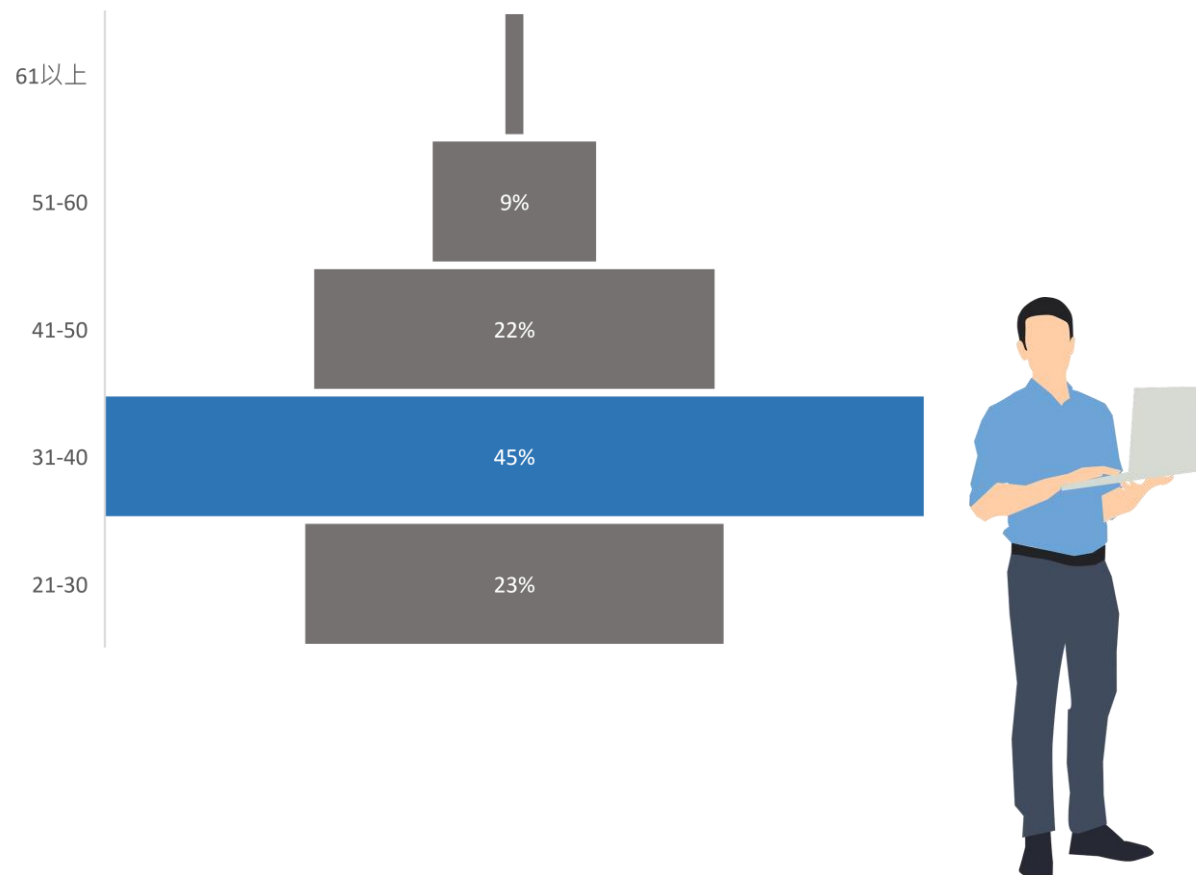
2020年Q4各產業員工諮詢仍以**女性**為主要服務使用者，諮詢議題以生涯工作、家庭、情緒調適為主；男性則以生涯工作、行政法規、車禍事件為主。



*註：男女性分別諮詢議題佔比，以議題佔該性別的總諮詢議題比。

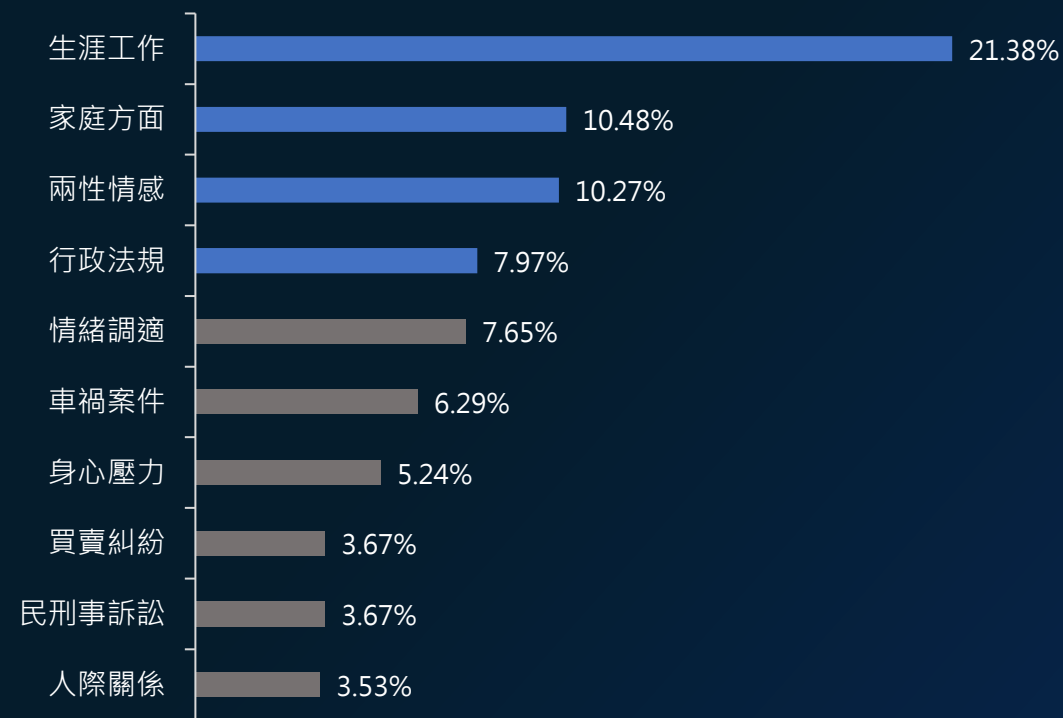
2020年Q4員工諮詢服務年齡統計

以**31-40歲**佔多數達**45%**，其次為21-30歲佔23%，41-50歲佔22%，51-60歲佔9%。



2020 Q4 員工諮詢案件(TOP10)議題

生涯工作、家庭方面以及兩性情感為本季主要的諮詢議題。本季生涯工作諮詢重點包含職場壓力、職場人際溝通、職涯規劃、職務異動適應、工作挫折、管理困境等。以**31-40歲**族群需求最高，平均內部年資為3-6年。

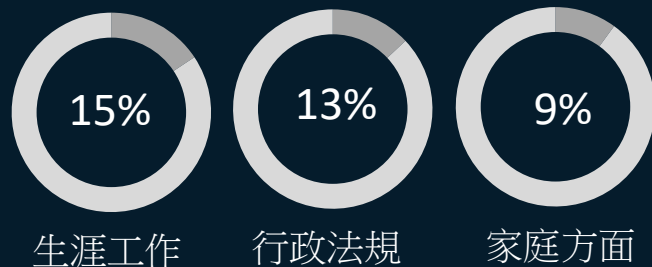


n=616

2020 Q4 各產業員工諮詢案件(TOP3)議題

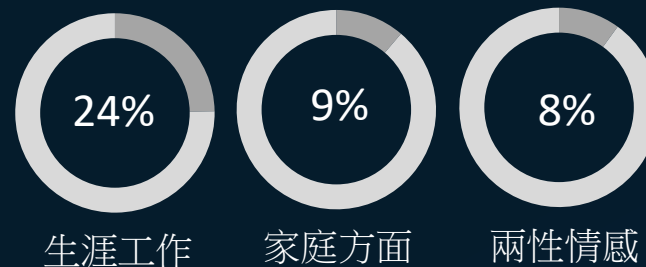
高科技與電信

N=387



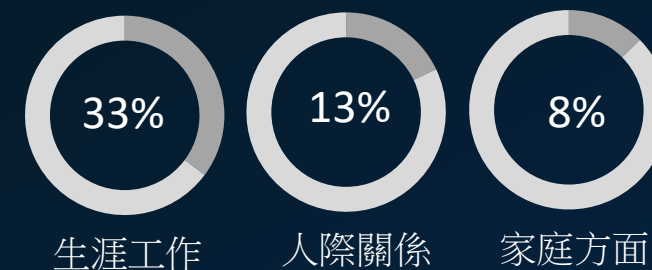
金融與不動產

N=156



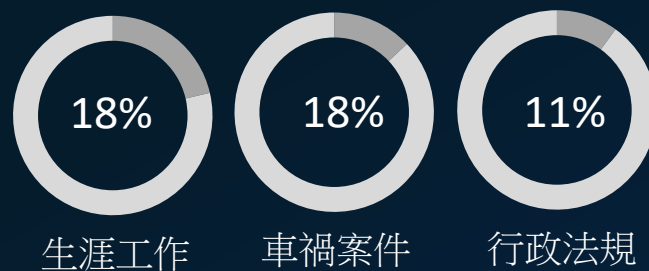
國營政府單位

N=24



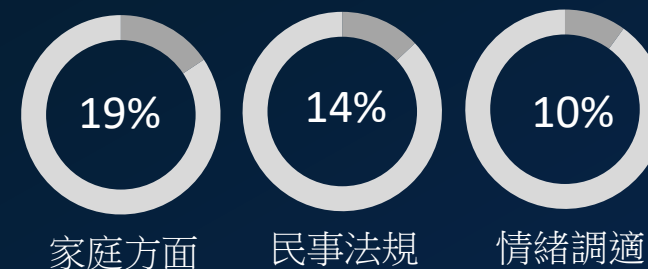
複合產業

N=28



快速消費品

N=21

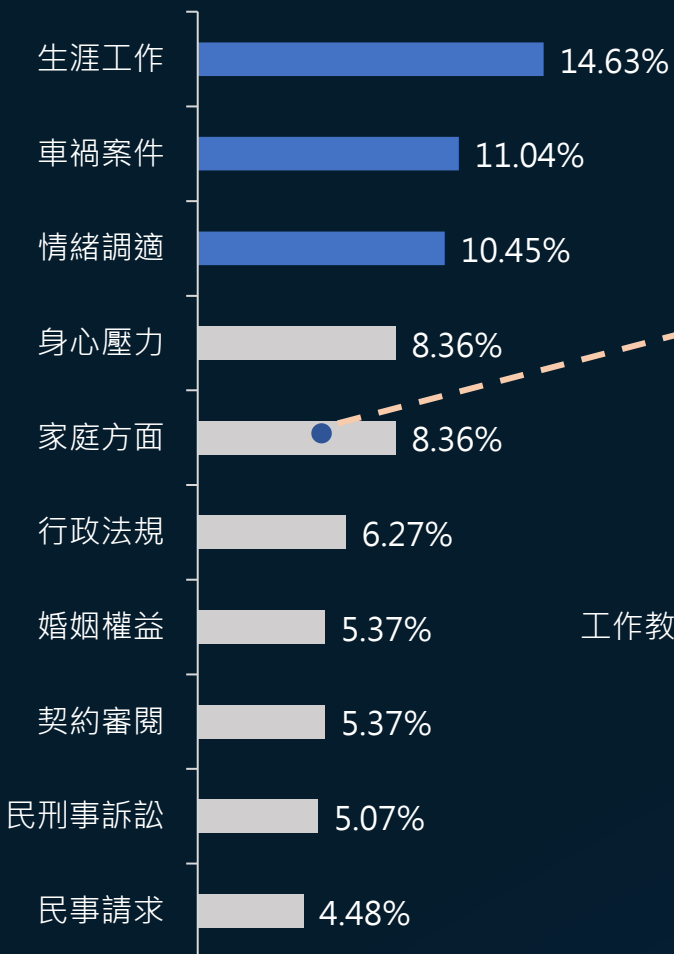


2020 年度員工諮詢案件(TOP10)議題

家庭方面需求逐漸升高

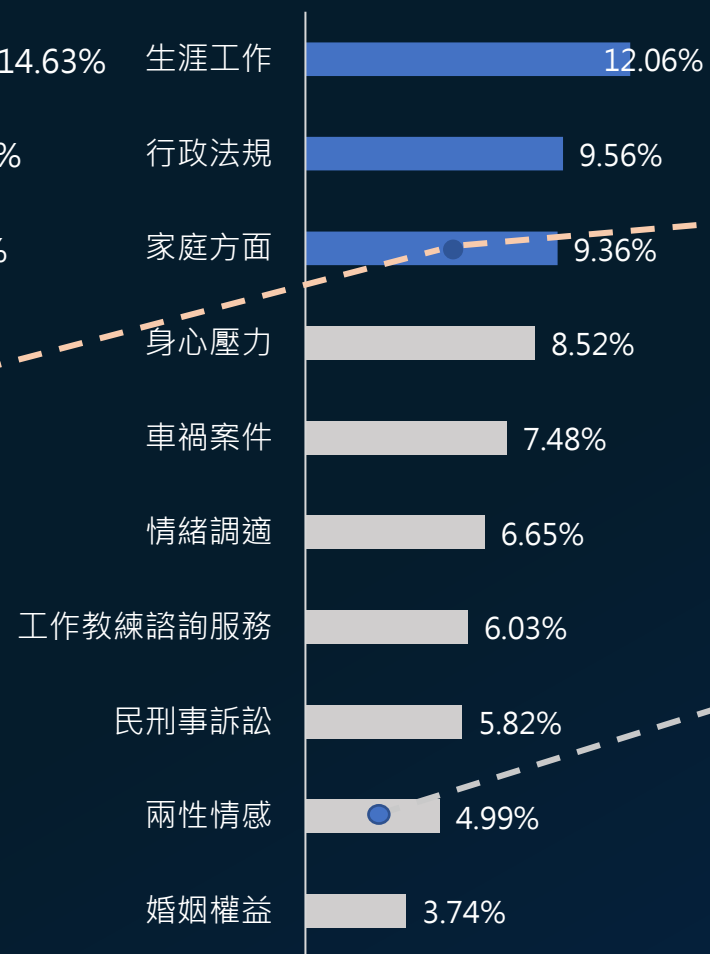
Q1

n=315



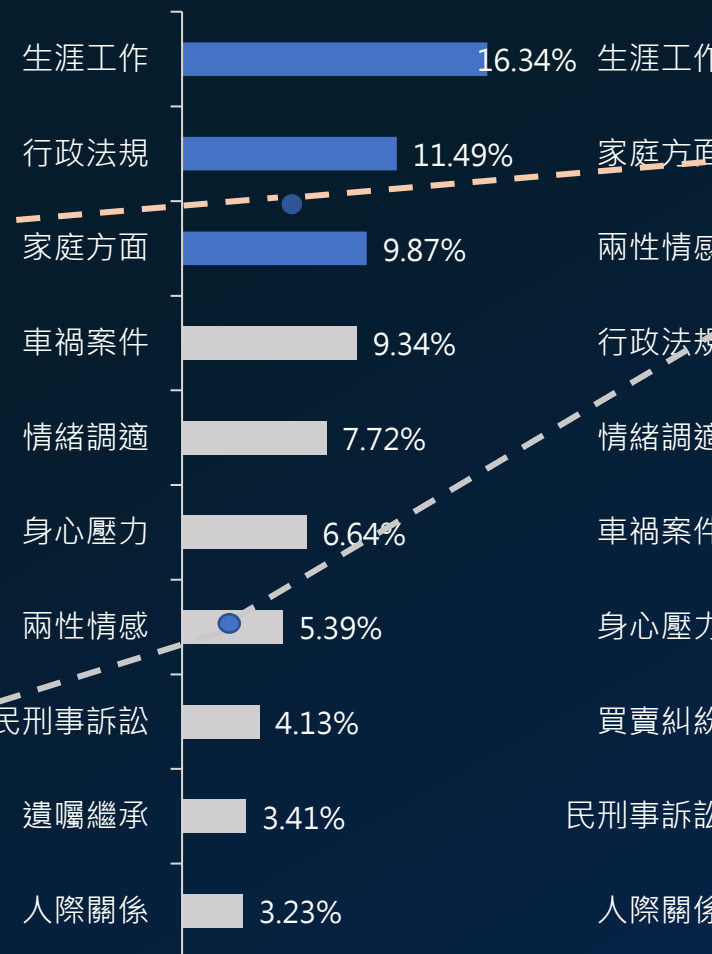
Q2

n=452



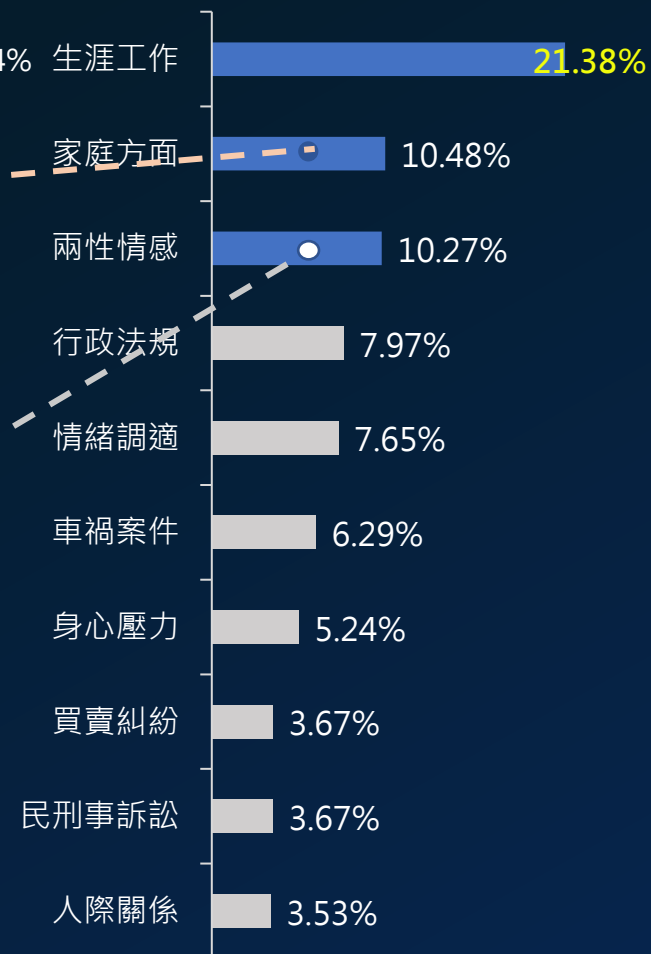
Q3

n=557



Q4

n=616



2020 Q4 每議題平均服務次數

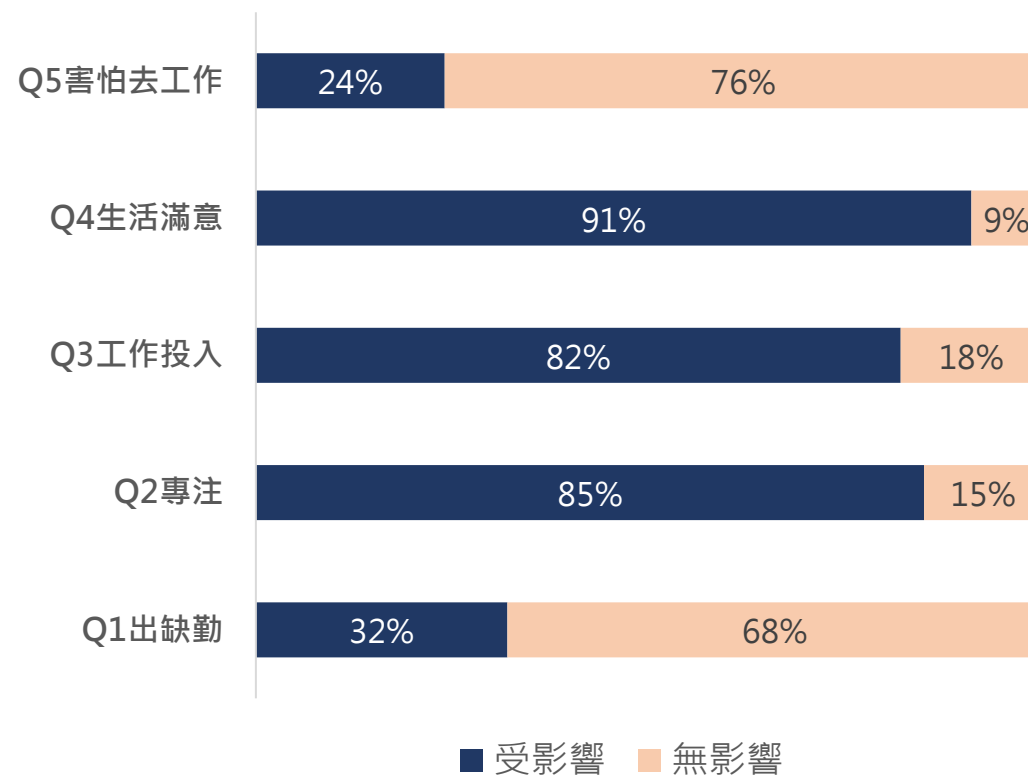
總平均次數為 **1.55次**，符合EAP短期諮詢的服務模式，平均每議題的服務次數以2次內為主，



*註：計算方式：總諮詢(session)次數除以總案件(case)數

2020 Q4員工因諮詢議題而產生對組織生產力的影響 (WOS) 評估整體而言，員工因諮詢議題對組織生產力影響作用在**生活滿意、工作專注度、投入度**。

Q4 因其個人事件所造成的損失工時合計：1244.5小時



*註: 1. Workplace Outcome Suite (WOS) 職場表現量表。

2. 本項評估以員工進線主訴求助議題而產生對於近期職場衝擊的影響。



Key findings »

生涯工作為職場員工尋求EAP的主要議題：

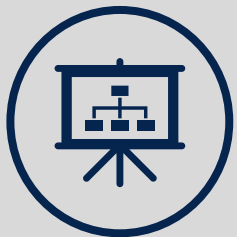
根據年度需求排名數據顯示，生涯工作一直保持在員工需求議題的第一位，且有持續上升的趨勢。生涯工作諮詢重點包含職場壓力、職場人際溝通、職涯規劃、職務異動適應、工作挫折、管理困境等，並以31-40歲族群需求最高。

家庭互動關係需求持續提升：

根據年度需求排名數據顯示，家庭方面需求與支持從Q1排名第五到Q4躍升到第二。家庭方面需求除了家庭互動、伴侶關係、婆媳議題外，親子溝通與教養的議題已成為家庭方面諮詢的重點議題。親子溝通/教養的憂慮不僅影響到員工的生活與睡眠品質，連帶影響工作效能與自我價值。EAP針對此類型需求，透過協助員工釐清焦慮事件、尋找壓力源，鼓勵表達自身感受，進而強化員工的自我價值感與改變動能。

職場男性情緒壓力與管理：

從服務數據中顯示男性使用EAP服務以事務性議題為主，僅少數男性同仁會以職場特定情境表達情緒與壓力（如：工作負荷與壓力、職場人際溝通）。



CONTENTS



第四季及年度員工EAP諮詢使用概況



對於企業推動EAP服務的建議



EAP職場焦點議題

關照中生代的員工，培力職場適應力

30到40歲是人生成家立業的重要階段，也是在職場上學習能力與工作投入達到巔峰狀態的黃金時期。隨著人生的發展，這個階段的人員背負著家庭、婚姻、育子的傳承責任，同時在職涯上也獲得晉升、輪調及接觸管理職務之歷練。

從鉅微Q4調查資料顯示客戶在31-40歲的員工，在其公司的內部年資介於3-6年之間。此年資意味著工作的學習曲線已然成熟，或已有經歷職務輪調擴大其工作能力，或足有教導他人的工作經驗傳授能力，在在都是企業培育多年的人才力。這個年資的人早已適應或熟悉公司文化跟制度運作，對公司有一定的認同感與向心力，更是公司極力培養的中生代，所謂的明日之星(young talent)。

在我們的統計資料發現，這個年齡層的員工因面對職場壓力、職場人際溝通、職涯規劃、職務異動適應、工作挫折、管理困境等等議題，比其它年齡層的人員更尋求員工協助方案的協助。在他們步入生涯與職涯的黃金時期卻也面臨家庭與工作雙重的各式壓力，企業在提供他們發展的過程，也能透過EAP協助員工增強職場適應力，累積心理資本，減緩他們的壓力徵候。當員工無後顧之憂後，才能全心投入工作，提升績效與生產力。

培力職場適應力與心理資本，企業可以這麼做

01

提供人際關係與跨部門協調的訓練

提供人際關係與跨部門協調的訓練，學習言語與書信溝通的技巧，避免不當的言語跟肢體語言引發人際互動的誤會以降低人員管理議題。

02

提供初任主管心理與管理技能的培訓

調整其面對角色轉換的認知，以及學習工作督導及人員績效管理面談的能力，降低其新任主管的挫折感。30歲的工作者當在職場初任主管經常會面臨不知如何與下屬溝通或如何帶領的困境，常出現互動不良的狀況導致挫折、無自信，懷疑自己不適合擔任主管。組織可導入主管角色認知訓練，協助其正確扮演好主管，避免其在組織內因管理責任產生焦慮。

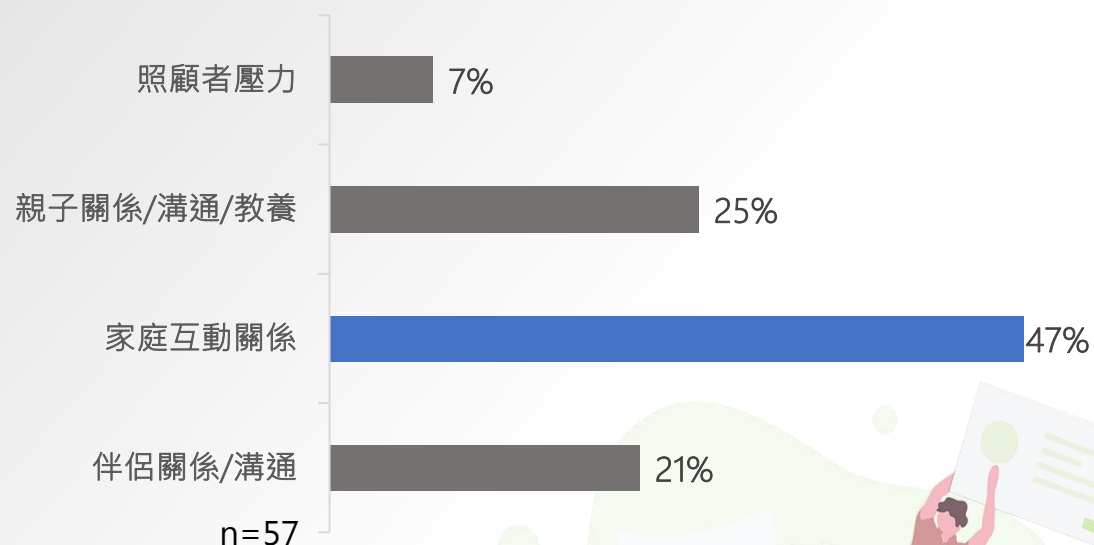
03

宣導並鼓勵主管使用EAP管理諮詢

提供EAP管理諮詢，讓主管在個人管理能力或處理員工議題的各式困卡情境得到諮詢與支持。



家庭方面議題諮詢內容比例以家庭互動關係佔最高需求，其次為親子關係與教養。隨著人口老化及扶養比持續攀升，照顧者壓力也是不可忽視的職場員工需求。



當工作與生活界線愈來愈模糊，家庭成員的互動與溝通議題愈突顯。

根據鉅微服務諮詢統計，家庭方面議題從第一季在諮詢排名第五名到第四季躍升到第二名，可見職場同仁在家庭方面的需求持續提升。另從諮詢分項議題中發現家庭互動關係佔家庭方面諮詢的47%。同仁在面對伴侶、子女、婆媳的關係互動與溝通情境感到挫折與無助進而尋求EAP協助。特別在COVID-19的期間，遠距辦公的模式打破了過往工作與家庭生活的界線，促使同仁需正面面對家庭互動關係與溝通的議題。

從EAP的角度來看，家庭的互動關係和溝通模式直接影響家庭系統的平衡，而後顧之憂也容易降低個人在職場的投入度與績效表現。當企業希望同仁在工作上全力以赴時，亦需將家庭關係納入考量，協助同仁維持工作與生活平衡。

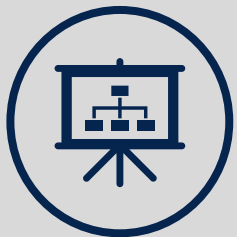
改善員工家庭後顧之憂，企業可以這麼做



提供家庭與親子溝通相關軟性課程。使同仁有機會學習家庭溝通方法，減少因溝通互動造成的家庭關係失衡。



提升主管員工關懷敏感度。主管除了關心員工在職場的表現與行為外，員工的家庭議題亦是可能的影響因素。對此，企業可以提升主管敏感度適時的關懷與協助引導員工透過EAP資源來解決家庭後顧之憂。



CONTENTS



第四季及年度員工EAP諮詢使用概況



對於企業推動EAP服務的建議



EAP職場焦點議題

EAP職場焦點議題

COVID-19

防疫疲勞

衛生福利部桃園醫院的疫情爆發，再次點燃台灣民眾防疫危機感。新冠肺炎(COVID-19)延燒至今，為全球人類生活與工作帶來許多改變，由其面對台灣疫情零星爆發，安全和焦慮的矛盾感受不斷交疊，而面對工作和財務的壓力，更讓人無所適從。日復一日的守著中央指揮中心公佈的確診人數及活動區域，處在一種認知台灣疫情相對安全，但又害怕社區感染擴大的矛盾情緒。本期焦點透過EAP探討疫情下的防疫疲勞，企業又該如何回應？

防疫升級，台灣疫情現況統計

2019-2020 員工因新冠肺炎進線諮詢統計

防疫疲勞-身心健康威脅提高

善用員工協助方案，提升資源，因應外在壓力

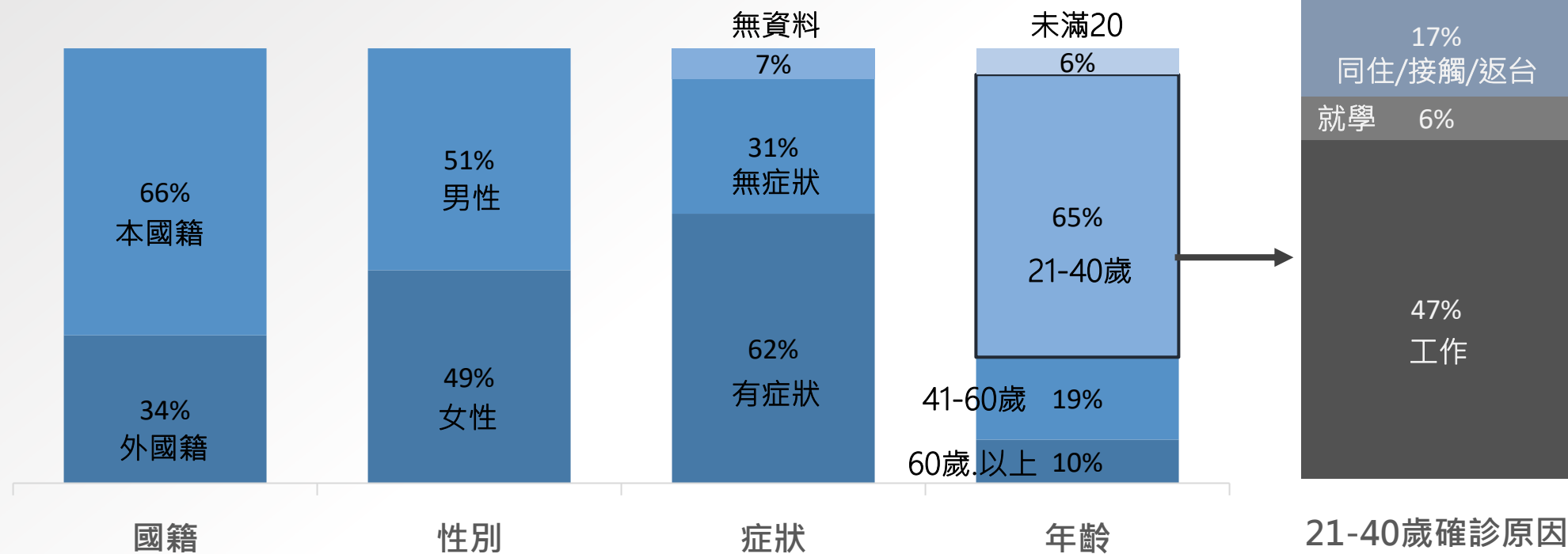
職場焦點議題選取來自近期新聞事件、Google關鍵字搜尋趨勢



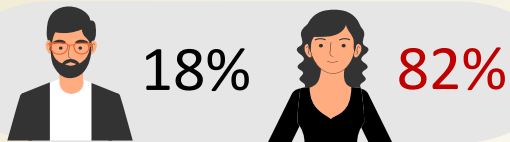
台灣防疫升級，確診者為勞動力人口比例佔 84%

台灣疫情截至2021年1月29日，衛福部疾管署統計資料顯示，本國籍確診人數佔66%（約588人），其中又以女性佔了51%，年齡在21-40歲的勞動力人口確診者佔了65% 為最多數；因工作而確診者佔該確診群體的47%。

895 累積確診 7 累積死亡 809 解除隔離 0.78% 病死率(CFR)



2019-2020 員工因新冠肺炎 進線諮詢次數總計70次；共35案。

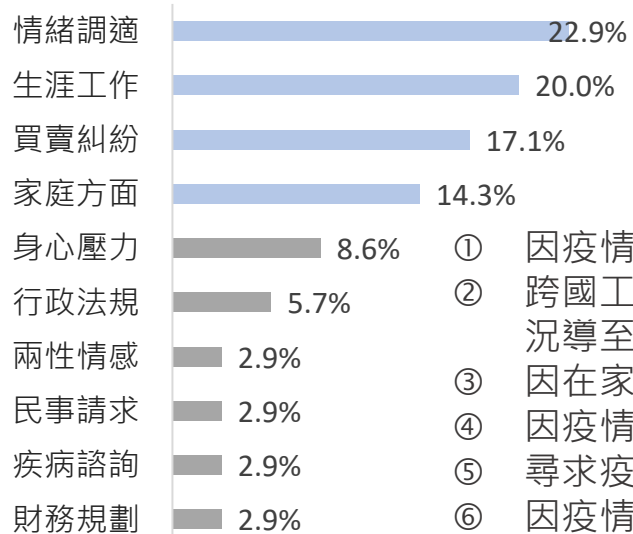


21-30 歲 39%

31-40 歲 46%

41-50 歲 7%

51-60 歲 7%



至2019年疫情爆發至今，鉅微統計客戶公司員工於2019-2020年間因新冠肺炎進線諮詢共計70人次；35案。其中女性求助比例較男性高，佔了82%。在年齡分布上又以31-40歲的職場員工尋求支持系統的比例佔最高(46%)，其次為21-30歲(39%)。

從服務統計上可以看出職場員工受疫情影響到工作與生活的面向相當多元，特別又以情緒調適、生涯工作、買賣糾紛、家庭方面需求較高佔了總議題的73%。

分析員工因疫情受影響之情境包含下列因素：

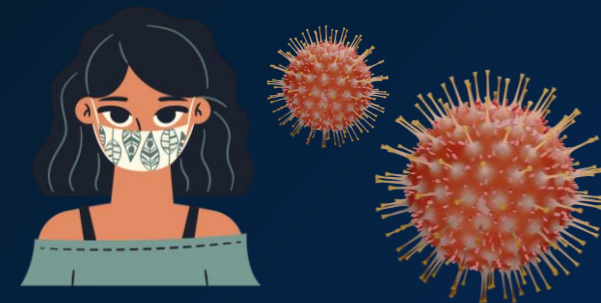
- ① 因疫情改變工作方法產生的焦慮與無力感。
- ② 跨國工作同仁因疫情返國後，擔心自身狀況導至的身心壓力與失眠。
- ③ 因在家工作導致生活與工作界線失衡。
- ④ 因疫情導致家庭/伴侶關係的衝擊。
- ⑤ 尋求疫情相關經濟、社會與心理安全支持。
- ⑥ 因疫情產生的買賣糾紛

防疫疲勞- 身心健康威脅提高

「防疫疲勞」狀態，是指人長時間處在不同程度的壓力下，所造成的慢性疲勞，醫學上對此症狀的確切原因仍未知，所以也沒辦法像其他慢性疾病一樣可以事先預防。實務發現各年齡層都有慢性疲勞症候群的案例，特別是沒有足夠資源或支持系統來因應、調節壓力的人。常見的身心反應包含：全身肌肉無力、思考力衰退、無法集中精神、憂鬱等。

隨著疫情的發展，企業、員工長時間處在面對未來疫情發展的不確定性、模糊、易變、與各式複雜的情境。這樣的社會現況帶來四種人的焦慮與兩難，包含高階主管對於組織未來決策與營運、中階主管面對自身與人員管理的壓力、人力資源管理政策，以及員工面對工作與生活平衡產生的焦慮與壓力。

此外，面對突發與持續性的疫情，員工可能會因為家庭生計、管制措施、工作變動或遠距辦公等因素造成心理壓力影響其身心健康（勞安所，2020）。



善用員工協助方案 提升資源 因應外在壓力

聚焦

關懷・連結・福祉・穩定

隨著疫情的發展與趨勢，部份企業開始採取遠距工作、改變會議型態或增添相關防疫設施設備及定訂防疫相關措施，強化組織內部的健康管理計畫，以避免可能的健康威脅。除此之外，在因應快速變革的職場環境，員工的身心健康儼然成為穩定組織內部的重要關鍵。

透過員工協助方案確保組織內各層級人員在面對壓力情境與管理困境時，能有效的透過資源連結，穩定組織運作，維持競爭力。

勞安所研究指出，有提供EAP的企業員工資源平均得分均高於其它企業，進一步發現，有EAP企業與一般企業的員工雖然疲勞度相當，但是工作壓力與過勞的情形有明顯差異。

企業在此時期應確保員工瞭解他們能在何處獲得所需的心理健康與員工協助方案資源，並提高獲得服務的可近性。



3R措施-安心抗疫

01

確保組織內成員瞭解如何獲得及使用**員工協助方案資源**。

02

加強**人員溝通**，避免組織內部訊息斷層。

03

培養員工面對壓力情境的應變能力與**復原力**。

鉅微是增進企業員工整體社會性需求與行為健康的夥伴

全方位EAP

SOLUTIONS TO OPTIMIZE FOR EMPLOYEE
PERFORMANCE & ORGANIZATIONAL
PRODUCTIVITY

致力於改善員工績效 ⚡ 提升組織生產力



+886 2 37653313

Double F



request@ffceap.com.tw



www.ffceap.com.tw