

2021 Q1 EAP INSIGHT REPORT

JANUARY-MARCH



www.ffceap.com.tw
request@ffceap.com.tw
+886 2 37653313
LINE: @577dtyxl



CONTENTS



第一季及年度員工EAP諮詢使用概況



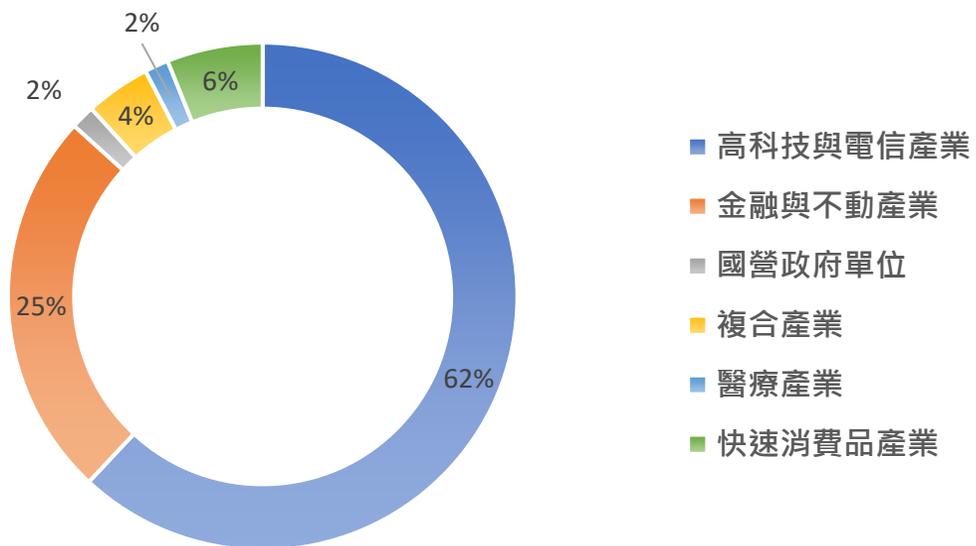
對於企業推動EAP服務的建議



EAP職場焦點議題

2021年 Q1 員工諮詢案件數

統計2021年Q1員工諮詢案件來源，以高科技與電信產業佔了近62% (285人)，其次為金融不動產業25% (114人)、快速消費品產業6%(28人)、複合產業4%(19人)，最後由、國營政府單位(7人)及醫療產業(7人)各佔2%。



Q1 員工諮詢總案件N=460

2021年 Q1 員工諮詢方式

員工諮詢方式仍以電話、遠端視訊諮詢為主。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方式第二高(33%)。



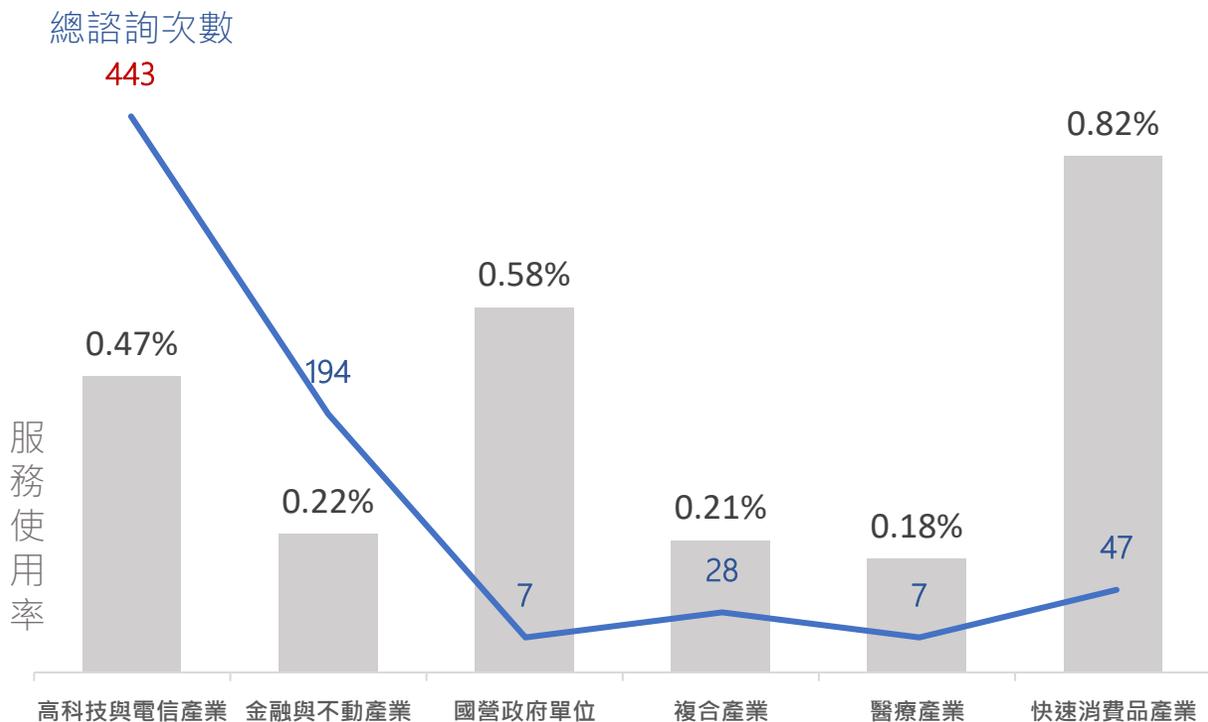
2021年 Q1 員工EAP使用與推介方式



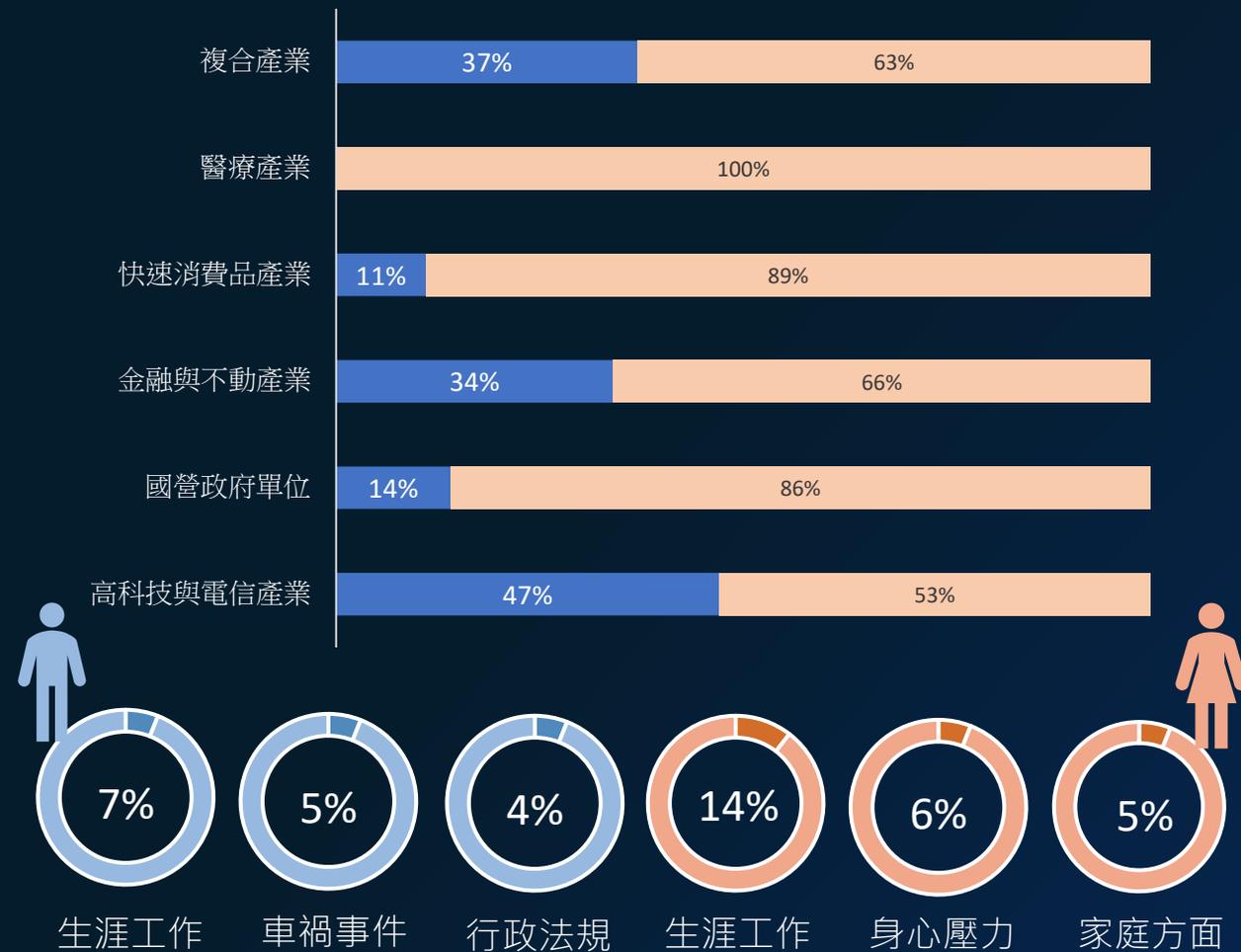
*註：上述的產業分類主要為了整合本公司服務客戶的產業別，而非以國家相關的產業類別加以區分；所謂的複合產業是指：為了符合消費需求，同一廠商提供多樣化的產品及服務的產業類型。

2021年Q1 各產業員工諮詢服務使用率暨總諮詢次數

本季員工諮詢服務使用率以快速消費品產業最高達**0.82%**；然而在員工總諮詢次數以高科技產業諮詢次數最多達**443**次。



2021年 Q1 高科技產業男女使用比相對平均，其它產業員工諮詢仍以**女性**為主要服務使用者，諮詢議題以生涯工作、身心壓力、家庭方面為主；男性則以生涯工作、車禍事件、行政法規為主。

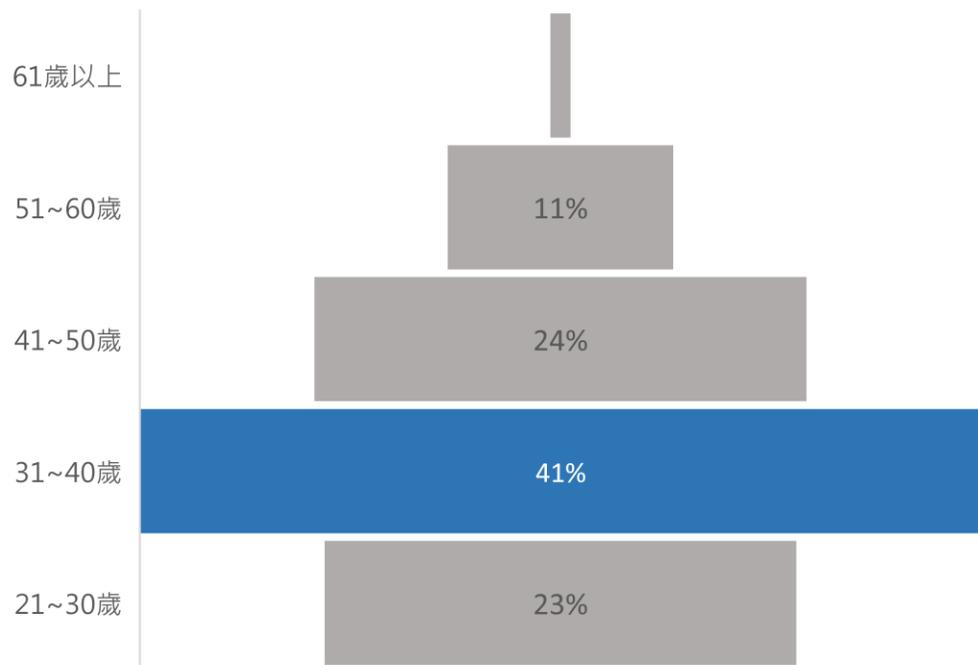


*註：1.員工諮詢服務使用率是以(各產業諮詢員工數/各產業總員工數)*100%計算。
2.各產業員工諮詢服務使用率是以(各產業諮詢員工數/各產業總員工數)*100%計算

*註：男女性別分別諮詢議題佔比，以議題佔該性別的總諮詢議題比。

2021年Q1 員工諮詢服務年齡統計

以**31-40歲佔多數達41%**，其次為41-50歲佔24%，21-30歲佔23%，51-60歲佔11%。與2020年同期相比，41-50歲諮詢使用率提升3%，位居使用率第二。



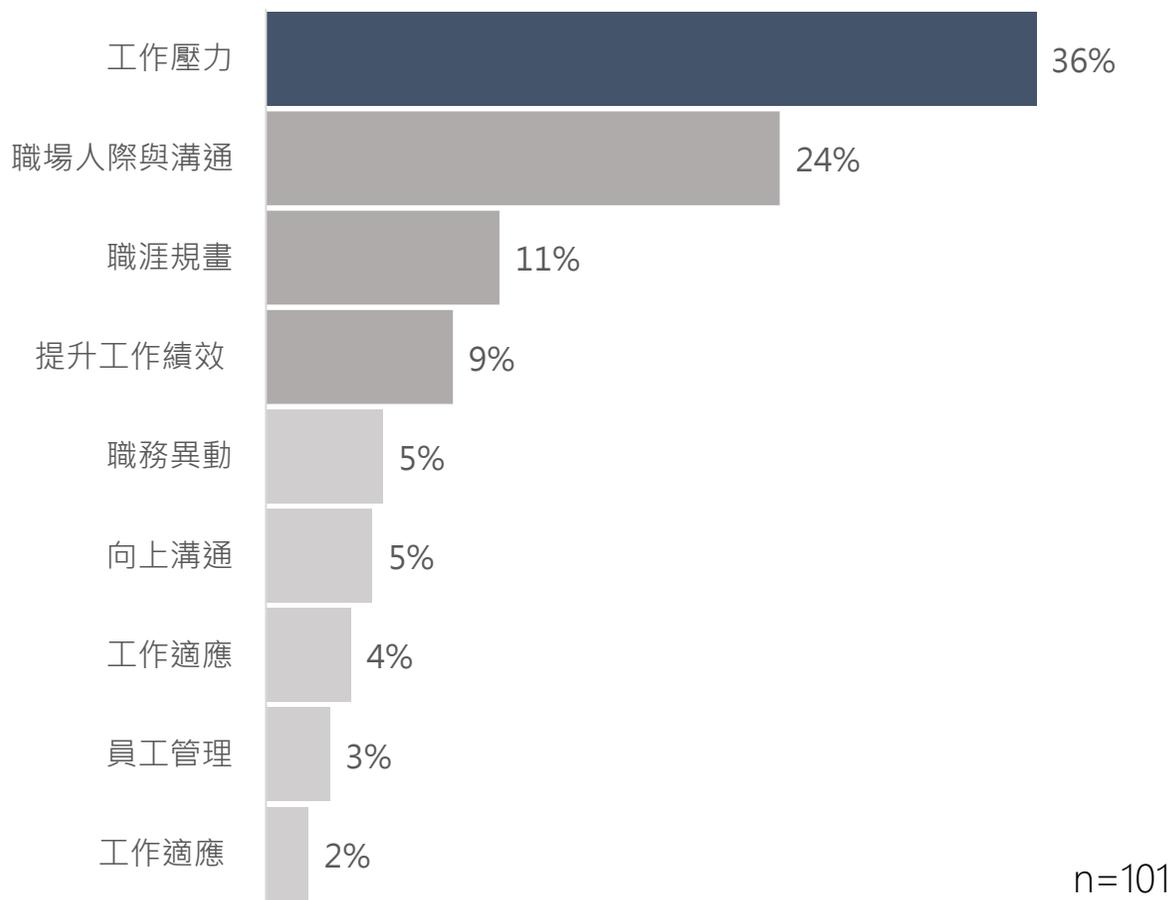
2021 Q1 員工諮詢案件(TOP10)議題

生涯工作、車禍案件以及家庭方面為本季主要的諮詢議題。本季生涯工作諮詢以內部年資1年以下諮詢比例最高，以31-40歲為核心族群。主要關注的議題為新人適應、工作壓力、與職場人際；其次為內部年資4-8年的同仁，主要關注的議題為職場人際互動與工作壓力議題。



2021 Q1 員工諮詢生涯工作議題內容分析

生涯工作一直是EAP諮詢內容的大宗分項議題，透過數據可以看出，員工進行生涯工作諮詢的核心需求為工作壓力佔(36%)，其次為職場人際與溝通、職涯規畫，值得一提的是透過EAP諮詢來協助員工自身提升工作績效亦佔了9%，為前四大諮詢需求。



2017-2021 Q1 員工EAP使用與推介以自行求助為主

下表呈現員工使用EAP方式仍以自行求助為主；透過鉅微身心關懷平台進行EAP服務預約的人數也持續提升；同時亦可觀察到企業組織的專案窗口與EAP的緊密度也逐漸升高，除了內部宣導外，亦增強推介員工透過EAP解決其後顧之憂；惟在主管推介的比例佔1%無明顯變化。

	2017	2018	2019	2020	2021Q1
自行求助	88%	72%	85%	89%	82%
平台預約	1%	1%	1%	4%	8%
專案窗口	2%	1%	2%	3%	4%
主管推介	1%	1%	1%	1%	1%



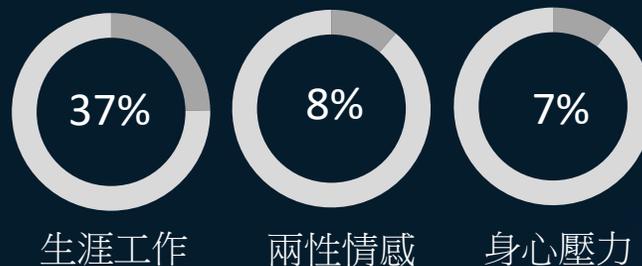
高科技與電信

N=285



金融與不動產

N=114



國營政府單位

N=7



快速消費品

N=28



醫療產業

N=7



複合產業

N=19



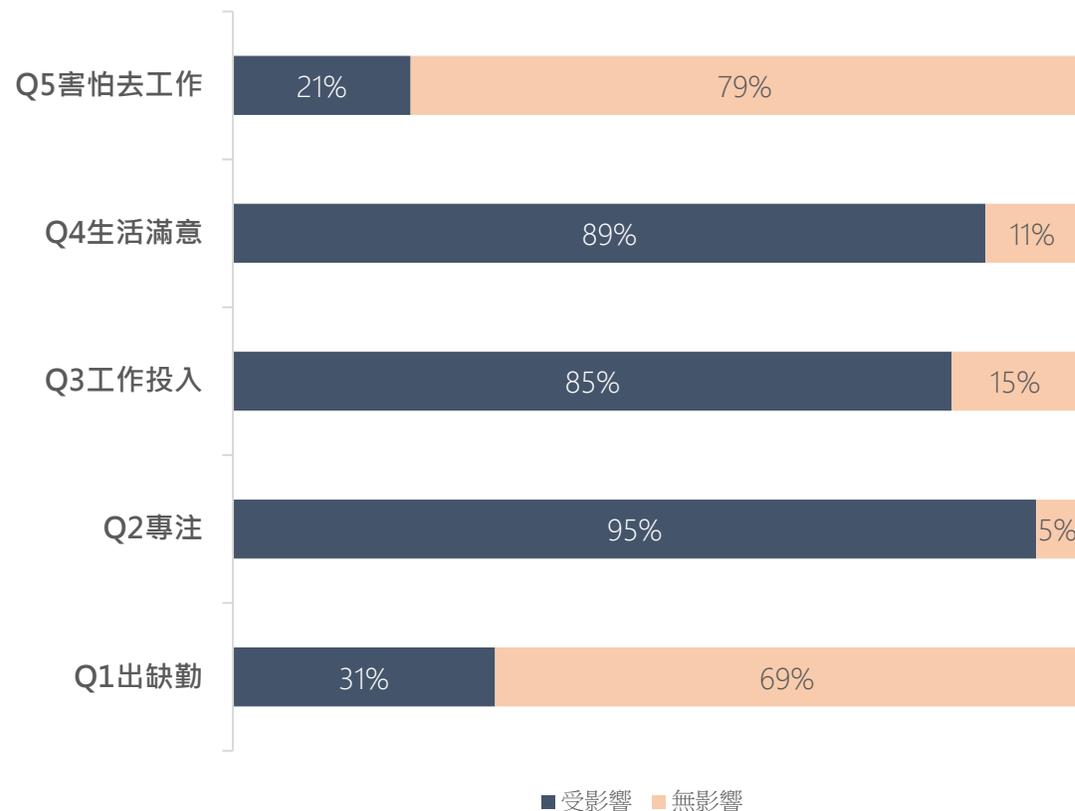
2021 Q1 每議題平均服務次數

總平均次數為 **1.58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，



2021 Q1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**工作專注度、生活滿意、工作投入度**。

Q1 因其個人事件所造成的損失工時合計：1906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。

*註：計算方式：總諮詢(session)次數除以總案件(case)數



Key findings »

透過EAP協助提升工作績效成為員工改善工作表現的一種選擇：

生涯工作一直是EAP諮詢內容的大宗分項議題，透過數據可以看出，員工進行生涯工作諮詢的核心需求為工作壓力佔(36%)，其次為職場人際與溝通、職涯規劃。值得一提的是透過EAP諮詢來協助員工自身提升工作績效亦佔了9%，為前四大諮詢需求。

主管推介員工使用EAP的比例仍佔少數：

分析2017-2021 Q1員工使用EAP方式仍以自行求助為主(83%)；透過鉅微身心關懷平台進行EAP服務預約的比例提升了7%；同時亦可觀察到企業組織的專案窗口與EAP的緊密度也逐漸升高(2%到4%)，除了內部宣導外，亦增強推介員工透過EAP解決其後顧之憂；惟在主管推介的比例佔1%，無明顯變化。

員工因後顧之憂產生之職場表現衝擊以工作專注度影響層面最高：

透過Workplace Outcome Suite (WOS) 職場表現量表評估員工進線諮詢議題對其工作表現之影響。呈現結果以工作專注度影響最高達95%，其次為生活滿意度(89%)、工作投入度(85%)。



CONTENTS



第一季及年度員工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

主管“心”管理 平衡績效與員工關懷

根據鉅微服務諮詢統計，生涯工作一直是員工諮詢的首要議題，其中又以工作壓力的需求最高。職場衝擊評估統計顯示，工作專注度與投入度所受到的影響不容小覷，其所造成的損失工時達1906小時。國內外研究皆證實工作壓力對工作績效影響甚大，更會造成企業人力資源運用的損失。

從EAP的角度來看，員工績效的界定不僅是業務表現，同時還包含了員工的出勤狀況以及職場中的行為表現。透過協助解決員工個人後顧之憂，能有效改善員工績效，繼而讓組織受益，這是EAP服務的基本邏輯。然而研究亦指出同事和主管的支持、鼓勵對員工能產生正向作用，並減低工作壓力的影響，以達到更高的工作績效 (Dunseath, Beehr and King, 1995)。

從此觀點來看，主管在員工績效管理時能盡早與有問題的員工透過即時的溝通，和員工澄清現狀與期待，共同制定目標，並提供員工EAP的資源與支持，協助員工落實行為改變則成為重要的關鍵。

通過正式或非正式轉介員工使用EAP，讓EAP協助員工解決個人困擾，主管則可專注在員工績效管理的實施，達到平衡績效管理與員工關懷之目標。

Reference :

1. Job Stress-Social Support Buffering Effects Across Gender, Education and Occupational Groups in a Municipal Workforce: Implications for EAP's and Further Research.
2. Analysis on Typical Cases of Standard Service of Employee Assistance Programs in China.

主管心管理策略

“

客觀觀察

Observation

”

“

明確紀錄

Record specific behaviours

”

“

及時回饋與溝通

Giving timely feedback

”

“

促進改變的動機

Promote motivation to change

”

“

推介員工至EAP

Encourage an employee to use the EAP

”

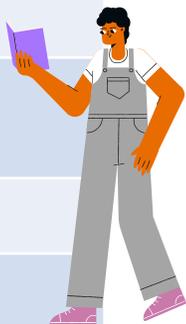
當發現員工的績效問題時，主管如何展開績效管理？

把握6大原則讓績效管理有跡可循

- ① 紀錄行為發生的特定日期、時間、觀察。
- ② 紀錄實際觀察，而非傳聞、觀點或推論。
- ③ 集中於員工的表現和行為，而不是個人問題。
- ④ 保持對良好表現與不良表現的紀錄。
- ⑤ 確保公平、一致原則。
- ⑥ 定期更新紀錄。

員工姓名: 000

日期	時間	觀察
4/20(二)	Am 9:30	遲到30分鐘
4/21(三)	AM 9:00 AM 10:00	忘記準備會議資料 與同仁發生口角
4/22(四)	PM 15:00	午休時間無理由晚歸
4/23(五)	Am 10:00	遲到1小時



主管推介員工使用EAP的行為評估清單

Checklist

- 在一段時間內情緒與行為與過去表現明顯有差異。
- 情緒起伏大。
- 工作態度被動消極，且錯誤增多。
- 經常無徵兆缺勤，請假頻率增加。
- 工作的數量在一段時間內逐漸減少，工作的品質忽高忽低。
- 經常遺忘與工作有關的訊息，無法跟上最新的工作進展。
- 工作上的判斷變得時好時壞，在日常事務上頻繁出錯。
- 不願意接受工作職責上的變化，經常需要他人督促。
- 人際互動異於平時表現，刻意迴避同事與主管。



CONTENTS



第一季及年度員工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

Resilience

職場心理韌性

面對持續長達一年多的COVID-19疫情，全球產業前景的不確定性與複雜性都增加企業經營管理上的挑戰。企業面臨快速的組織變革以及工作模式的轉變，亦有企業無法回應大環境變遷面臨裁員與無薪假。根據PwC報告指出“企業在心理韌性訓練上花費1美元的成本，可以從降低離職率、缺勤率、以及生產效率的提升上，回收高達2.3美元的收益”。意指提升員工「心理韌性」不只是員工訓練或福利，更是直接攸關企業營運的收支。

VUCA時代下，企業該如何應對接踵而來的變化與挑戰，採取適切行動提升團隊的士氣及員工的心理韌性為企業當務之急的任務。

為什麼心理韌性成為當今企業經營的熱門話題？

具有心理韌性的員工為企業所帶來的好處

讓員工在工作中更有韌性的4種方法

職場焦點議題選取來自近期新聞事件、Google關鍵字搜尋趨勢

Boost Your Resilience at Work

**APPROACHING,
RATHER THAN
AVOIDING
ADVERSITY**

BELIEVING IN YOUR OWN ABILITIES

為什麼心理韌性成為當今企業經營的熱門話題？

美國哈佛大學的精神科醫師 (George Vaillant) 表示，具有心理韌性的人宛如一根枝椏，有著富含生命力的鮮綠木髓，「遭外力扭折時會彎曲，卻不會斷裂，它會反彈回來，繼續生長茁壯。」

英國倫敦大學學院的流行病學家 (Daisy Fancourt) 說道：「不確定感通常會使事情惡化，有些人因為不知道會發生什麼事而手足無措，有些人卻能找到方法撐下去。」

韌性通常被認為是在壓力或不利的情況下的一種“積極的適應”當一個人“被日常壓力轟炸時，會破壞他們的內外平衡感，帶來挑戰和機遇。”然而，日常生活中的日常壓力可以產生積極的影響，促進彈性。

「心理韌性訓練」的發展是從職業運動員以及職業軍人的訓練開展，旨在提升高壓下情緒及思維的彈性。而近年來，心理韌性訓練也逐漸被導入至壓力與日俱增的工作職場，協助員工恢復心理健康及正向的工作效率，有助於應對快速變化的市場環境與企業組織變革。



什麼是員工心理韌性？

韌性是指對困難事件和情況的適應和積極反應的能力。在工作中，培養一種“在事情沒有按計劃進行時能迅速恢復過來的能力”是非常重要的，尤其現在比以往任何時候都更重要。當面對逆境、變化、不確定性和壓力時，韌性是變得更強大的關鍵。

為什麼心理韌性是當今職場最需要的技能？

幫助你的員工學習有效的方法來解決和克服他們將不可避免面臨的困難，是留住員工、提高生產力和整體福祉的關鍵。一個富有強大心理韌性的員工，當他們面臨潛在的挫折時，會做出明智的決定並積極地解決問題。

Reference :

1. Scientific American - The Biggest Psychological Experiment in History Is Running Now (Lydia Denworth)
2. Improve Resilience & Prevent Burnout (EapAssist)

具有心理韌性的員工為企業所帶來的好處

在變化環境中克服挫折

工作任務上的失敗是不可避免的。也許是客戶棄單了，或者是由於情有可原的情況錯過了即將到來的最後期限。幫助你的員工從這些經歷中學習，而不是在他們情緒低落時斥責他們，這是培養個人適應力的好方法。

避免工作場所不必要的衝突

在你的組織內建立一個健康的工作環境需要全面的計畫。八卦、個人分歧以及小爭執都是工作生活中很正常的一部分。引導你的員工避免有害的互動，可以防止企業文化中根深蒂固的問題，並創造一個更支持性的環境，讓員工彼此建立起相互支持的關係，從而帶來更大的個人發展和適應力。

積極適應新的或不斷變化的工作環境

2020年改變了幾乎所有工作場所的動態，在組織變革中新管理層或戰略方向的改變等各種情況都可能影響員工的生產力和參與度。有彈性的員工，通過正確的領導和培訓，可以在不斷變化的工作環境中保持生產力和敬業精神。

讓員工在工作中更有韌性的4種方法



1

鼓勵團隊間的人際互動與溝通

員工之間積極健康的關係是一個健康組織的重要因素。接受同事的幫助和支持是培養個人適應力和組織員工關係的好方法。

2

用健康的方式挑戰你的員工

擁有強度韌性的員工會把困難的情況看作是對個人的挑戰，而不是讓人癱瘓的事情。為你的員工提供解決困難的機會，甚至是失敗的機會，可以在你的組織中建立信任，並讓你的員工成長。

3

建立清楚、可實現的目標

培養員工的自我效能感將有助於建立個人的適應力。在專案和工作管理結構中，為員工建立清楚、可實現的目標，讓他們在工作中實現目標，這能讓員工的成就感正常化，讓他們在心理上準備好應對自然出現的更棘手的情況。

4

提供教育資源和引導來提高韌性

透過員工協助方案(EAP)，幫助你的員工建立一個有彈性的狀態，減少工作場所的抑鬱和焦慮，特別是在前所未有的壓力和不確定的時期。

全方位EAPs

SOLUTIONS TO OPTIMIZE FOR EMPLOYEE PERFORMANCE & ORGANIZATIONAL PRODUCTIVITY

致力於改善員工績效  提升組織生產力

 LINE: @577dtyxl

 +886 2 37653313

 request@ffceap.com.tw

