

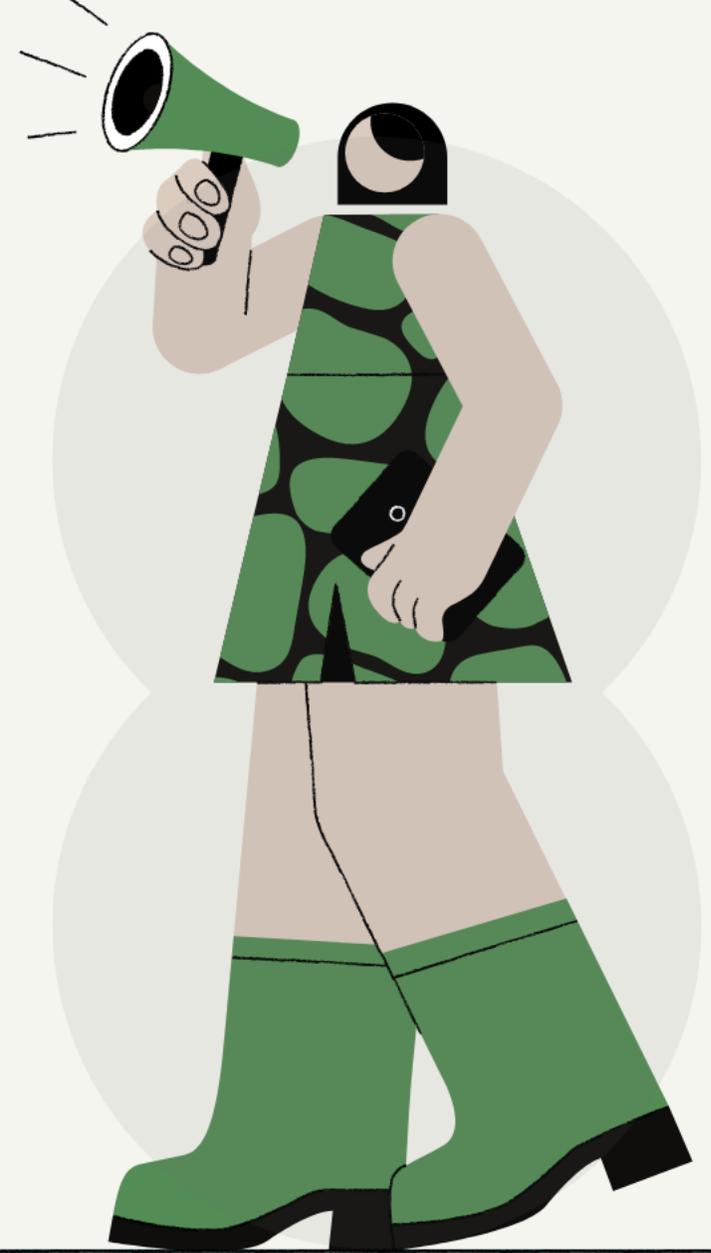
2021 Q3 EAP INSIGHT REPORT

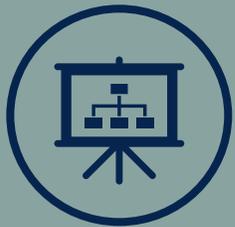
JULY - SEPTEMBER

 www.ffceap.com.tw

 request@ffceap.com.tw

 +886 2 3765-3313





CONTENTS



第三季及年度員工EAP諮詢使用概況



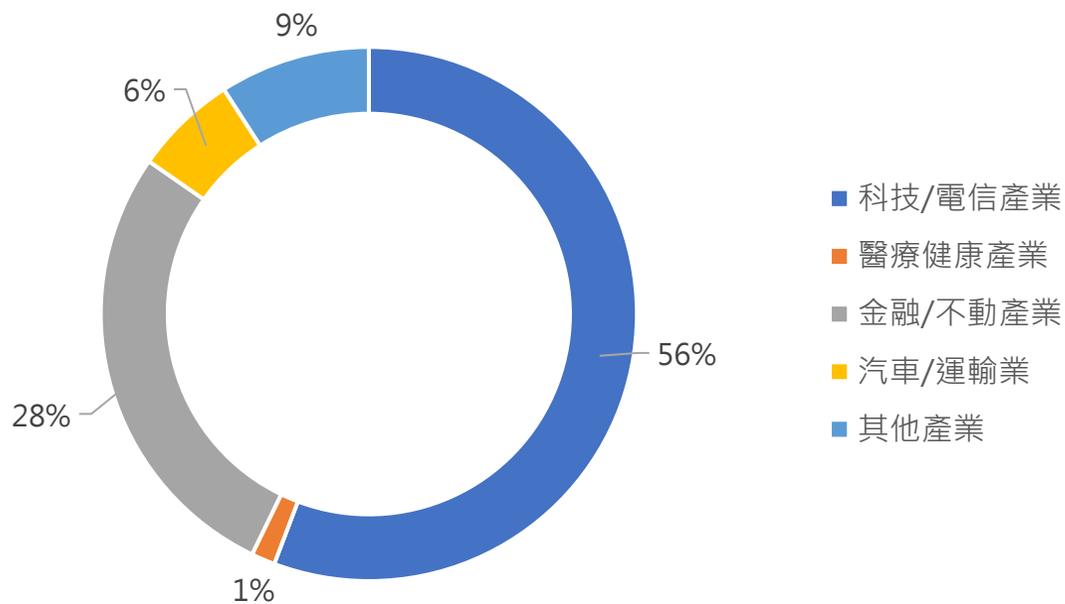
EAP專家專欄



EAP職場焦點議題

2021年 Q3 員工諮詢案件數

統計2021年Q3員工諮詢案件來源，以科技 / 電信產業佔了56% (233人)，其次為金融 / 不動產業28% (115人)、其它產業9% (37人)、汽車 / 運輸業6% (27人)，最後醫療產業 (6人) 佔1%。



Q3 員工諮詢總案件N=418

2021年 Q3 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 (50%)，讓資源使用不再受區域與地方資源限制。



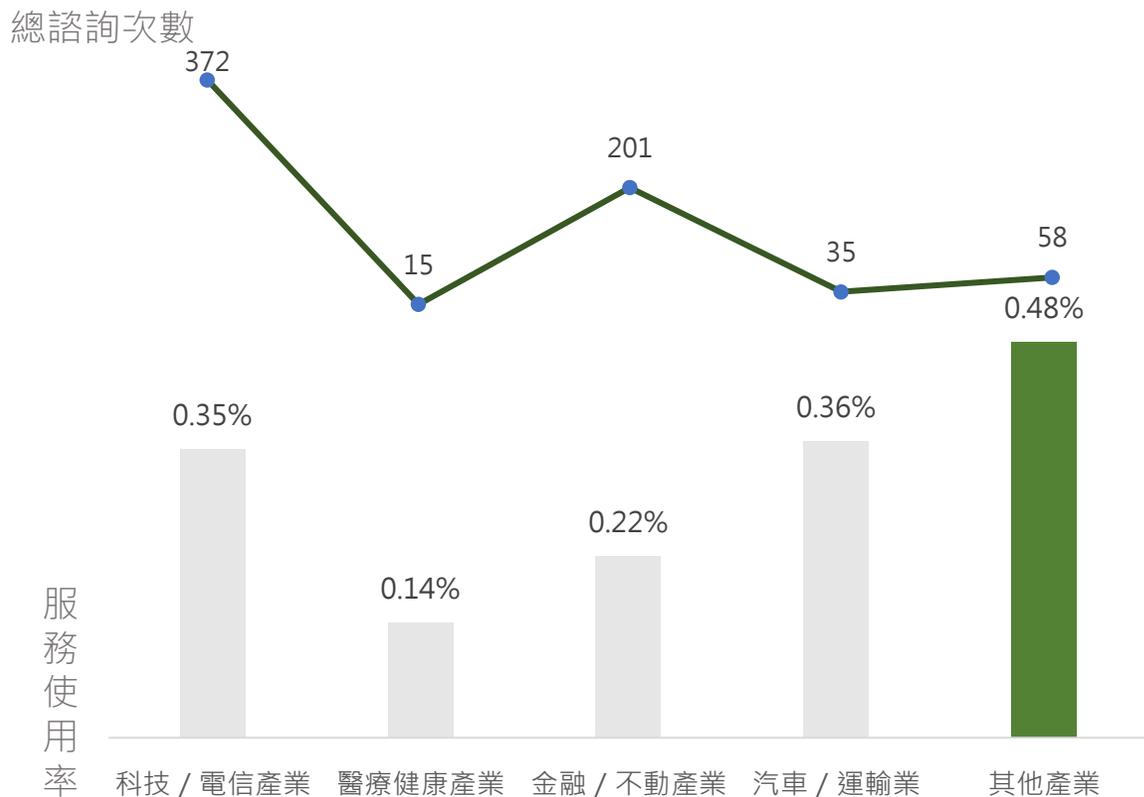
2021年 Q3 員工EAP使用與推介方式



*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；本季開始於產業分類上進行部份調整，其中其他產業包含：精品產業、快速消費品、傳統產業、國營政府單位。

2021年Q3 各產業員工總諮詢次數暨諮詢服務使用率

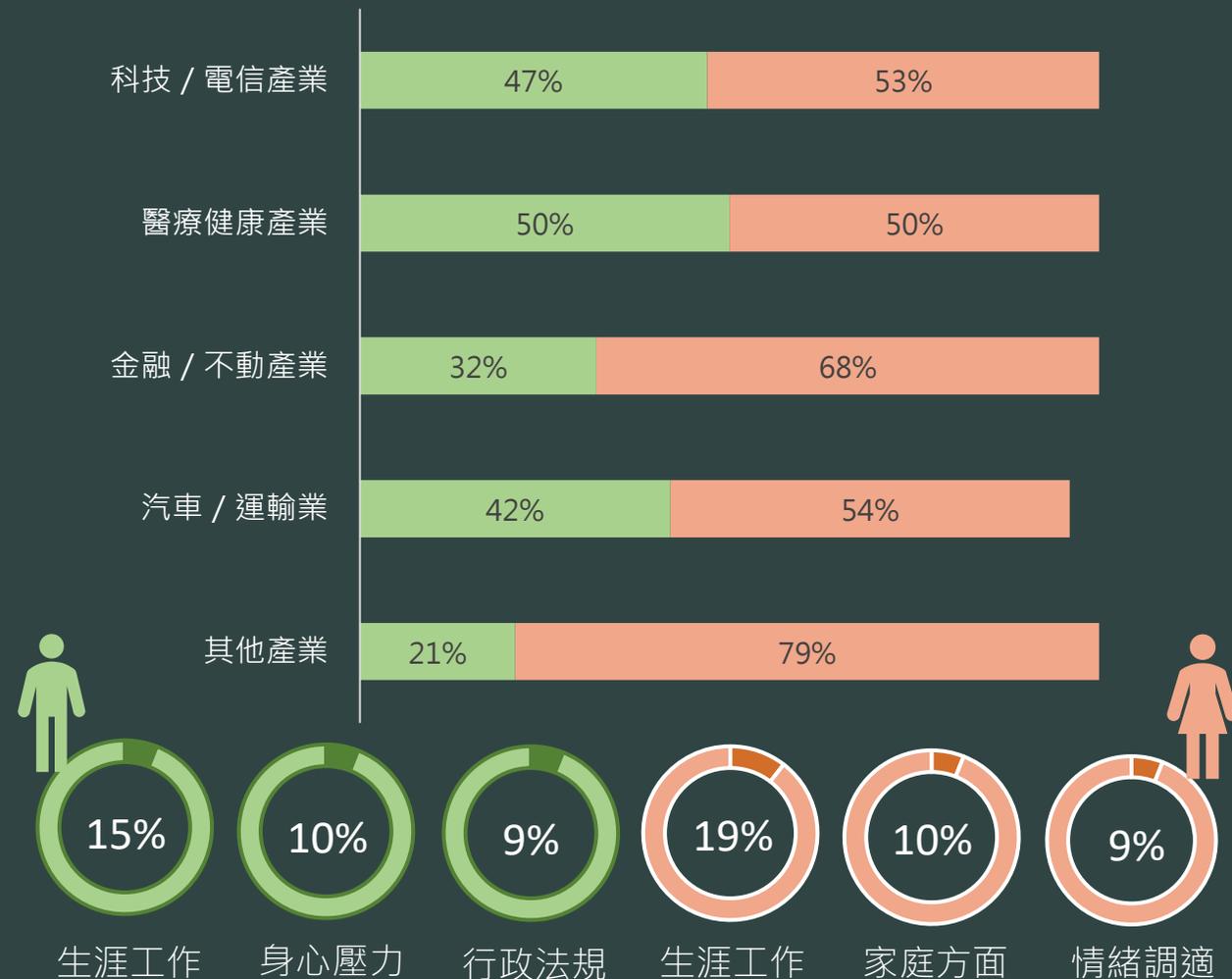
本季員工諮詢總諮詢次數以科技 / 電信產業諮詢次數最多達**372**次；然而在服務使用率則以其他產業最高達**0.48%**，Q3全產業平均服務使用率**0.3%**，整體諮詢次數較上一季**上升6%**。



Q3 員工總諮詢次數=681

*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

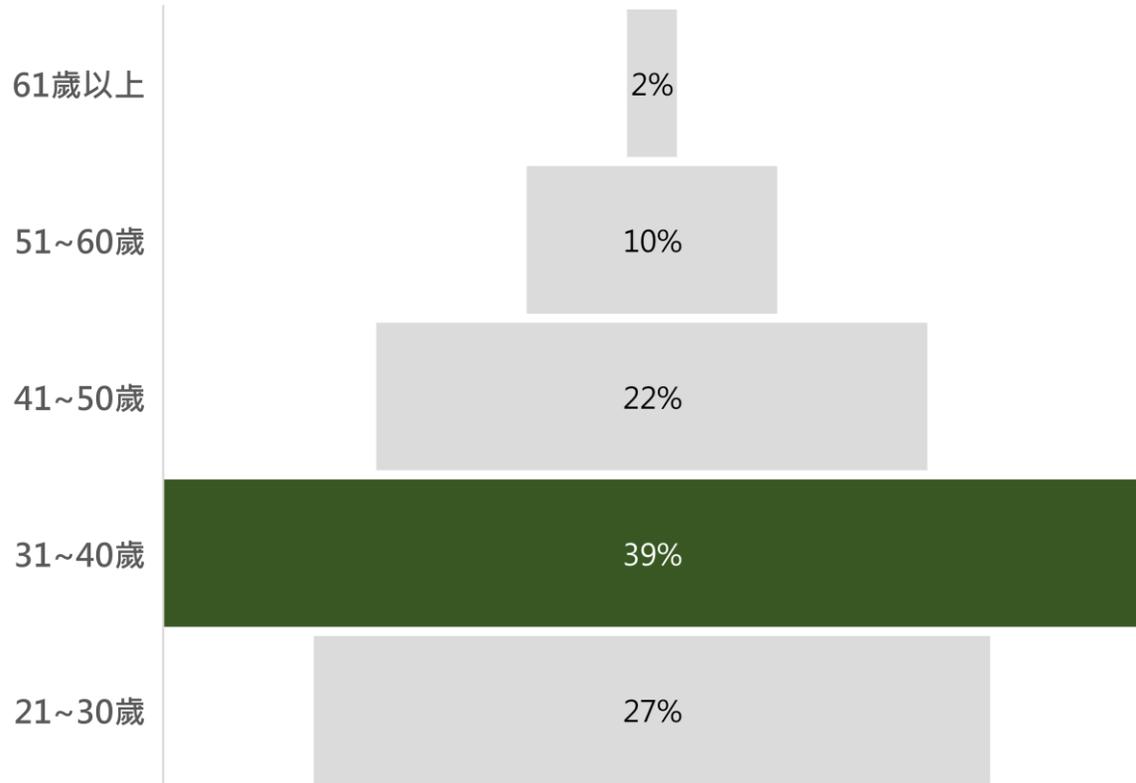
2021年 Q3 除金融與其它產業外，男女使用比例呈現平均。本季男女諮詢議題的多數需求以生涯工作佔最多。值得關注的是，相較過去男性員工諮詢議題以法律為主，本季男性員工的身心壓力需求有明顯的增長（10%），排名來到第二名。



*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。

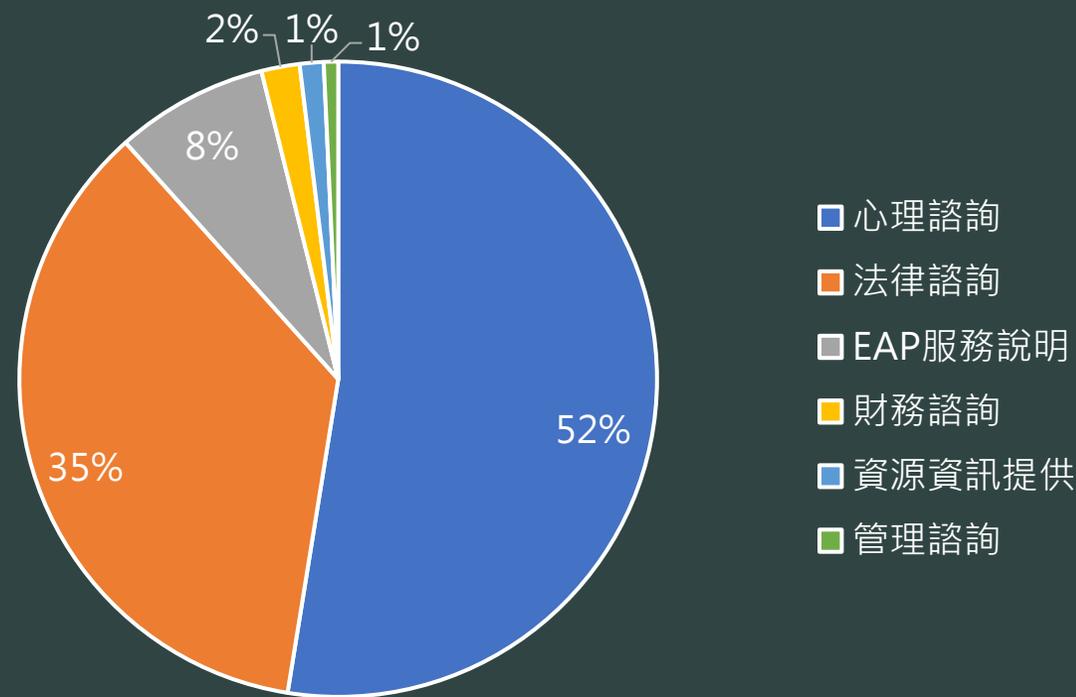
2021年Q3 員工諮詢服務年齡統計

以31-40歲佔多數達39%，其次為21-30歲佔27%，41-50歲佔22%，51-60歲佔10%。而31-40歲員工諮詢議題以生涯工作、行政法規、家庭方面比例佔最多。其中針對生涯工作議題又以應對工作壓力調適、自我效能感等增強正向心理資本需求為關鍵需求。



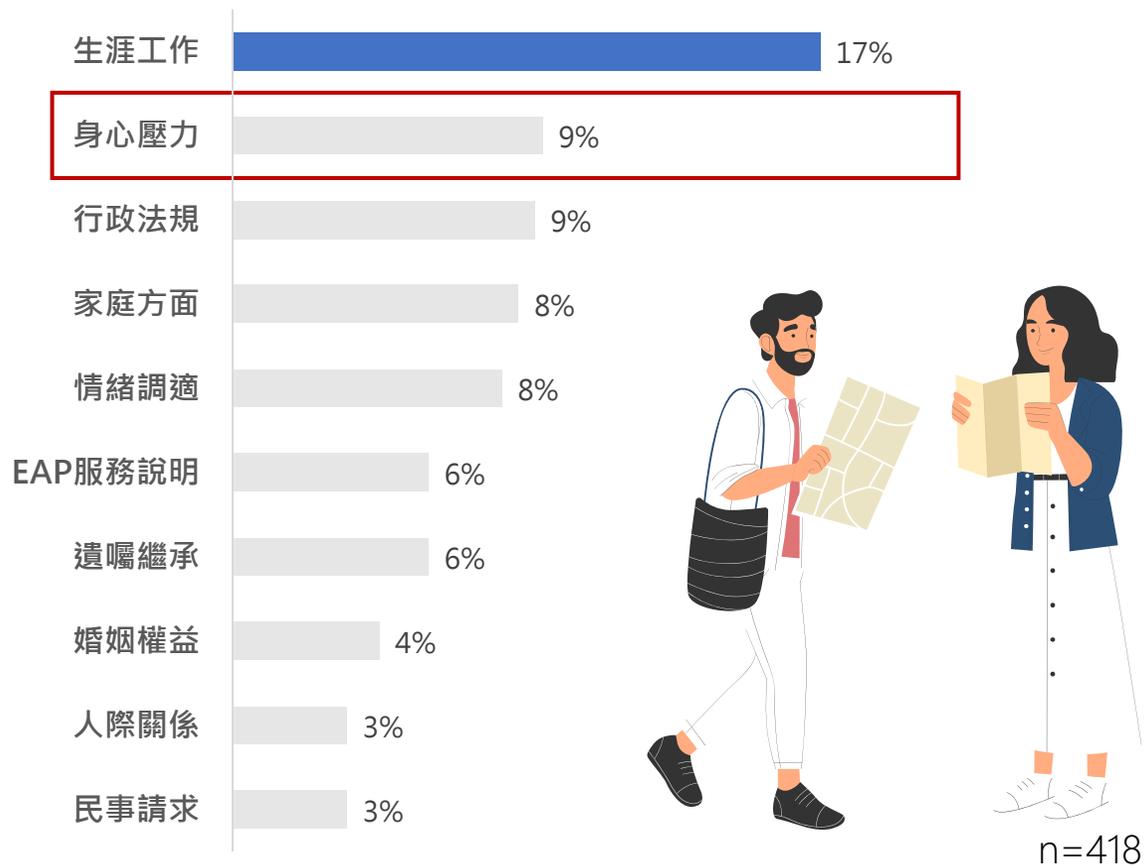
2021 Q3 員工諮詢需求主題分布

本季員工諮詢主題仍以心理諮詢為大宗（52%），其次為法律諮詢（35%）、EAP服務說明（8%）、財務諮詢（2%），管理諮詢與資源資訊提供各佔1%。



2021 Q3 員工諮詢案件TOP10議題

生涯工作、身心壓力、行政法規為本季主要的諮詢議題。其中身心壓力從上一季的第四名提升至第二名，透過質性分析發現，員工身心壓力議題有74%與工作壓力有關，包含工作挫折感、主管管理風格不適應等。其次照顧壓力佔17%、疫情相關壓力事件佔9%。而在這些員工當中又有85%呈現失眠、焦慮與憂鬱狀態。



2021 Q3 員工諮詢議題以年齡為分析

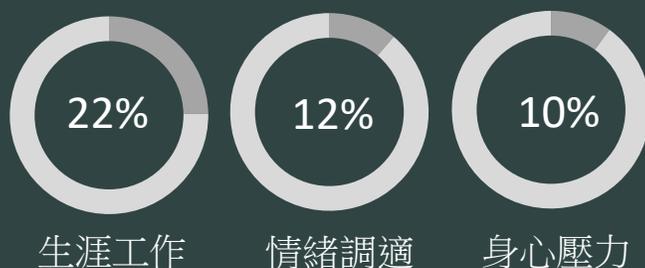
本季員工諮詢分析顯示，21-50歲族群的家庭方面需求都進了前三關注議題，其中21-30歲員工需求焦點以家庭溝通、長輩照顧為主；31-50歲員工更多聚焦於伴侶、婚姻與親子教養。行政法規面上以撫養權、不動產權益糾紛需求最多。其次在身心情緒的關照對職場中高齡族群來說同樣值得關注。



科技 / 電信電業
N=233



金融 / 不動產業
N=115



汽車 / 運輸業
N=26



醫療健康產業
N=6



其他產業
N=38



*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。

本季開始於產業分類上進行部份調整。其中其他產業包含：精品產業、快速消費品、傳統產業、國營政府單位。

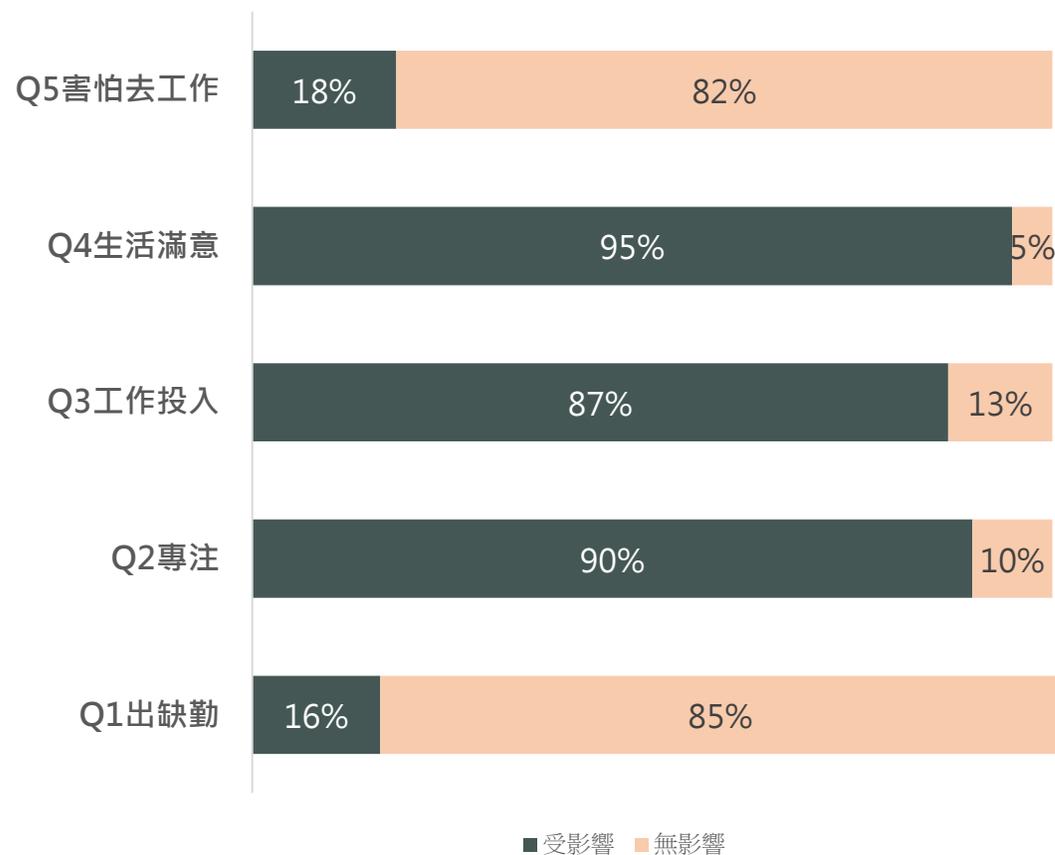
2021 Q3 每議題平均服務次數

總平均次數為 **1.6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 Q3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**。

Q3 因其個人事件所造成的損失工時合計：796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

身心壓力74%來自工作情境， 組織如何提升員工心理安全與 工作資源是當務之急的任務

身心壓力是現代社會的副作用，同時也是影響現代人日常生活作息以及工作效率的重要因素。若個人持續承接著過重的工作壓力，將進一步使個人產生各種生心理的不適狀況。在工作情境中，工作壓力過負荷對個人所產生的首要影響，就是產生職業倦怠。身心壓力從2021 Q2的第四名提升至第二名，且從諮詢內容分析：員工身心壓力議題有74%與工作壓力有關，包含工作挫折感、主管管理風格不適應等。其次照顧壓力佔17%、疫情相關壓力事件佔9%。而在這些員工當中又有85%呈現失眠、焦慮與憂鬱狀態。

三明治世代的心累 – 善用資源支持， 讓自己喘口氣

高齡化加上少子化社會，照顧壓力往往成為壓垮家庭的重要議題。本季員工諮詢統計發現：21-50歲族群的家庭方面需求都進了前三關注議題，而參照過往研究發現，照顧者的年齡逐漸下修，其中21-30歲員工需求焦點以長輩照顧以及家庭溝通為主；31-50歲員工更多聚焦於伴侶溝通、婚姻與親子教養。企業EAP窗口可透過推廣EAP服務範圍，增進員工對EAP資源的使用，提升對員工生活 / 照顧需求的支持。



CONTENTS



第三季及年度員工EAP諮詢使用概況



EAP專家專欄



EAP職場焦點議題



Q1：嗨Gina，謝謝你答應我們首波專家專欄的邀請，今天想邀請你和我們分享你在協助企業執行EAP方案的經驗。首先，好奇Account Service是一個什麼樣的部門？

G：沒問題，Account部門全名為企業客戶服務部，並非一般所認知的客服單位，而是以職場EAP方案顧問專家的角度，協助企業客戶推動EAP服務，並透過規劃、實施、交付、管理和評估等一連串過程，將EAP服務輸送到企業組織內部。

鉅微Account團隊就像企業虛擬的EAP部門，引導及協助企業運行EAP員工協助方案。

Q2：那請問什麼樣背景的人可以擔任這樣的角色呢？成為EAP Account所需具備的技能又有哪些？

G：Account部門的夥伴首先需要有人類行為與個案、團體、等社會工作訓練與實務經歷，讓我們有專業的知識與技術支援企業員工所面臨各式職場人類行為、危機風險等議題；方案規劃部份最重要的是組織需求的評估與介入策略擬定，這也是我們做為虛擬的EAP部門需求具備的能力。

另外就工作技能來說，Account部門人員需要具備專案管理、溝通協調、資源整合及問題解決的能力，應該可以說要十項全能吧（笑）。

Q3：Account部門對於企業的HR或是EAP窗口能夠給予什麼樣的協助呢？

G：在實務面上，EAP導入初期引導企業推開EAP的敲門磚、於方案執行時提供企業窗口支持性服務與諮詢、與企業窗口一同審視方案成效，擬定持續推廣的策略，一同作戰面對組織中各種與人相關又棘手的挑戰：當企業發生突發事件時，除了企業內部可以做緊急的處置外，外部的EAP也可以協助企業快速度過難關。

Q4：可以跟我們分享一個成功的EAP方案通常具備哪些要素？還有哪些方案是讓你最印象深刻的？

G：一個成功的EAP方案除了需要時間醞釀信任，更需要由組織從上而下的推動。其中也包含明確的政策程序、完善的行政運作以及宣導與訓練的推廣。當企業高階管理層展現支持這項方案推展的用心與重要性，也有助於後續方案的推展。

若是以數據來看方案是否成功，通常企業的使用率在3%-4%已經是非常活躍了。我自己曾經與企業夥伴共同合作企業家庭日活動，透過遊戲與員工 / 眷屬的互動，將EAP資源推廣給員工。EAP是彈性且多元的，亦可以搭配企業的重大活動，舉凡企業家庭日、Team Building、年會等等，為企業支援！

“

一個成功的EAP方案除了需要時間醞釀信任，更需要由組織從上而下的推動。其中包含明確的政策程序、完善的行政運作以及宣導與訓練的推廣。

”

GINA LI

Focus & Forecast Consultant Co.,LTD.

Account Service Manager

中華民國高考社會工作師



Q5：EAP方案在不同的企業都有不同的樣貌，剛剛你有提到Account做為企業EAP的合作夥伴，那你是如何培養對企業敏感度，快速覺察組織文化進而提供符合企業需求的服務呢？

G：組織文化不同所帶動的EAP方案也會不同。有時雖然看起來項目一樣，但實際執行後的效果差異甚遠，這其實就跟組織文化與領導有直接關係。在覺察組織文化與需求時，就跟認識一個人一樣，首先要與客戶建立良好的關係，在信任關係基礎下，多利用開放式問句了解企業目前的整體狀況，也能觀察企業人員在面對問題時的處理方式及態度，藉以瞭解公司內組織的文化，使往後所提供的服務內容能契合組織價值與文化。



【主管宣導說明會】

Q6：多數人認為EAP就是心理諮商，你怎麼看？

G：這個現象讓我們了解到為什麼台灣即使從1970年代開始發展員工協助方案至今四五十年，還是有很大的空間可以推展與進步。

心理需求只是員工需求的其中一部份，我們每一季在看Insight Report時都可以發現行政法規、法律諮詢的需求同時也是一個大宗。

人的生活中充斥著各種不同來源的後顧之憂，因此在工作或生活中遇到的各種議題都是有機會可以利用EAP來幫忙做解決。從這個角度來看EAP是回應人在職場環境中的各式影響工作表現的議題，當員工自覺困擾或經問題發現系統偵測遭受困擾的員工，進入問題評估系統由EAP專業人員評估問題內容與處理所需資源與協助策略，再轉而由問題解決系統專家來協助員工發展合宜的問題解決方法，或培育問題解決的技能，讓員工可以有效運用所學解決各項個人困擾事件。

所以EAPs關注的不僅是員工心理困擾議題，更重要的是影響績效表現有關的議題，這跟一般心理諮商關注個人內在議題的探索與處理有很大的不同。

“

EAPs關注的不僅是員工心理困擾議題，更重要的是影響績效表現有關的議題，這跟一般心理諮商關注個人內在議題的探索與處理有很大的不同。

”

GINA LI

Focus & Forecast Consultant Co.,LTD.
Account Service Manager
中華民國高考社會工作師



CONTENTS



第三季及年度員工EAP諮詢使用概況



EAP專家專欄



EAP職場焦點議題

EAP職場焦點議題

Psychological safety in the Workplace

職場中的心理安全

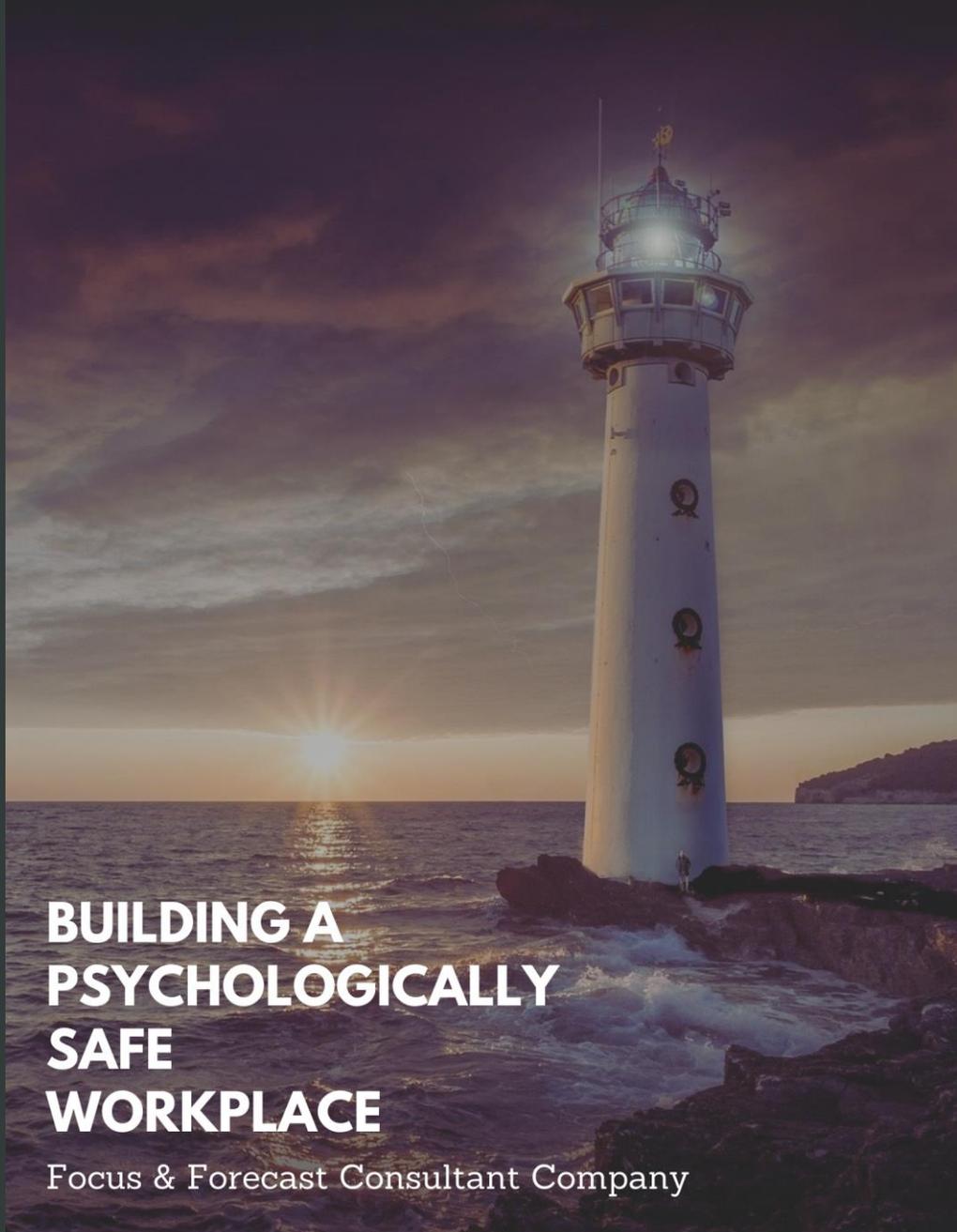
『心理安全』並非是一個新概念：自20世紀60年代以來，它一直是組織心理學、行為管理、團隊領導一個重要討論的領域。2016年，當《紐約時報》報導Google的團隊效能研究“亞里斯多德計畫”時，這個概念再次獲得關注，該研究發現，心理安全是團隊成功最重要的決定因素，在不同地區和國家進行的大量實證研究結果表明，心理安全對工作場所的正向影響是至關重要的。

相反的，處在社會心理危害的環境會影響員工的心理和身體健康，包括工作投入、參與以及對變動環境的適應力，嚴重程度可能引發職業倦怠，焦慮症、憂鬱、內分泌及心血管等生心理疾病。

為什麼心理安全應該成為每個職場文化的一部分

職場心理安全的4個階段：定義包容與創新之路

5種方法協助領導者創建心理安全的工作場所



**BUILDING A
PSYCHOLOGICALLY
SAFE
WORKPLACE**

Focus & Forecast Consultant Company

為什麼心理安全應該成為每個職場文化的一部分？

工作中的心理安全並不意味著每個人都一直很好。而是個人能接受衝突，敢於發聲，同時知道你的團隊會支持你，你也會支持他們。

哈佛商學院Dr. Amy Edmonson將心理安全描述為“一種信念，即個人不會因為說出自己的想法、問題、擔憂或錯誤而受到懲罰或羞辱”。換句話說，心理安全是能夠展示和貢獻自我，而不擔心自我形象、地位或職業的負面後果。總的來說，心理安全是綜合組織的文化、員工體驗、績效管理風格以及員工之間互動集合的整體氣候。相反的，在一個充滿威脅的環境中，保持沉默是最安全的選擇。正是這種沉默剝奪了組織學習、快速反應與問題解決的機會，最終導致企業失去競爭優勢。

2017年Gallup (蓋洛普) 調查顯示：當組織內有60%員工感受到自己的意見被重視，會正向的影響生產力、減少員工流失、降低事故率。



員工覺得自己的意見被重視

職場心理安全的4個階段：定義包容與創新之路

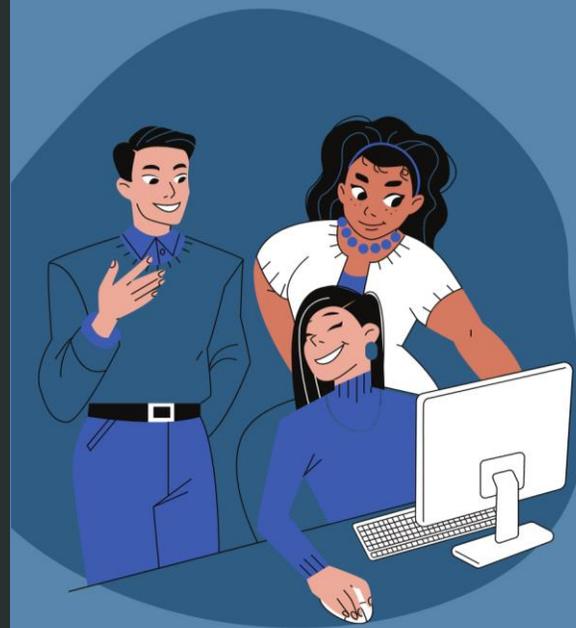
當一個團隊或組織的氣候是人際信任和尊重，成員們可以自由地合作，他們覺得承擔風險是安全的，這最終使他們能夠實施快速創新與適應快速變化的環境。

- 1 包容安全**
 包容安全滿足個人連接和歸屬的基本需求。在這個階段，員工會覺得做自己很安全，並且會被接受，包括他們的獨特性。
- 2 學習者安全**
 學習者安全滿足了學習和成長的需要。在這個階段，員工會覺得在學習過程中通過提問、給予和接受回饋、嘗試和犯錯來進行交流是安全的。
- 3 貢獻者安全**
 貢獻者安全滿足了做出改變的需要。員工會覺得可以放心地運用他們的技能和能力做出有意義的貢獻。
- 4 挑戰者安全**
 挑戰者安全滿足了讓事情變得更好的需要。當員工認為有機會改變或改進時，員工會覺得敢於直言不諱並挑戰現狀是安全的。



促進心理安全的組織 會獲得的好處

- 1 更好的員工敬業度和幸福感
- 2 加強團隊合作與知識共享
- 3 提高問題解決能力
- 4 更多元化的工作場所與包容性
- 5 更能適應變化的員工、更高執行力的團隊



5種方法： 幫助領導者在工作中建立心理安全文化

「身為執行長，最大的恐懼來自於別人不跟你說實話。」 - Mark Costa

領導者應該培養和促進團隊的心理安全。以下5種方法能幫助領導者建立一個心理安全的工作場所「別讓沉默扼殺了你和團隊的未來！」

明確地把心理安全放在組織價值的首要目標

將心理安全的價值與組織創新、團隊參與和組織包容等更高目標聯繫起來。並在工作過程中展現四大安全階段的行為與同理心。

讓每個員工都能暢所欲言

當有員工提起足夠的勇氣說出挑戰現狀的話時，要保持開放、富有同理心。擁有教練文化的組織更有可能擁有敢於說出真相的團隊成員。

建立團隊在面對失敗的規範

鼓勵從失敗和失望中學習，公開分享你從錯誤中獲得的經驗。這樣做將有助於鼓勵創新，而不是破壞創新。

為新想法（甚至是瘋狂的想法）創造空間

學習如何接受新想法，在你的團隊中培養更創新的心態。

正確看待衝突

不應把衝突視為是一種競爭與輸贏，衝突其實是兩個不同的意見在激盪的過程中，理出更好的方式來解決問題。

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

