

Q4 2022 & YEAR In REVIEW EAPs Insight REPORT

Key trend, Data, and Considerations

 www.ffceap.com.tw

 request@ffceap.com.tw

 02 3765-3313



CONTENTS



Q4 & 2022年度
EAPs諮詢使用概況



鉅微
Key Findings

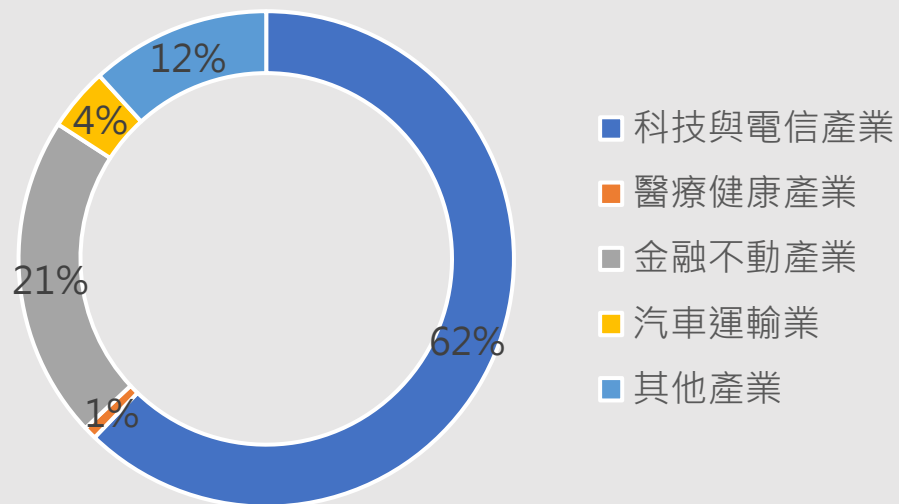


EAPs職場焦點議題-
情緒勞動
Emotional labor



2022年 Q4 員工諮詢案件數

統計2022年Q4員工諮詢案件來源，以科技 / 電信產業佔了62%（439人），其次為金融 / 不動產業21%（149人）、其它產業12%（83人）、汽車 / 運輸業4%（29人），最後醫療產業諮詢案件數為6人。

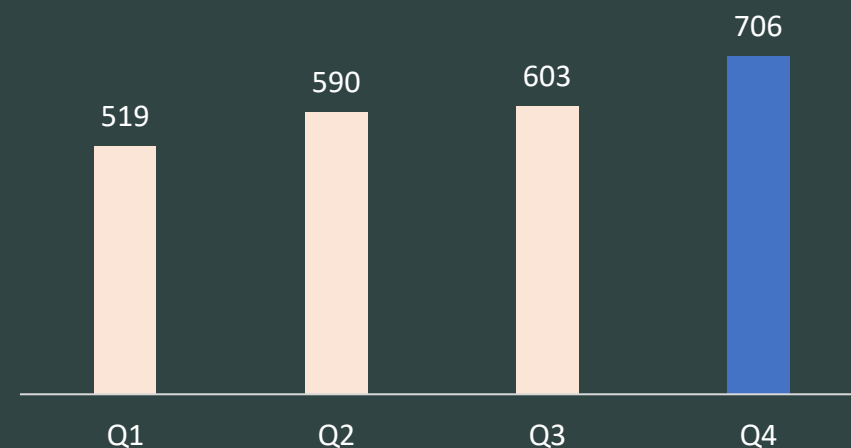


Q4 員工諮詢總案件N=706

2022年員工諮詢案件數 2418件

鉅微2022年度EAP服務統計，Q4與Q1-Q3平均諮詢案件相比，Q4增加了135案，約為增加24%。

(單位：案件數)



2022年 Q4 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84%。

遠端視訊諮詢



21 %

電話諮詢



63 %

面談諮詢



15 %

E-MAIL諮詢



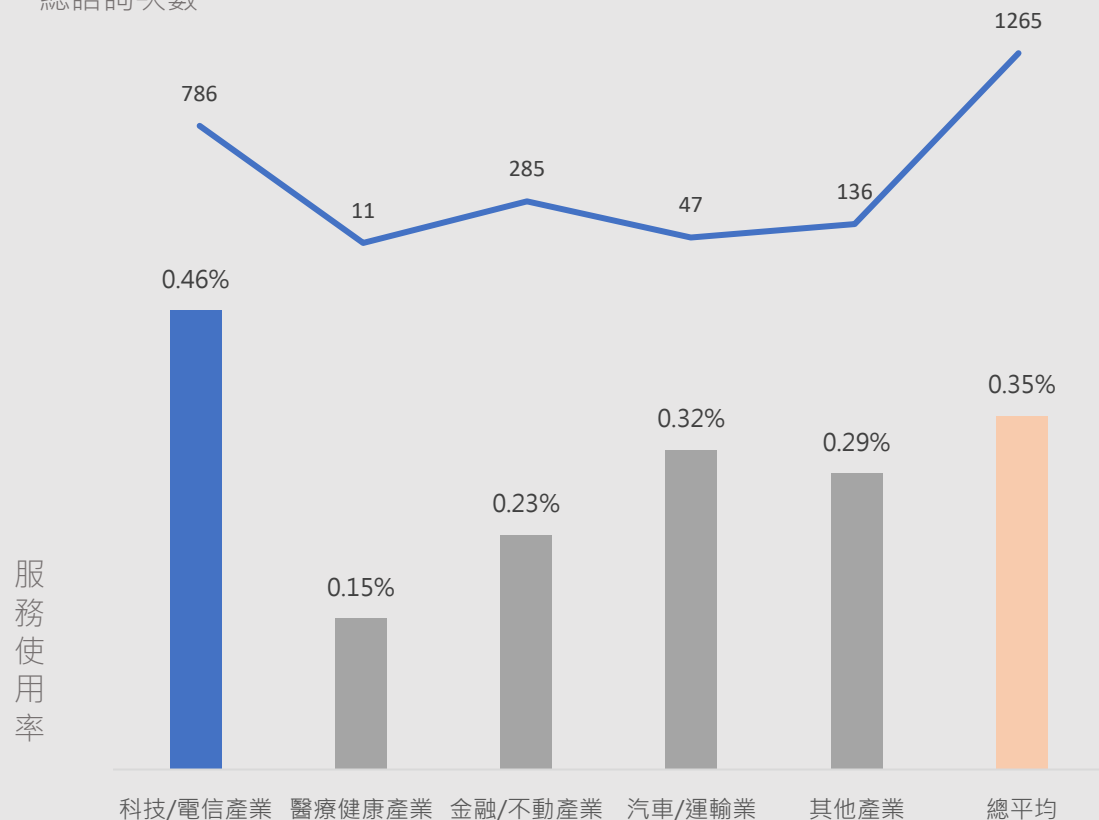
1 %

*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**786**次，總諮詢次數較2022年Q3上升**20%**。而服務使用率同樣以科技 / 電信產業最高達**0.46%**，Q4全產業平均服務使用率**0.35%**。

總諮詢次數



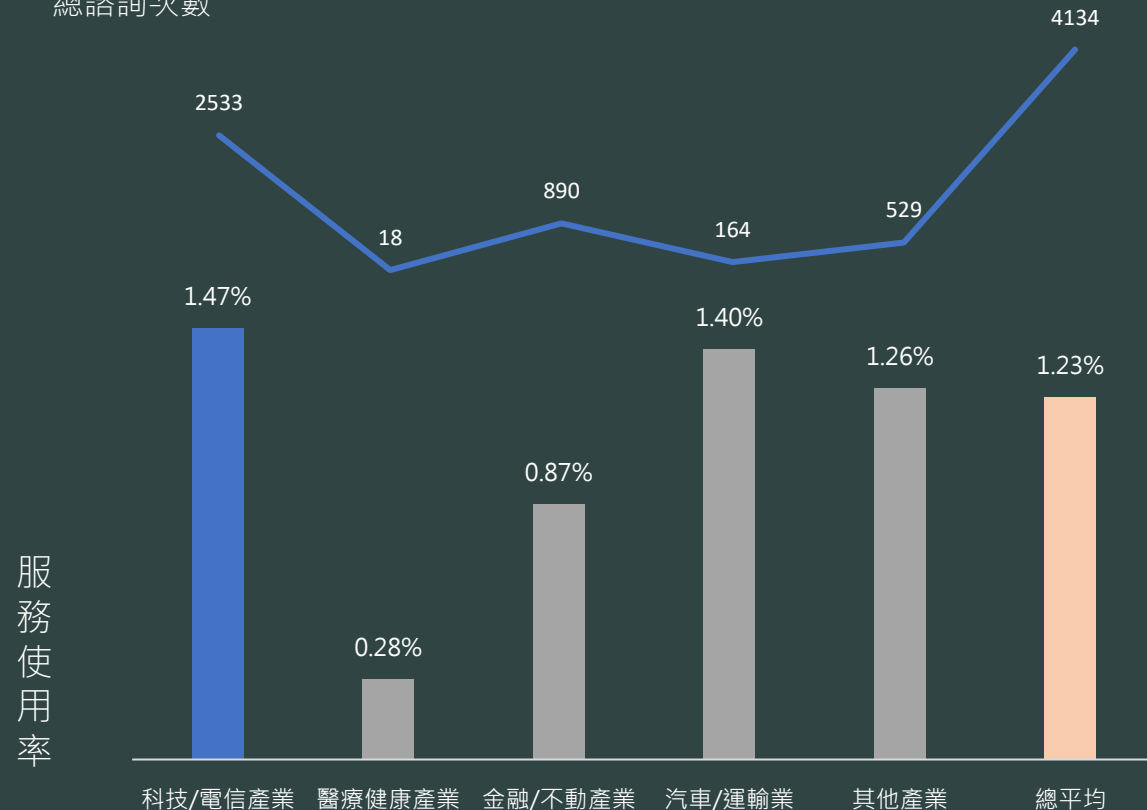
Q4 員工總諮詢次數=1265

*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**2533**次，全年總諮詢次數為**4134**次，全產業平均服務使用率**1.23%**。

總諮詢次數

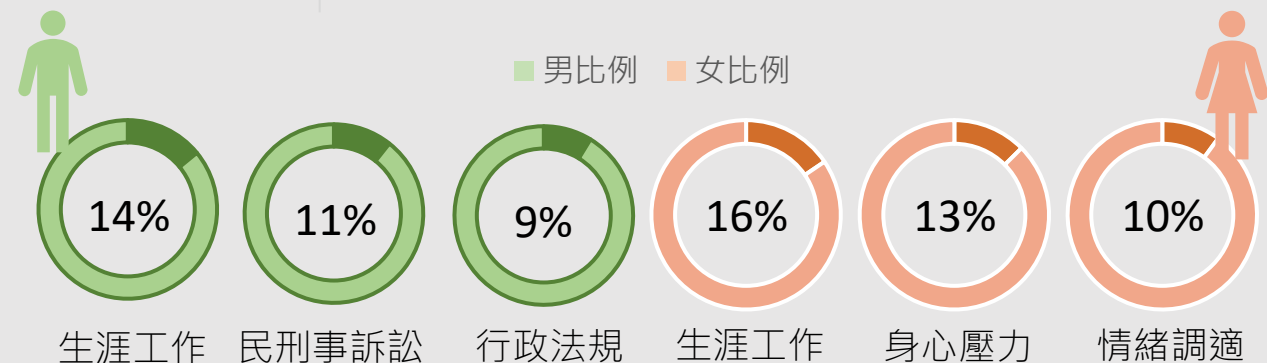
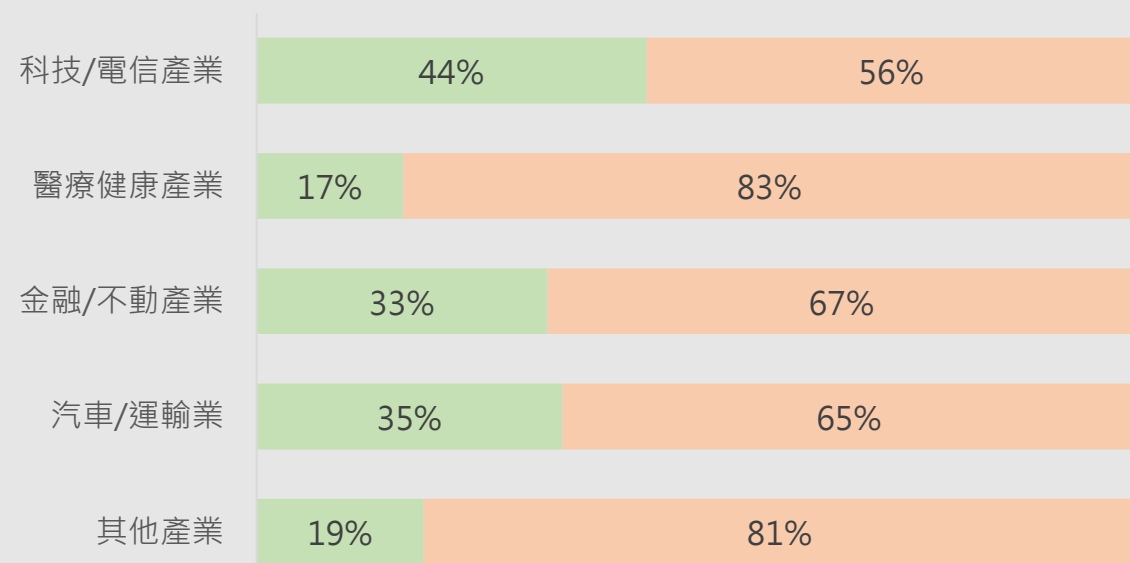


2022年員工總諮詢次數= 4134

*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。

2022年 Q4 性別差異下的諮詢需求

Q4的諮詢使用比率以科技 / 電信產業使用諮詢男女比最為平均，其次為汽車 / 運輸業，醫療健康產業本季僅3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。

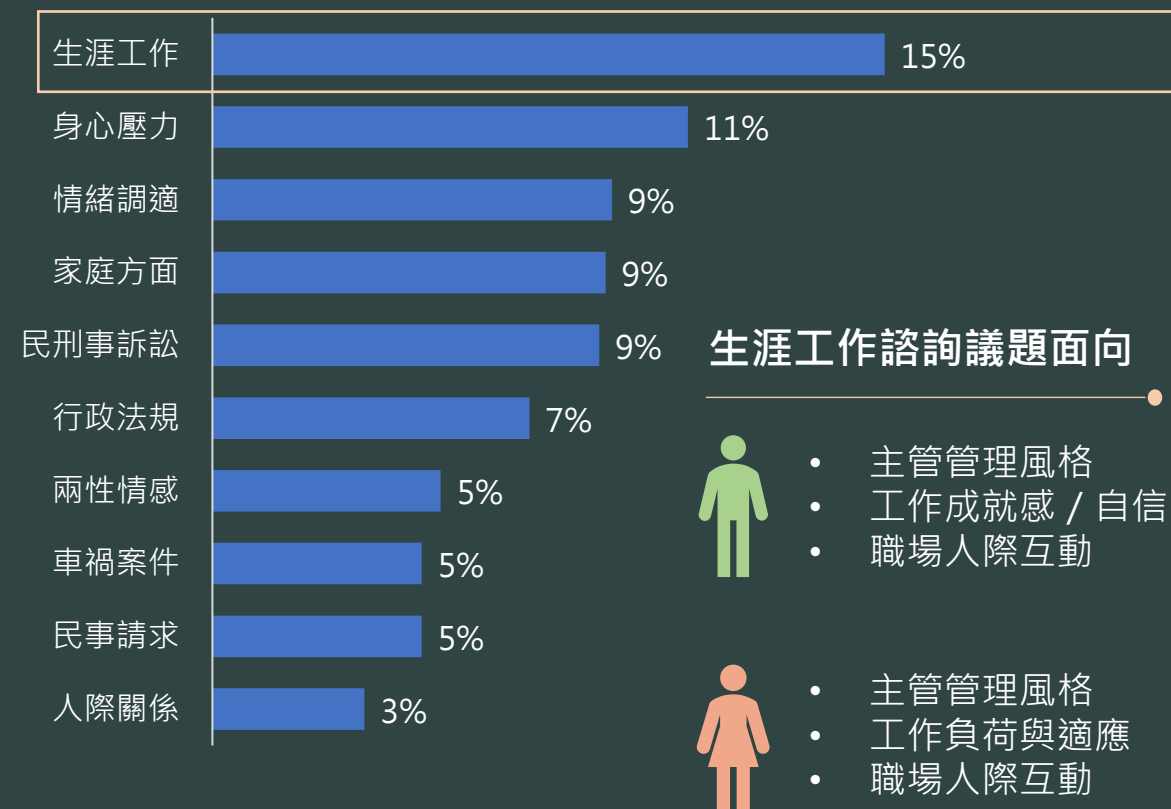


*註：男女性分別諮詢議題佔比，以議題佔該性別的總諮詢議題比。

2022 Q4 員工諮詢案件議題TOP10

生涯工作、身心壓力、情緒調適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，Q4進線諮詢生涯工作案件數達106案。從性別上來看女性（64%）比例較男性（36%）高。透過質化資料分析顯示，在生涯工作面向議題上，女性以主管管理風格、工作負荷與適應、職場人際互動為主要諮詢重點；男性以主管管理風格、工作成就感 / 自信、職場人際互動為諮詢重點。

n=706



生涯工作諮詢議題面向



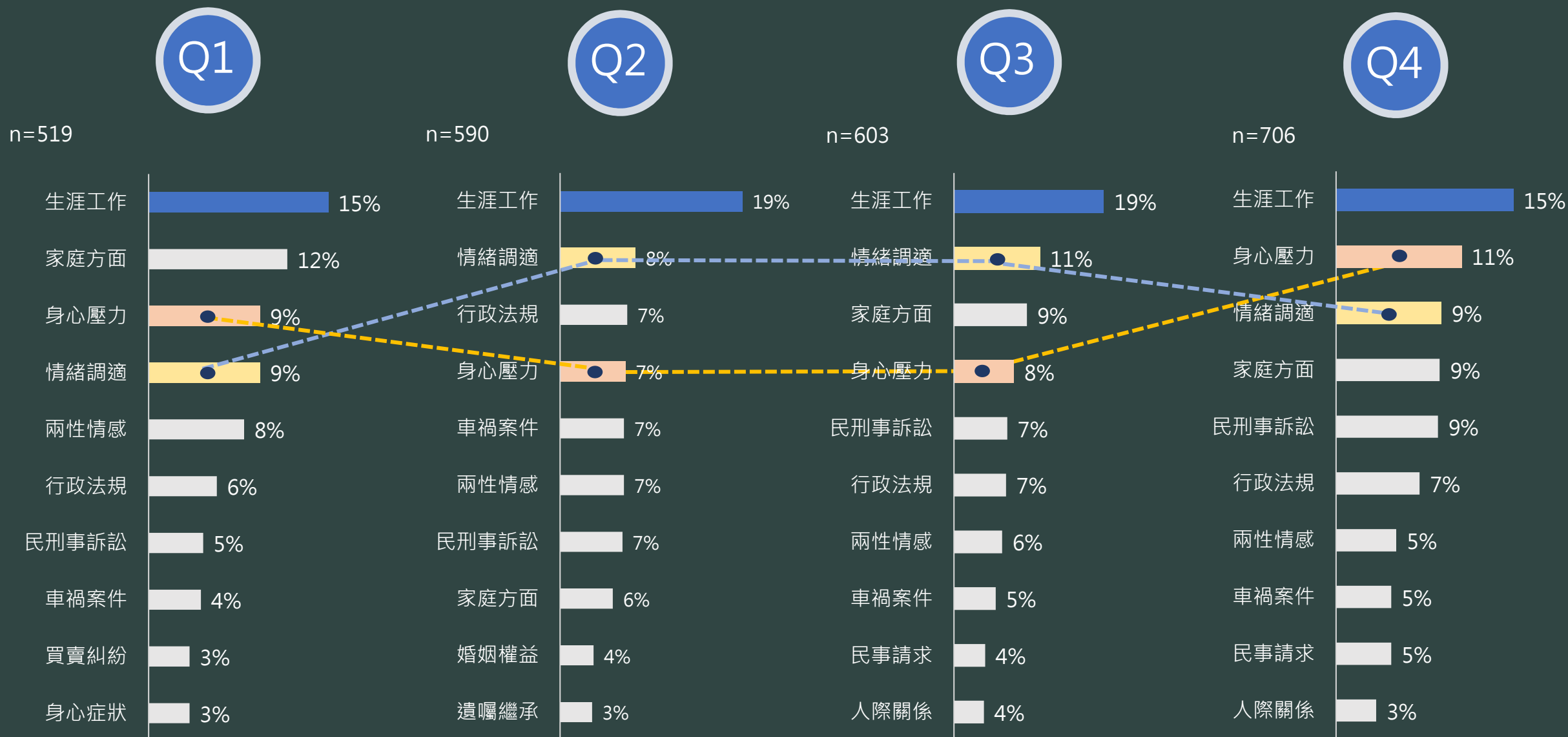
- 主管管理風格
- 工作成就感 / 自信
- 職場人際互動



- 主管管理風格
- 工作負荷與適應
- 職場人際互動

分析員工諮詢數據發現，2021年度起情緒耗竭（Emotional Exhaustion）現象逐漸攀升，而這樣的狀況也延續至2022年度，持續影響員工的身心壓力與情緒負荷狀態。

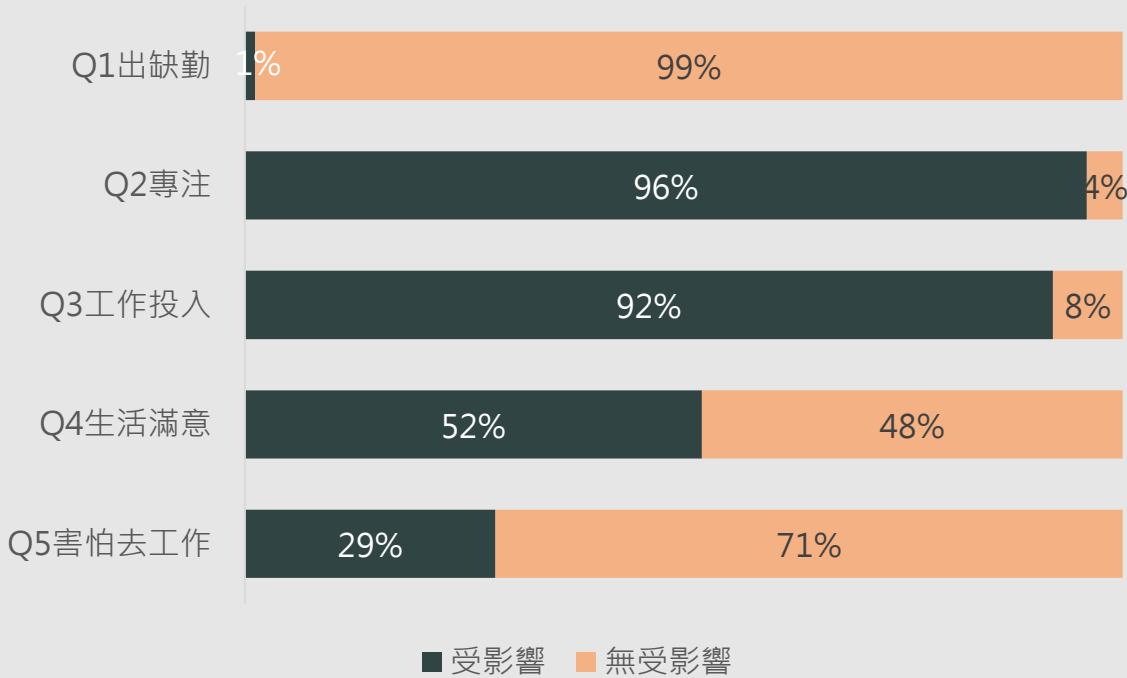
2022 年度員工諮詢案件(TOP10)議題



2022 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**工作專注度 (96%)**、**工作投入度 (92%)**、**生活滿意度 (52%)**。第四季損失工時相較於前三季明顯下降，然在工作投入度上，第四季相較於前三季平均受影響程度上升10%，因此，組織亦須留意員工安靜離職或假性工時之狀態。

Q4 因其個人事件所造成的損失工時合計：59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 Q4 每議題平均服務次數

總平均次數為 **1.8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。



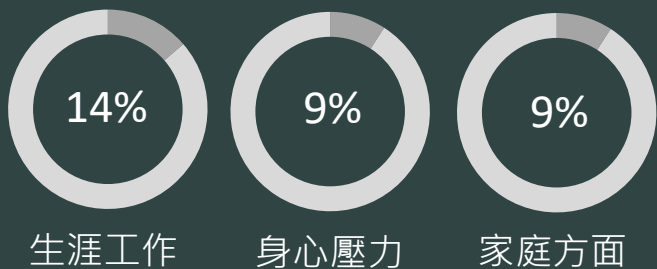
*註：計算方式：總諮詢(session)次數除以總案件(case)數



2022 Q4 各產業員工諮詢案件(TOP3)議題

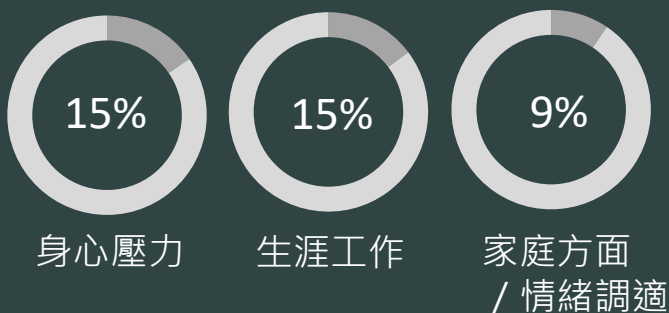
科技 / 電信電業

N=439



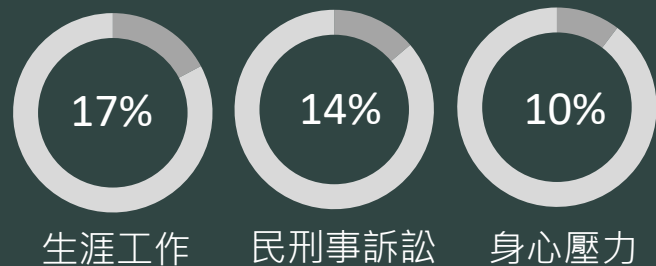
金融 / 不動產業

N=149



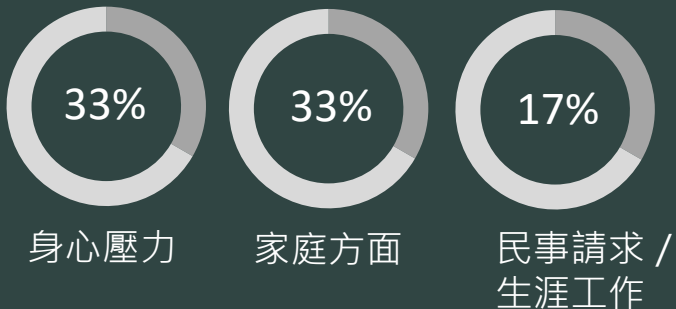
汽車 / 運輸業

N=29



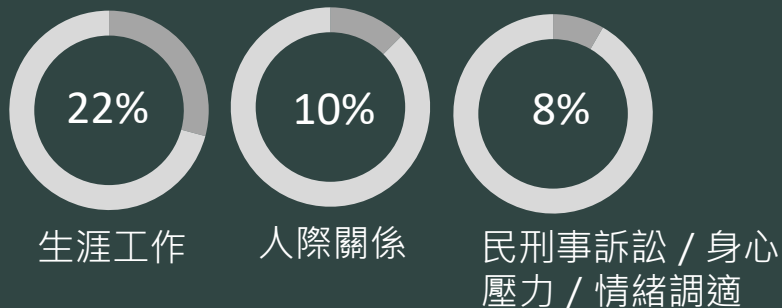
醫療健康產業

N=6



其他產業

N=83



*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。



Q4 & 2022年度
EAPs諮詢使用概況



鉅微
Key Findings



EAPs職場焦點議題-
情緒勞動
Emotional labor

CONTENTS



當信任被利用—受詐騙者的自責詰問

6%員工因詐欺案件尋求法律諮詢

依據內政部警政署統計資料顯示，111年詐欺案件發生數相較110年增加至少17%，案件發生時間以8、9、12月為高峰期。分析本季員工來談議題，員工因詐欺案件尋求法律諮詢協助者有6%，相比第三季與去年同期皆有上升趨勢，其中內容包含家人求職詐騙、協尋事件詐騙以及網路購物詐欺等。

隨著科技發展日新月異，詐騙手法也不斷推陳出新，防不勝防。一般同仁對於法律知識的理解門檻較高，且在被詐騙之後的不信任感造成協助資源介入不易，面對法律案件處理程序的不熟悉，加上對相關法規未知的焦慮、擔心家人／朋友責備不敢說、對未察行為的自我責備，往往造成個人相當大的心理壓力，進而影響工作專注度與工作表現。

透過EAP提供專業法律諮詢，提供員工法律程序的了解以及事件處理建議與指引，及時協助員工解決生活上的後顧之憂，穩定員工的工作情緒與工作表現。同時，組織亦可在案件發生高峰期前於企業內部辦理相關宣導講座，達到預防風險之功效。

工作中的做人與做事— 8%員工想要離職與情緒勞動有關

在第四季的员工諮詢中，有8%的员工提到想要離職或轉調以離開現職工作，探究其原因包括有：因向下溝通不順暢引發之部屬對抗情緒與行動、因前項行動造成之主管與其他同事的情緒壓力、新手主管因向下與跨部門溝通不足引發之領導危機的壓力、受到來自同事批評言語的情緒壓力導致自信不足、勞資間溝通不順暢引發之員工不滿情緒等，綜合來說，都與人際衝突與溝通有關。

華人常說「做人做事」，員工每天在工作職場環境中，除了處理日常工作業務，還需要面對各種人際互動，與客戶的、同事的、上司的、下屬的，透過知名書籍購物平台資訊可知，近三年出版之職場人際關係相關書籍數約有774本，平均每一年出版258本，即平均每兩天就有1本職場人際關係相關書籍出版，可見現今之市場需求與趨勢。有人的地方就有政治，政治是解決衝突、影響社群行動的方式(Heywood, 2007)，為了要做好與人合作、解決衝突、又能堅持原則的職場政治，員工在工作中便需常常付出「情緒勞動」。

過負荷的情緒勞動演變成情緒耗竭與倦怠，致影響員工工作投入與承諾，繼而考慮離開現職工作，終造成組織的人才流失。透過EAP的諮詢服務，協助主管與員工重新梳理人際對話互動與自我情緒狀態，學習溝通技巧，穩定工作情緒，間接達到協助組織留才功效。



Q4 & 2022年度
EAPs諮詢使用概況



鉅微
Key Findings



EAPs職場焦點議題-
情緒勞動
Emotional labor

CONTENTS



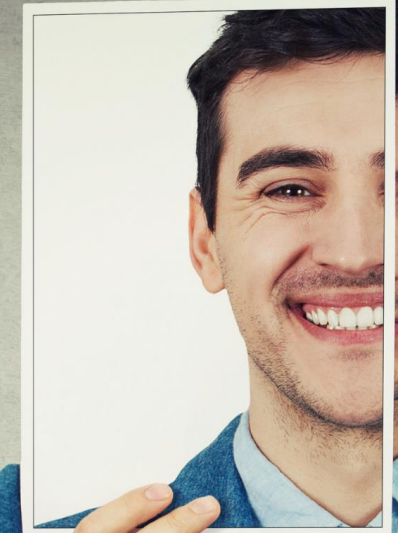
EAP職場焦點議題

Emotional labor

情緒勞動

人類社會與群體本身就存在著許多情緒表達規則，如果看成是一場展演，就如同社會學家厄文·高夫曼（Erving Goffman）1959年的擬劇論（Dramaturgy）當中所描述的，演員的每一個動作都是經過設計，為達到效果都要壓抑其最直接的樣貌，對情境表達出一種他人可以接受的樣貌。情緒勞動作為現代社會一種新的工作壓力源，可說是職場中最隱形無聲的成本。當負向的情緒勞動持續性地影響員工，這不僅反映在個人的身心健康隱憂，連帶影響到他們的工作品質，進一步轉化為生產力的損失。

- 情緒勞動 - 面具人生心好累
- 情緒勞動可能引發的後果
- 負向情緒勞動造成職業倦怠可能的因素？
- 自我覺察工具 - 負向情緒勞動是否讓你情緒耗竭？
- 給員工 - 應對情緒勞動的3個建議
- 給領導者 / 管理者 - 如何幫助員工應對情緒勞動的2大方向



EMOTIONAL LABOR

Focus & Forecast Consultant Company

情緒勞動一面具人生心好累

你是否曾經思考在工作中的面具人生讓你感到心累？
明明感到不適、失落、難過卻抑制了情緒，勉強地撐出一點笑容，讓自己能快速度過那個令人糟心的場合？

情緒勞動或情緒勞務 (Emotional Labor) 一詞，最早是由加州大學柏克萊的學者 Arlie Hochschild 於 1983 年所提出，其將情緒勞動定義為：「管理本身情緒用以創造公眾可見的面部及肢體表現」作用於以調整自身情緒狀態來換取讓工作執行順暢。

隨著越來越多的企業從過往以製造 / 產品為導向，到以服務為導向的商業模式，服務提供的重要性對於企業品牌運營至關重要。隨著對服務性工作需求的增加，這些員工暴露在不同程度的壓力和情緒下的風險也相應增加。為了應對這些壓力，從事服務型職業的員工需要找到一種方法來調節或抑制他們的情緒，以便專業地履行他們的工作職責。

而以現行的職場環境，在工作中應對情緒轟炸的情境並不局限於服務型職業，在不同職業領域的員工也會面臨同樣的處境，其所面對的群體也不僅是客戶 (顧客)，亦包含同事、部屬、主管等。

紐約時報更進一步的把情緒勞動定義為： *The duties that are expected of you, but go unnoticed.* (那些被期待但不被注意的職責)。

References :

Emotional labor at a crossroads, Alicia A. Grandey and Allison S. Garbriel.
Clockfy : Emotional labor: What it is and what it is not, and how to manage it
情緒勞動與員工福祉之關聯性，周惠櫻 中華管理評論國際學報

情緒勞動可能引發的後果

在所有的研究文獻中指出，來自客戶 (顧客)、主管或組織文化形式的環境影響，使員工處於必須養成從事情緒勞動的習慣，以應對這些相關群體帶來的身體、心理和情感的影響。

然而情緒勞動並不是總是以負面狀態呈現，有時我們在經歷應對與調整互動的歷程中，反而更讓我們增進在職場上與他人溝通、理解他人需求的能力，並讓我們在工作職場中更游刃有餘；相反地，當情緒勞動過於頻繁、緊密，甚至無時無刻都在面對高強度的壓力處境、卻未有支持系統介入時就演變成情緒耗竭 (Emotional Exhaustion)，它會讓我們提不起勁、產生職業倦怠以及其它生理疾病的誘發。

研究亦指出情緒勞動會導致影響健康的相關併發症，如高血壓、疲勞、心臟疾病和情緒創傷，而許多員工的健康狀況則會連帶影響到他們的工作品質，這可能進一步轉化為生產力的損失，因為本可用於工作的時間被用在病假 / 事假上。

負向情緒勞動對職場員工常見的影響：

- 1 職業倦怠 (Burnout)
- 2 疲勞無力 / 無法專注 (Fatigue)
- 3 情緒衰竭 (Emotional exhaustion)
- 4 憂鬱 / 沮喪 (Depression)

References :

情緒勞動，是職場最大的隱形成本，郭禹廷諮商心理師，看見心理
職業倦怠：工作中的情緒勞動，讓人成了身心壓力的高危險群，安朱延，獨立評論



負向情緒勞動造成職業倦怠可能的因素？

導致職業倦怠的可能成因很多，包含：

缺乏掌握感 / 控制力 Lack of control

自身無法影響或控制工作決策——比如你的行程表、任務或工作量皆可能會導致職業倦怠。同樣，缺少工作所需的資源也是如此。

不明確的工作期望 Unclear job expectations

當你時常不清楚自己的主責範疇，或者你的主管或其他人對你的期望是什麼，你在工作中可能會感到難以施展。

不友善的職場環境 / 團體動力 Dysfunctional workplace dynamics

當你的團隊中有職場惡霸卻未被加以管理或約束，導致團隊動力緊張；或主管對員工工作任務的管理鉅細靡遺，這都會增加在工作中的壓力。

極端的工作任務安排 Extremes of activity

當一份工作過於單調或混亂時，你需要持續的精力來保持專注——這可能會導致疲勞和工作倦怠。

缺乏社會支持 Lack of social support

如果你在工作和個人生活中感到孤立，缺乏可以傾訴或支持的資源（主管、同事、朋友、家人等），你可能會感到更大的壓力與倦怠感。

自我覺察工具一 負向情緒勞動是否讓你情緒耗竭？

全球公認排名第一的美國梅奧醫院（Mayo Clinic）於2021年疫情流行期間提供了一份有關協助職場員工自我覺察是否情緒耗竭的問卷。

1. 你在工作中變得憤世嫉俗或吹毛求疵了嗎？
2. 你是不是拖著疲憊的身體去上班，卻無力開啟你的工作？
3. 你是不是對同事、顧客或客戶感到煩躁或不耐煩？
4. 你是不是缺乏持續高效工作的能量？
5. 你是否覺得自己開始很難集中注意力？
6. 你是不是對自己的工作成就感到不滿意？
7. 你是不是對目前的工作感到失望？
8. 你是不是正藉由吃、或藥物或飲酒來讓自己感覺好一些，或是抑制感受自己的狀態？
9. 你的睡眠習慣產生了變化？
10. 你是不是受到不明原因的頭痛、胃痛或其他身體不適所擾？

此份問卷並非醫療診斷，不過若你在上述問題中多數答「是」，就需要特別留意目前在職場的互動對你的身心帶來的影響。你可以適時地使用EAP資源，透過EAP專家來協助你釐清核心壓力源與情緒耗竭的因素。

給員工－ 應對情緒勞動的3個建議

研究結果表明，情緒勞動作為現代社會一種新的工作壓力源，職場員工幾乎不可避免地會經歷情緒勞動。以下是員工如何更有效地處理情緒勞動的建議：

Tip 1. 讓你的主管與同事知道你的感受

在長時間的工作中，即使心累，但你不得不時刻的表情管理，展現最佳的服務品質。此刻你的同事們一定也有同樣的感受與經驗，相互的支持與交流，或許你能夠獲得一些實用的建議。同時和他人分享你的情緒負擔也是得到社會支持的一個重要歷程。除了和同事分享外，你也可以讓你的主管知道你的感受，如果你經常要應對不友善的工作情境，你的主管需要了解這些情況，以便在必要時採取相應的支援與措施。

Tip 2. 想想自己工作的價值與目的

試著從更大的角度來盤點你的工作任務，當你把工作與更大的目標連結在一起時，你會更清楚知道你工作的目的與價值，同時你也會更有彈性的接受工作中可能會面對到的情緒勞動。

Tip 3. 定期的休息與調整自身狀態

這是一個最直接且非常有效的緩解壓力的建議，運用你工作中可以休息的時間、暫時抽離你的工作，你可以到戶外走走、和同事聊聊天，或者只是理清你的思緒，這將對你接下去的工作時間重新注入能量有非常大的幫助。

給領導者／管理者－ 如何幫助員工應對情緒勞動的2大方向

除了員工自身的調適，管理者也可以幫助員工管理情緒勞動。社會支持理論認為，有充足的社會和個人資源的員工，如他們的主管的支持，可以更容易地處理環境的情緒需求，這將減緩情緒耗竭的產生。實證研究亦揭示，員工與主管之間的支持性關係與工作場所情感承諾之間存在正相關。

Tip 1. 讓你的員工知道你信任並支持他們

當員工努力抑制自己的情緒時，管理者的支持是至關重要的。然而，研究報告顯示，31%的女性管理者為直接部屬提供情感支援，而男性管理者中這一比例僅為19%。因此，管理級的訓練課程也應包含：如何有效地表達情緒、如何提供情感上的支持、如何處理員工的抱怨、以及如何提供回饋與有建設性的意見。一個高度組織支持的環境，可以增加員工的工作滿意，並舒緩工作上情緒耗竭的程度。

Tip 2. 制定保護員工的工作場所政策

如同多元與包容性等員工體驗是組織中人才永續的重要組成一樣，制定具體的工作場所政策不僅保護客戶，更是保護員工。例如近年來在醫院急診室大力推廣的醫療暴力零容忍政策。而這樣的工作場所政策應該進行內部的宣導，包含員工的權利與義務。該政策還應提供指導方針，指引員工在處理不愉快的客戶時應如何應對。透過工作場所政策員工不僅能更具體地感受到尊重，亦將協助他們減少情緒上的疲憊。

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
編著：梁又升、蘇琬榆
總校閱：盧瓊玲

www.ffceap.com.tw

