

Q1 2023 EAPs INSIGHT REPORT

Key trend, Data, and Considerations

 www.ffceap.com.tw

 request@ffceap.com.tw

 02 3765-3313





Q1 EAPs 諮詢使用概況



鉅微 Key Findings



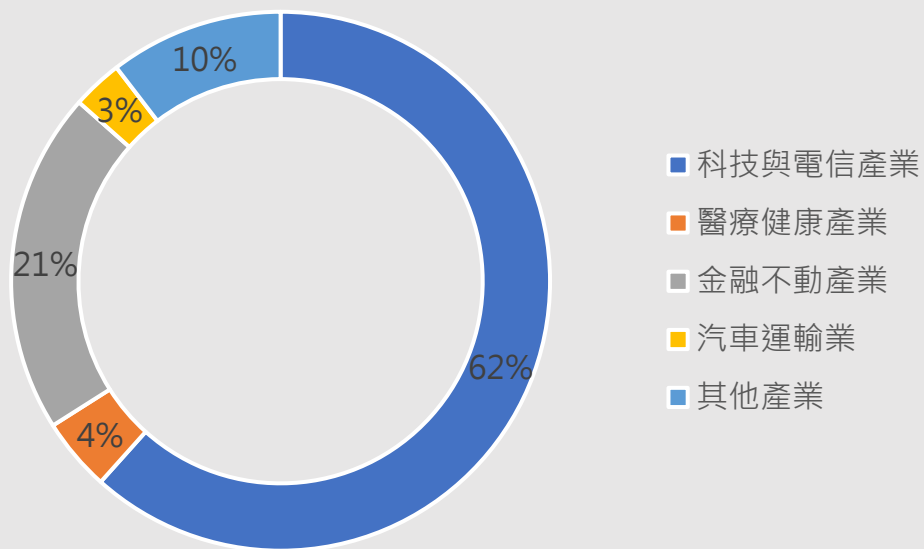
EAPs職場焦點議題- 情緒自傷

CONTENTS



2023 Q1員工諮詢案件數

統計2023年Q1員工諮詢案件來源，以科技 / 電信產業佔了62% (408人)，其次為金融 / 不動產業佔21% (136人)、其它產業佔10% (69人)、醫療產業諮詢佔4% (29人)，最後汽車 / 運輸業佔3% (20人)。



Q1 員工諮詢總案件N=662

2023 Q1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80%。

遠端視訊諮詢



19 %

電話諮詢



61 %

面談諮詢



18 %

E-MAIL諮詢



2 %

2023年 Q1員工EAP使用與推介方式

自行求助

79 %

平台預約

15 %

專案窗口

4 %

主動關懷

1 %

主管推介

0 %

家人推介

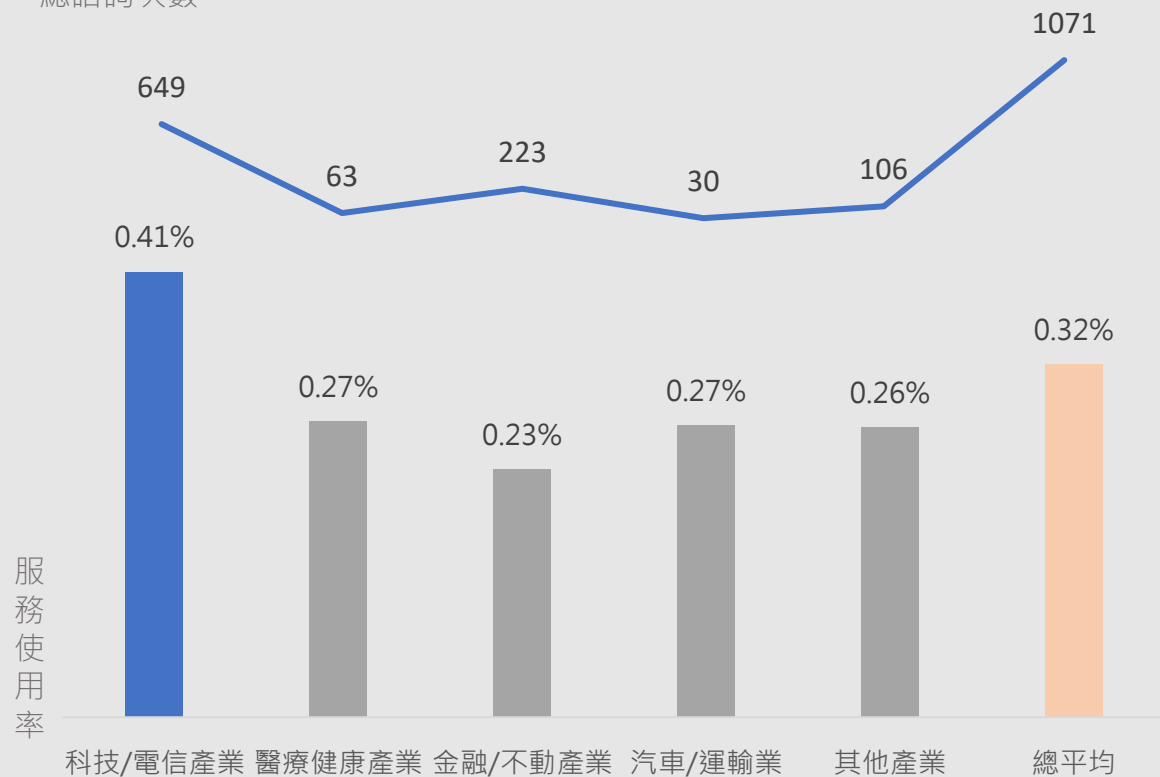
1 %

*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。

2023 Q1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**649**次，總諮詢次數較2022年Q4下降**15%**。而服務使用率同樣以科技 / 電信產業最高達**0.41%**，Q1全產業平均服務使用率**0.32%**。

總諮詢次數

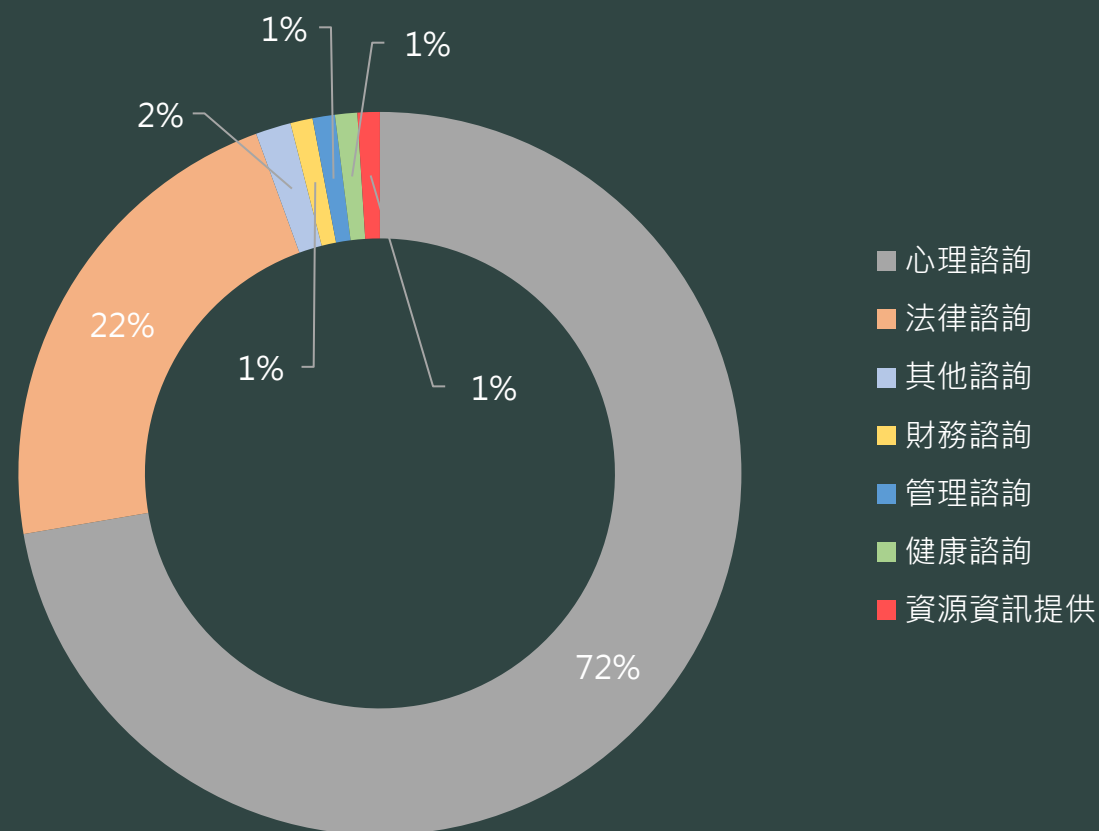


Q1 員工總諮詢次數=1071

*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。

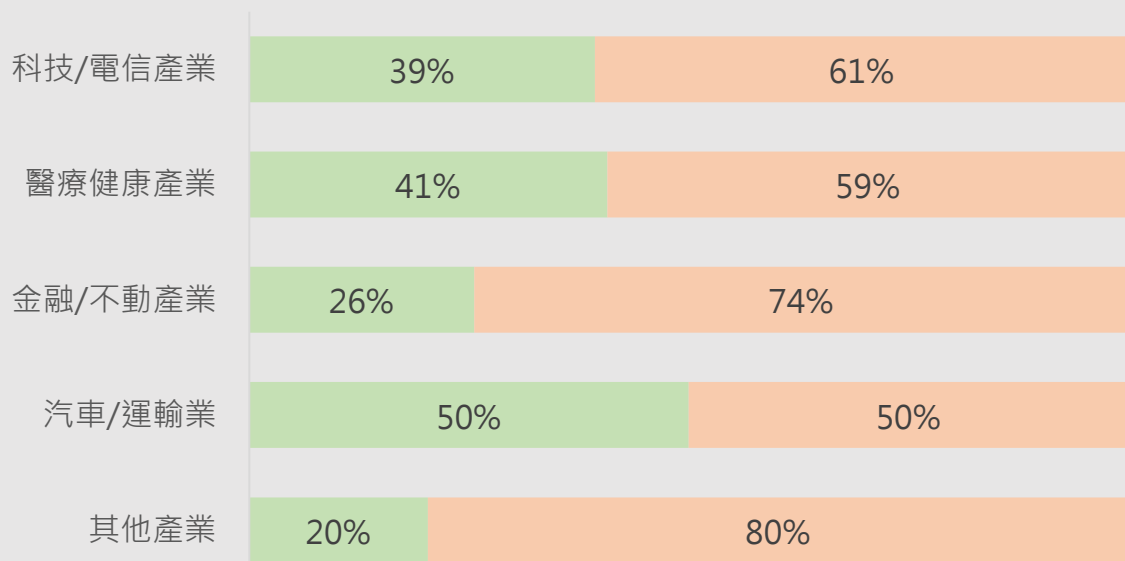
2023 Q1員工諮詢需求主題分布

本季員工諮詢主題仍以心理諮詢為大宗（72%），其次為法律諮詢（22%）、其它諮詢（2%），財務諮詢、管理諮詢、資源資訊提供、健康諮詢各佔（1%）。

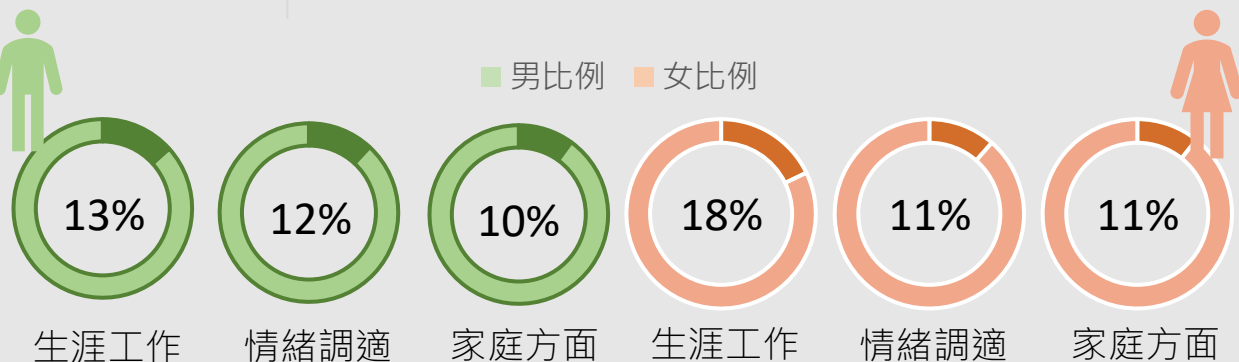


2023 Q1性別差異下的諮詢需求

Q1的諮詢使用比率以汽車 / 運輸業使用諮詢男女比最為平均，其次為醫療健康產業。本季諮詢議題TOP3中揭示，生涯工作仍是員工重點諮詢內容，同時，在本季中男女諮詢議題TOP3完全重疊，皆為心理議題，打破過往男性諮詢議題較偏重生活法律應用面的紀錄。



■ 男比例 ■ 女比例

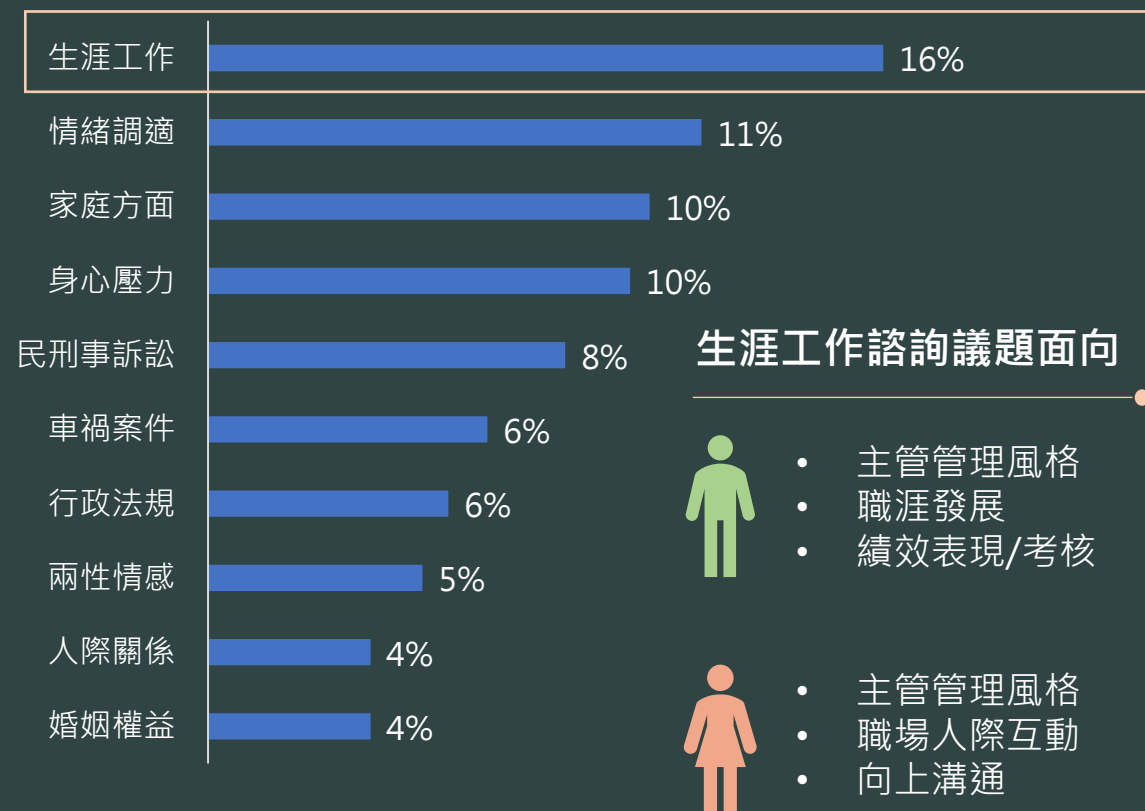


*註：男女性分別諮詢議題佔比，以議題佔該性別的總諮詢議題比。

2023 Q1員工諮詢案件議題TOP10

生涯工作、情緒調適、家庭方面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，Q1進線諮詢生涯工作案件數達104案。從性別上來看女性（65%）比例較男性（35%）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、職場人際互動、向上溝通為主要諮詢重點；男性以主管管理風格、職場發展、績效表現/考核為諮詢重點。

n=662



生涯工作諮詢議題面向



- 主管管理風格
- 職涯發展
- 績效表現/考核

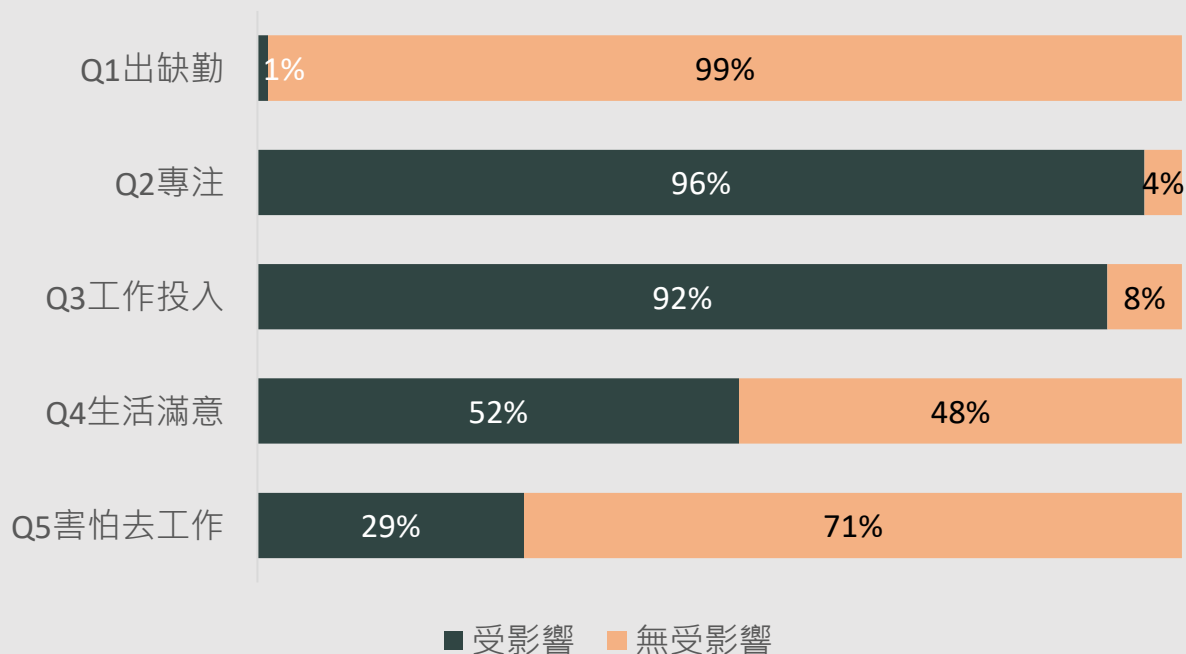


- 主管管理風格
- 職場人際互動
- 向上溝通

2023 Q1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%)**。Q1損失工時雖較Q4下降，但員工因諮詢議題影響工作專注度與工作投入度高，組織需留意員工假性出席 (Presenteeism) 的狀態。

Q1 因其個人事件所造成的損失工時合計：15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。

2023 Q1 每議題平均服務次數

總平均次數為 **1.7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。

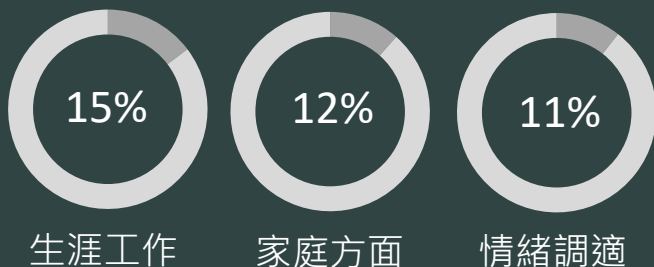


*註：計算方式：總諮詢(session)次數除以總案件(case)數

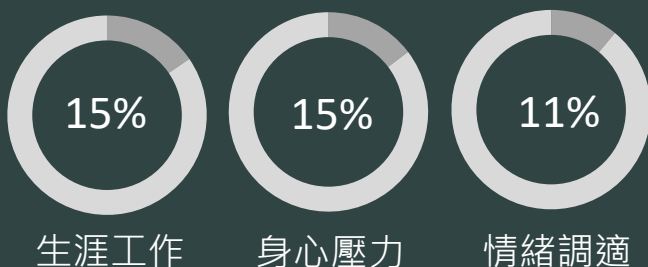


2023 Q1 各產業員工諮詢案件(TOP3)議題

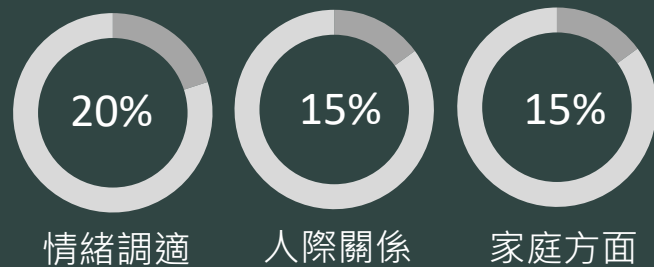
科技 / 電信電業
N=408



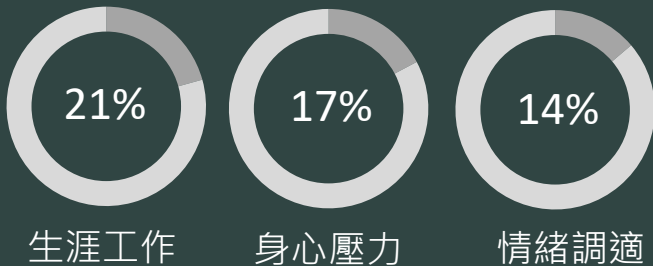
金融 / 不動產業
N=136



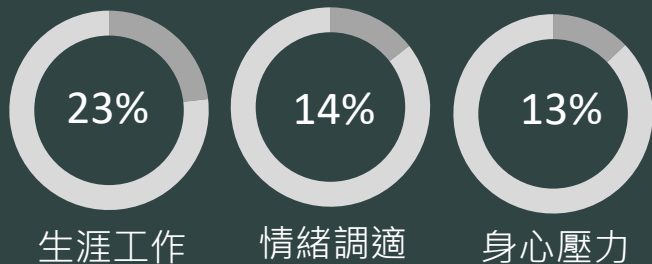
汽車 / 運輸業
N=20



醫療健康產業
N=29



其他產業
N=69



*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。



Q1 EAPs 諮詢使用概況



鉅微 Key Findings



EAPs職場焦點議題- 情緒自傷

CONTENTS



隱忍、妥協反而加劇焦慮與壓力 57%員工遭遇職場人際衝突困擾

生涯工作一直以來都是員工諮詢的熱門議題，針對本季來談需求與工作職場相關者，進一步進行諮詢內容的質性分析，分析結果顯示，有57%進線諮詢有關職場人際互動與衝突，21%進線諮詢有關職涯的適應、發展及規劃，7%進線諮詢對工作分配 / 績效考核感到不公，其他進線諮詢為工作壓力、工作挫折感、工作成就感等議題。

在職場上的多數員工，每天待在公司的時間至少1/3天，甚至更長，與公司主管和同事間相處及互動的頻率相較於家人或朋友來得更多。工作職場中發生的衝突會讓人感到不安全感和威脅，它會喚起人們許多對於未來的焦慮、恐懼和不確定性的想法和感受；然而，衝突並不一定都會產生不好的結果，職場衝突也可能帶來正面的影響，能夠促進更好的決策與理解。心理諮詢協助員工處理因為衝突所產生的焦慮、恐懼與不安，協助與鼓勵員工轉念與積極態度。

為避免持續地人際衝突導致的心理危機，心理安全文化的建立有助於創造團隊合作與知識共享的環境，提高問題解決能力。員工處於具有心理安全的工作環境，會感覺到自己是被接受、可以直言不諱、具有貢獻的，在衝突發生時能夠以正向、積極的態度面對。主管可以透過管理諮詢服務，個別討論管理團隊成員衝突的方法，組織可以透過安排主管參與衝突管理的相關訓練，提升主管建立心理安全文化的意識與現場處理衝突的能力。



我真的失敗透了！

21%員工正經歷情緒上的自我傷害

本季數據顯示，身心壓力與情緒調適在各產業諮詢議題TOP3皆榜上有名，占整體來談議題21%。工作與生活中面臨的種種後顧之憂經常影響著員工，造成員工情緒的跌宕起伏，然而，並非所有受到困擾的人都會有外放或顯露出來的情緒表現，有些可能是透過不同的行為表徵來反應。

在實務現場中我們發現：飲食失調是來自於對自己的不自信與外在形象的負面批判、透過壓抑自己真實想法來逃避可能產生的家庭衝突、減重期間暴食後對自我的譴責立刻催吐、沒時間陪伴小孩帶來的罪惡感、工作上希望達到完美的不合理信念造成的壓力等，這些來談者都經歷著不同程度地身體上與情緒上的傷害，然而實際上個人認知自己遭遇情緒狀態傷害者卻少。

不斷反芻於負面思考（Rumination）模式，會加重或延長負面情緒或憂鬱的症狀，使個人自我否定與孤立、弱化解決問題的能力，影響個人採取積極與建設性的行動。透過心理諮詢，協助個人覺察與識別情緒、梳理壓力源，建立個人的支持系統與發展壓力的因應策略，減少與減緩因為情緒帶來的自我傷害。



Q1 EAPs 諮詢使用概況



鉅微 Key Findings



EAPs職場焦點議題- 情緒自傷

CONTENTS



EAP職場焦點議題

Emotional Self-Harm

情緒自傷

隨著職場環境的變化，越來越多的員工面臨著工作壓力、人際關係問題和其他種種工作與生活中的挑戰，這些都可能導致情緒自傷的發生。情緒自傷通常是一個隱蔽的問題，人們可能不會意識到自己正在經歷這種情況，也不會向他人尋求幫助。本期內容將探討情緒自傷的概念、風險因素和影響，並提供情緒自傷的應對方法。幫助企業更好地了解員工可能的隱性需求，提供支持和幫助員工建立正確的應對機制。

- 什麼是情緒自我傷害？
- 情緒自傷的表現形式
- 情緒自傷的原因和風險因素
- 4個面向評估“有毒的工作場所”
- 如何辨識情緒自傷跡象和徵兆？
- 個人與企業應對情緒自傷的方法和策略

EMOTIONAL SELF-HARM

Focus & Forecast Consultant Company

什麼是情緒自我傷害？

當我們聽到“自我傷害”這個詞時，我們通常會想到個體造成的身體傷害。然而，負面的思維模式也可能導致情緒自我傷害，並對我們的心理健康造成同樣的傷害，從而導致長期的嚴重問題。情緒上的自我傷害是指當人們使用自己的思想、信念和行為來引起情緒上的痛苦反應。

我們可能是自己最嚴厲的批評者，但當負面的自我對話和自我懲罰成為主導你的內在對話主要內容時，你可能正在經歷情緒上的自我傷害。對自己要求嚴格是很正常自然的事情，它可以驅動你達成期望，實現目標。然而，當你的內在對話經常對自己批判，或者你因小事而過度羞愧自責時，你可能正在讓自己經歷情緒上的自我傷害。

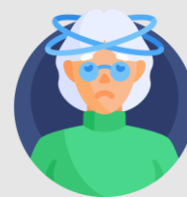
情緒上的自我傷害對每個人來說可能有不同的狀態。研究指出，情緒自傷會增加導致抑鬱症、焦慮症、成癮、飲食失調或身體自我傷害的機會。多數情況下，情緒自傷會出現以下幾種表現形式：



- 1 負面的自我對話。
- 2 自我懲罰與自我限制。
- 3 認知扭曲與非理性思考。

情緒自傷的表現形式

當一個人無法有效地處理他們的情緒時，可能會尋求一些不健康、非理性的方式來處理自己的情緒。當談到情緒自傷的形式時，需要注意的是它不僅限於身體上的傷害，還包括了其他的情緒和行為上的表現。以下是一些情緒自傷的常見形式：



負面的自我對話

負面自我對話作為情緒自我傷害，不僅僅是在你犯錯時的短暫內在自我評價。當負面自我對話用來懲罰自己對自己感知到的缺陷或錯誤時，它就成為了情緒自我傷害，可能包括：對自己發怒大喊，認為自己是失敗者或毫無價值的人，以及經常貶低自己。



自我懲罰與自我限制

自我懲罰不一定只是負面話語。它也可能包括限制你的個人需求，比如在未滿足某個條件之前，不允許自己睡覺或進食，甚至包括主動選擇孤立自己、刻意避開人際關係等行為。這些行為可能會加劇孤獨感和孤立感，產生憂鬱和焦慮等心理問題。



認知扭曲與非理性思考

認知扭曲，是導致個人不準確地感知現實的想法，是一種誇大或非理性的思維模式，其思考模式會產生關於你如何看待自己，以及你認為別人如何看待你。認知扭曲的類型有許多種，例如：非黑即白、過度概括、災難化思考、否定積極的事物、完美主義、妄下結論、情緒化推理、個人化和歸責等。



情緒自傷的原因和風險因素

情緒自傷的原因和風險因素是多樣性的，可能與個人和環境因素有關，通常會是從一些小事情開始，當累積到個人無法負荷與承載時爆發。



- ◆ **個人關係課題：**情緒自傷也可能與個人關係問題有關，例如與家人、伴侶 / 朋友、同儕之間的衝突和矛盾，或是經歷過虐待或性侵等傷害經驗。
- ◆ **環境因素：**有毒的職場環境可能會增加情緒自傷的風險，例如充滿負面情緒、缺乏有效溝通，在工作中難以獲得支持，甚至是長期處於焦慮、恐懼的狀態。
- ◆ **負向的自我評價：**情緒自傷也可能與自我評價問題有關，例如自尊心低落、自我懷疑、缺乏自信等。
- ◆ **成癮問題：**情緒自傷也可能與成癮問題有關，例如酒精或藥物濫用。

瞭解情緒自傷的原因和風險因素可以幫助我們更好地識別情緒自傷的早期警訊，並採取適當的預防和協助措施。對企業而言，提供員工心理健康支持、安排相應的培訓、建立安全溝通渠道，創造心理安全的工作場所，避免有毒的職場環境，從而協助員工更好地面對情緒自傷和其他心理健康問題。

4個面向評估“有毒的工作場所”

我們可能很難想像自己的工作環境是有害的。遺憾的是，這樣的情況比你想像的要普遍得多。在有毒的工作環境中，消極、敵對或霸凌行為已經融入了企業文化。在一個有毒的工作場所，員工普遍身心壓力大，無效的溝通加上指責文化盛行，員工因不道德、有害或惡劣的態度和行為而得到獎勵（默認）。此外，據《麻省理工學院史隆管理評論》2022年的一項調查報告指出，其實比起薪資問題，「有毒」的職場文化（Toxic Culture）才是導致員工離職的主因。

人力資源管理Personio平台提供了4個面向，觀察工作場所是否呈現有毒狀態：

議題	徵兆 / 現象
組織溝通	- 溝通時常無效，或是資訊不透明。 - 團隊中的人們時常使用指責、攻擊性的語言。 - 在會議討論中，人們時常陷入情緒化的爭辯。
身心健康	- 工作似乎永遠做不完，下班也無法休息。 - 出現了言語、人際關係或是肢體上的霸凌。 - 員工有更多的防衛性，或者表現得很有攻擊性。
企業文化	- 員工受到不公平的對待。 - 辦公室的八卦文化或各種小道消息干擾。 - 員工感受到自己不被重視 / 不被尊重。
組織管理	- 工作權責不清，能者多勞。 - 不實際的績效指標。 - 部門相互競爭，而非合作。 - 較高的流動率。

References :

Psychology Today - What Is Emotional Self-Harm and What Does It Look Like? Kristen Fuller, M.D. (2023)
自我傷害動機、負向情緒、經驗迴避、情緒調節與青少年自我傷害行為之關係探索, 呂孟真 政大心理所碩士論文 (2007)

References :

Personio - Do You Have A Toxic Work Environment (And How Do You Fix It) ? (2021)
MIT Sloan Management Review - Toxic Culture Is Driving the Great Resignation (2022)



如何辨識情緒自傷跡象和徵兆？

在工作場所中，情緒自傷可能會給企業帶來不良影響，如：影響員工工作表現和健康，增加企業的風險和成本。因此，對於企業的人力資源人員或主管而言，了解如何辨識情緒自傷的跡象和徵兆至關重要。

突然的情緒變化（與常態相比）

自傷者可能會表現出情緒不穩定、焦慮、抑鬱、憂鬱或情緒低落。突然的情緒改變可能是一個需要關注的徵兆。

自我孤立（社交隔離）/ 退縮

自傷者可能會開始避免社交場合、不與他人交流，並且經常感到孤單和孤獨。這可能是他們想隱藏自己的傷痕或者害怕他人發現他們的情況。

突然停止興趣與休閒活動

自傷者可能會突然停止他們平常感興趣的活動，導致與朋友、家人和同事之間的關係與支持連結斷裂。

自我責備或負面的自我評價

自傷者可能會表現出強烈的自我責備和負面的自我評價，感到自己毫無價值或沒有意義、低自尊、低自我效能或經常性地自我貶抑。

自我傷害的陳述

自傷者有時會公開談論自己自我傷害的行為，或者暗示他們正在進行自我傷害。

References :

Psychology Today - What Is Emotional Self-Harm and What Does It Look Like? Kristen Fuller, M.D. (2023)
My online Therapy - Emotional self-harm – why you might unconsciously set yourself up for failure. Vas Touronis (2019)

個人與企業應對情緒自傷的方法和策略

個人

擺脫情緒自我傷害的第一步是要能夠識別它，你必須認識這些思維模式是什麼，並承認你正在對自己進行情緒自我傷害。一旦你意識到你的情緒及其根源，你就能夠發展健康的應對機制。臨床專家建議可以嘗試使用 “RAIN” 方法，或尋求專業人員的協助：

- Recognize 覺察到自己的情緒。
- Allow 允許自己去經歷這些情緒，而非抗拒。
- Investigate 調查這些情緒會如何作用在身體上的反應。
- Nurture 培養自己發展出撫慰當下的方法。

企業

• 建立員工心理健康支持系統：

當一個人正在經歷情緒自傷時，尋求支持和協助是非常重要的。這可以包括尋求專業人員的幫助，如EAPs員工協助方案，提供保密的員工心理及情緒諮詢。這一步能有效地協助個人去釐清其非理性認知與情緒來源，並針對其個人狀態，由心理專家協助發展有效的應對技巧。

• 安排相應的培訓課程 / 工作坊：

- 情緒智商：與情緒對話的練習 – 透過讀懂自己的情緒，增加對情緒的覺察力並學習調適的方法與技巧。
- 正念減壓，身心平衡 – 學習運用時下最具影響力的正念技巧，維持身心安適。
- 面對挑戰，強化心理韌性 – 面對挫折與失敗，強化個人心理韌性的策略。

References :

Psych Central – Hard on Yourself? 4 Emotionally Abusive Habits to Replace. Lori Lawrenz, PsyD. (2022)
Focus & Forecast Consultant Co., LTD – Training Programs Manual (2023)



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

