DOUBLE F Focus & Forecast 鉅微管理顧問公司
Focus & Forecast Consultant Company

2021 Q2

EAP INSIGHT REPORT

APRIL - JUNE

www.ffceap.com.tw

request@ffceap.com.tw

+886 2 3765-3313

LINE

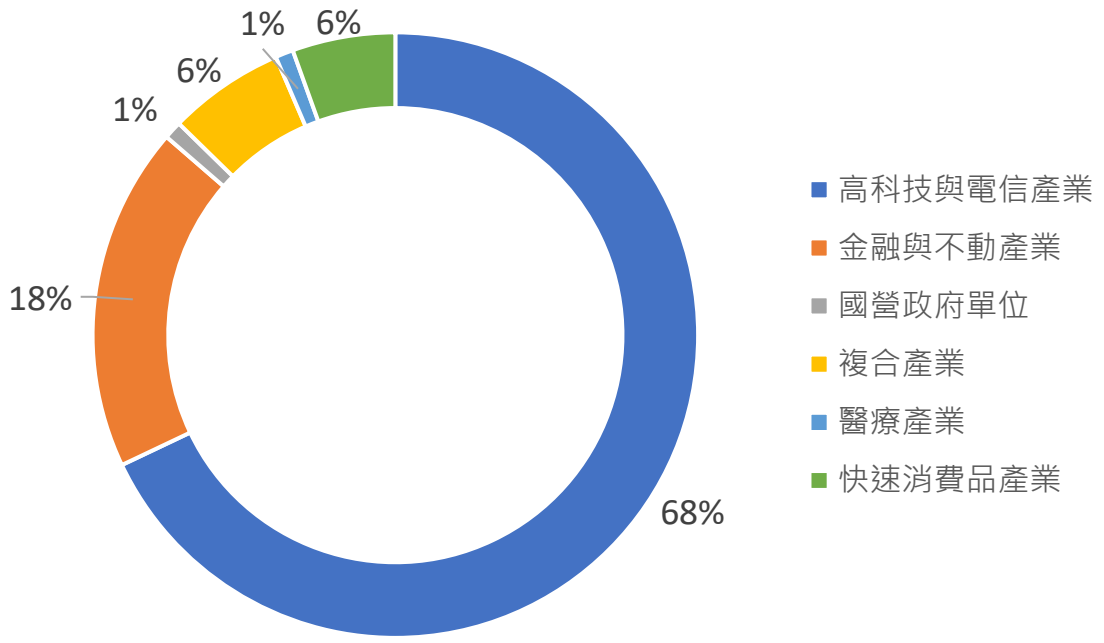
DOUBLE F
Focus & Forecast

CONTENTS

- 第二季及年度員工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 Q2 員工諮詢案件數

統計2021年Q2員工諮詢案件來源，以高科技與電信產業佔了近68%(284人)，其次為金融不動產業18%(77人)、複合產業6%(26人)、快速消費品產業6%(23人)，最後由、國營政府單位(4人)及醫療產業(4人)各佔1% 。



Q2 員工諮詢總案件N=**418**

*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 Q2 員工諮詢方式

因應COVID-19疫情加強推動遠端視訊諮詢服務，已成為員工諮詢服務方式的首要選擇(46%)。

遠端視訊諮詢	電話諮詢	面談諮詢	E-MAIL諮詢
46 %	42 %	10 %	2 %

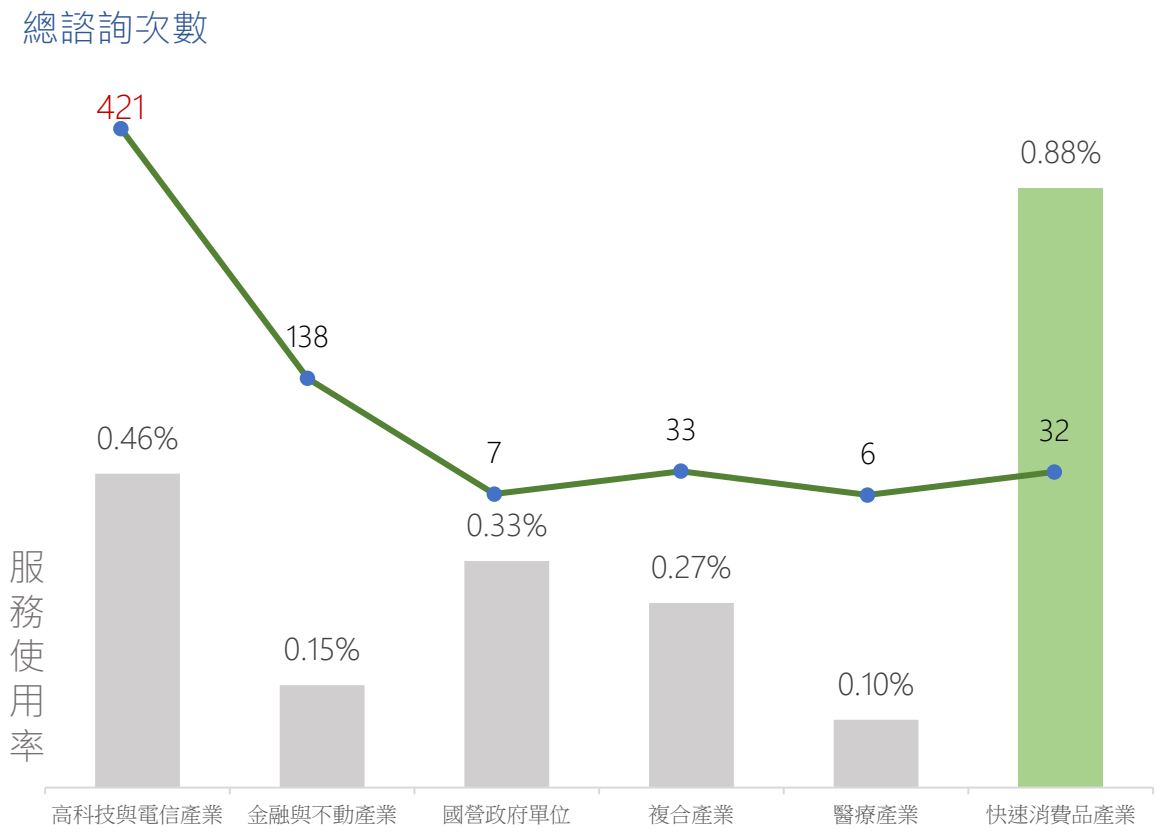
2021年 Q2 員工EAP使用與推介方式

自行求助	平台預約	專案窗口	家人推介
84 %	8 %	3 %	2 %

主管推介	同事推介	講座後追蹤
1 %	0 %	1 %

2021 年Q2 各產業員工諮詢服務使用率暨總諮詢次數

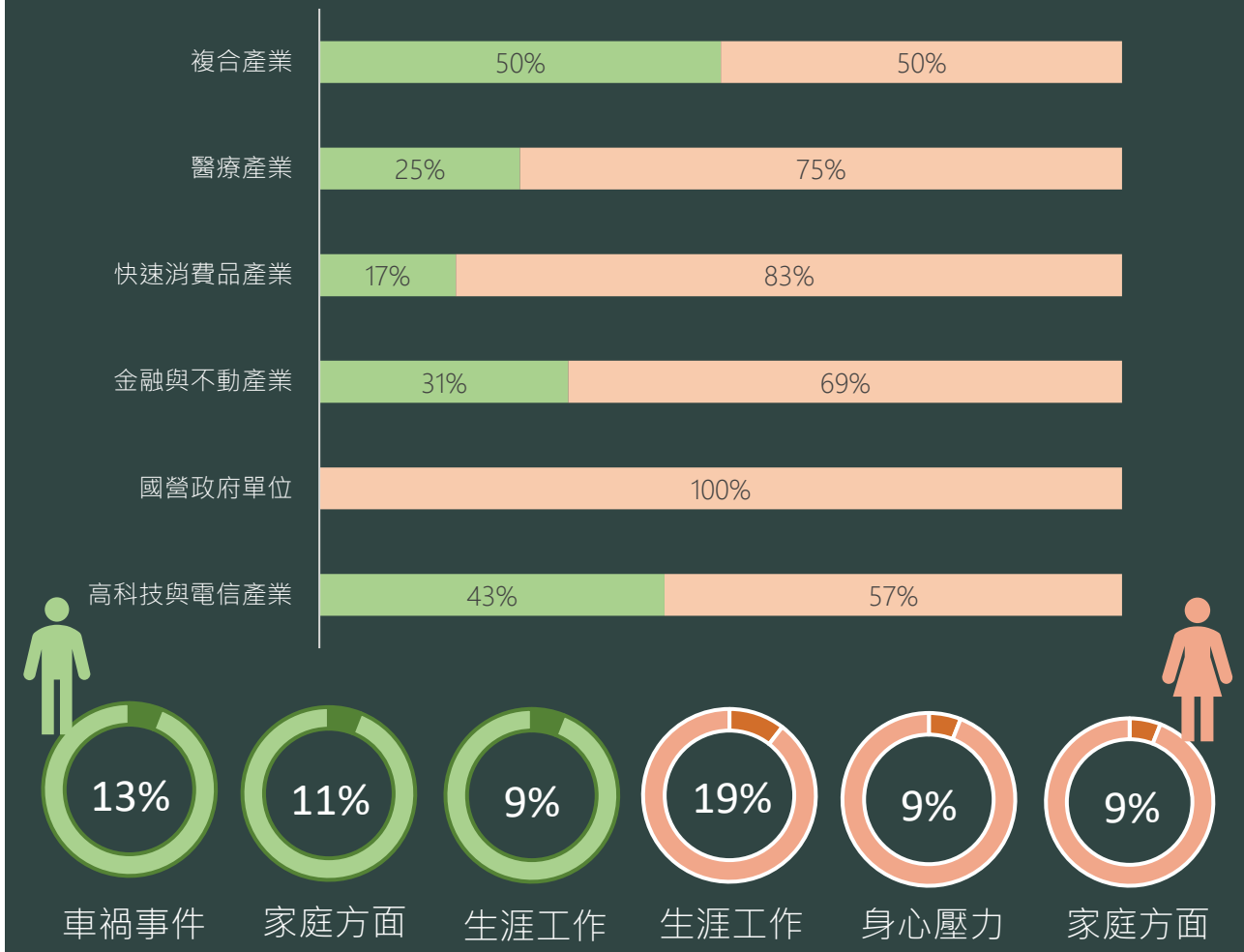
本季員工諮詢服務使用率以快速消費品產業最高達0.88%；然而在員工總諮詢次數以高科技產業諮詢次數最多達421次，整體諮詢次數較上一季微幅下降。



Q2 員工總諮詢次數=637

*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

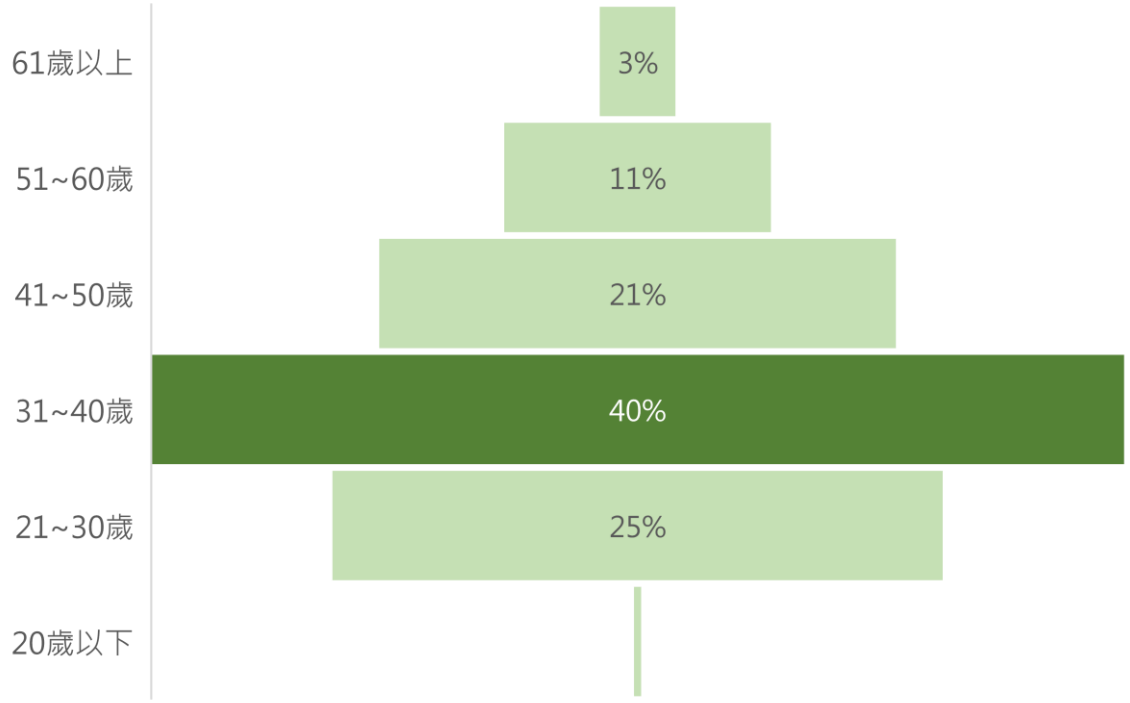
2021年 Q2 複合產業、高科技產業男女使用比相對平均，其它產業員工諮詢以女性為主要服務使用者。本季男性諮詢議題在家庭方面需求大幅增加 (11%)， 佔男性諮詢議題的第二高需求。



*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。

2021年Q2 員工諮詢服務年齡統計

以31-40歲佔多數達40%，其次為21-30歲佔25%，41-50歲佔21%，51-60歲佔11%。而31-40歲員工諮詢議題以生涯工作、家庭方面、情緒調適比例最高。



2021 Q2 員工諮詢議題以年齡為分析

本季員工諮詢分析顯示，40歲以下的職場員工需求比例最高的仍以生涯工作為主，其中包含職場人際、工作壓力、工作生活平衡議題為主；41-50歲則關注家庭與親子互動；51歲以上的資深同仁需求最高的則是法律相關的諮詢，包含相關法律糾紛、遺囑繼承等，其次在身心情緒的關照對職場中高齡族群來說同樣值得關注。

21-30歲

- 生涯工作
- 兩性情感
- 家庭方面

31-40歲

- 生涯工作
- 家庭方面
- 情緒調適

41-50歲

- 家庭方面
- 車禍案件
- 買賣糾紛

51-60歲

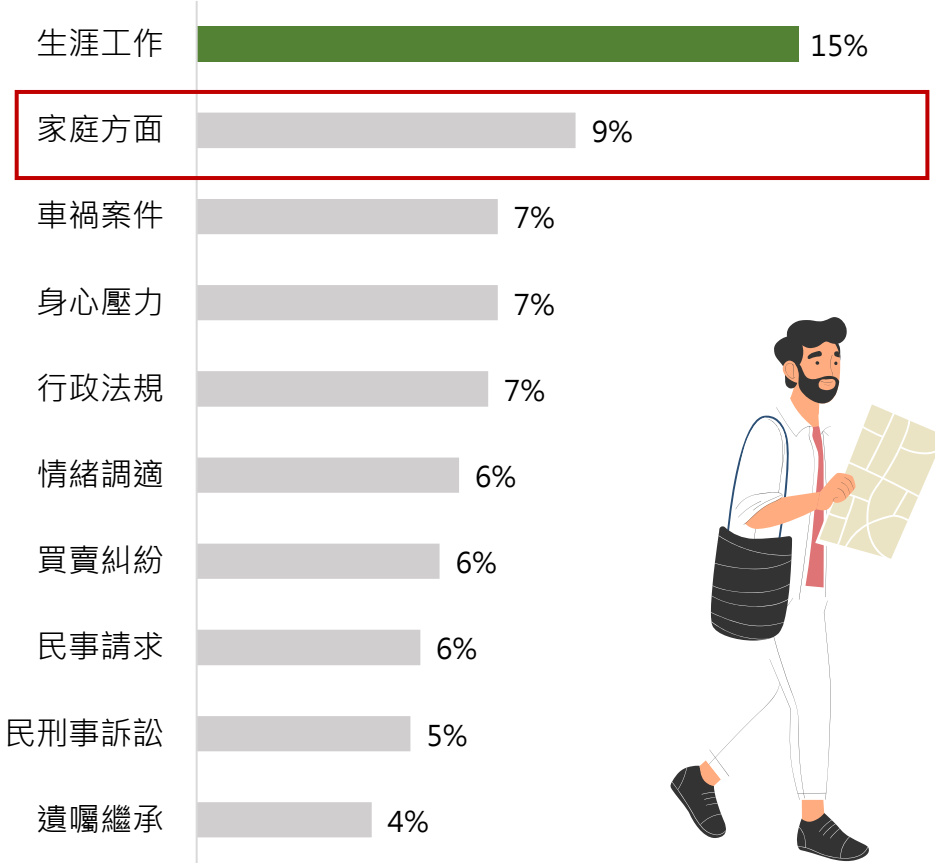
- 民事請求
- 身心壓力
- 遺囑繼承

61歲以上

- 民事請求
- 情緒調適
- 車禍案件

2021 Q2 員工諮詢案件(TOP10)議題

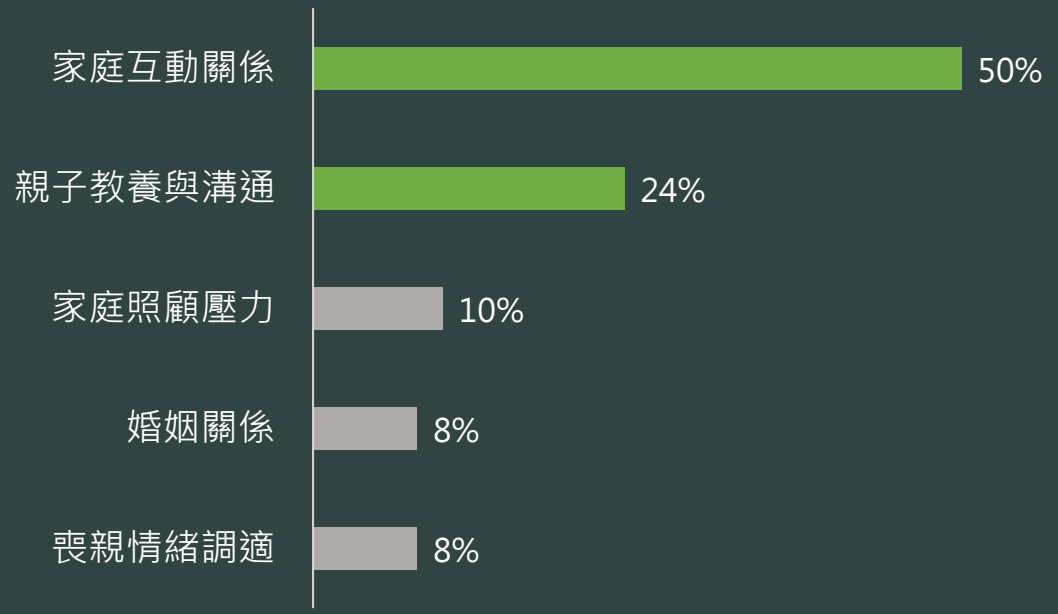
生涯工作、家庭方面、車禍案件為本季主要的諮詢議題。值得關注的是，家庭方面需求較上一季提升了一名，成為第二項職場員工諮詢的焦點。在家庭方面的諮詢又以家庭互動關係、親子教養與溝通需求度最高，其次為家庭關係、配偶關係、以及照顧壓力。年齡以31-40歲最多，41-50歲次之。



n=418

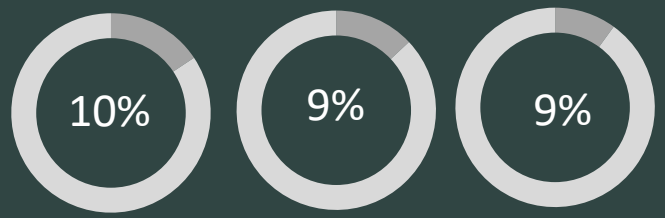
2021 Q2員工諮詢家庭方面議題內容分析

家庭方面需求從2020年至今持續上升成為職場員工諮詢的重要議題，從議題內容分析可以看出，家庭互動關係對員工的影響不容小覷，包含手足、父母、子女的互動；另外親子教養與溝通亦佔了1/4 (24%)。



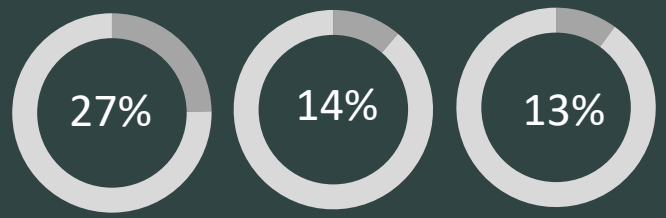
2021 Q2 各產業員工諮詢案件(TOP3)議題

高科技與電信
N=284



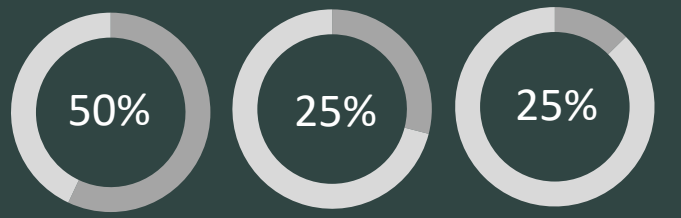
車禍案件　家庭方面　生涯工作

金融與不動產
N=77



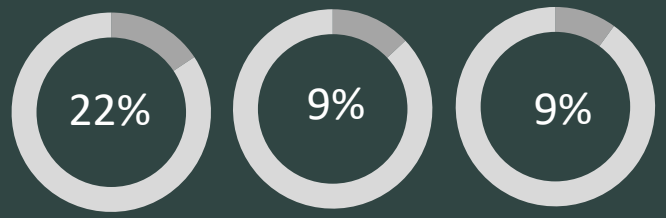
生涯工作　身心壓力　家庭方面

國營政府單位
N=4



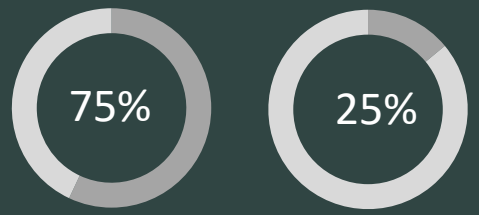
生涯工作　人際關係　EAP服務諮詢

快速消費品
N=23



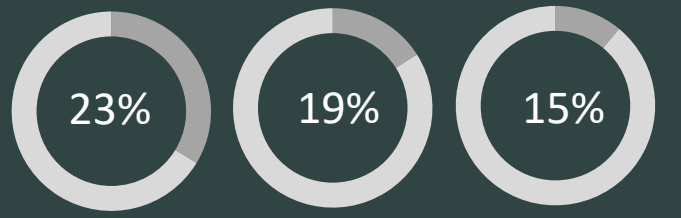
生涯工作　車禍案件　家庭方面

醫療產業
N=4



生涯工作　自我探索

複合產業
N=26



生涯工作　EAP服務諮詢　情緒調適

*註：各產業諮詢議題佔比，以議題佔該產業的總諮詢議題比計算。

2021 Q2 每議題平均服務次數

總平均次數為 1.52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，

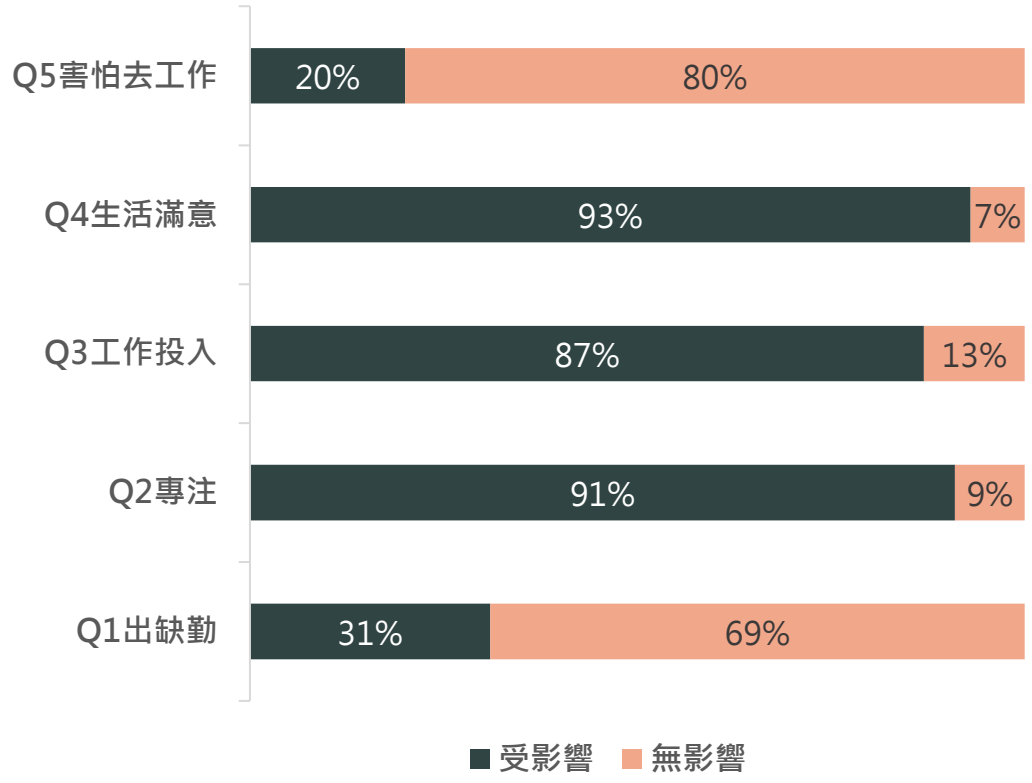
- 高科技與電信產業 1.48
- 國營政府單位 1.75
- 金融與不動產產業 1.79
- 複合產業 1.27
- 快速消費品產業 1.39
- 醫療產業 1.50

1.52 總平均

*註：計算方式：總諮詢(session)次數除以總案件(case)數

2021 Q2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、工作專注及工作投入度。

Q2 因其個人事件所造成的損失工時合計：992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

家庭生活議題連帶影響員工工作表現

工作與生活是相互整合、相互影響的。從2020年Q1到2021年Q2可以看出，家庭方面議題持續上升，為員工尋求協助的重要議題。從諮詢內容分析中可以發現，家庭互動關係、親子教養與溝通、家庭照顧壓力在人口老化、少子化、雙薪家庭世代中，不論男女皆是一個不可忽視的重要需求。

Key findings

不良的職場人際溝通不僅消彌了員工工作投入，同時也增加職場不法侵害風險

延續2021 Q1 員工諮詢生涯工作中，職場人際困擾為次高需求(佔24%)，本季員工在生涯工作議題中，職場人際困擾仍是尋求協助的高需求議題(27%)。職場溝通幾乎是發生在每個上班日，無論是在與上司、部屬或者與同事，分析顯示職場人際關係困擾中，橫向溝通困擾佔70%；上下級溝通困擾佔29%。員工因職場溝通困擾而引發焦慮、不安、挫折，更容易導致失眠、無法專注、職場衝突。嚴重事件更增加職場不法侵害之風險。

DOUBLE F
Focus & Forecast

CONTENTS

- 第二季及年度員工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

雙薪世代-工作與家庭相互干擾，會降低員工生產力和工作參與度

根據鉅微2020年-2021年Q2服務諮詢統計，家庭方面議題持續上升，為員工尋求協助的重要議題。從諮詢內容分析與研究報告揭示，雙薪世代的職場父母正面臨嚴峻的工作與生活挑戰：家庭互動關係困境、親子教養與溝通問題、家庭照顧壓力。

台師大家庭研究與發展中心調查，有40%職場父母認為工作會影響生活；另30%認為家庭生活影響到工作。另根據衛福部兒童生活狀況調查，有學齡前兒童的夫妻為雙薪家庭的比例為58%，有學齡兒童的夫妻為雙薪家庭的比例佔74.5%。專家亦指出工作和生活衝突造成的高壓力會降低員工生產力和工作參與度，增加精神和身體健康問題。

工作與家庭的平衡一直以來都是難解的議題，每個人一天的時間是有限的，一定會有優先順序，不論是工作或是家庭。因此，減少工作與家庭衝突更需要相互協調、配合與溝通。

企業雇主除了運用EAP做為員工支持系統外，亦可透過友善家庭的福利措施（彈性工作安排、新手父母成長團體、親子活動／講座...等），促進職場父母的工作與家庭生活平衡，提升員工的工作滿意度，達成「職場—家庭」雙贏互益。台師大調查同時發現，60%以上職場員工有興趣參加企業舉辦的家庭親子活動，其中更有50%想參加家庭教育講座或成長團體、社團。

Reference :
1.衛生福利部107年兒童及少年生活狀況調查
2.台灣師範大學家庭研究與發展中心2020年工作與家庭生活現況調查
3.蕭英玲(2020)社區化的家庭教育：台灣婚姻問題的分析與建言
4.勞動部工作生活平衡網

職場爸媽理智派生活-囡仔人使用說明書

高人氣的職場爸媽課程，正向親子教養攻略

1. 與孩子的溝通藝術-有效談話的態度
2. 誰說了才算數-談夫妻教養差異與溝通
3. 把訓練變遊戲，讓孩子專心變容易
4. 讀懂孩子的情緒密碼-先有溫度再談制度
5. 看見孩子的亮點-不讓鼓勵變壓力

疫情下的家庭資源實用工具包

課程洽談歡迎來信 request@ffceap.com.tw

不良的職場溝通消彌了員工工作投入增加職場不法侵害風險

職場溝通幾乎是發生在每個上班日，無論是在與上司、部屬或者與同事、還有對外部的客戶跟廠商，總會不斷地經由各種方式在做溝通。因此，當職場互動關係中發生溝通不良的狀況時，不僅影響情緒，有時亦會影響到工作績效與產生心理壓力。

根據鉅微服務諮詢統計，延續2021 Q1職場人際與溝通議題，在Q2依舊為高需求議題(27%)。分析結果顯示，橫向溝通(70%)及上下級溝通(29%)為主要需求議題。員工因職場溝通困擾而引發焦慮、不安、挫折，更容易導致失眠、無法專注、職場衝突。嚴重事件更增加職場不法侵害之風險。

那麼，如何在各式溝通中減少阻礙與增進效能呢？ Robbins(1998)認為溝通有四種功能：1.控制、2.激勵、3.情感表達與 4.資訊流通。

在掌握工作的成效時，可利用溝通的「**控制功能**」做好對上司的工作回報，以及掌握部屬的工作進度; 當部屬或團隊合作上有好的表現，或是需要鼓舞，更可以通過溝通中的「**激勵功能**」，及時給予讚賞或打氣。又或者是在「**情感的表達**」上，當與人分享彼此的挫折及成就感時，可拉近人際互動，滿足社交需求。最後，「**資訊流通**」在溝通上也很重要，當資訊不對稱時，可能會產生人們無法正確解讀訊息而有所誤會。

Reference :
1.Robbins(2002)組織行為學(李清芬、李雅婷、趙慕譯)
2.Moss Kanter: E.Volve!: Succeeding in the Digital Culture of Tomorrow-Rosabeth

避免職場不法侵害！職場有效溝通 F4 原則

組織中人際關係的有效溝通能促進工作流程的改善，使工作績效提升。Moss Kanter 提出，企業要有效溝通可遵從下列四點原則:

- 鎖定目標 (Focused)
- 保持靈活彈性 (Flexible)
- 快速敏捷 (Fast)
- 友善可親 (Friendly)

現代職場環境多變且快速，有效的溝通可以幫助我們快速蒐集來自四面八方的訊息，藉以調整及因應外在環境的快速改變。當然，更重要的是與人溝通要有同理心、多傾聽了解對方立場，易地而處，尋求共識。

協助員工解決個人議題，提升組織績效，讓組織受益，是EAP服務的宗旨。當主管或是員工發現與上下級或同事間無法進行有效溝通時，可藉由EAP的資源及支持，協助個人進行改善。

組織可透過EAP導入人際溝通訓練講座，或是使用管理諮詢及心理諮詢幫助員工改善不良溝通造成的困難，以避免不法侵害的風險。

Reference :
photo by Ricardo Esquivel from Pexels

DOUBLE F
Focus & Forecast

CONTENTS

第二季及年度員工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

Returning To The Workplace

疫後返工

員工回到工作崗位會感到不安、焦慮並不奇怪。考慮到我們已經在安全艙裡待了這麼久，如果你感到擔心，你所經歷的就是『重返大氣層焦慮』這在正常不過了！

台灣疫情警戒隨著每日確診數下降，有條件的『微解封』佔據各大搜尋引擎。最近Google、Apple、Amazon等企業，紛紛著手準備讓員工返回辦公室，即便是規劃混合式工作，決策過程仍遭遇不少挑戰。例如，回公司的員工是否都需完成疫苗接種？面對變種病毒傳播的風險？員工是否習慣了在家辦公的便利？交通和學校是否回到正軌。以上種種生理、心理、環境因素都會對員工返回辦公室帶來各式挑戰。

疫後 / 大未來：即將重返職場的準備

哈佛商學院的疫後職場5個關鍵領導

為重返工作崗位的心理健康挑戰做準備

職場焦點議題選取來自近期新聞事件、Google關鍵字搜尋趨勢

疫後 / 大未來
即將重返職場的準備

疫情的蔓延破壞了企業原有的管理與操作模式，規劃並支持員工健康與福祉，更是疫後時代企業需要專注的目標。疫情擴散增加了職場勞工的心理壓力，88%的美國勞工指出，疫情讓他們感受從中度到極度不等水準的心理壓力。也有超過三分之二的美國勞工聲稱，疫情期間是他們職業生涯中感受壓力最大的時刻。

2020 年世界經濟論壇 (World Economic Forum, 2020) 所做的調查揭示，在新冠肺炎後的勞動世界，企業針對5個核心關鍵重新建構未來的勞動市場。

1. **轉換組織與工作職務的設計**，組織結構應該調整為較敏捷的結構。
2. **連結新的科技與技術**，以改變工作場所。
3. **孵育員工的健康與福祉**，支持員工改善生理、心理、社會、財務的健康。
4. 建立**以人為核心的企業領導文化**。
5. 建立一個**以擁抱利益相關者為本位的資本主義社會**，確保員工與組織間，能夠公平分攤風險或報酬，創造一個具有社會責任又能永續發展的生態體系。

Reference :
1. International Labour Organization (2020) A safe and healthy return to work during the Covid-19 pandemic
2. 台灣勞工季刊：重返職場 - 新冠肺炎疫情後的調整與準備

哈佛商學院(Harvard Business School)
疫後職場5個關鍵領導

創造有效溝通 · 參與 · 激勵

讓員工更安心的表達需求

領導者需要致力於邀請員工如實說出需求，同時讓員工參與，共同創造解決方案。與員工一起確定新目標、期望和要求，探索不同的方法。

混合式工作也要關注團隊成員的「互動」體驗

研究地理位置如何影響員工生產率的哈佛大學教授指出，當員工在辦公室時應加強溝通及參與；而遠距工作時應增強虛擬的互動。

事先規劃員工在公司辦公的時間

多數員工都有一個共同點：他們喜歡遠端工作的靈活性。在混合式工作中，透過「制定一個團隊計畫，讓員工在辦公室的時間賦予意義」並專注於員工的職場人際關係。

把「表達善意」加進工作待辦中

領導者可以通過多種方式表現出善意：積極傾聽、主動彙報、提供支援和理解、幫助員工獲得必要的資源、認可他們的努力，並慷慨地感謝他們。

關注員工參與

領導者應該專注於如何讓工作鼓舞人心、引人注目和吸引人，不管工作是否在辦公室完成。

Reference :
Michele McGovern : COVID changed everything-especially work : How to adapt

人力資源 / 職安衛：
為重返工作崗位的心理健康挑戰做準備

人力資源部門可能會發現，員工從近一年多的疫情“旅程”中漸漸開始返回辦公室，職場環境已經發生了許多變化。以下是HR可以考慮的一些步驟，幫助員工輕鬆地回到辦公室，並最終恢復更好的心理健康。

一份有溫度的員工返工關懷支持信件

今年對每個人來說都是辛苦的。毫無疑問，重返工作崗位可能會引發憂鬱、焦慮等心理危機。通過信件表達對員工的關懷與支持，確保EAP網絡資源的觸及率，協助員工更有效地獲得支援。

員工需求調查與健康評估

人力資源管理者通過員工需求的表達與身心健康的評估，可以更敏捷地為組織健康 / 福利規劃做出有根據的決策，並適時地調整促進方案。

讓健康變得有趣

心理健康與身體健康是密切相關的。規劃包含運動和情緒的“健康挑戰”，提供團隊挑戰和員工對員工的挑戰。

線上數位心理韌性指引

從心理健康的角度來看，支持復原力和心理韌性的培訓規劃可以增強員工處理負面情況的能力。

還有一點。在疫情這忙碌的一年裡，你也可能改變了。好好利用公司提供的EAP員工協助計畫——它們也為你服務！

Reference :
Tyler Amell：Preparing for return-to-work mental health challenges.

廣告

Online 鉅微打造心管理
掌握新時代職場員工管理心關鍵系列課程

面對VUCA時代，競爭、需求、技術、政策都在快速變化，企業對員工的培力與管理則是穩定組織發展的一項重要課題。身為組織的人力資源業務夥伴（HRBP）、員工關係經理、部門主管，你是否曾面臨下列困擾？

- **關鍵人才留不住！**- 人力市場上人才競爭激烈，往往員工才剛培養好立刻被挖角或跳槽。企業如何策略性的為員工進行職涯規劃留住關鍵人才？
- **績效管理難落實！**- 揮別嬰兒潮世代的工作與管理模式，面對新世代人才，主管如何扮演好「教練」與「導師」的角色？
- **主管如何帶人帶心？**- 當責團隊文化如何建立？怎麼讓部屬願意自動自發？

本次系列課程從**人力資源、管理、心理** 角度出發，教您如何透過心管理掌握新時代職場員工管理的成功關鍵。

張宏梅 講師 / 2021.07.29
【員工管理最初心-從職涯輔導的觀點做起】

朱國鴻 講師 / 2021.08.12
【提升員工工作表現-高效能的績效指導】

陳頂立 講師 / 2021.08.26
【心關鍵領導-如何成功建立當責的團隊】

READ MORE!

WWW.FFCEAP.COM.TW

DOUBLE F
Focus & Forecast
鉅微管理顧問公司
Focus & Forecast Consultant Company

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

www.ffceap.com.tw