

2021 Q4 & YEAR IN REVIEW EAP INSIGHT REPORT



www.ffceap.com.tw



request@ffceap.com.tw



+886 2 3765-3313





CONTENTS



第四季及年度員工EAP諮詢使用概況



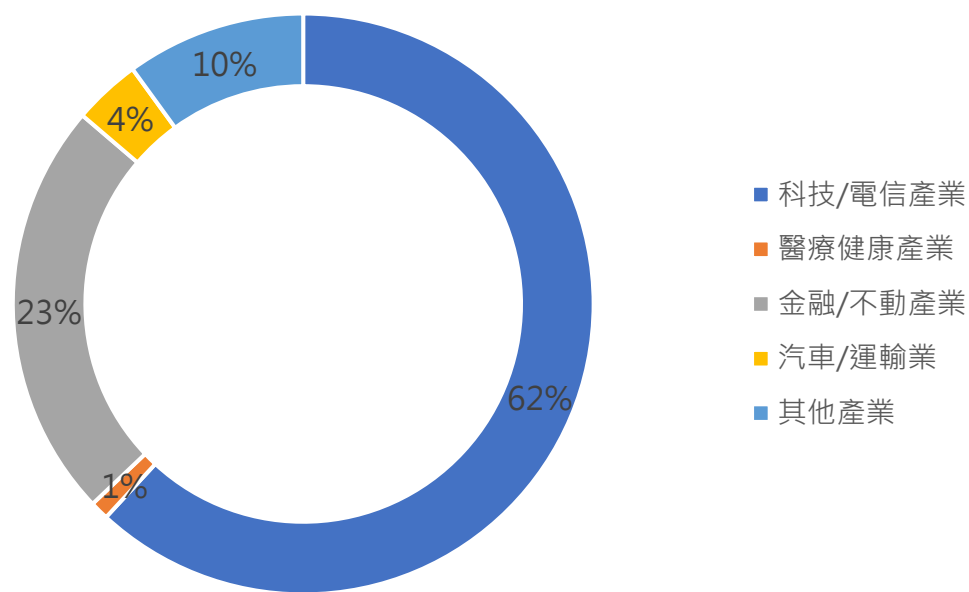
EAP專家專欄



EAP職場焦點議題

2021年 Q4 員工諮詢案件數

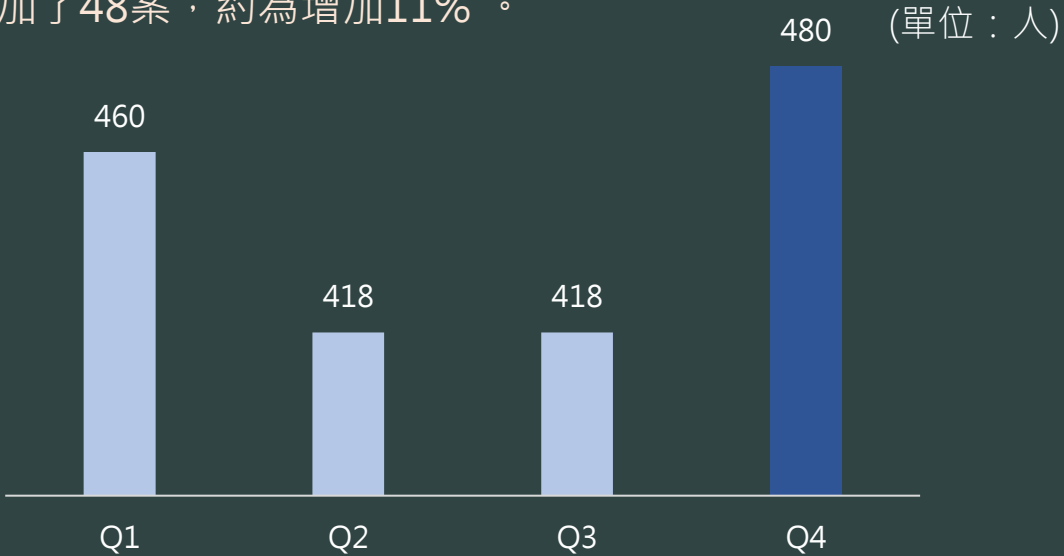
統計2021年Q4員工諮詢案件來源，以科技 / 電信產業佔了62%（297人），其次為金融 / 不動產業23%（112人）、其它產業10%（48人）、汽車 / 運輸業4%（18人），最後醫療產業（5人）佔1%。



Q4 員工諮詢總案件N=480

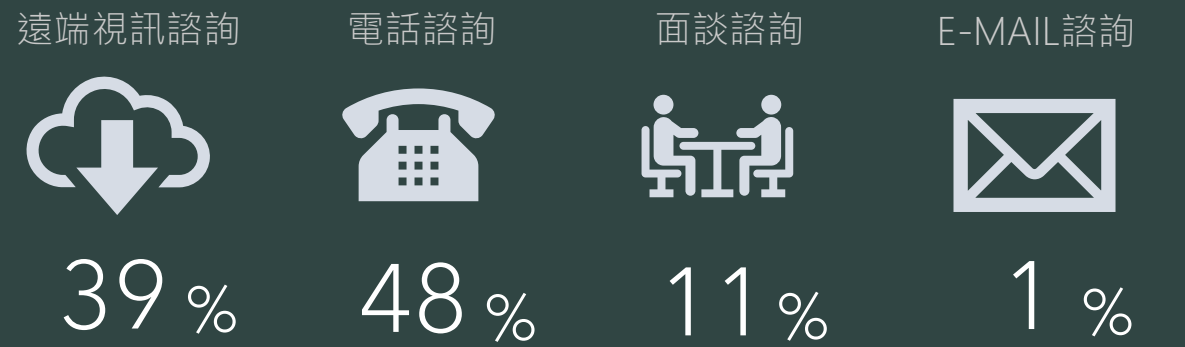
2021年度員工諮詢案件數 1776件

鉅微2021年度 EAP服務統計，Q1-Q3平均諮詢案件與Q4相比，Q4增加了48案，約為增加11%。



2021年 Q4 員工諮詢方式

因應COVID-19疫情加強推動遠端服務，視訊及電話諮詢佔使用方式的89%，除了便利員工使用EAP服務外，更讓資源使用不再受區域與地方資源的限制。

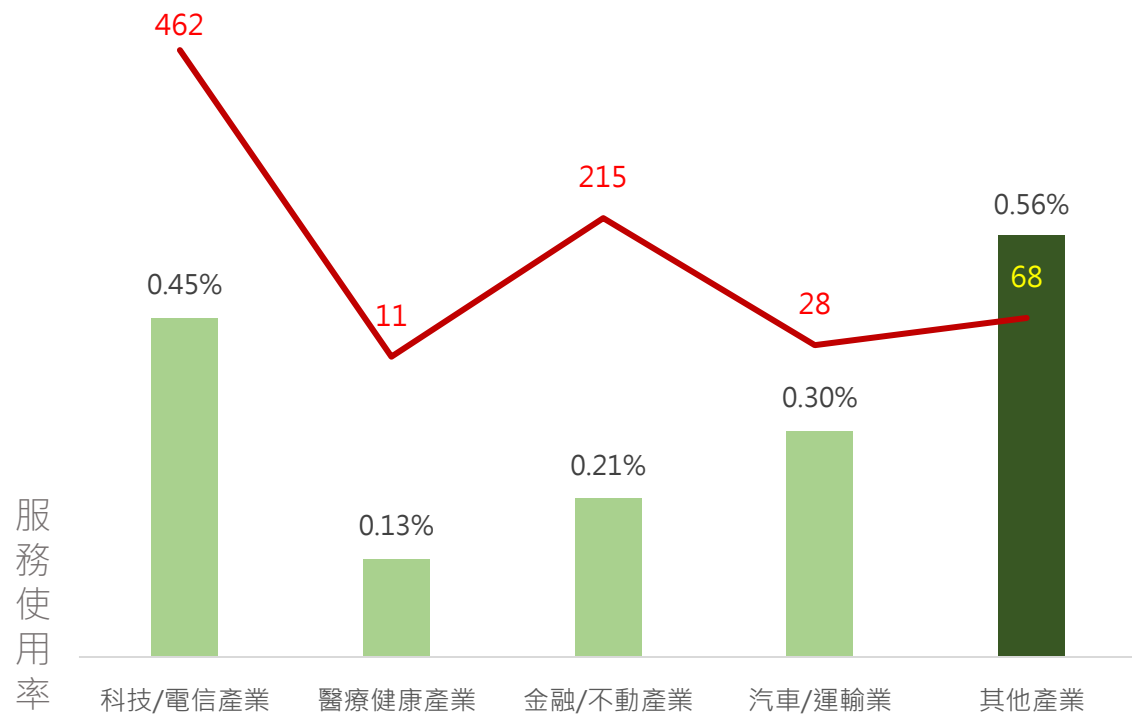


*註：上述的產業分類主要為了整合本公司服務客戶的產業別，而非以國家相關的產業類別加以區分；本季開始於產業分類上進行部份調整，其中其他產業包含：精品產業、快速消費品、傳統產業、國營政府單位。

2021 年Q4 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**462**次；然而在服務使用率則以其他產業最高達**0.56%**，Q4全產業平均服務使用率**0.35%**，總諮詢次數較上一季**上升15%**。

總諮詢次數



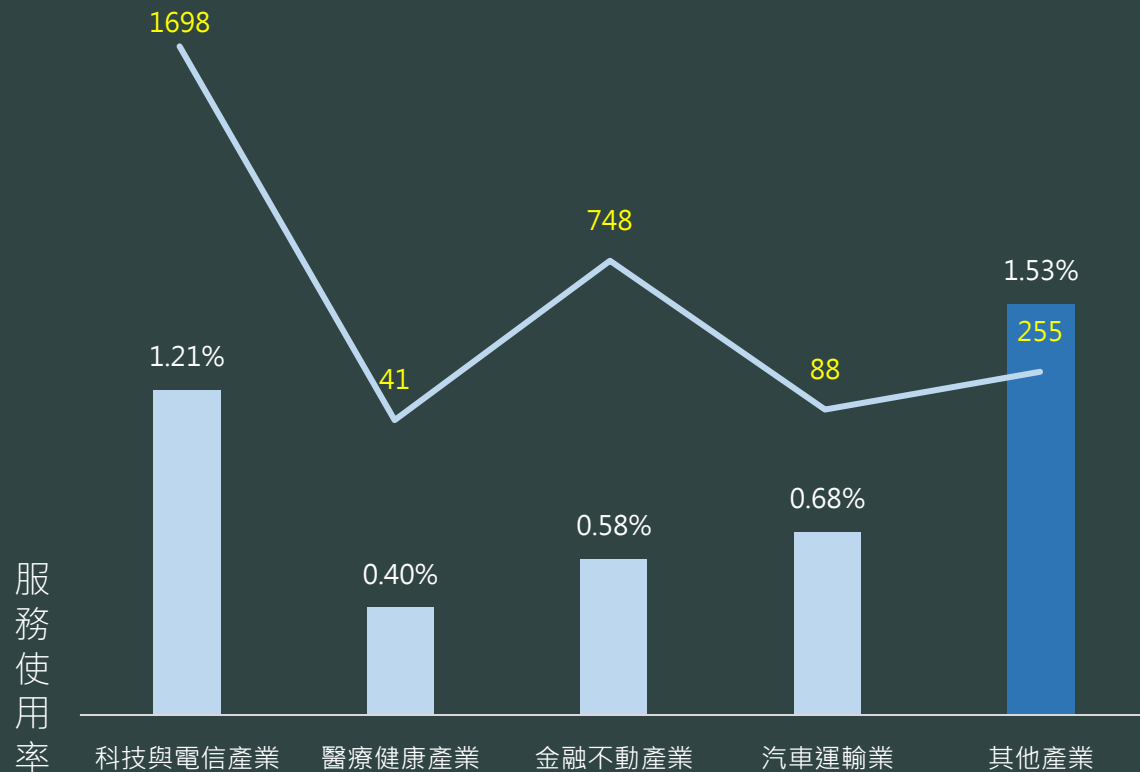
Q4 員工總諮詢次數=784

*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.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 年各產業員工總諮詢次數暨諮詢服務使用率

全年度員工諮詢總諮詢次數以科技 / 電信產業諮詢次數最多，達1698次，全年總諮詢次數為2830次，與去年2020年總諮詢次數2816次相比，上升了**0.5%**。

總諮詢次數

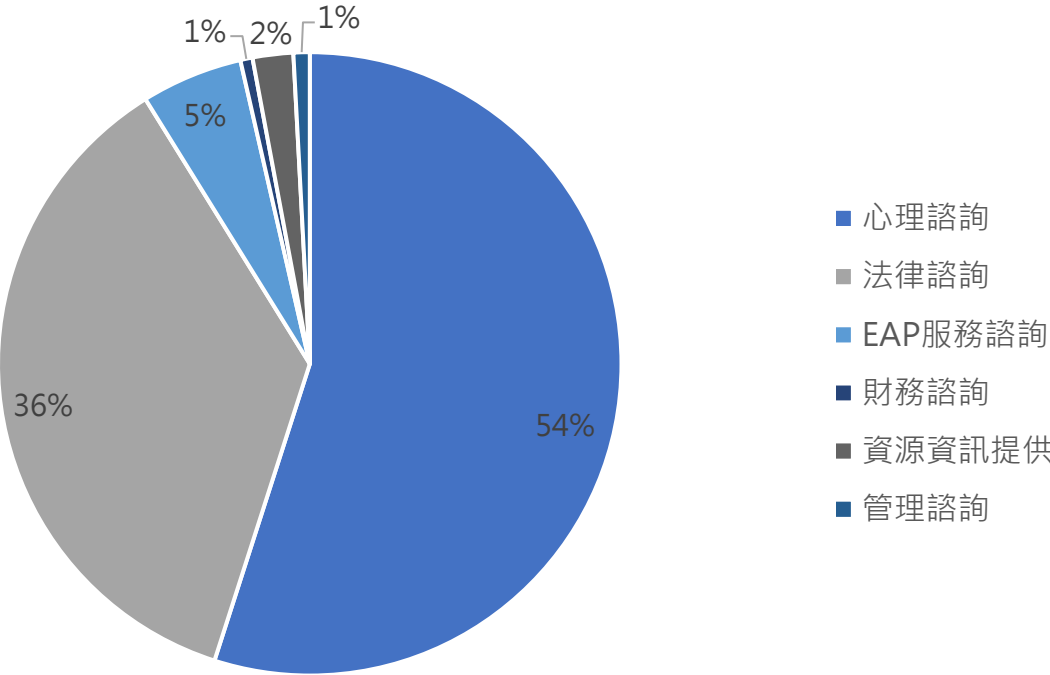


2021年員工總諮詢次數=2830

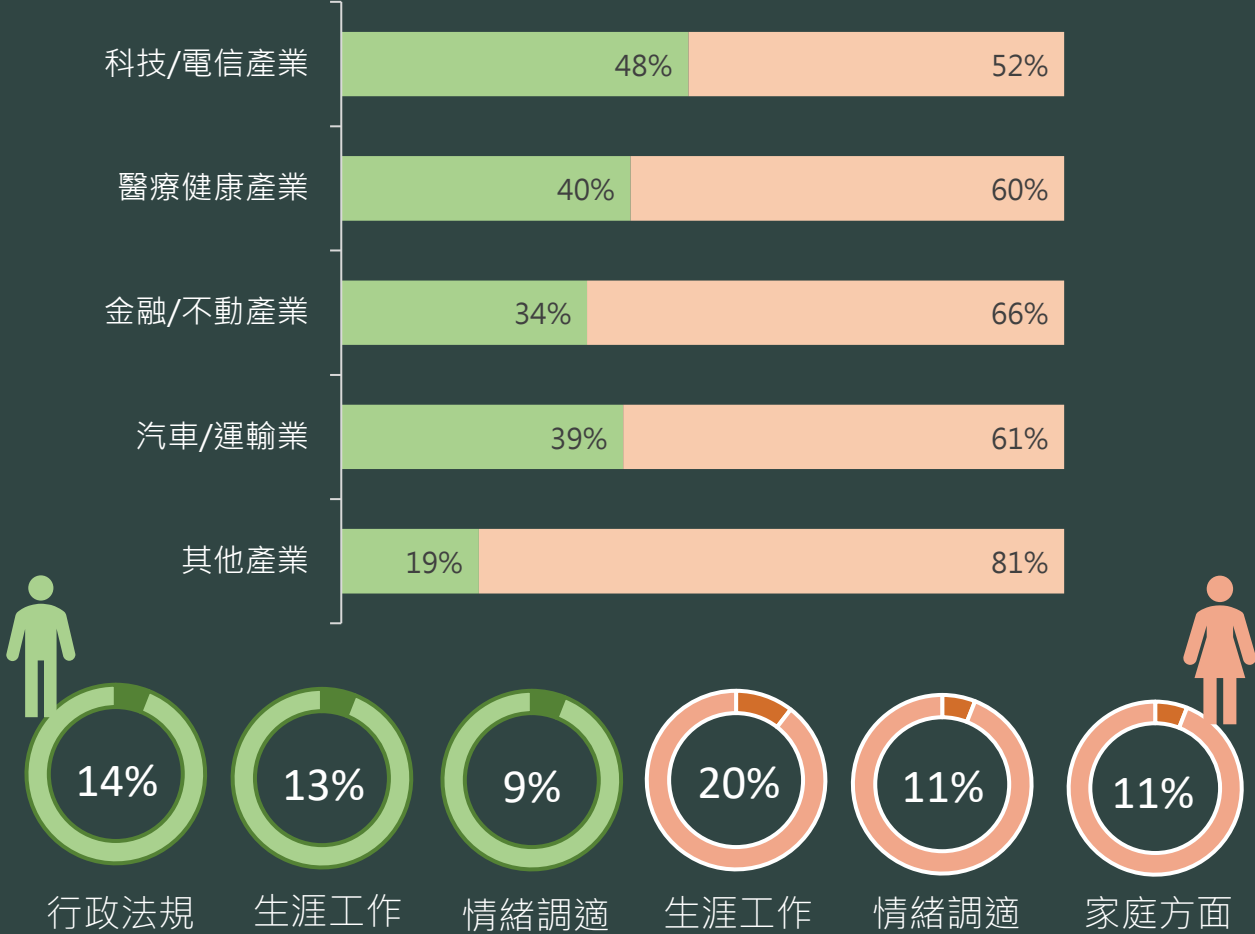
*註：1.員工諮詢服務使用率是以(各產業諮詢員工數/各產業總員工數)*100%計算。
2.其他產業包含：精品產業、快速消費品、傳統產業、國營政府單位。

2021 Q4 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（54%），其次為法律諮詢（36%）、EAP服務諮詢（5%）、資源資訊提供（2%）、財務諮詢及管理諮詢提供各佔（1%）。



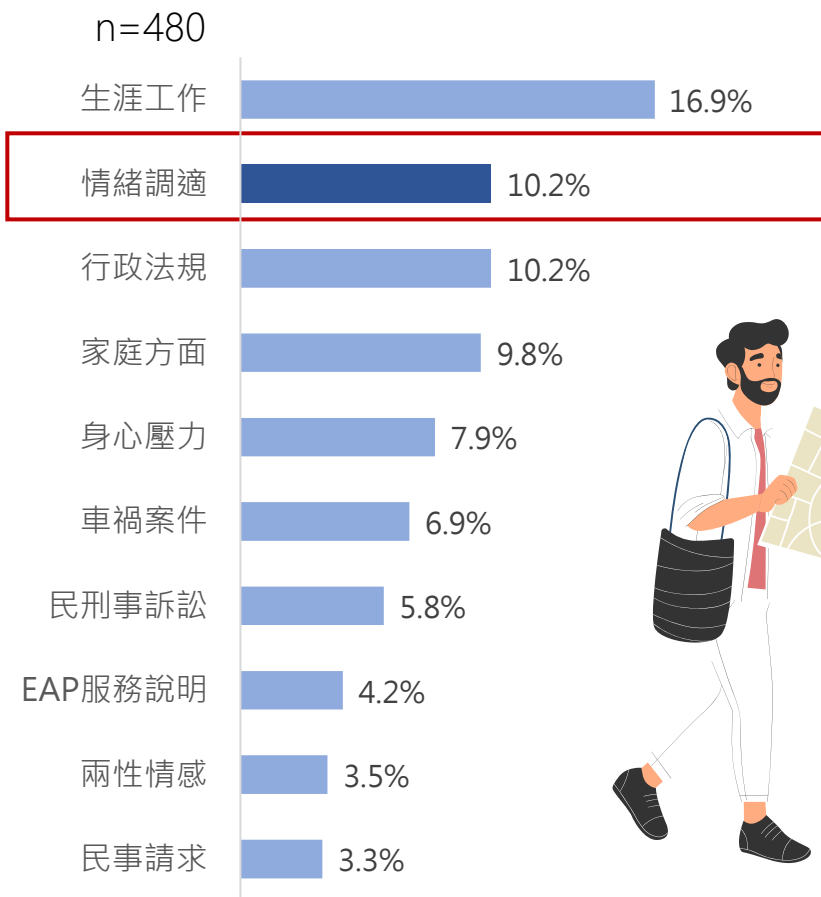
2021年 Q4 女性使用比例高於男性。本季男女諮詢議題TOP3中可以發現生涯工作與情緒調適皆為重點諮詢內容。在情緒調適方面，男性以工作方面的壓力、焦慮調適為主；女性則關注在家庭照顧、人際關係的壓力調適。



*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 Q4 員工諮詢案件TOP10議題

生涯工作、情緒調適、行政法規為本季主要的諮詢議題。其中情緒調適從上一季的第五名提升至第二名，透過質性分析發現，員工所面臨的精緒耗竭議題**60%與工作情緒有關**，其次家庭照顧佔21%、個人身心狀症引發之情緒耗竭佔19%。



2021 Q4 員工諮詢議題以年齡為分析

本季員工諮詢分析顯示，情緒調適普遍在所有年齡層當中都是關注焦點。21-30歲主要情緒耗竭的來源為工作與伴侶關係；31-40歲族群的主要來源為家庭照顧、職場關係；51-60歲族群來源為人際關係、家庭照顧；61歲以上族群的情緒耗竭來源為個人健康與社會參與。從性別上來看女性（65%）比例較男性（35%）高。

21-30歲

- 生涯工作
- 情緒調適
- 身心壓力

31-40歲

- 生涯工作
- 情緒調適
- 行政法規

41-50歲

- 家庭方面
- 生涯工作
- 身心壓力

51-60歲

- 家庭方面
- 情緒調適
- 遺囑繼承

61歲以上

- 行政法規
- 遺囑繼承
- 情緒調適

情緒耗竭 (Emotional Exhaustion) 現象在今年度逐漸攀升。員工個人在面對外在環境的挑戰、內在心理韌性程度、個人所需最低的社會支持量不足，進而導致超負荷狀態。EAP協助同仁調節其負向情緒，增進其社會支持與資源，待同仁情緒穩定後，進一步提升同仁面對壓力因應方法與能力。

2021 年度員工諮詢案件(TOP10)議題

Q1

Q2

Q3

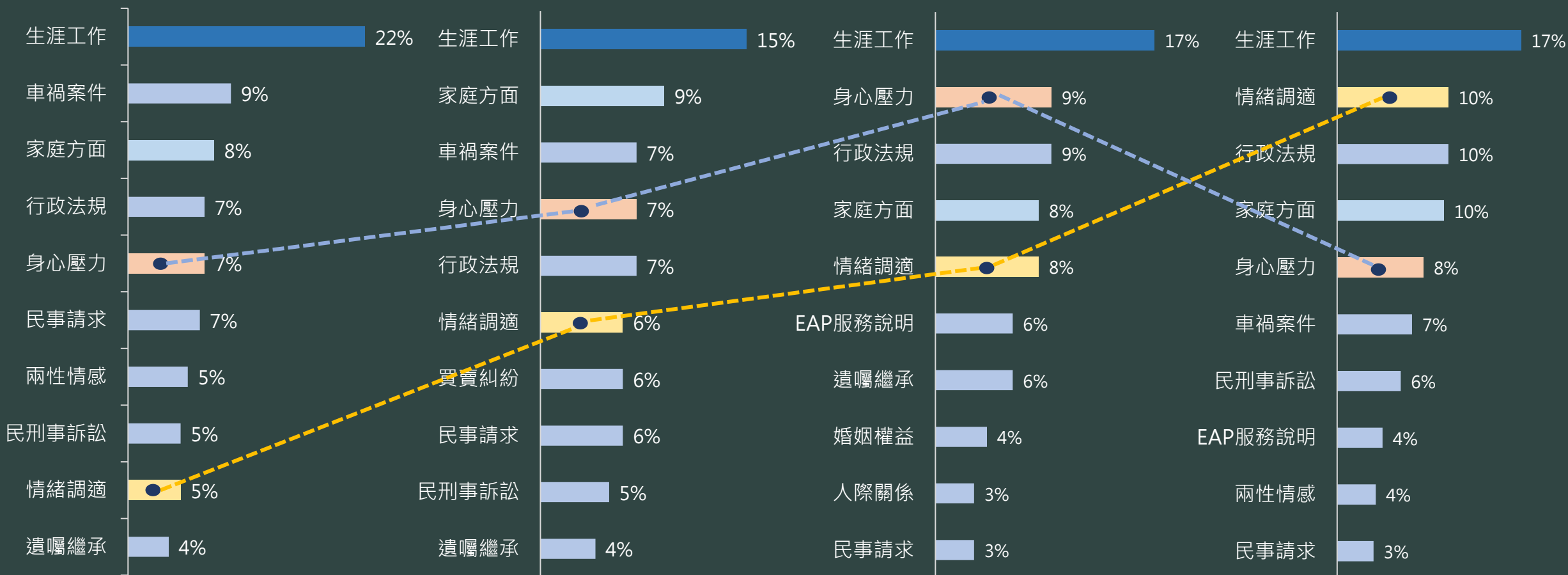
Q4

n=460

n=418

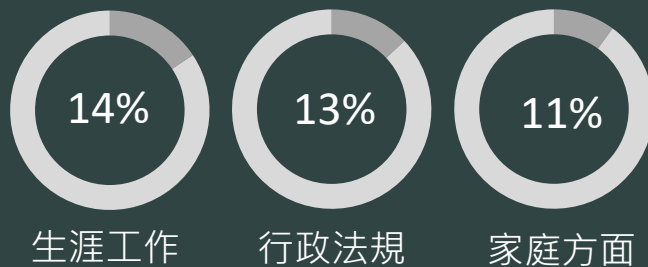
n=418

n=480

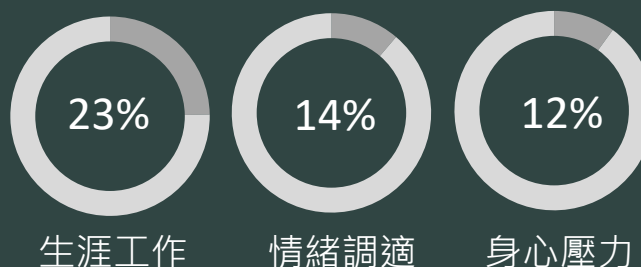


2021 Q4 各產業員工諮詢案件(TOP3)議題

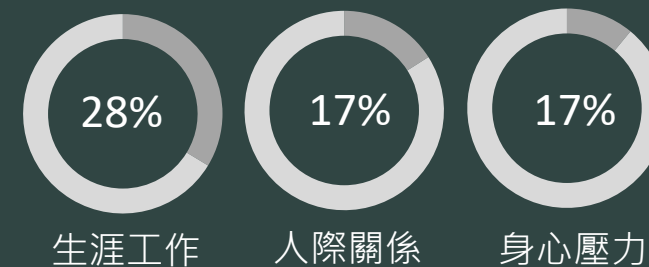
科技 / 電信電業
N=297



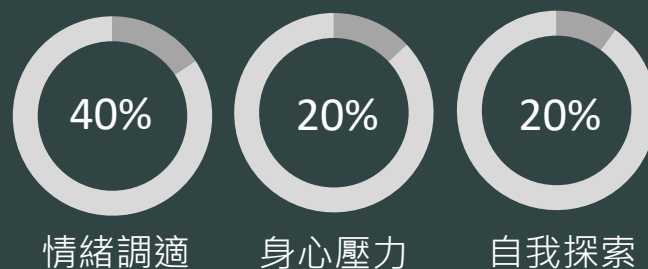
金融 / 不動產業
N=112



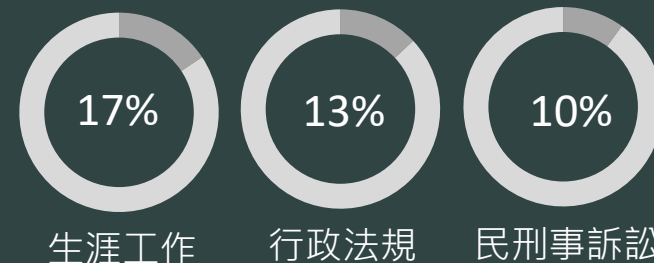
汽車 / 運輸業
N=18



醫療健康產業
N=5



其他產業
N=48



*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 Q4 每議題平均服務次數

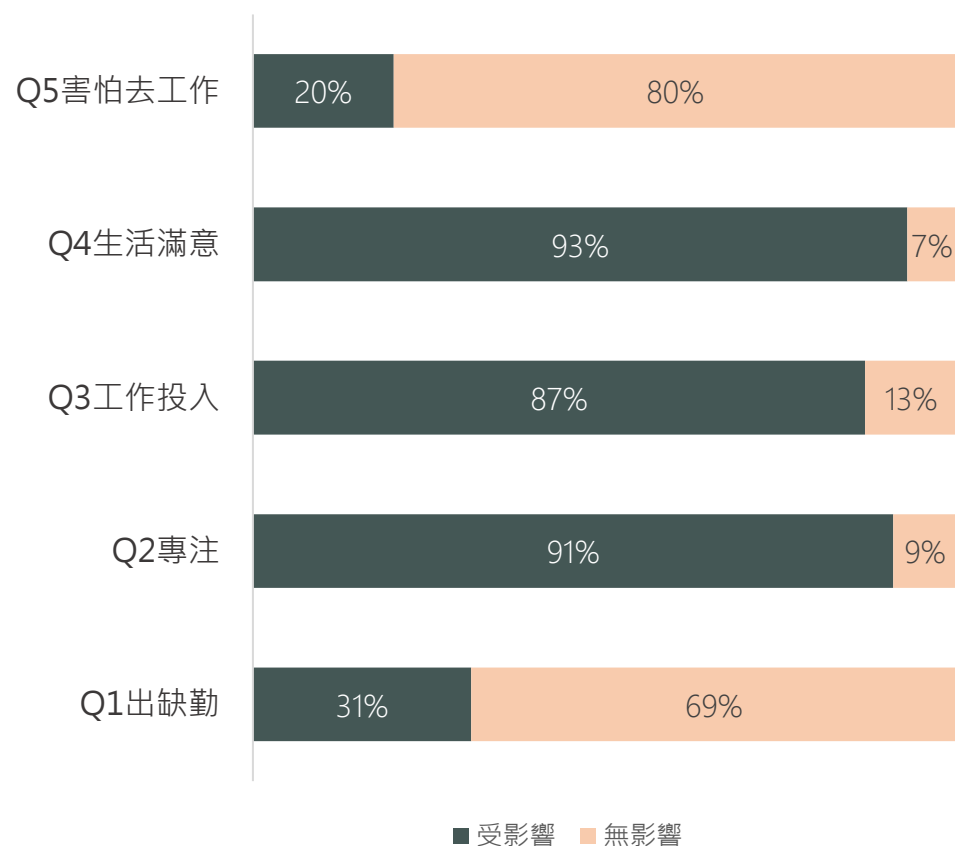
總平均次數為 **1.6次**，符合EAP短期諮詢的服務模式，平均每議題的服務次數以2次內為主。



*註：計算方式：總諮詢(session)次數除以總案件(case)數

2021 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**工作投入度、專注度、生活滿意度**。

Q4 因其個人事件所造成的損失工時合計：226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。



60%的負向情緒來自工作環境，組織應正視「情緒耗竭」，別讓負面情緒惡性循環影響工作投入

情緒耗竭（Emotional Exhaustion）現象在今年度逐漸攀升。從Q1的第九名一路直飆到第二名（Q4）。從心理衛生公式來看，員工個人在面對外在環境的挑戰、內在心理韌性程度低、個人所需最低的社會支持量不足，都可能導致超負荷狀態，進而產生情緒耗竭。

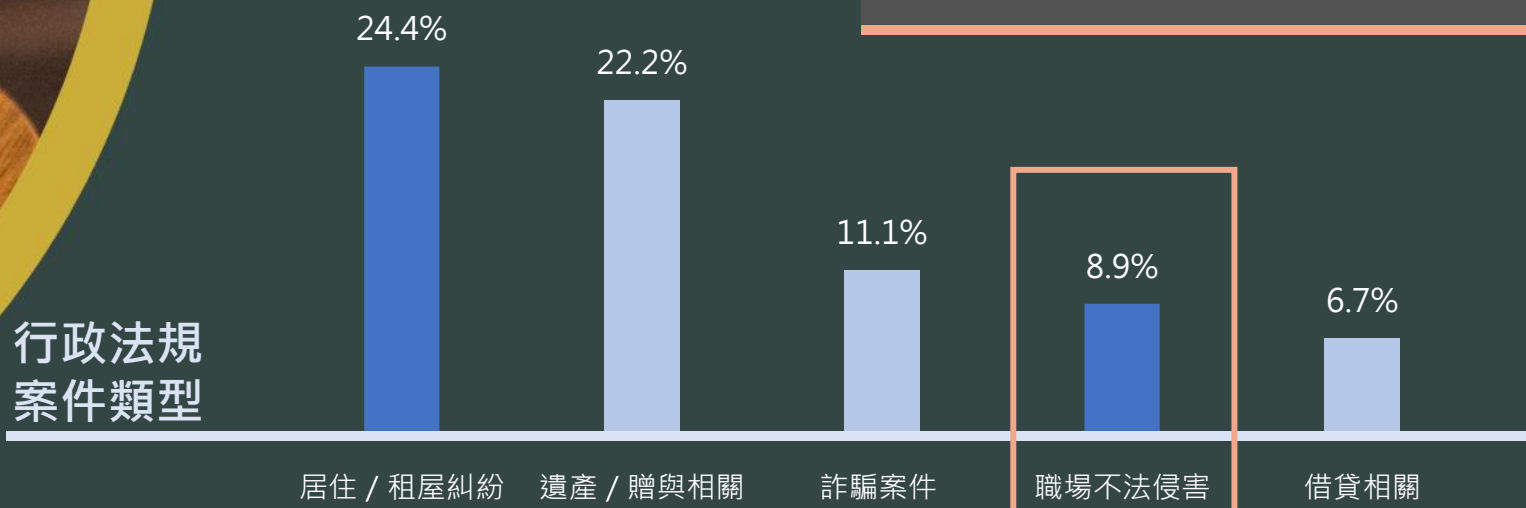
「情緒耗竭」往往伴隨無力感，它會讓人感覺無計可施，不知所措，進而產生習得無助感，淹沒在被困住的情緒感受裡，可能導致員工在面對工作、家庭時產生失能狀態。因此，組織應加強員工心理韌性能力，正視員工的「情緒耗竭」，別讓負面情緒惡性循環。

EAP協助同仁調節其負向情緒，增進其社會支持與資源，待同仁情緒穩定後，進一步提升同仁面對壓力因應方法與能力。

生活與法律習習相關，Q4法律諮詢佔總諮詢案件的**36%**（172案）其中，行政法規諮詢案件**27%**為最大宗

- 27%** ➤ 行政法規
- 19%** ➤ 車禍案件
- 16%** ➤ 民刑事訴訟

其中行政法規內又以居住 / 租屋糾紛為最多件佔24.4%；其次遺產 / 贈與相關佔22.2%。值得注意的是職場不法侵害議題佔了8.9%。組織可透過相關教育訓練課程提升員工對職場不法侵害的認識與意識，減少工作場所「職場霸凌」的發生，從而降低組織連帶責任的風險。





CONTENTS



第四季及年度員工EAP諮詢使用概況



EAP專家專欄



EAP職場焦點議題



Q1：可以簡單的和我們介紹個案管理師的專業背景以及在EAP的角色嗎？

E：目前鉅微有5位個案管理師，都是社工、心理背景的專業人員，同時亦在特教、輔導、醫療、跨文化領域上有非常豐富的實務經驗。由於在EAP的諮詢當中有大宗的服務是協助安排心理諮詢，所以許多同仁會期待接線者能夠直接提供心理諮詢的服務，但是EAP的服務其實面向更多元，不只侷限在心理諮詢。個管師有一個很重要的任務是透過第一次前期的接觸和初評協助同仁釐清影響目前工作、生活的核心議題與需求，在這樣的機制裡，可以更細膩的協助同仁獲取所需的專家資源、釐清諮詢的期待，減少後續服務體驗期待上的落差，提供更適切的服務。

Q2：受理接案後，個案管理師通常會運用什麼樣的工具進行評估呢？

E：工具的選用有非常多面向，舉例來說如果是財務上的諮詢，我們在初評時會透過財務健檢單；法律也有所謂的法律諮詢預約單；心理層面所使用的評估指標、工具又更多元，例如針對家暴個案同仁我們會透過TIPVDA量表（台灣親密關係暴力危險評估表）、還有國際間常使用來評估情緒、壓力狀態的Core-10量表、以及台灣常見的心情溫度計和憂鬱BSRS量表。工具非常多元，但實務上評估的目的是為了協助同仁對自身狀態的覺察，當自己能夠更貼近自己的需求的時候，你會更清楚知道自己需要哪些協助。評估與初談過程中個管師與同仁的合作更多時候像是夥伴一樣，在過程中提供專業意見陪伴同仁辨識、釐清自己的需求與狀態。

“

80%選擇自殺的人會出現警訊，且線索是明顯的。所以，學習辨識求助警訊是預防危機事件發生非常重要的防護網。

”

ERIN LIN

Focus & Forecast Consultant Co.,LTD.
Direct Service Manager



“

80%選擇自殺的人會出現警訊，且線索是明顯的。所以，學習辨識求助警訊是預防危機事件發生非常重要的防護網。

”

ERIN LIN

Focus & Forecast Consultant Co.,LTD.
Direct Service Manager

Q3：個案管理師在EAP專家的角色會如何協助面臨困境的員工？

E：最重要的當然是如何界定困擾的存在，同仁本身也必需認同這些困擾的存在，我們才有辦法接續服務。95%的來電同仁我們都會先協助同仁去界定與釐清困擾。然而，少部份的同仁可能是主管或HR轉介來的，不見得所有同仁都是自願進到EAP系統，也就是我們稱的非自願性案主，針對這些非自願性的同仁，我們會先提供組織／轉介端個案服務「轉介」諮詢，協助組織／轉介單位與同仁於服務提供前知情同意，並清楚轉介目標與服務共識，減緩協助過程中的抗拒或排斥，或認為被懲罰的感受。

Q4：遇到危機個案進線時，個案管理師通常會如何反應？

E：確實這是一個組織端相對陌生的議題。針對危機同仁，我們個管師有一套完整的評估指標，依據來電同仁的情境、意識狀態進行評估，而在評估的層次上又分為僅是有想法？還是已有自殺計畫，如果有同仁狀態已進入到計劃的時候，會再多評估是否有具體執行方式。在面對危機個案，個管師會以開放的態度與個案同仁進行討論、釐清，來辨識同仁的危機風險程度。依據危機情境程度我們會分為低、中、高風險，而不同的風險程度則有不同的因應措施與搭配的國家資源共同介入救援（自殺防治中心、警消醫療單位等）。多數人會以為選擇自殺是突如其來的無助表現，但實務上的統計有80%選擇自殺的人會出現警訊，且線索是明顯的。所以，學習辨識求助警訊是預防危機事件發生非常重要的防護網。



CONTENTS



第四季及年度員工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

Critical Incident Stress Management

職場危機事件壓力管理

災變下的心理反應與影響因素會因災害狀況、性格特質與災後處遇的不同引發個體知覺、信念與情緒的轉換（吳英璋，2009）。危機是「一種難以忍受，不穩定的狀況、或突然發生改變，打斷個人／組織的正常運作，且需要立即注意和解決的事件...。」

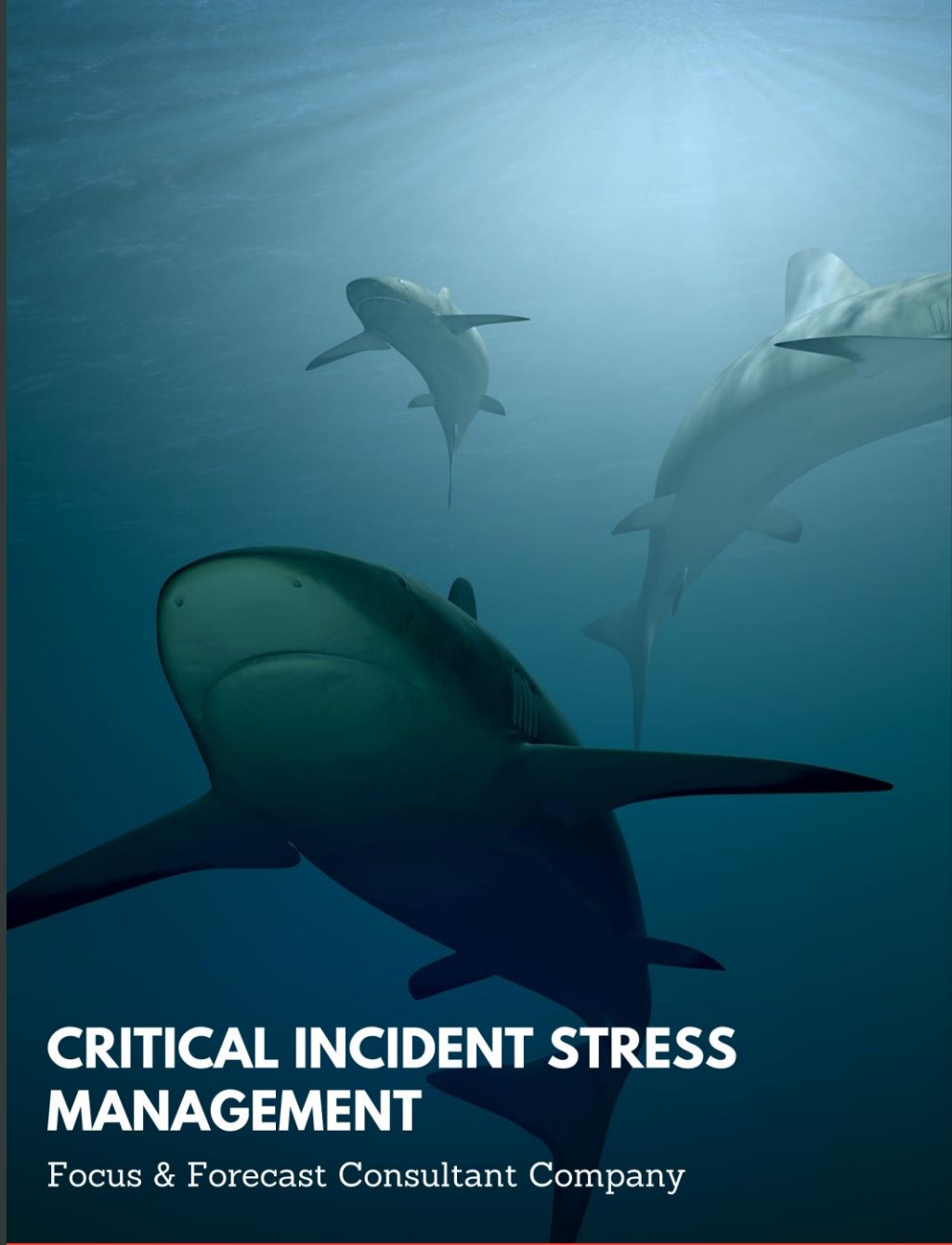
當職場發生危機事件時，通常是突發性、不可預期，且具有極大衝擊性的。因危機事件打亂了我們平時對熟悉世界的認識、生活習慣的步調，甚至讓人感到生命與財產倍受威脅的恐懼。這些危機事件，無論是否發生在工作場域，皆會直接或間接地影響組織同仁的工作情緒和表現，以及個人的身心狀況和生活狀態。

職場危機事件有哪些？危機事故後的身心反應

影響職場危機事件的種類

關鍵3步驟-協助同仁因應危機事件的發生

危機介入目標 – 面對危機最好的方法



**CRITICAL INCIDENT STRESS
MANAGEMENT**

Focus & Forecast Consultant Company

職場危機事件有哪些？ 危機事故後的身心反應

危機是「短暫性、突發性的混亂崩解狀態。無法用原有因應技巧去解決的問題。」(Collins & Collins, 2005) 該事件被個人視為帶來壓力、威脅或危險，而個人慣用的解決方法 / 應付機制無助解決危險事變和減低壓力，因而感到無助、失去平衡、陷入危機狀態，以致妨礙個人日常生活，甚或影響個人的功能。

常見的職場危機事件：同仁因操作機械不當意外受傷，生產線的同事可能會感到擔心和害怕；平日一起工作的同事突然心臟病發過世，目擊的同仁久久無法釋懷；同仁無預警的在外自殺身亡，身邊的同事感到難以接受和不捨...等等。這些危機事件，無論是否發生在工作場域，皆會直接或間接的影響組織同仁的工作情緒和表現，影響到個人的身心狀況和生活狀態。

心理危機Psychological Crisis

面對災難性的創傷或危機事故後的急性反應而導致：

- 心理狀態失衡
- 應付能力下降
- 情緒功能失調

危機事故後的身心反應

1. 情緒反應：麻木、害怕、無助感、悲傷、罪惡感、憤怒等。
2. 身體反應：疲倦、睡眠失調、食慾不振、頭暈、肌肉疼痛、呼吸困難等。
3. 精神狀態：困難集中、記憶力減退、問題解決能力降低、反覆想到災難事件。
4. 行為方面：效率減低、孤立自己、困難表達感受等。

影響職場危機事件的種類

當職場中發生同仁因為意外 / 職災過世、自殺，或是突然在職場發生異常工作行為狀況等事件，這些事件的發生，都可能影響同仁的工作情況，甚至也會影響工作場合其他同事的情緒及反應，當此一事件的解決時間越久，主管更需要花費額外的管理時間去處理此一特殊的情況，對於公司的隱形生產力損失將會更大。

1

意外事件

員工或客戶在工作中死亡、嚴重受傷事故、搶劫、目睹危機事件、暴斃、工傷、過勞、設施設備故障等。

2

天然災害事件

地震、核災、颱風、土石流等。

3

自我傷害

自傷、自殺事件。

4

犯罪事件

舉凡執行職務遭受不法之侵害（肢體 / 口語 / 心理 / 性騷擾等），例如：性騷擾、恐嚇、職場暴力。

關鍵3步驟- 協助同仁因應危機事件的發生

「非常狀況下的正常反應」歷經危機，沒有人可以不受影響



危機事件的辨識與評估

首先，危機事件影響程度，取決於事件發生的來源和同仁與此次事件關係的遠近，評估的重要向度分別為事件當事人、事件發生地、事件與同仁的關係，以及事件可控性。

- 核心圈：受害生還者、事件目睹者、現場同仁、家屬
- 次級圈：部門主管、同仁、社團好友、現場搶救人員
- 三級圈：同廠區 / 部門員工、公司全體、產業界、社群



觀察同仁的壓力反應

觀察組織內同仁面對壓力的反應，亦是重要的指標。一般來說，同仁在面對壓力事件發生時，常出現的反應如前頁所述，分為情緒反應、身體反應、精神狀態、行為反應四大類。透過觀察、紀錄同仁壓力反應狀況，可以更快的與專業人員進行介入需求的溝通。

關鍵3步驟- 協助同仁因應危機事件的發生



『先安身，再安心』 危機事件發生時，你可以這麼做

• 確保危機事件當事人與同仁的人身安全

當危機事件發生後，同仁最關心的是自身和周遭人的生命安全。若危機事件動搖到同仁本身對周遭環境的信任和生活的穩定度，勢必會讓人人心惶惶，警覺度提升，甚至疑神疑鬼無法安心工作或恢復日常生活。因此，建議組織可以安心文宣的公告安定員工，例如：使同仁了解意外發生後，公司加強哪些安全措施，防止意外再度發生。此舉能提升同仁內在與外在對職場環境的信任和心理健康。

• 關心與傾聽危機事件相關同仁的身心狀況

HR、職安同仁適時給予關懷，鼓勵同仁相互支持和幫忙，共同因應後續事件的處理，有助於降低突發事件帶來的衝擊。部分同仁可能會需要反覆訴說感受和心情，這時傾聽是最好的陪伴方式，當同仁願意表達自己的擔心和害怕時，通常其他的同仁也會發現不僅是自己有此情緒反應，多數的同事也有同樣的情況，反而能讓個人更加安心，有助於整個組織氣氛的恢復，且訴說也有助於個人整理事件對自身的衝擊。

• 尋求EAP危機事件的安心服務

在危機事件發生時，個人與組織皆需穩定的資源協助，系統的合作會有利於組織恢復，建議組織可在事發後盡速與EAP聯繫。EAP能協助組織在面對無法預期、衝擊性強的突發事件時，有專業的資源提供做為組織的後盾，詳細的評估和討論具體的安心服務計畫，協助危機事件的處理與因應，除了能縮小危機的影響程度，降低同仁罹患憂鬱症和創傷壓力症候群的機會，亦可幫助同仁盡速恢復正常的工作與生活。

危機介入目標 – 面對危機最好的方法



減少創傷後壓力症候群反應



降低員工返回工作的恐懼反應



維持組織運作與團隊士氣

- 穩定、肯定的態度可以化解焦慮
- 提供明確的步驟和程序可以化解當事人的混亂
- 提供相關的資料可以化解失去控制的感覺
- 接納與支持可以化解疏離的感覺
- 鼓勵當事人有具體行動可以化解無助感

危機管理服務- 職場創傷和災難事件通報流程指引



限時免費獲取
職場創傷和災難事件組織通報流程指引



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