

農業部暨所屬機關(構)113 年度 EAP 服務性別統計報告-

從性別觀點探討職場壓力與心理健康政策建議

壹、前言

本部自 104 年起推動員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)，並制定「員工協助方案實施計畫」，旨在提供專業的心理健康與職場支持服務，提升同仁的工作效能與整體福祉，EAP 服務內容多元且全面，包含個別心理諮詢、管理諮詢、專題講座等項目。根據本部 105 年 EAP 服務同仁認知調查問卷結果，同仁認為影響使用 EAP 服務的主要因素為「害怕個人隱私被機關知悉」。因此，自 105 年起，本部與 EAP 專業機構簽訂服務契約，所有心理健康諮詢與相關服務均由外部機構承辦，並採取資料匿名化及嚴格的保密措施，確保個人隱私不會被洩露。

保密性是 EAP 推動的核心原則，所有分析數據均以匿名化方式處理，不涉及個案的個人詳細資訊，確保服務過程的安全與信任。同時，為了深入了解男性與女性同仁在職場壓力來源及求助行為上的差異，並設計符合性別需求的心理健康支持方案，本部基於保密的前提進行性別分析統計。透過這些匿名化的統計數據，能夠更精準地掌握性別需求的特性，優化服務內容，進一步提升 EAP 的推廣成效與服務覆蓋率。

本部 113 年度 EAP 服務係委託財團法人華人心理治療研究發展基金會(下稱華心基金會)辦理，服務內容涵蓋個別心理諮商(詢)、管理諮詢、專題講座及紓壓活動等多元項目。為了解同仁面臨的困擾，以優化 EAP 服務設計並滿足性別需求差異，本部針對該基金會提供的《113 年度服務報告》進行性別分析，透過保密機制與性別分析，期能為本部同仁提供更包容、更符需求的心理健康服務，營造安全、支持的職場環境，並持續提升同仁的工作效能與生活品質。

貳、使用服務性別人數及比例

113 年度個別心理諮商(詢)及管理諮詢的使用情形如下：

一、個別心理諮商(詢)，總使用 165 人次(圖 1)：

(一)女性：共計 116 人次，占個別心理諮商總人次的 70%。

(二)男性：共計 49 人次，占個別心理諮商總人次的 30%。

個別心理諮詢(商)係針對同仁心理健康需求所提供的一對一專業輔導服務，旨在協助同仁紓解心理壓力、調整情緒及提升心理適應能力。此服務針對同仁因遭逢個人困擾(如工作負荷、職場人際互動、健康醫療、法律問題、財

務狀況、婚姻關係、親子衝突或家庭照顧等)所引發的情緒問題,透過專業人員的協助,梳理情緒並釐清問題,進而協助同仁發展適切的因應對策,以促進心理健康與工作生活平衡。

二、管理諮詢,總使用 60 人次(圖 2):

(一)女性:共計 33 人次,占管理諮詢總人次約 55%。

(二)男性:共計 27 人次,占管理諮詢總人次約 45%。

管理諮詢係指為主管及簡任非主管等管理人員提供專業建議,協助解決組織內部人員管理、衝突處理及工作壓力管理等相關議題之輔導服務。

三、考量個別心理諮商使用人次達 165 人次,為管理諮詢使用人次(60 人次)之 2.75 倍,且性別於管理諮詢部分無顯著差異,爰本文將以個別心理諮商服務為探討標的,進行進一步分析。

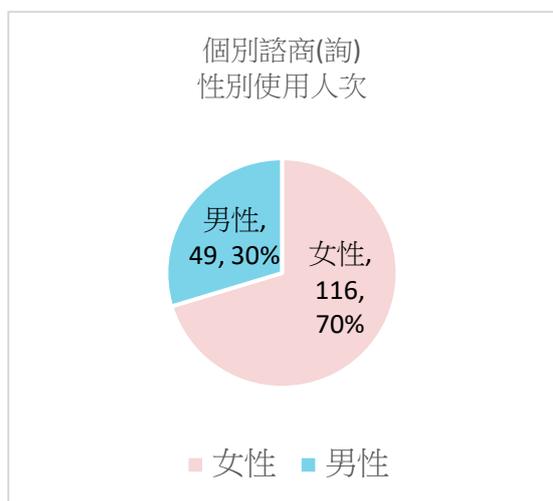


圖 1

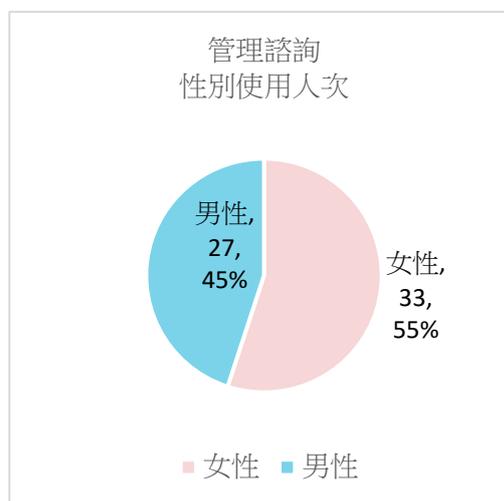


圖 2

四、個別諮詢議題性別使用人次(表 1、表 2):

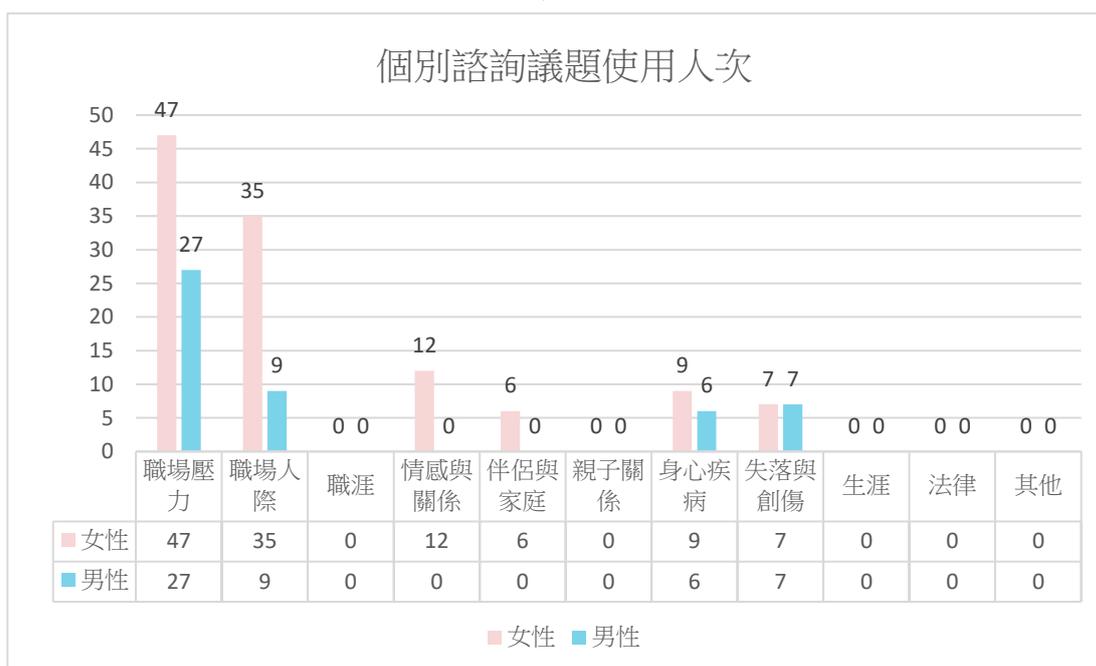
(一)女性主要諮詢議題:職場壓力(47 人次,占 40%)、職場人際(35 人次,占 30%)。

(二)男性主要諮詢議題:職場壓力(27 人次,占 55%)。

表 1

議題 性別	職場 壓力	職場 人際	職涯	情感 與關 係	伴侶 與家 庭	親子 關係	身心 疾病	失落 與創 傷	生涯	法律	其他	小計
女性	47	35	0	12	6	0	9	7	0	0	0	116
男性	27	9	0	0	0	0	6	7	0	0	0	49
總計	74	44	0	12	6	0	15	14	0	0	0	165

表 2



參、問題或現象的說明

一、性別差異

(一)、女性求助行為積極：

- 1、在 165 人次的個別心理諮商中，女性占 70% (116 人次)，顯示女性在心理健康服務中的參與度顯著高於男性。
- 2、女性在「職場壓力」(47 人次)、「職場人際」(35 人次)和「情感與關係」(12 人次)上的諮詢比例較高，反映女性在應對壓力時，對外求助的意願較強，特別是在職場人際與情感相關的議題上，這與其對人際互動和情感連結的高度重視有關。

(二)、男性求助行為延遲：

- 1、男性占總諮詢人次的 30% (49 人次)，整體參與度低於女性，但在特定議題上的需求更集中。
- 2、男性在「職場壓力」議題上的諮詢比例達 55% (27 人次)，顯著高於其他議題。相比之下，女性在「情感與關係」議題的諮詢有 12 人次、「伴侶與家庭」議題有 6 人次，而男性在此兩類議題的使用人次均為 0。這顯示出男性在面對壓力時，更傾向於針對直接且具體的壓力問題進行求助，對於其他情感或間接性議題的求助行為則相對有限。

二、職場壓力的普遍性-職場壓力是全員的共同挑戰

「職場壓力」在所有諮詢議題中占比 45% (74 人次)，顯示這是本部同仁普遍求助的核心問題。其中，女性在職場壓力議題的諮詢人次為 47 人次，占女性總諮詢議題的 41%；男性在職場壓力議題的諮詢人次為 27 人次，占男性總諮詢議題的 55%。這顯示職場壓力議題在人次比例上對於男性與女性均呈現高占比，成為兩性在心理健康方面的主要挑戰。

職場壓力主要來自多種因素，包括工作負荷過重、職責不明確、績效要求高、角色衝突與晉升競爭等。這些壓力源具有普遍性，無論性別皆可能對同仁的心理健康、工作效能及生活品質造成負面影響。

肆、成因解釋-性別角色與壓力應對模式的差異

一、Carol Gilligan 的「關懷倫理」及「正義倫理」理論：

(一)、學者簡介：Carol Gilligan (卡羅爾·吉利根) 是美國著名的倫理學家、心理學家及女權主義者，以其對性別差異的道德發展理論研究聞名。她的代表作《不同的聲音》(In a Different Voice, 1982)¹ 首次提出性別對倫理與壓力應對模式的影響。

(二)、理論解釋：

1、女性的「關懷倫理」模式

Gilligan 的理論認為，女性面對壓力時，傾向於採取「關懷倫理」(Ethic of Care) 的方式。這種模式強調人際關係的維護與相互支持的重要性。當女性感受到壓力時，她們通常會主動向外尋求幫助，藉由與他人互動、分享感受來紓解壓力。因此，女性在處理壓力時，更容易透過社會支持網絡獲得情感上的支持和心理舒緩。

2、男性的「正義倫理」模式

相較之下，男性面對壓力時，則傾向於採取「正義倫理」(Ethic of Justice) 的方式。這種模式強調個人的獨立性、解決問題的能力以及自我承擔責任的態度。男性通常會選擇獨自應對壓力，並以實際行動來解決問題，較少主動尋求外界支持。因此，他們的求助行為通常在壓力嚴重影響健康或工作效能時才會

¹ 資料來源：Gilligan, C. (1982). In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development. Cambridge, MA: Harvard University Press.

出現，而解決策略也偏向具體問題的處理，而非全面性的支持系統。

這兩種不同的壓力應對方式，反映了性別在面對壓力情境中的心理與行為模式差異。

二、Bourdieu 的社會資本理論²

(一)、**學者簡介**：Pierre Bourdieu (皮耶·布赫迪厄) 是法國知名的社會學家和人類學家，致力於研究社會結構與權力關係。他的研究強調資本 (包括經濟資本、文化資本和社會資本) 在社會生活中的重要性，並探討這些資本如何影響個體的行為、地位與資源分配。

(二)、**理論解釋**：Bourdieu 認為，個體在社會中所擁有和能夠運用的社會網絡資源 (即「社會資本」)，對其生活品質和行為方式有重大影響。這些資源包括人際關係中的支持、信任與合作等。

1、社會資本與壓力調適能力：

擁有強大社會支持網絡的人，通常在面對壓力時能更有效地進行調適。社會資本為個體提供了多重層次的支持，包括情感上的安慰、實際問題的協助，以及增強個體對環境掌控感的心理效應。這些支持可減少孤立感、提升心理穩定性，並幫助個體在困難中做出理性決策。

2、支持的多樣性與持續性：

社會資本不僅限於即時的支持，還包含長期的資源積累。透過與不同群體 (如家人、同事、朋友) 的互動，個體能夠建立更廣泛且穩定的支持系統，從而在遇到壓力事件時具有更強的應對彈性與恢復能力。

3、社會資本的不足與風險：

相對而言，若個體缺乏有效的社會資本，面對壓力時可能會感到孤立無援，進而增加心理負擔與壓力累積的風險。這類個體在壓力調適方面可能表現出較低的效能，甚至出現健康或行為問題。

² Bourdieu, P. (1986). *The Forms of Capital*. In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241–258). New York: Greenwood Press.

綜上所述，Bourdieu 的社會資本理論說明，良好的人際網絡與支持系統不僅能有效緩解壓力，還對心理健康與壓力調適能力產生深遠影響。

三、現象對應：

(一)、女性同仁的壓力來源與求助行為

依本部 113 年度 EAP 服務報告，女性在「職場人際」(35 人次)與「情感與關係」(12 人次)上的諮詢比例較高，這反映出女性對人際互動的高度重視。對應到 Gilligan 的「關懷倫理」理論，女性傾向透過外界支持來紓解壓力，而 Bourdieu 的「社會資本」理論則強調，女性透過強大的人際網絡可以更有效地調適壓力。

(二)、男性同仁的壓力來源與求助特性

依本部 113 年度 EAP 服務報告，男性的求助主要集中於「職場壓力」(27 人次，占比 55%)，顯示他們在壓力達到臨界點或對健康與工作效能產生威脅時，才會選擇求助。對應到 Gilligan 的「正義倫理」理論，男性傾向於獨立解決問題，較少主動尋求支持。Bourdieu 的理論進一步指出，男性若社會資本不足，求助行為會延遲，導致壓力管理能力減弱。

(三)、男性缺乏社會支持的風險

若男性缺乏有效的社會支持，可能會選擇獨自面對壓力，導致壓力逐步累積，最終影響到身心健康與工作表現。對應到 Bourdieu 的「社會資本」理論，支持系統的不足會削弱壓力調適能力，增加心理負擔。Gilligan 的理論則說明，缺乏情感支持會加劇壓力應對的困難。

伍、性別面對壓力的不同來源與應對方法

綜合本部 113 年 EAP 服務報告及學者對性別角色與壓力應對模式的差異之成因解釋，歸納如下：

一、壓力來源的性別差異

(一)、女性的壓力來源多樣化

- 1、**多重壓力來源**：女性的壓力來源包括「職場壓力」、「職場人際」和「家庭責任」，在工作與生活中面臨多重挑戰。
- 2、**諮詢比例顯著**：女性在「職場人際」(35 人次)和「情感與關係」(12 人次)上的諮詢比例較高，顯示她們在面對壓力時，特別重視人際互動與情感支持。

3、人際互動對心理健康的影響：

- (1)女性對職場中的人際互動質量十分敏感。當合作不順、溝通不良或衝突增加時，心理健康容易受到影響，進而壓力升高。這可能削弱她們的工作投入感與滿足感，甚至引發焦慮或情緒低落。
- (2)同時，女性在職場之外，往往還需負擔家庭責任或維持親密關係。若家庭或親密關係中出現衝突或壓力，心理負擔會進一步加重。
- (3)因此，女性在面對壓力時，傾向透過尋求情感支持來紓解壓力，例如與家人、朋友或同事交流，藉此達到平衡工作與家庭責任的目的。

(二)、男性的壓力來源較集中

- 1、主要壓力來源：男性的壓力來源集中於績效壓力和健康問題。
- 2、求助行為延遲：男性通常內化壓力，較少在壓力初期尋求支持。通常在壓力累積到嚴重影響健康或工作效能時，才會促使其採取行動尋求幫助。這種現象可能與社會對男性「堅強、獨立」角色的期待有關。

二、性別對壓力管理方式的差異

(一)、外向型應對行為（女性）：

女性傾向於在壓力初期表達問題並尋求支持，透過改善人際互動來紓解壓力。這種行為可能受社會對女性「關懷與支持」角色期待的影響。

(二)、內向型應對行為（男性）：

男性通常內化壓力，延遲求助行為，直到壓力嚴重影響健康或工作效能。這可能源於社會對男性「堅強、獨立」的角色期待。

三、壓力對求助行為的差異

(一)、女性：早期尋求支持

女性在壓力初期傾向於主動尋求支持，透過人際互動或情感支援來減輕心理負擔，並紓解壓力。

(二)、男性：延遲求助行動

男性通常內化壓力，較少在壓力初期求助，往往等到壓力嚴重影響健康或工作後，才會尋求協助。

四、政策設計的啟示

(一)、性別敏感的壓力管理策略：

- 1、提供女性更多人際互動與情感支持資源，例如團體輔導、情感管理課程或支持性網絡。
- 2、為男性設計隱私性更強的支持機制，例如線上諮詢平台或壓力自我評估工具，降低心理門檻。

(二)、無標籤化的支持服務：

推動「無標籤化」心理健康服務，減少男性對求助的心理阻力，同時避免將壓力問題性別化。

(三)、強化壓力預防與早期干預：

提供普及性的壓力管理與心理健康教育，幫助同仁在壓力初期即掌握應對方法，防止壓力累積至不可控制的程度。

陸、因應對策的建議

一、提升多元化心理健康服務

(一)、提供 MBTI 專屬線上測驗與結果分析講座：

- 1、MBTI (Myers-Briggs Type Indicator，邁爾斯布里格性格分類指標)，是一種基於性格特質的分析工具，透過外向/內向 (E/I)、感覺/直覺 (S/N)、思考/情感 (T/F) 及判斷/知覺 (J/P) 等四大維度分類，幫助同仁理解自身性格特質與壓力反應。透過 MBTI 分析，可以協助不同性別同仁針對其性格特質，找到適合的壓力應對策略，從而在職場中更有效地管理壓力。

2、性別差異調整策略：

(1) 協助女性管理人際壓力

女性在職場中常面臨人際互動與角色平衡壓力。MBTI 分析可幫助女性：

- A. 提升自我覺察：同仁可提高對自身和他人特質的認識，進而理解不同性格同事（如外向型 E 與內向型 I，感覺型

S 與直覺型 N) 在溝通上的需求與偏好。這有助於調整互動方式，減少因性格差異導致的溝通誤解，提升合作效率與人際關係品質。

- B. **加強溝通技巧**：同仁可理解不同同事的溝通偏好差異。例如，感覺型 (S) 的人重視具體事實和細節，喜歡看到數據或實際案例；而直覺型 (N) 的人則偏好討論概念、願景或整體方向，對抽象想法更感興趣。調整溝通方式以符合對方的偏好，可以有效避免因資訊重點不同而產生的誤解與摩擦，進而提升溝通效果與職場合作效率。
- C. **有效處理衝突**：同仁可識別自身與他人在面對衝突時的應對模式，發展適合的解決策略。思考型 (T) 同仁偏向理性分析，情感型 (F) 則重視情緒感受。理解這些特質差異，能有效減少因衝突帶來的人際壓力與情緒負擔，提升人際互動的和諧性與穩定性。

(2) 幫助男性探索壓力來源與表達能力

男性在面對績效壓力時，通常因角色期待而選擇隱忍。MBTI 分析可幫助男性：

- A. **識別壓力來源**：同仁可了解壓力來源可能來自不同特質。判斷型 (J) 同仁因目標未達成或計劃變動而感到壓力，思考型 (T) 同仁則易在面對不合邏輯的情況或人際衝突時產生壓力。識別這些來源有助於同仁採取更有效的應對策略。
- B. **提升情緒表達**：同仁可了解自身在情緒管理上的特質。內向型 (I) 或思考型 (T) 同仁通常不擅於情緒表達，容易壓抑感受，導致壓力積累。透過學習適當釋放情緒和表達需求，可有效減輕心理負擔，提升壓力管理與心理健康。
- C. **發展適應策略**：知覺型 (P) 同仁可透過靈活應對突發變化減少壓力，判斷型 (J) 同仁需藉預案管理變動來降低焦慮，直覺型 (N) 同仁則應平衡宏觀思維與具體行動，提升適應力與壓力管理效能。

(二)、建立關懷員制度並推動 EAP 共識營與參訪計畫：

1、指派與共識營參訪

各單位推派一位同仁擔任關懷員，並參加一日共識營，實地參訪 EAP 合作機構，以深入了解諮商環境、服務內容及保密原則，提升對心理健康資源的熟悉度。

2、培訓課程重點

共識營課程涵蓋心理健康基礎知識、情緒支持技巧及資源轉介方法，確保關懷員能適時引導同仁使用 EAP 資源，提供適切協助。

3、預期成效

透過共識營與參訪，關懷員可深化對 EAP 服務的認識，進而協助推廣，減少男性同仁對求助的心理阻礙，並提升女性同仁對資源可用性的信任，促進整體心理健康支持體系的有效運作。

二、強化主管支持與管理培訓

(一)、實施「職場霸凌預防與應對」培訓：

- 1、教導主管辨識與處理職場霸凌行為，建立具支持性和安全感的工作環境。
- 2、性別差異調整策略：加強對女性同仁的人際支持，同時為男性同仁提供更公平、無壓力的工作環境。

(二)、開設「XYZ 世代有效溝通技巧」課程：

- 1、針對不同世代需求設計的溝通策略，增強主管在跨世代團隊中的領導力與團隊凝聚力。
- 2、預期效果：協助主管更好地理解男性與女性同仁在壓力表達與應對上的差異，並調整其管理策略以滿足多元需求。

三、推廣多元紓壓活動與健康促進

(一)、增設「運動挑戰賽」和「心靈淨化舞蹈課程」：

- 1、提供多樣化的紓壓形式：辦理健康促進及體能紓壓方案，包括眾走團體賽、戶外動態活動（如定向運動或城市實境解謎）、DIY 手作紓壓課程（如多肉植物栽種、中藥香包製作等），並結合健康體驗（如肩頸經絡按摩等），以滿足不同同仁的興趣需求。

2、性別差異調整策略：

- (1)運動挑戰賽吸引男性參與，幫助其釋放壓力。

(2)心靈淨化舞蹈課程為女性提供情感釋放和心靈放鬆的管道。

(二)、建立「同仁文康休閒室」：

- 1、設置跑步機、訓練機等健身器材，提供同仁運動健身、放鬆與休閒的多元場域，以支援同仁在工餘時間進行身心調適活動。
- 2、**預期效果**：打造性別友善空間，讓男性能舒緩健康壓力，女性則可享受身心調適的支持性環境。

四、提升心理健康宣導與求助便利性

(一)、在洗手間張貼溫馨小文和 EAP 資源標示：

- 1、在同仁較常使用的場所（如洗手間）張貼 EAP 資訊，增加心理健康資源的可見性。
- 2、**預期效果**：透過簡潔且不具侵入性的方式降低男性對求助的心理負擔，同時提升女性對資源的觸及率。

(二)、舉辦「心靈舒緩花卉贈送活動」：

- 1、透過象徵性儀式營造溫馨、支持的職場氛圍，讓同仁感受到關懷。
- 2、**預期效果**：對於女性同仁，增強其情感支持感；對男性同仁，營造一個無壓力的支持環境，鼓勵其更自在地接受幫助。

柒、因應對策的執行及分工機制

- 一、**本部人事處**：負責整體政策規劃、跨部門協作及推動進度監控。
- 二、**專業心理諮商機構(華心基金會)**：提供專業心理諮詢服務，線上測驗、專業講座及紓壓活動設計、發生危機事件於發生重大事件時提供現場支援及後續心理輔導。
- 三、**本部各單位主管**：協助同仁參與心理健康方案，並落實主動關懷機制。

捌、結論

EAP 的推行以保密性為核心，確保同仁能安心使用服務而不必擔心隱私外洩。基於保密的前提，本部透過匿名化的數據進行性別統計分析，揭示了男性與女性在心理健康需求與求助行為上的差異，為政策設計與服務優化提供了寶貴參考。

數據顯示，個別諮商（詢）中，女性在「職場人際」與「情感與關係」等議題上更積極求助，而男性則多集中於「職場壓力」和「身心疾病」相關議題，特別是在壓力達到臨界點後更可能主動尋求協助。這些差異反映了性別角色期待對求助行為的影響，也突顯了針對性服務的重要性。

職場壓力是所有同仁共同面臨的挑戰，無論性別，政策設計應以解決壓力問題為核心，避免性別標籤化，確保資源分配的公平性。本部目前已透過委外專業心理諮商機構（華心基金會）提供匿名化與隱私性高的心理健康服務，成功建立了無標籤化的支持機制。然而，針對男性延遲求助的特性，仍需進一步強化服務宣導，降低其對求助的心理負擔；同時，女性更注重人際互動與情感支持，男性則偏重績效壓力與問題解決的需求，顯示兩性在心理健康需求上的顯著差異。因此，未來政策應結合性別需求提供多元且個性化的服務設計，例如針對女性強化人際支持，針對男性增加與工作績效相關的壓力管理資源，確保服務能精準回應各群體的需求，並全面提升心理健康支持的成效。

然而，由於本次數據僅基於單一年度，且個別諮商使用人次相對有限，難以全面反映所有同仁的心理健康需求與行為模式，此為研究之限制。因此，未來將進一步累積長期數據，結合跨年度的趨勢分析，以提供更全面的政策參考。