

2023 YEAR In REVIEW EAPs Insight REPORT

Key trend, Data, and Considerations

 www.ffceap.com.tw

 request@ffceap.com.tw

 02 3765-3313





2023年度EAPs諮詢
使用概況



鉅微
Key Findings



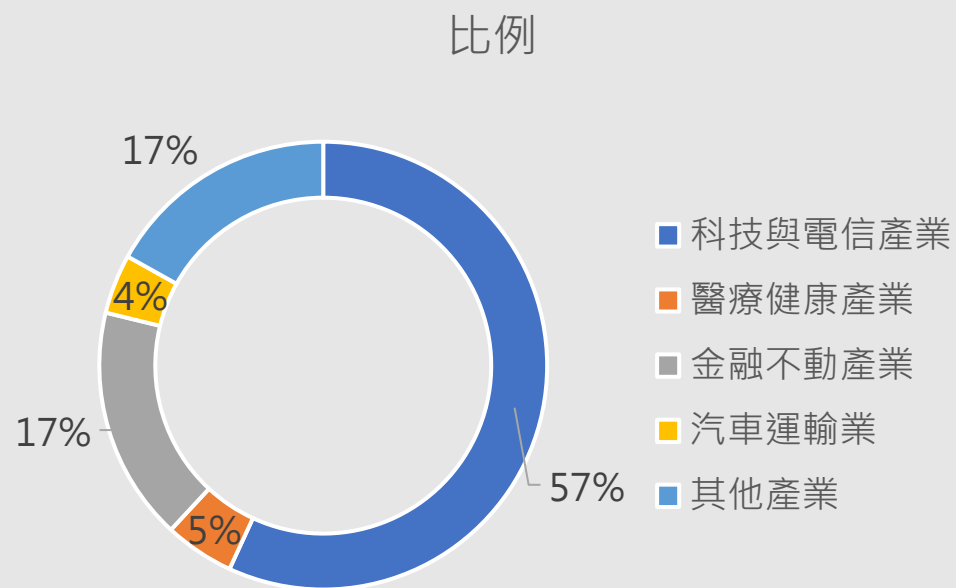
EAPs職場焦點議題-
職場神經多樣性
neurodiverse

CONTENTS



2023年度 員工諮詢案件數

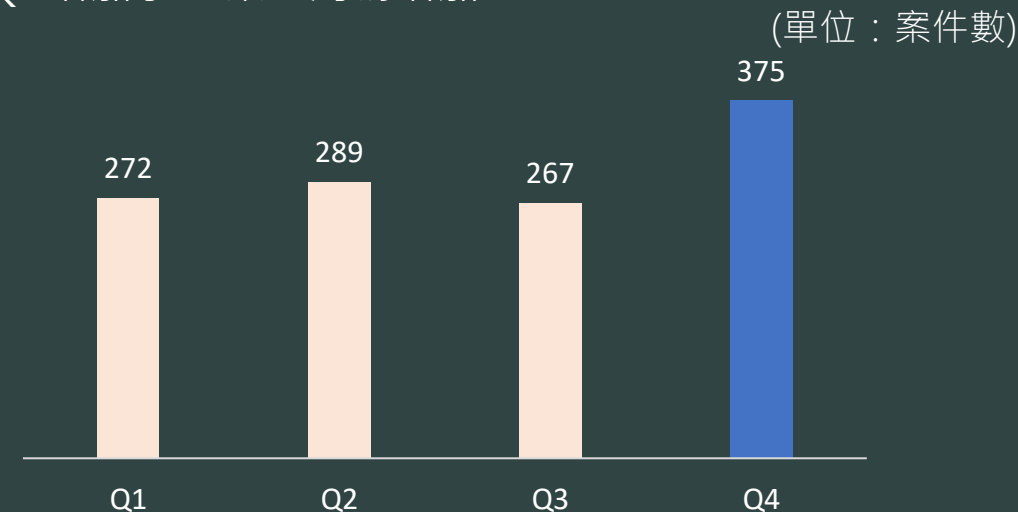
統計2023年全年度之員工諮詢案件來源，以科技 / 電信產業佔了57%，其次為金融 / 不動產業17%、其它產業17%、醫療產業諮詢案件數為5%、最後為汽車 / 運輸業4%。



2023年全年度員工諮詢案件N=1,203

2023年度 員工諮詢案件數 1,203件

鉅微2023年度EAP服務統計，Q4與Q1-Q3平均諮詢案件相比，Q4增加了90案，約為增加35%。



2023年度 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85%。

遠端視訊諮詢



28 %

電話諮詢



57 %

面談諮詢



12 %

E-MAIL諮詢

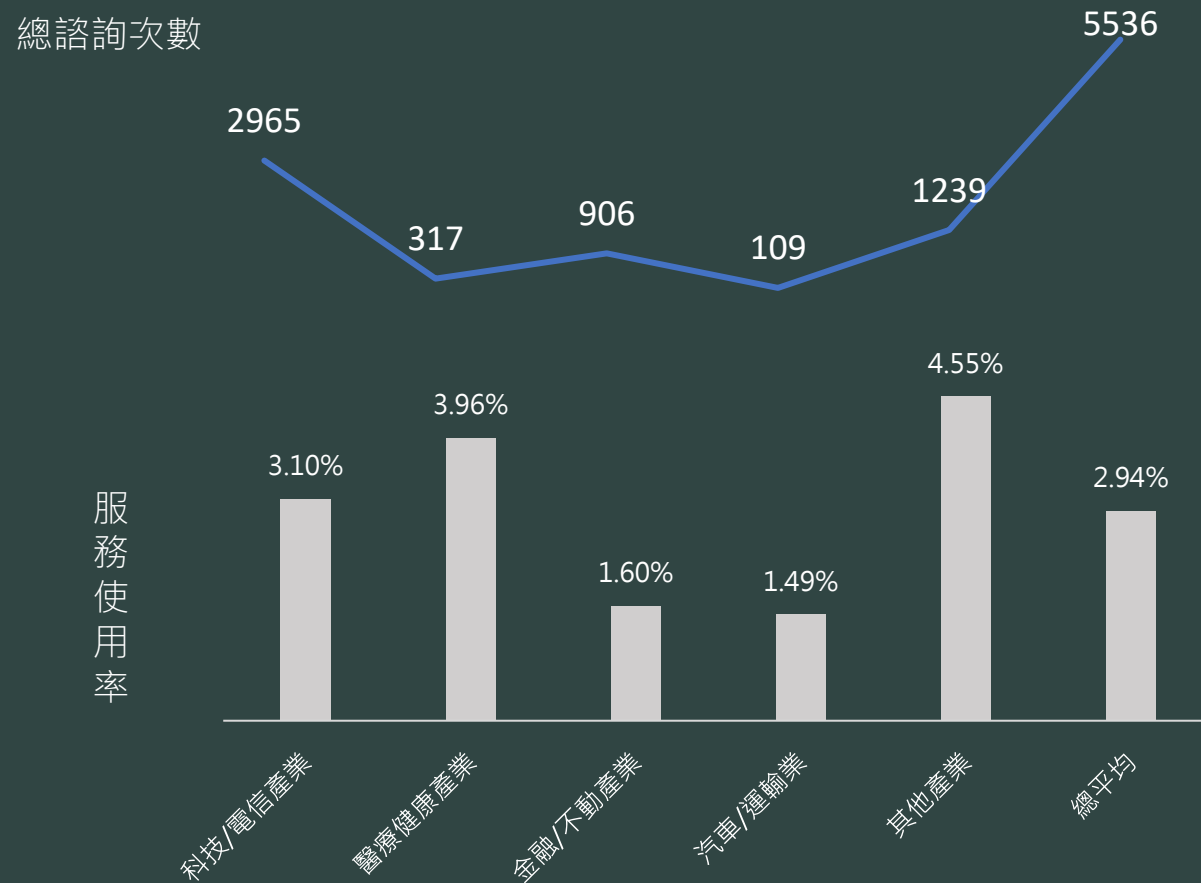


14 %

*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年度 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2965次，全年總諮詢次數為5536次，全產業平均服務使用率2.94%。

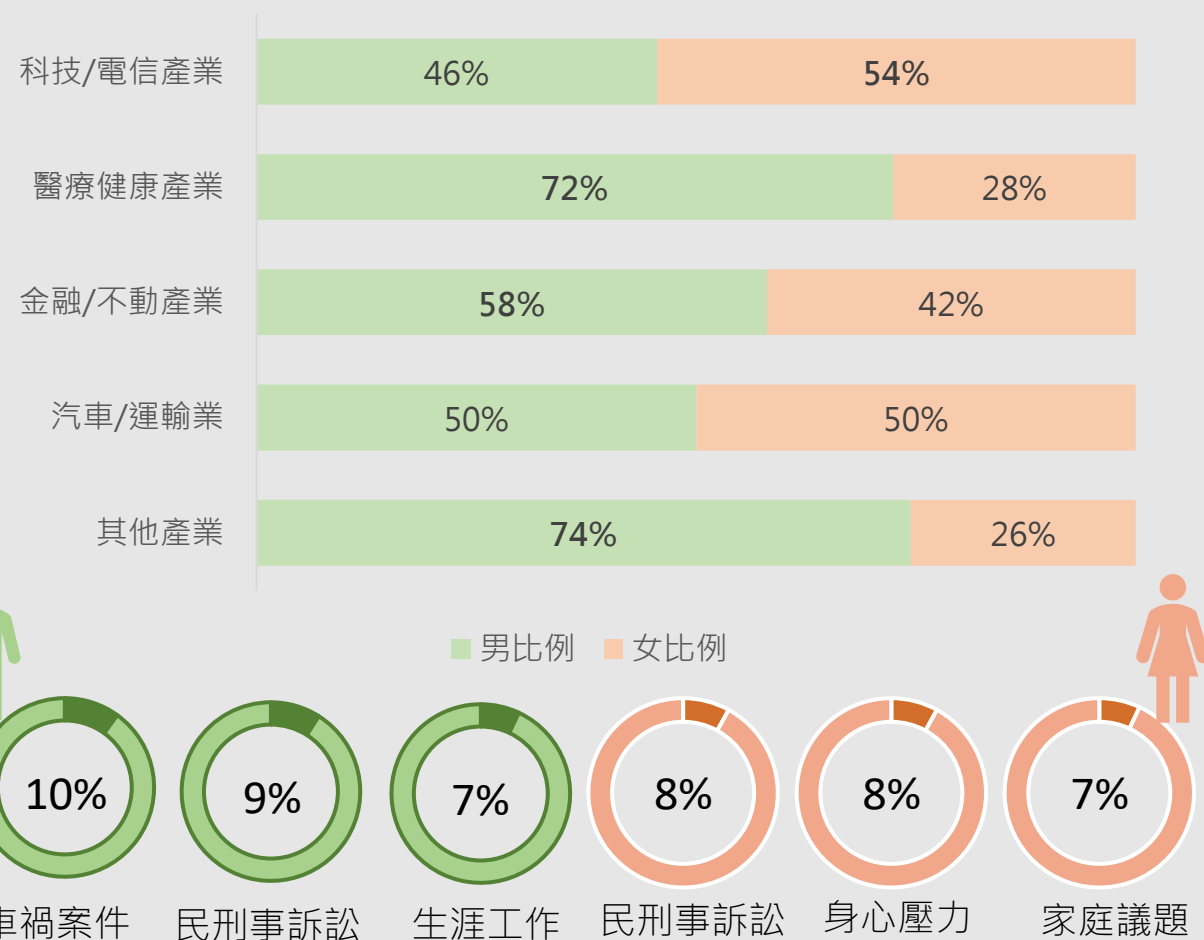


2023年度員工總諮詢次數 = 5,536

*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。

2023年度 性別差異下的諮詢需求

全年度的諮詢使用比率以為汽車 / 運輸業產業使用諮詢男女比最為平均，其次為科技 / 電信產業。全年度諮詢議題TOP3中，揭示民刑事訴訟是員工重點諮詢內容，且無性別差異。

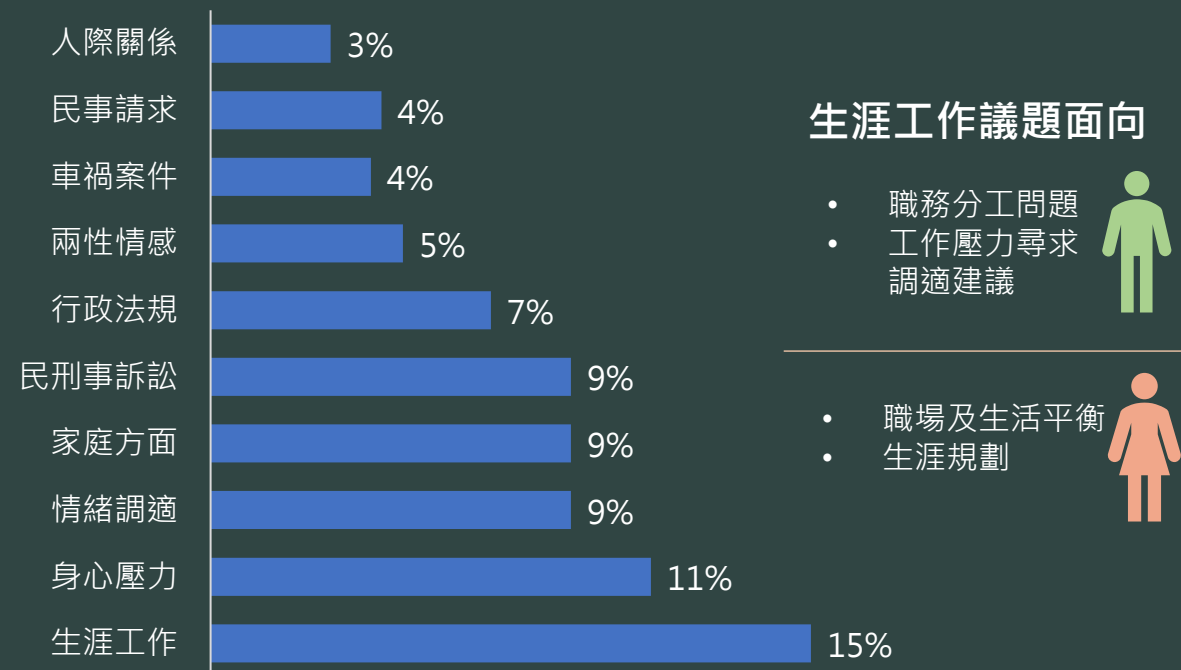


*註：男女性分別諮詢議題佔比，以議題佔該性別的總諮詢議題比。

2023年度 員工諮詢案件議題TOP10

生涯工作、身心壓力、情緒調適、家庭議題及民刑事訴訟等，為本年度主要的諮詢議題；以職場議題而言，生涯工作為普遍職場同仁諮詢的重點需求，佔15%。

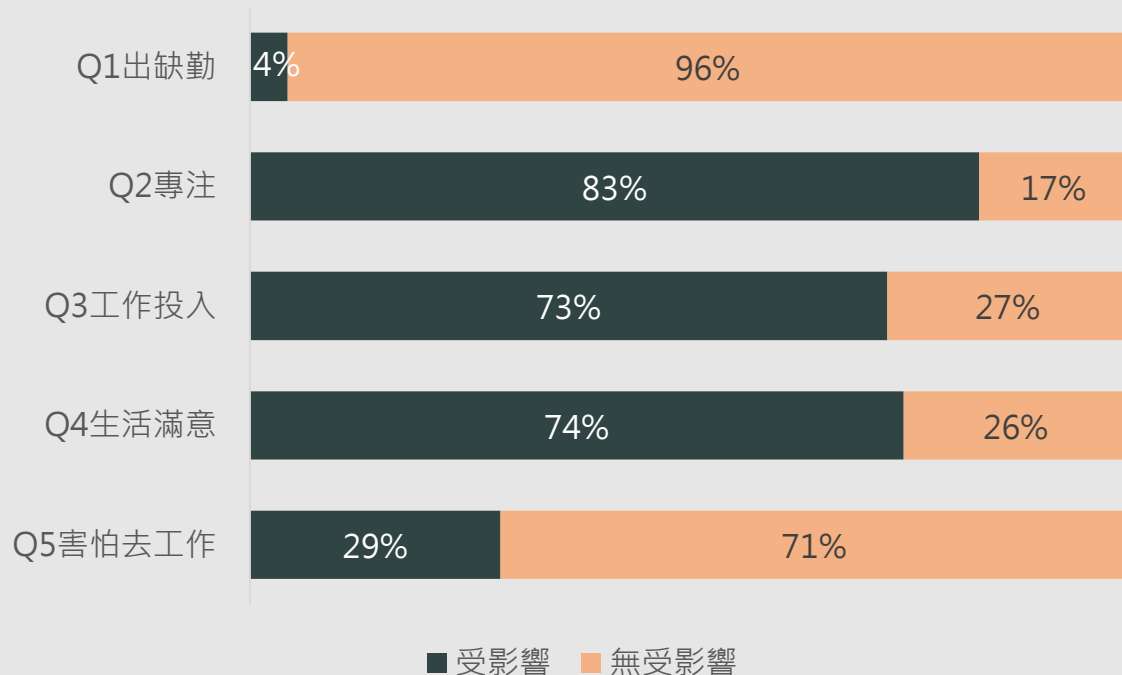
透過質化資料分析顯示，在生涯工作面向議題上，女性以職場與生活平衡、生涯規劃為主；男性以工作壓力、職務分工為諮詢重點。



2023年度員工因諮詢議題而產生對組織生產力的影響 (各季平均)

WOS評估以2023年各季平均數值來看，員工因諮詢議題對組織生產力影響作用在**工作專注度 (83%)**、**工作投入度 (73%)**、**生活滿意度 (74%)**。

因其個人事件所造成的損失工時合計：85小時(季平均)



*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年度 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。



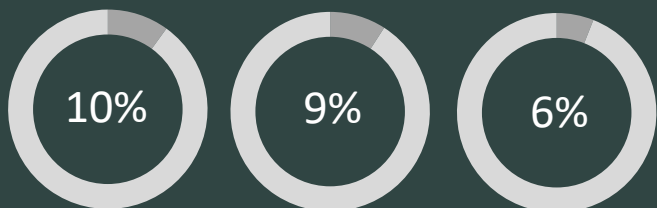
*註：計算方式：總諮詢(session)次數除以總案件(case)數



2023年度 各產業員工諮詢案件(TOP3)議題

科技 / 電信電業

N=685



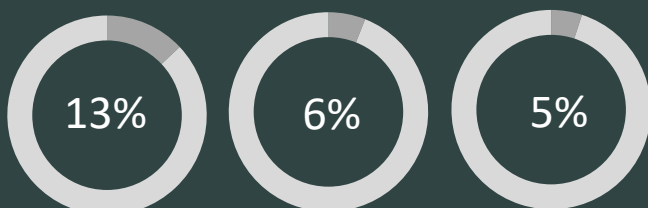
民刑事訴訟

車禍案件

身心壓力

金融 / 不動產業

N=205



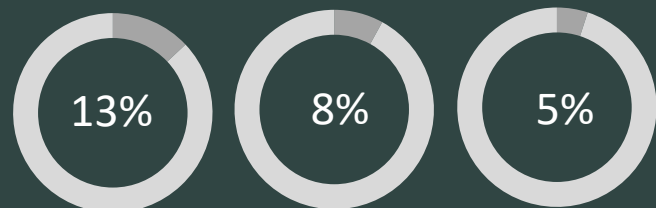
家庭方面

兩性情感

生涯工作

汽車 / 運輸業

N=48



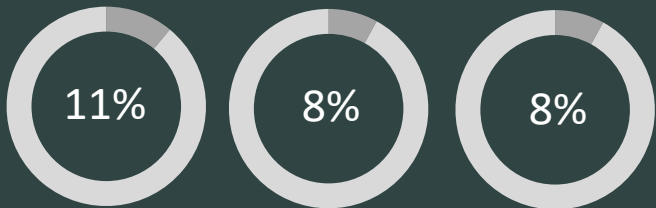
生涯工作

身心壓力

民刑事訴訟

其他產業

N=205



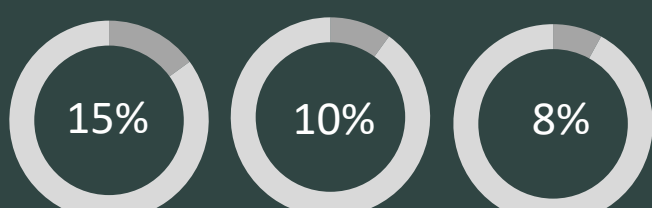
生涯工作

身心壓力

車禍案件

醫療健康產業

N=60



生涯工作

身心壓力

人際關係

*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。



2023年度EAPs諮詢使用概況



鉅微
Key Findings



EAPs職場焦點議題-
職場神經多樣性
neurodiverse

CONTENTS





婚姻家庭困擾影響工作 女性員工運用EAP有7%是關於家庭議題

在2023年各季的數據中可發現，家庭議題是女性尋求EAP服務的TOP3主要議題。在最早導入的美國就業市場EAP研究可見，家庭與婚姻議題是僅次於心理/情緒的議題。

婚姻和家庭服務雖然沒有被廣泛認為是員工協助計劃（EAP）的一部分，但家庭和人際問題是工作問題的來源之一。一項美國EAP的調查（樣本數為800人，97%自我轉介的個案）研究受試者在家庭、心理/情感與就業相關、法律和醫療問題方面感到困擾的程度，以及在每個領域需要服務的程度。其中，心理/情緒（66%）和家庭（65%）問題領域經常被評為「相當需要幫助」或「極端需要幫助」。有將近一半的受試者(48.6%)將兩個領域都評為「相當需要幫助」或「極端需要幫助」。

透過EAP來處理婚姻和家庭的心理議題，在多項心理研究皆顯示是效的。主管與人力發展專家可於組織多加宣傳EAP對於員工家庭議題的幫助，特別是對於女性可更著重推廣。



法律諮詢逐步增加 2023年度 TOP3 議題

在2023年數據中發現法律類型的諮詢議題，不論性別都名列TOP3。且在年度總諮詢案件數佔有24%的詢問量。

英國EAP管理顧問公司Towergate Health & Protection日前公開其2023年內部EAP研究中顯示，員工最常見與EAP聯繫的議題是工作(27%)。然而工作的面向不僅只有生涯規劃或是工作壓力，還包括與法律有關的就業權利、薪酬問題、人力資源問題、就業法的詢問。

其次最常見的需求是離婚和分居，佔諮詢相關電話的 22%，除了家庭狀況的變動產生的心理痛苦外，離婚與分居背後的法律議題也是員工希望從EAP得到的協助，包括兒童照護、住房和民事訴訟等。

許多雇主可能傾向於認為 EAP 可以為心理健康問題提供諮詢，例如情緒低落和焦慮。但心理諮詢只是 EAP 可以提供的支援的一方面。對其他領域的建議和資訊的需求正在增長中。

透過EAP的援助可幫助員工在經歷法律訴訟流程時，能感到更加安心。幫助員工立即獲得法律幫助，可減輕員工的壓力從而恢復工作效能。



2023年度EAPs諮詢使用概況



鉅微
Key Findings



EAPs職場焦點議題-
職場神經多樣性
neurodiverse

CONTENTS



EAP職場焦點議題

neurodiverse

職場神經多樣性

人才管理趨勢觀念

在當今多元化的職場中，我們越來越意識到每個人都有自己獨特的思維方式和工作風格。**神經多樣性**成為了一個關鍵的話題，它強調了個人在大腦構造和功能上的差異，這些差異對於工作效率、創造力和團隊合作都具有深遠的影響。

在本次的焦點議題中，我們將探討神經多樣性對職場的影響以及相應的如何在管理中發揮運用。我們將深入探討如何建立一個能夠充分發揮每個人潛能的工作環境，並提供實用的建議和策略，幫助企業和團隊更好地管理神經多樣性，實現更高效的工作和更健康的職場文化。

- 什麼是「神經多樣性」？
- 在職場中提升「神經多樣性知能」之好處？
- 主管如何運用心理學「大五人格」來實踐神經多樣性？
- 在職場中，六個方式提高神經多樣性之包容力



什麼是神經多樣性？

神經多樣性 neurodiverse

當我們談論神經多樣性時，其實就是指人們大腦內部的差異。就像每個人的指紋都不一樣一樣，人的大腦結構和功能也是各不相同的。這種差異性影響了我們的思維方式、感知能力、學習方式等等。

在職場上，這種差異性意味著每個人都有自己獨特的方式來看待和處理事情。有些人可能更擅長分析數據，有些人可能更擅長溝通和協作，還有些人可能更擅長創造性思維。這種多樣性在工作中非常重要，因為它能夠帶來不同的觀點和解決問題的方法。

因此，理解和尊重這種神經多樣性可以幫助團隊更好地協作，更快地找到解決問題的方法，並創造一個更加包容和開放的工作環境。



- 1 每個人的大腦結構與功能不同。
- 2 與差異的溝通合作
- 3 理解與尊重神經多樣性，是團隊合作的重點。

在職場中提升「神經多樣性知能」之好處？

神經多樣性是指在大腦的神經系統中存在的多樣性和差異性。在職場上，充分理解和運用神經多樣性可以帶來以下幾個好處：



創造多元化的思維方式

不同的神經多樣性可以帶來不同的思考方式和解決問題的方法。尊重和鼓勵這種多元化思維可以激發創新和新想法的產生。



有效的團隊合作

了解團隊成員的神經多樣性有助於更好地分配任務，使每個人都能夠在自己擅長的領域發揮最大的潛力。此外，通過了解彼此的思考方式，可以更好地溝通和解決衝突。



提高工作效率

運用神經多樣性可以幫助組織更好地應對複雜的問題和挑戰。通過將不同的思維方式和技能結合起來，可以更快地找到解決問題的方法，提高工作效率。

主管如何運用心理學「大五人格」來實踐神經多樣性？

以下透過心理學常用的大五人格，來幫助主管更好的提升神經多樣性的思考面向：



- ◆ 1. 開放性 (Openness)：這表明一個人對於新想法、新經驗和新文化的接受程度。一個開放的人可能更願意接受新挑戰，對創意和創新更加敏感。
- ◆ 2. 盡責性 (Conscientiousness)：這指的是一個人的組織性、自律性和負責任的程度。高盡責性的人可能更傾向於嚴格遵守規則，並且在工作中更加努力和堅持。
- ◆ 3. 外向性 (Extraversion)：外向性描述了一個人與他人互動和表現的方式。外向的人可能更喜歡社交活動，更有自信，並且在團隊中更容易表現出領導能力。
- ◆ 4. 宜人性 (Agreeableness)：這表明一個人對他人的信任、合作和同理心程度。高宜人性的人可能更願意合作，更懂得傾聽他人，並且更有助於團隊的和諧。
- ◆ 5. 情緒穩定性 (Neuroticism)：這描述了一個人情緒穩定的程度，以及對壓力和挑戰的應對能力。低情緒穩定性的人可能更容易受到壓力和情緒波動的影響，而高情緒穩定性的人則更能應對挑戰並保持冷靜。

在職場中，六個方式提高神經多樣性之包容力

方式	細項
1) <u>了解和教育意識和行動</u>	• 教育團隊神經多樣性。 • 提供相關培訓和資源。 • 鼓勵溝通和理解。
2) <u>提供靈活的支援系統</u>	• 靈活工作時間。 • 心理健康支持。 • 技術工具和培訓。
3) <u>創造感官友善的工作環境</u>	• 考慮感官刺激影響。 • 調整工作環境。 • 提供個人化設置。
4) <u>利用神經多樣性的優勢</u>	• 認識和利用能力。 • 提供機會發揮優勢。 • 鼓勵團隊合作。
5) <u>培育包容性文化</u>	• 促進開放溝通。 • 尊重不同觀點。 • 提供多樣性培訓
6) <u>衡量和反思</u>	• 定期檢視政策。 • 收集反饋建議。 • 反思調整措施。

References :
Inclusivity is the Future of Work. Here Are 6 Ways to Support Neurodiverse Team Members.



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

www.ffceap.com.tw

