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

Q2 2022

EAPs INSIGHT REPORT

Key trend, Data, and Considerations

www.ffceap.com.tw

request@ffceap.com.tw

02 3765-3313

CONTENTS

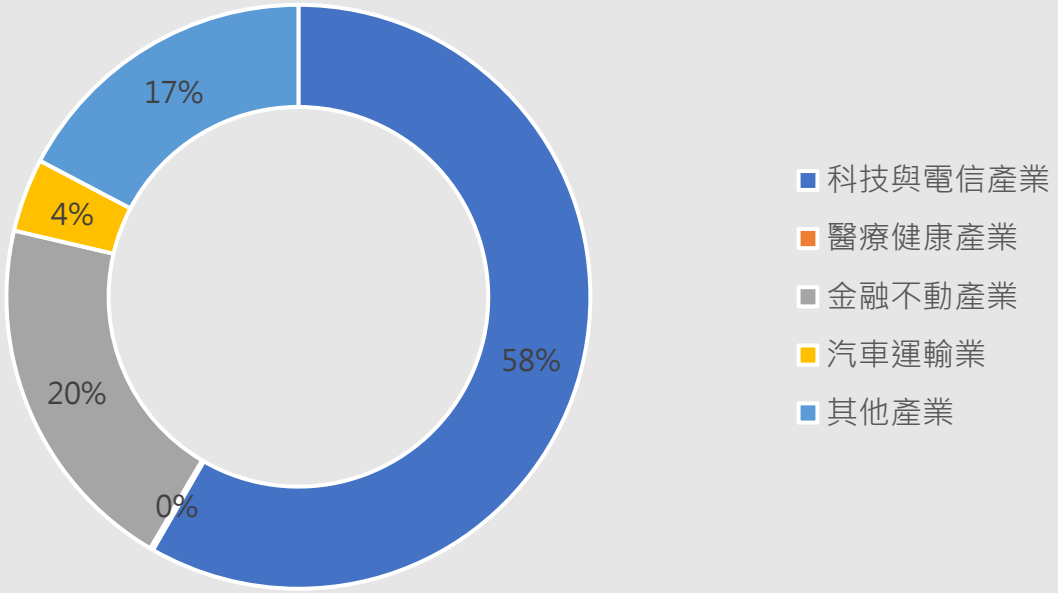
Q2 EAPs
諮詢使用概況

鉅微
Key Findings

EAPs職場焦點議題-
複雜性創傷後壓力症
候群

2022年 Q2 員工諮詢案件數

統計2022年Q2員工諮詢案件來源，以科技 / 電信產業佔了58%（344人），其次為金融 / 不動產業20%（119人）、其它產業17%（102人）、汽車 / 運輸業4%（24人），最後醫療產業諮詢案件數為1人 。



Q2 員工諮詢總案件N=590

*註：上述產業分類主要為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；
本公司於2022年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、社會福利、餐飲業。

2022年 Q2 員工諮詢方式

多元的諮詢選擇，讓資源使用不再受區域與地方資源限制。選擇以電話、遠端視訊諮詢的比例高達91%。

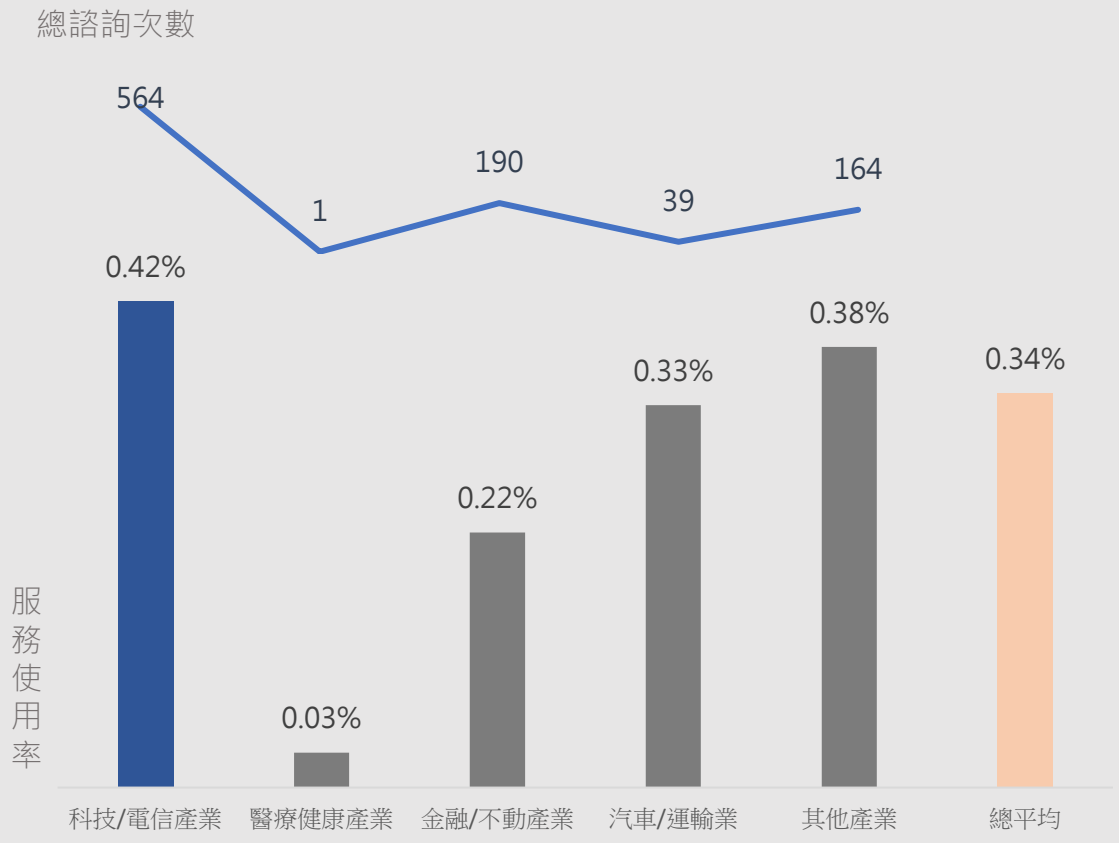
遠端視訊諮詢	電話諮詢	面談諮詢	E-MAIL諮詢
43 %	48 %	8 %	1 %

2022年 Q2 員工EAP使用與推介方式

自行求助	平台預約	專案窗口
80 %	11 %	5 %
主動關懷	主管推介	家人推介
2 %	1 %	1 %

2022 年Q2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564次，總諮詢次數較2022年Q1上升4.8%。而服務使用率同樣以科技／電信產業最高達0.42%，Q2全產業平均服務使用率0.34%。

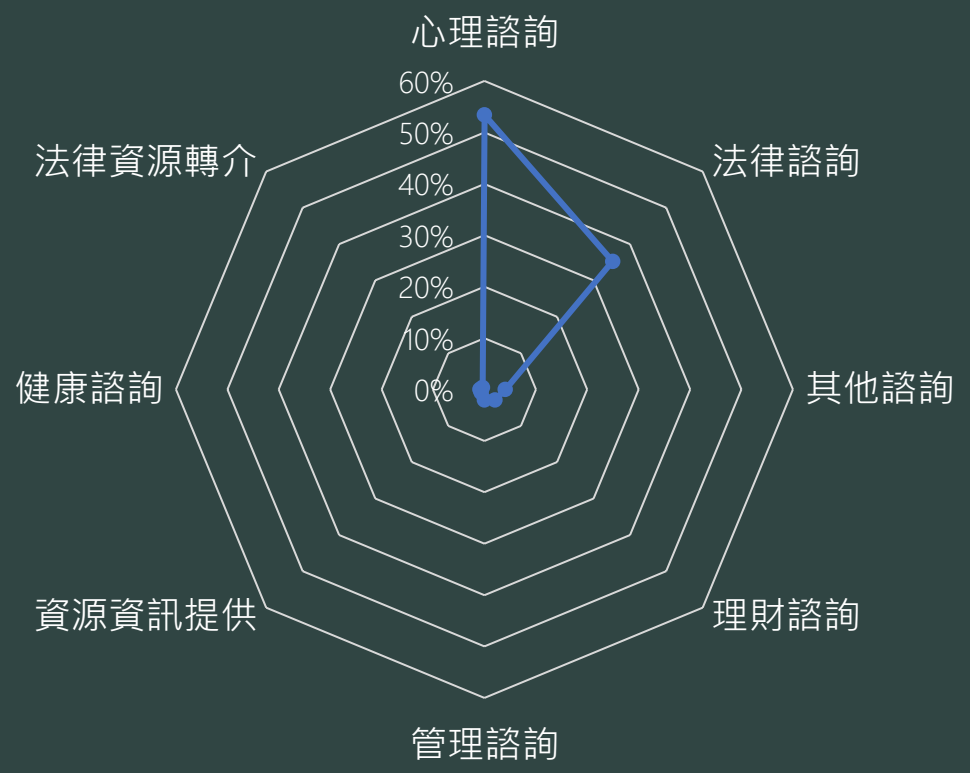


Q2 員工總諮詢次數=958

*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、社會福利、餐飲業。

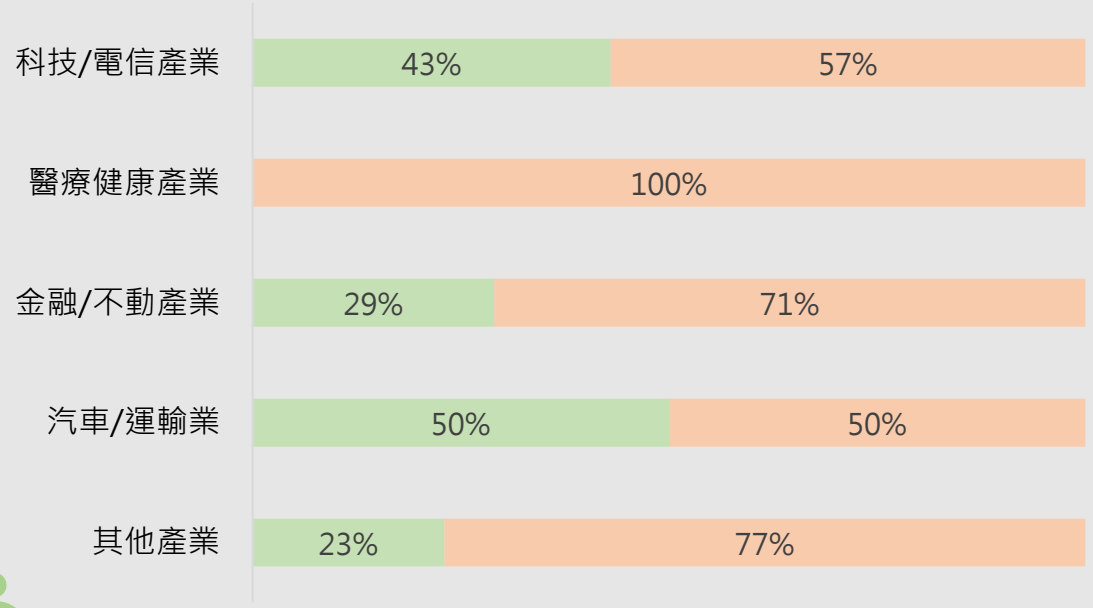
2022 Q2員工諮詢需求主題分布

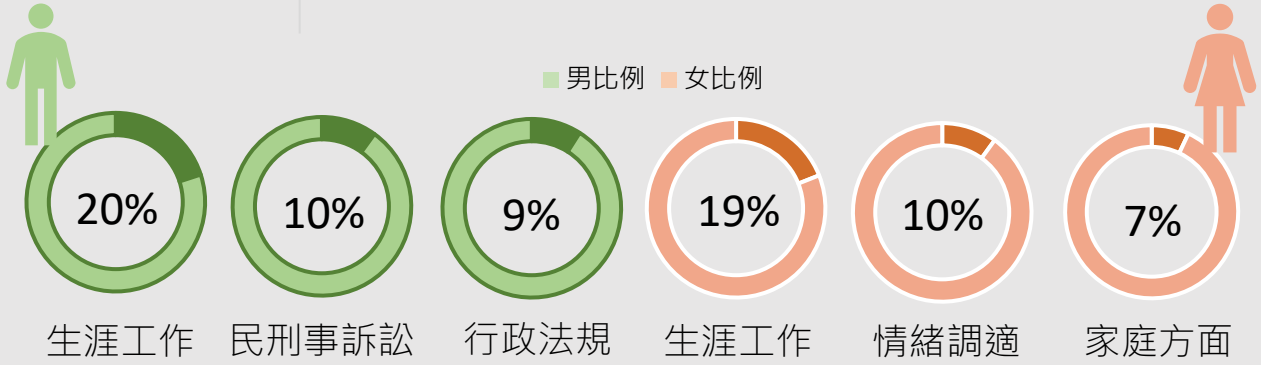
本季員工諮詢主題仍以心理諮詢為大宗（53%），其次為法律諮詢（35%）、其它諮詢（4%）、財務諮詢（3%）、管理諮詢（2%）、資源提供、健康諮詢、法律資源轉介各佔（1%）。



2022年 Q2 性別差異下的諮詢需求

Q2的諮詢使用比率以汽車 / 運輸業使用諮詢男女比最為平均，其次為科技 / 電信產業，醫療健康產業本季僅1人進線諮詢是導致比例懸殊的主要因素。本季諮詢議題TOP3中揭示生涯工作仍是員工重點諮詢內容，且無性別差異。



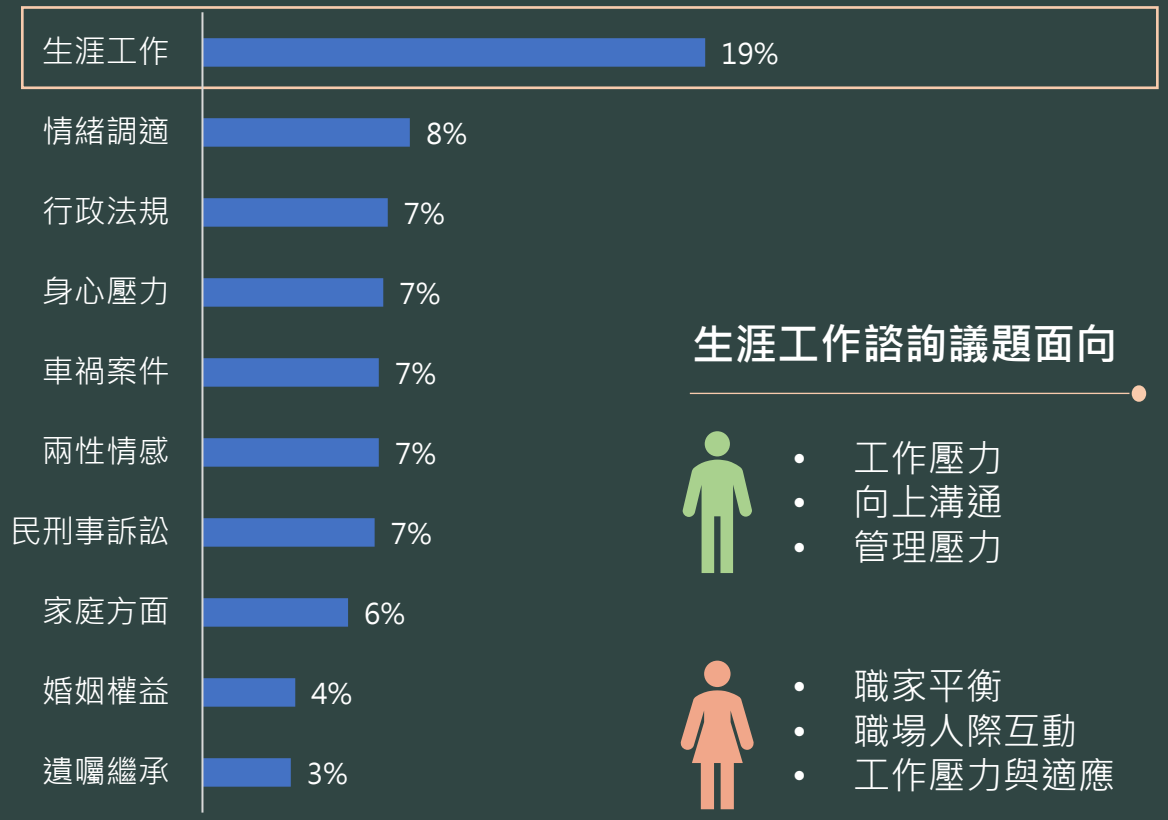


*註：男女性分別諮詢議題佔比，以議題佔該性別的總諮詢議題比。

2022 Q2 員工諮詢案件議題TOP10

生涯工作、情緒調適、行政法規為本季主要的諮詢議題。員工協助方案中，生涯工作為普遍職場同仁諮詢的重點需求，Q2進線諮詢案件數達114案。從性別上來看女性（62%）比例較男性（38%）高。透過質化資料分析顯示，女性在生涯工作面向議題以職家平衡、職場人際互動、工作壓力與適應為主要諮詢重點；男性則較以工作壓力、向上溝通、管理壓力為諮詢重點。

n=590



生涯工作諮詢議題面向

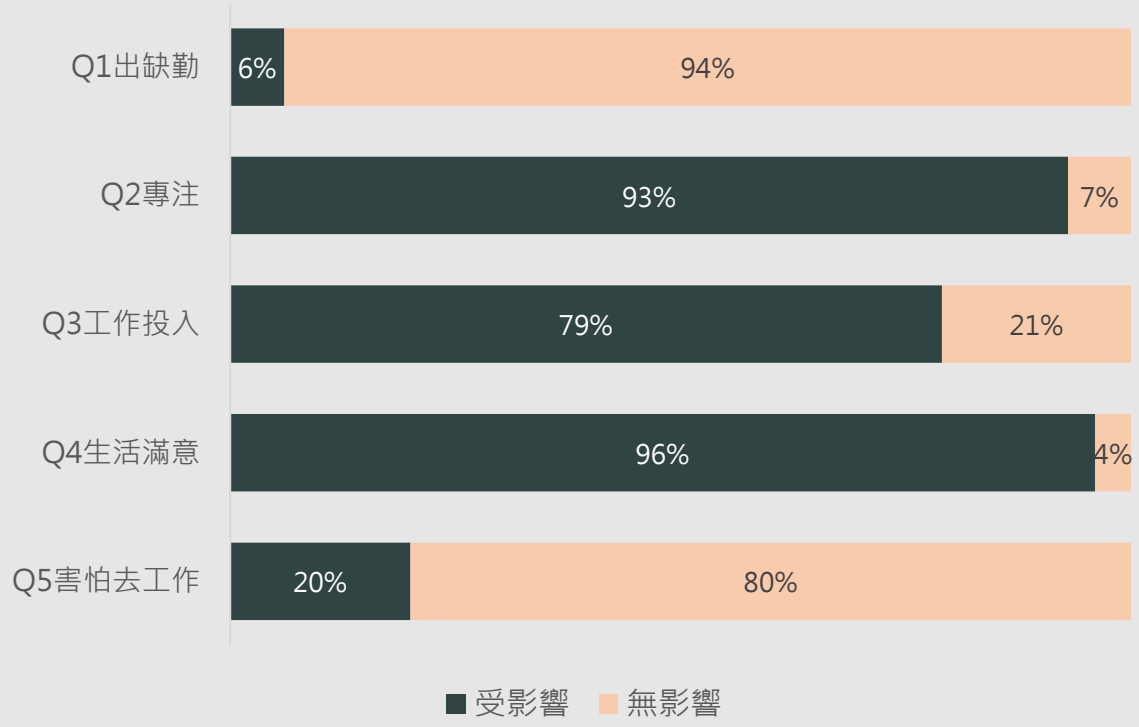
- 工作壓力
- 向上溝通
- 管理壓力

- 職家平衡
- 職場人際互動
- 工作壓力與適應

2022 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度（96%）、工作專注度（93%）、工作投入度（79%）。

Q2 因其個人事件所造成的損失工時合計：532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。

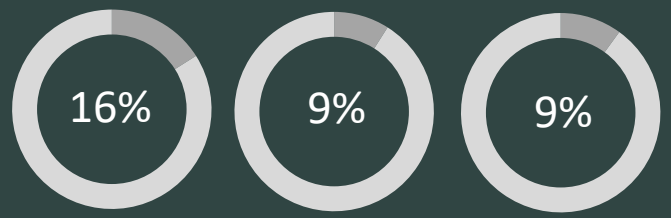
2022 Q2 每議題平均服務次數

總平均次數為 1.6次，符合EAPs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

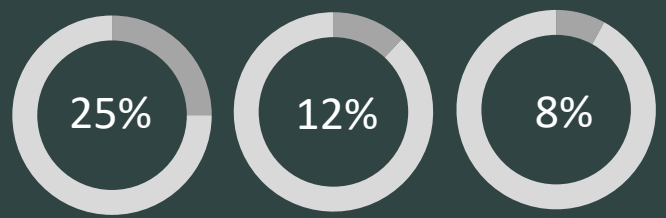
2022 Q2 各產業員工諮詢案件(TOP3)議題

科技 / 電信電業
N=344



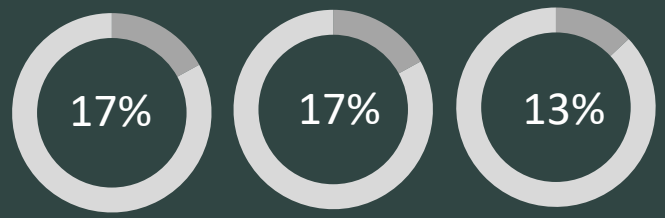
生涯工作　行政法規　民刑事訴訟

金融 / 不動產業
N=119



生涯工作　情緒調適　婚姻權益

汽車 / 運輸業
N=24

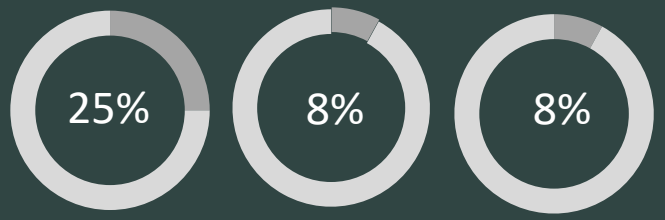


情緒調適　身心壓力　生涯工作

醫療健康產業
N=1

生涯工作

其他產業
N=102



生涯工作　身心壓力　兩性情感

*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。
2022年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、社會福利、餐飲業。

CONTENTS

Q2 EAPs
諮詢使用概況

鉅微
Key Findings

EAPs職場焦點議題-
複雜性創傷後壓力症
候群

Key findings

4%尋求協助的員工感受到職場不友善對待：不當管理、人際關係衝突、獨裁式領導皆是職場不法侵害的風險來源

本季的員工諮詢數據揭示，有百分之四的員工因感受職場不友善對待進線EAPs尋求心理諮詢協助。進線案件又以主管不當管理（肢體暴力、言語貶低、情緒性表達、刻意刁難與威脅）、同儕人際關係衝突引發的言語／肢體衝突，以及獨裁式管理佔多數。

求助員工因上述經驗引發身心壓力、焦慮、不安，嚴重者出現生理疾病反應如內分泌失調、偏頭痛以及精神相關疾病等。研究指出，某些霸凌行為可能被理解為溝通不良或被視為強勢管理，甚至認為員工適應不良，挫折忍受度低（洪清海，2014)。然而在日漸重視員工身心健康的職場環境，合理化或漠視職場霸凌的危害因子，對員工與組織的永續發展將無法產生任何助益。

研究顯示，職場霸凌對個人身心、工作表現、企業營運成本、員工忠誠度或離職率有重大影響（宋雅琪，2018）。組織應即刻重視職場不法侵害風險，從上到下建立正向、友善的行為準則，加強辦理職場不法侵害之宣導與教育訓練（正向領導、同理心溝通、跨世代溝通等相關課程），建構健康與友善的職場環境。

Key findings

帶領資深部屬的挫折與無力
年輕／新任主管的職場口白

面對VUCA和融合跨世代員工的職場環境，許多管理情境可能是新出現的，甚至會有讓主管感到不安的員工反應與行為。隨著時代的變遷與組織變革，許多職場不再使用過去傳統以年資來做為晉升的主要標準；相反，當代職場則更多以績效及潛力導向來晉用人才。而這樣的變化也造就許多年輕主管需帶領資深部屬的現象。

本季的管理諮詢中發現，許多年輕或新任主管進線EAP尋求排除管理障礙，其所面臨的障礙情境包含：「溝通常得到部屬負面的回應」、「對於交辦事項部屬經常會依個人意願決定完成時間」、「和資深部屬做績效面談的壓力」、「拉攏部門同仁成為聯盟」導致主管在管理上造成困擾與挫折。

企業可透過辦理新手主管工作坊，協助新任主管面對轉換角色所需與調整，提供新任主管展開員工管理的指南；另可藉由正向領導與員工關懷訓練，探究情緒與溝通的關聯，提供處理員工的負面情緒之技巧，引導問題解決之方法。

企業可以鼓勵主管透過管理諮詢，因應不同員工管理情境，進行個別化、個案式的討論，以回應主管在管理現場之實際需求。

CONTENTS

Q2 EAPs
諮詢使用概況

鉅微
Key Findings

EAPs職場焦點議題-
複雜性創傷後壓力症
候群

EAP職場焦點議題

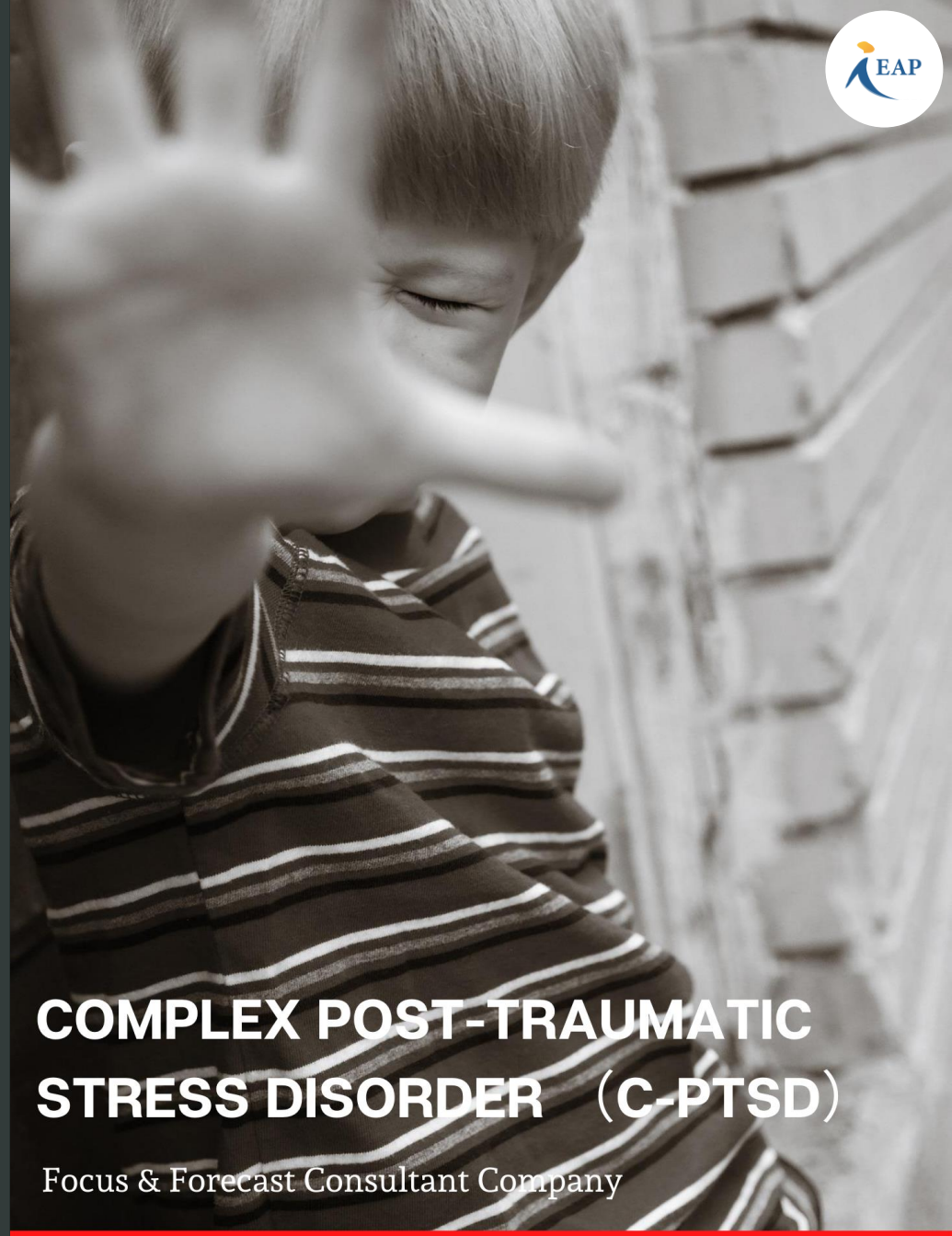
Complex Post-Traumatic Stress Disorder（C-PTSD）

複雜性創傷後壓力症候群

你是否有這樣的經驗？被下意識的言語暴力輸出感到鬱悶與疲憊，如：情緒化的批評、羞辱、言語諷刺、以愛為名的評價與被拿來與別人相比。長久下來，開始覺得自己很糟糕、沒自信、害怕、無法投入與專注在事務上？其實，這可能是「複雜性創傷後壓力症候群」的徵兆，長期受到他人攻擊，因而造成心理、生理的影響，甚至引發身心症、各種生活適應不良或僵化的防衛機轉，甚至影響我們與他人的關係。

- 羞辱式創傷-複雜性創傷後壓力症候群
- 職場中的隱形危害-言語羞辱與霸凌
- 法律中的職場霸凌定義
- 遇到職場霸凌-法律上的相關責任對象
- 企業應有哪些措施才符合法令規範？
- 組織內部可以如何協助遭受不法侵害的員工？

職場焦點議題選取來自近期新聞事件、Google關鍵字搜尋趨勢、國際EAPA熱門議題



www.ffceap.com.tw

羞辱式創傷-
複雜性創傷後壓力症候群

「複雜性」創傷後壓力症候群（Complex Post-traumatic Stress Disorder, C-PTSD）是一種心理疾病，可能在個人沒有機會逃脫的情況下，因長期反覆的人際創傷經歷而形成。較常發生在長期職場或校園霸凌的受害者、長期親密伴侶暴力、血汗工廠工人、戰俘、集中營倖存者等，而當中的影響因素包含：長期的恐懼感、無價值感、無助感以及個人的自我認同和自我感受的變形導致。

研究指出，C-PTSD是學習而來的反應，這表示，這是後天造成，而非先天。換句話說，它並不是來自於性格的缺陷，是在反覆刺激下習得而來的。C-PTSD是較嚴重的創傷後壓力症候群（PTSD），其創傷症狀可能同時包含二個以上的反應：

- 情緒重現（emotional flashbacks）
- 毒性羞恥（toxic shame）
- 自我拋棄（self-abandonment）
- 惡性的內在批判（vicious inner critic）
- 社交焦慮（social anxiety）

當個人遭受複雜性創傷後壓力症候群的影響時，可能引起如偏頭痛般的生理反應、消極、迴避任何可能引起創傷回憶的情景、絕望、退縮、與他人的關係受損或失去信任、經常感受到威脅、自我毀滅與衝動行為等狀況，其中「消極自殺」是較為常見的，希望從死亡中解脫、到幻想可以如何死亡。

References :
羞辱創傷：最日常，卻最椎心的痛楚（周慕姿，2022）
第一本複雜性創傷後壓力症候群自我療癒聖經（Pete Walker）

職場中的隱形危害-
言語羞辱與霸凌

「名校畢業的，怎麼什麼都不會？」
「你是白癡嗎，這麼簡單的事情都處理不好」
「我是為了你的將來發展好，你看看OOO才來多久就比你還上軌道」

根據yes123的統計，職場中的霸凌行為有77%來自於同事；52%來自主管；36%來自於客戶／顧客，而高達50%的職場員工選擇默默承受；34%選擇事後想辦法反擊；僅15%員工能當下正面回應。

勞動部勞動及職業安全衛生研究所在2013年所出版的「工作環境安全衛生狀況認知調查」報告指出，言語上的攻擊或來自於精神層面的壓力是職場霸凌最常見的狀況。在這樣高比例的數據下，我們不能不思考，多數的職場員工可能正在經歷著複雜性創傷後壓力症候群，若長期處於羞辱、霸凌環境，輕者導致身心的負向循環，進而影響其職場人際、工作表現與生產力，連帶影響家人與伴侶的關係；重者則導致相關身心疾病。根據國外研究顯示，霸凌會增加受害者罹患精神疾病的可能，亦增加將近5倍的自殺風險。

幸福職場的要素，「人」的問題往往大過於「錢」的問題，研究指出，只有13%的霸凌者其行為遭受處分，然而卻有70%的受害者選擇隱忍離職。鉅微本季的員工諮詢數據揭示，有4%的員工因感受職場不友善對待進線EAPs尋求心理諮詢協助。進線案件又以主管不當管理（肢體暴力、言語貶低、情緒性表達、刻意刁難與威脅）、同儕人際關係衝突引發的言語／肢體衝突，以及獨裁式管理佔多數。

References :
職場霸凌案例及數據分析（邱伃萱、周睿軒）
yes123 2022年04月工作爆肝壓力指數與職場小確幸調查

法律中的職場霸凌定義

所謂「職場霸凌」，意指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平處罰所造成的持續性地冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。此外，除了主管對部屬的職場霸凌，法院認為職場霸凌亦可能發生在部屬對主管或同儕之間，重要的是被霸凌的受害人本身是否受有感到身心壓力，或有人格遭到否定的羞辱感受。換言之，職場霸凌是：

- 管理權的濫用行為
- 行為含有攻擊、威脅、惡意、污辱等負面特徵
- 行為目的在使對方感受到壓力或痛苦
- 行為客體可能是特定個人或群體

References：
什麼是職場霸凌？哪些行為有可能會被認定是霸凌呢？｜法務長專欄
職場霸凌案例及數據分析（邱伃萱、周睿軒）

遇到職場霸凌-法律上的相關責任對象

有別於職場性騷擾，如案件符合性別工作平等法、性騷擾防治法的範疇，有較完整的規範和處理機制；而職場霸凌的受害者對於霸凌者，或雇主就要依具體情事，分別從刑事、民事責任及勞動法上的權益尋求救濟。

應對方式	對象	說明
追究刑責（刑事）	霸	霸凌者肢體、言語攻擊恐嚇，可能涉及傷害、公然侮辱、 恐嚇危安、強制罪等，依具體事件判斷。 刑法 277、304、305、309
請求賠償（民事）	霸 雇	可對霸凌者請求賠償，但若有以下情形，雇主有連帶賠償責任： 1. 同事、主管的霸凌，雇主負擔僱用人責任 2. 雇主明知或可以知道受僱人有受霸凌可能，卻沒提供必要預防 民法 184、188I前段、483之1
申訴保障勞權	雇	雇主依法要預防勞工發生職災，受霸凌者可以就雇主違反法律義務的事項向政府申訴。

References：
什麼是職場霸凌？遇到職場霸凌可以怎麼作？（侯嘉偉）

企業應有哪些措施才符合法令規範？

依據勞動部（106年）執行職務遭受不法侵害預防指引第二版，員工人數達到100人以上的企業，便應訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，而人數未達100人事業單位，在發生不法侵害事件時，也應提出執行紀錄或文件，證明確實有妥善處理該事件，相關紀錄應留存3年。

執行職務遭受不法侵害預防計劃（執行計劃）	
建構行為規範	公開宣示工作場所職場暴力『零容忍』，致力於建立安全與支持性的職場環境。
辨識及評估危害	1. 辨識高風險族群（組織層次、個人層次） 2. 辨識具高風險特質族群 3. 評估危害
辦理危害預防及溝通技巧訓練	1. 針對員工、單位主管辦理教育訓練 2. 為單位主管增強敏感度與同理心溝通訓練 3. 提供有關性別、文化多樣性之反歧視資訊
建立事件處理與通報程序	1. 建置申訴與通報程序 2. 進行客觀且快速的調查 3. 事後處置與協助

References：
勞動部執行職務遭受不法侵害預防指引（第二版）

組織內部可以如何協助遭受不法侵害的員工？

前面內容說明了職場霸凌（不法侵害）的法律定義，以及面對職場霸凌在法律面的責任對象。但要主張法律上的權益，仍要透過司法或行政機關等外部單位介入。當組織收到來自員工遭受不法侵害申訴時，相關單位內部處理可以採取下列的作法：

主動關懷，提供立即性、持續性及支持性的保護措施

多數同仁在遭受職場霸凌時會選擇隱忍，不敢表達，此時面對鼓起勇氣申訴的同仁，內部專責人員應給予更多的同理與支持，並根據同仁不同的傷害程度提供保護、安置與協助。

受害員工可經由職醫護或心理專業人員後續追蹤

持續追蹤受害員工之身心狀態，必要時可委由專業人員進行適性評估，包含複雜性創傷後壓力症候群等重大心理議題。

內部懲處或適性調整職務、部門

及時地讓受害員工了解內部處理階段／情形，若雙方當事人同處一部門，適性地調整職務或部門，免於再次傷害之風險

提供員工協助方案（EAPs）資源

透過員工協助方案（EAPs）可以提供受害員工關於工作、法律、心理、醫療等諮詢服務。

References：
勞動部執行職務遭受不法侵害預防指引（第二版）

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

發 行 所：鉅微管理顧問股份有限公司
總 編 輯：梁又升
總 校 閱：盧瓊玲

www.ffceap.com.tw