

推善待員工措施 僱主員工同是贏家

作為僱主或上司，你可有發現員工出現以下行為？

- 常無故缺席
- 申請病假及事假的次數頻密
- 工作中經常失誤
- 經常與同僚有衝突或工作不協調
- 常感到壓力或情緒受困擾

全港共有約380萬勞動人口，每人每天都會遇到不同的生活難題：如實際遇到的家庭、婚姻、財務、工作等問題；或是心理及壓力等困擾。這些問題不單影響員工的私人生活，其對工作的集中力及質素亦有負面影響。在美國及澳洲等國家，很多僱主都推廣「員工支援服務」(Employee Assistance Program，簡稱EAP)，透過活動及服務，有系統地為員工及其家人提供輔導及解決方案。此舉能舒緩及解決員工面對的問題，但對僱主來說，更重要的是，讓員工減低生活上的顧慮，專心在工作上發揮，提升整體生產力。

本港愈來愈多企業將EAP納入正式人事管理範疇之內。隨著企業對人事管理人才的要求愈高，EAP甚至已發展為一專門學科，很多企業都吸納專門修讀EAP的學生甚至碩士生，以助企業實行EAP措施。此外，亦有企業將部分EAP工種外判予社會服務機構，針對其專門範疇及其專業社工設計及提供服務。以下為部分例子：

關注員工身心健康

機構例子：基督教家庭服務中心僱員服務計劃

員工的身體以至情緒健康，對其工作質素絕對有影響。基督教家庭服務中心轄下設有僱員服務計劃，通過輔導及培訓等幫助員工解決健康及其他困擾。例如設有24小時熱線服務，以資深輔導員及臨床心理學家協助員工處理在工作、家庭、社交和財務等各方面遇到的壓力和情緒困擾。此外亦設「Fit Office」及「Smart Office」系列講座，講授壓力及情緒管理等技巧。多間大型金融業機構、政府部門及大學等均為該中心的客戶。



基督教家庭服務中心僱員服務計劃透過系列講座，講授壓力及情緒管理等技巧。

宣揚精神健康信息

機構例子：新生精神康復會

建立員工的正面思想與積極人生觀，能提高整體團隊士氣及生產力。新生精神康復會特別舉辦「企業精神健康青年大使」計劃，與美國輝瑞製藥合作，推行一系列活動，包括透過工作坊及生活體驗營，強化企業青年的正面思想與積極人生觀，以達致全面的精神健康；並透過大使將精神健康的信息在所屬公司裏推動，發揮同事間互學互助精神。此外，亦協助企業於辦公室設減壓區，透過分享種植植物及飼養小動物，為員工提供理想的減壓工作空間。



新生精神康復會推行一系列活動，強化企業青年的正面思想與積極人生觀。

16

EAP 好處多

企業引入EAP的好處：

- 減低員工的生活顧慮，讓他們更投入工作，以增加生產力
- 建立團隊，提高員工士氣及歸屬感，締造和諧工作環境
- 減低因員工請假、重新招聘及醫療所需成本

外國個案：

- 通用汽車引入EAP後，於每名參加該計劃的員工身上節省3,700美元
- 聯合航空在投資EAP的每1美元中，便得到16.95美元的回報
- 美國費城警察局員工參加EAP後，整體請病假日數下跌38%，而工作受傷率亦大跌62%

(資料來源：Interface EAP <http://www.ieap.com/>)

EAP服務內容

本港多間社會服務機構均有為企業提供「員工支援服務」，由它們「度身訂造」不同主題的活動及服務，並由具多年輔導服務經驗的機構專業社工設計及提供。服務內容主要包括：

- 促進及發展個人工作能力，提升員工生產力及工作效能
- 管理壓力及情緒
- 強化員工身體及精神健康
- 發展義工服務參與社會
- 協助發展家庭友好工作措施與策略
- 增進夫婦、家長及家庭關係與生活
- 促進僱主與僱員互相理解，締造和諧僱員關係

提供EAP的 本港社會服務機構

提供「員工支援服務」的社會服務機構包括：

- 香港明愛家庭服務
- 和諧之家
- 香港職業發展服務處
- 香港基督教女青年會
- 新生精神康復會
- 基督教家庭服務中心
- 香港基督教服務處
- 香港家庭福利會
- 香港聖公會麥理浩夫人中心
- 聖雅各福群會

推廣平衡家庭生活

企業例子：地鐵公司

現時本港有勞動人口的家庭約220萬個，平均每家庭約有1.6名勞動成員，須同時兼顧「家庭」和「工作」兩方面。地鐵為照顧這些員工，與多間社會服務機構合作安排不同活動，如透過「地鐵人，地鐵心」計劃，鼓勵員工與其家庭成員參與義務工作，以減輕家庭力量。另外，地鐵亦於每兩星期舉行一次有關「家庭生活平衡」的講座，當中內容不乏有關改善家庭生活者，如邀請心理學家講述「婚姻關係」及「孩子精神困擾徵狀及處理」等。另亦設「談談心聲一聽」24小時輔導及諮詢熱線，為員工解決家庭及工作上的困擾。



地鐵每兩星期舉行一次有關「家庭生活平衡」的講座，內容包括改善家庭生活。

17

心校

聖豐與香港基督教服務處合作成立「聖豐幼兒學校」，提供2至6歲的學前服務，令有需要的員工可安心工作。



協助員工照顧幼兒

企業例子：香港上海滙豐銀行

香港近年的出生率一直處於全球的低水平，部分原因是愈來愈多家庭對同時處理工作及照顧子女感到缺乏信心。為了照顧員工在育兒上的需要並讓他們安心工作，滙豐與香港基督教服務處於1990年開始合作，成立「聖豐幼兒學校」，提供2至6歲的學前服務，令有需要的員工可安心工作。另外，滙豐亦邀請社會服務機構的專業人士為員工及其家屬提供情緒及個人發展的支援服務，包括壓力管理、親子教育、婚姻輔導等，並成立支援熱線，為僱員提供醫療及法律服務。

撰文：阮嘉莉