



City Mental Health
Alliance HK

In collaboration with
 **OLIVER WYMAN**
奥纬咨询

亞太專業服務公司職場心理健康問卷調查

2020年9月



前言

放眼亞洲，雇主們在職場維護和改善員工心理健康的緊迫性前所未有。

心理健康問題影響公司各個層級的許多員工。除了個人及家庭的生活受到影響外，心理健康問題若沒有很好地解決，將會導致職場工作效率降低，人員流失，甚至影響最終的商業成敗。

新冠肺炎疫情給員工帶來了前所未有的壓力，並在整個亞太地區引發了大面積的員工心理健康問題。企業高管們也面臨著照料員工心理健康的同時還需要改變工作方式的挑戰。

有鑒於此，這份第三年度發佈的報告旨在：

1. 評估在新冠肺炎疫情下的亞太員工心理健康及核心壓力源
2. 評估雇主在2017–2020年間為提升職場心理健康所做努力的有效性及影響力（以香港為例）
3. 為雇主在新常態下維護心理健康的舉措提供參考

The City Mental Health Alliance Hong Kong 是由香港企業聯合組建的合作性機構。在高層領導的支持下，該機構由企業所主導，經由專家建議指導，希望為香港企業員工營造良好的職場心理健康文化，分享最佳實踐，提升對心理健康問題的理解和認知。繼2017及2018年的合作調查後，今年 CMHA HK 再次攜手 Oliver Wyman 發起第三次心理健康問卷調查。

調查首次不僅面向香港本地，還囊括了生活在亞太其它主要城市的受訪者。這使得我們可以在更廣泛的區域內考察心理健康現狀，並為香港本土的結果提供有價值的對標。為了解新冠肺炎疫情大爆發對亞太地區心理健康的影響，我們在問卷中還增加了相關的針對性問題。最終我們共收到來自13個行業超過1,500份問卷答覆。

需要注意的是：

- 本問卷的所有受訪者自願和匿名參加問卷調查
- 針對經歷心理健康問題受訪者的分析主要基於他們的自我評定
- 在問卷問題和結果中，“心理健康問題”這一術語都用來指代“心理健康狀況不佳”，因為這一術語涵蓋更多的潛在受關切領域且對受訪者而言可能更為熟悉
- 某些今年參與的公司（但不是全部）也參與了2017年和2018年的問卷調查
- 多數參與調查的企業為CMHA HK的成員
- 參加問卷調查後，我們基於受訪者提供的回答為他們提供個人化的反饋及引導支持（如適用）

我們希望讀者將本問卷調查結果與CMHA HK 其他的研究或其他機構的相似研究進行對比時考慮以上因素。

#1. 心理健康問題在亞太地區普遍存在，且受新冠肺炎疫情影響有所加重

心理健康問題的普遍程度

放眼亞太地區，接近四分之一的員工（22%）自稱在過去12個月中曾經歷過心理健康問題。在香港和新加坡等商業樞紐城市，這一數字更分別達到了27%和32%。

22%

過去12個月中曾經歷心理健康問題的亞太地區員工
占受訪者百分比; N=902



27%

香港



32%

新加坡



亞太地區包括香港，新加坡，東京，上海，北京，首爾，悉尼，曼谷，雅加達和孟買

圖1

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

香港員工心理健康問題的普遍程度由2018年的23%躍升至2020年的27%。這一結果表明心理健康問題或在持續增加，但也可能反映了香港整體對心理健康問題的意識和認知有所提高。

許多員工自稱曾經歷與心理健康問題相關的症狀，其中最為常見的是身體疲勞和精神疲憊。高比例的員工出現這些症狀表明大量職場人群有潛在的心理健康風險。

亞太地區員工曾經歷的症狀, 2020

占受訪者百分比 (> 每周好幾天); N=952

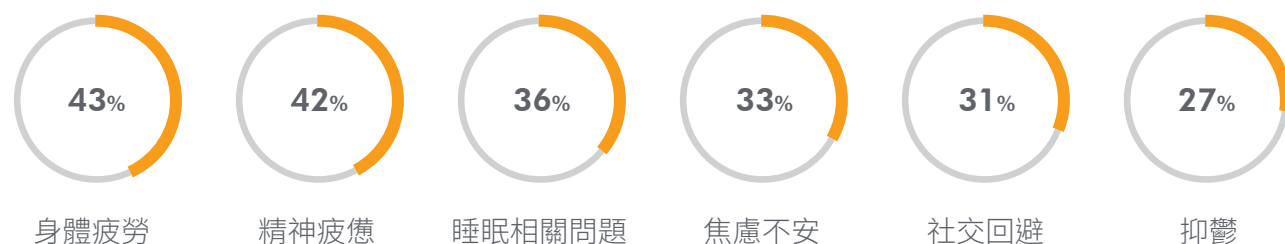


圖2

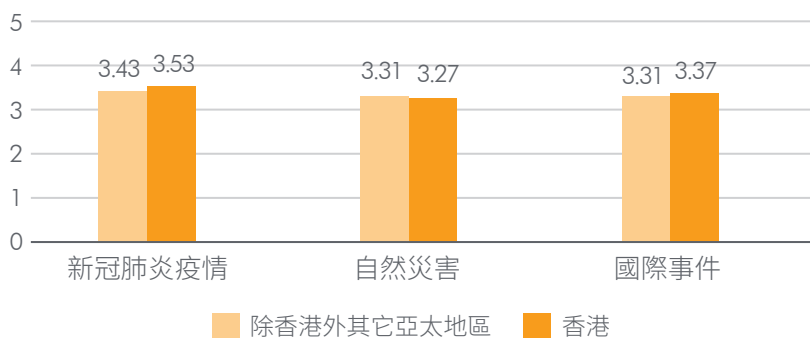
數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

2020年員工健康的核心壓力源

新冠肺炎疫情是整個亞太地區心理健康狀況不佳的單一最大影響因素。然而，我們也同時捕捉到部分地方性因素。在香港，持續的社會政治運動早在疫情之前就使員工的心理健康承受重負。而在悉尼，持續數月的森林大火可能是導致“自然災害”成為壓力源的根本原因。

不同壓力源的影響, 亞太地區, 2020

平均得分 (5分爲最大負面影響); N=220 (除香港外其它亞太地區), 732 (香港)



其他亞太地區包括新加坡，東京，上海，北京，首爾，悉尼，曼谷，雅加達和孟買

圖3

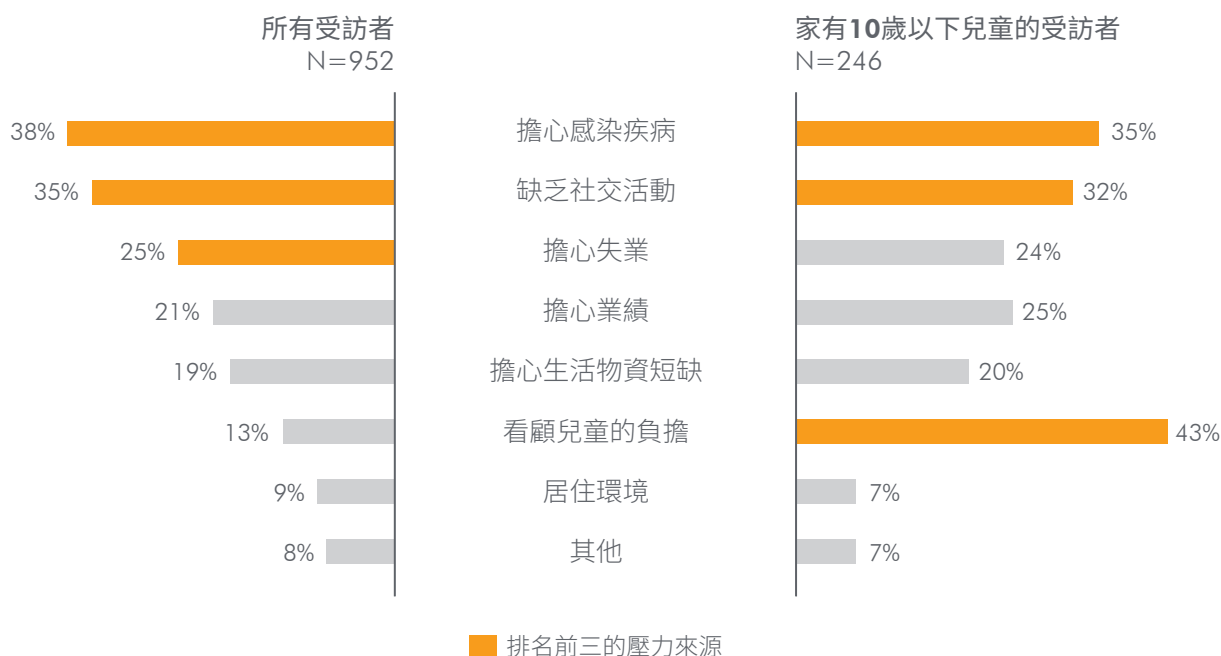
數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

在新冠肺炎疫情爆發背景下的心理健康問題是多種因素和外部環境共同作用的結果。疫情期間員工最擔憂的三大問題為害怕感染疾病，缺乏社交活動和擔心失業。

對家有10歲以下兒童的父母而言，看顧子女的負擔超過其它因素成為心理健康問題的首要壓力源。學校及托兒所的持續關閉，再加上居家遠程工作的安排，給父母帶來了一連串不同尋常前所未有的挑戰。

新冠肺炎疫情期間亞太地區所報道的壓力來源, 2020

占受訪者百分比



亞太地區包括香港，新加坡，東京，上海，北京，首爾，悉尼，曼谷，雅加達和孟買

圖4

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

#3. 三大問題亟待解決：污名化, 假性出席, 中層管理者的危機

問題一 – 污名化

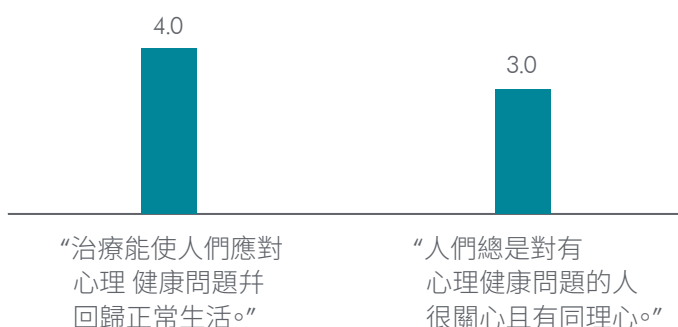
消除與心理健康相關的污名化對於塑造一個更具包容性的職場文化至關重要。因為污名化已被證明是阻礙人們交流心理健康問題且在職場中討論相關話題的主要因素。

調查結果顯示,亞太地區約33%的受訪者在過去12個月中曾親身經歷過因心理健康問題而造成的污名化,或知道其它人經歷過這種污名化。2018年的調查結果顯示,香港在這一項的比率高達55%。因此,儘管2020年的調查中這一數字跌至33%是可喜的現象,但仍有改善的空間。

然而,我們也觀察到一些可喜的跡象:員工們對自身的心理健康問題變得更加開放。更大比例的受訪者會選擇與別人溝通心理健康問題,其中越來越多的人開始向同事求助。這意味著雇主需要在公司各個層級繼續提升對心理健康問題的理解和認知。

員工間對心理健康問題的污名化

香港 2020; 平均得分 (5分爲完全同意); N=732



“

公司醫保應該要覆蓋此類疾病并將相關醫生列入清單。

– 某律所高級管理人員

“

我發現許多溝通并不具備同理心,反而過於直接和遲鈍,這實際上加劇了人們的沮喪感。

– 某律所高級管理人員

“

心理健康問題需要被更開放且更經常的討論,直到它們能受到和生理疾病相同的對待。

– 某律所高級管理人員

圖7

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

過去12個月間曾與他人交流過心理健康話題

亞太地區 2018, 20; 占受訪者百分比; N=244 (2020), 85 (2018)

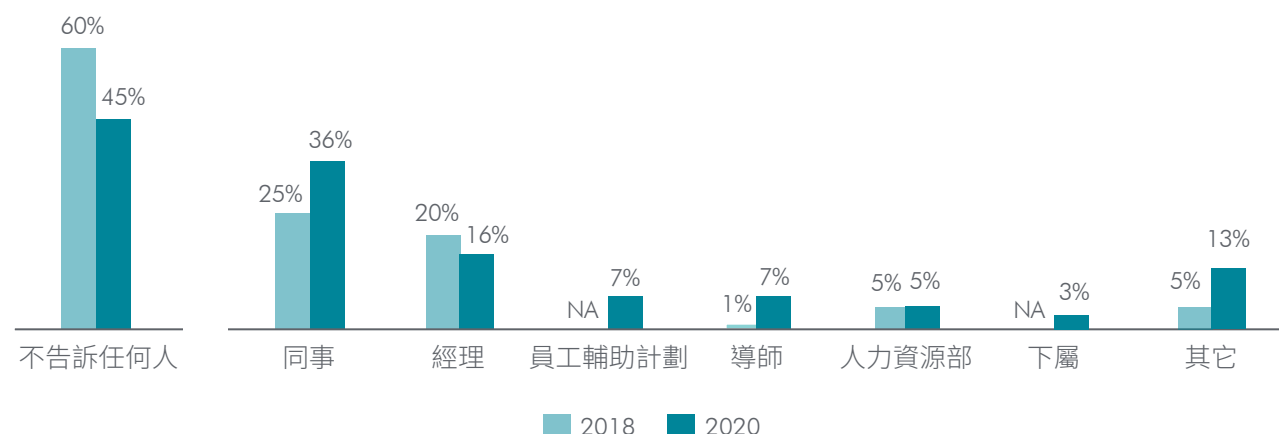


圖8

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

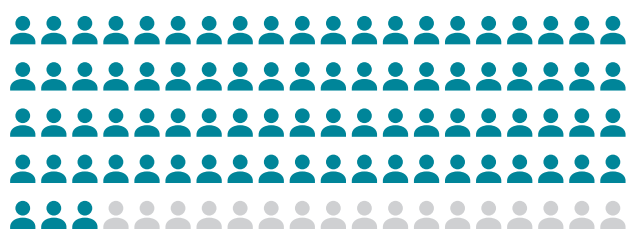
問題二 – 假性出席

假性出席，即在健康狀態欠佳的情況下仍堅持工作，並對雇主造成顯著的影響。它可能導致員工無法得到所需要的支持和幫助，並導致工作效率低下。

83%的受訪者在承受心理健康問題時仍堅持全職工作。76%的受訪者自稱由於心理健康問題，每個月有至少1-2天的假性出席。在那些報告經歷過心理健康問題的受訪者當中，83%表示儘管他們有精神健康問題，但也會照常上班；而其中76%的人表示，他們在那段時間的表現並沒有達到預期的水準。

帶著心理健康問題全職參加工作的頻率

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=259



83% 員工帶著心理健康問題全職參加工作

由心理健康問題導致的假性出席的頻率

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=225

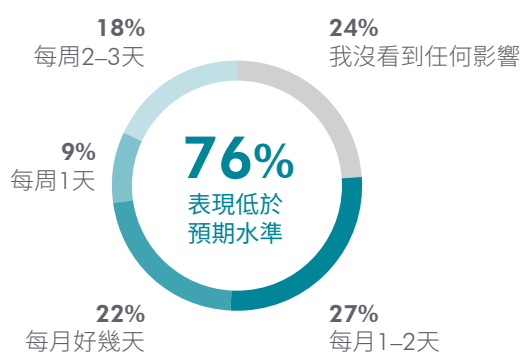


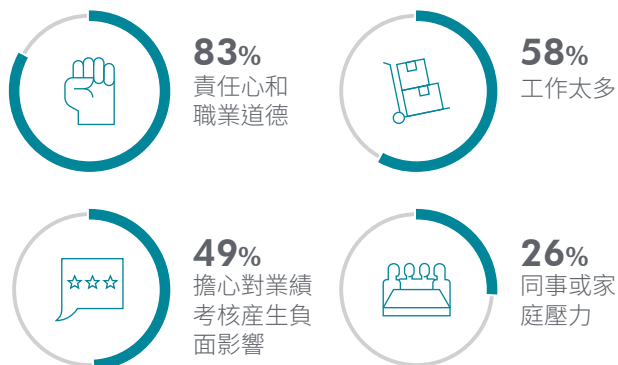
圖9

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

在心理健康不佳的狀況下仍堅持工作的主要原因與職業道德，工作人手不足，擔心對業績考核產生負面影響，以及身邊人所帶來的壓力有關。企業可以圍繞這些話題進行更坦誠的討論來緩解和解決員工的擔憂。

帶著心理健康問題工作的常見原因

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=259



“不想去解釋我身體的問題。”

– 某律所中後臺員工

“我的休假要留給家庭事務，不能因為我自身的健康問題休假。”

– 某律所行政員工

“仍對工作負責，保持職業精神。”

– 某集團公司員工

“需要收入；擔心因工作簽證原因被驅逐出境。”

– 某諮詢公司高級管理人員

圖10

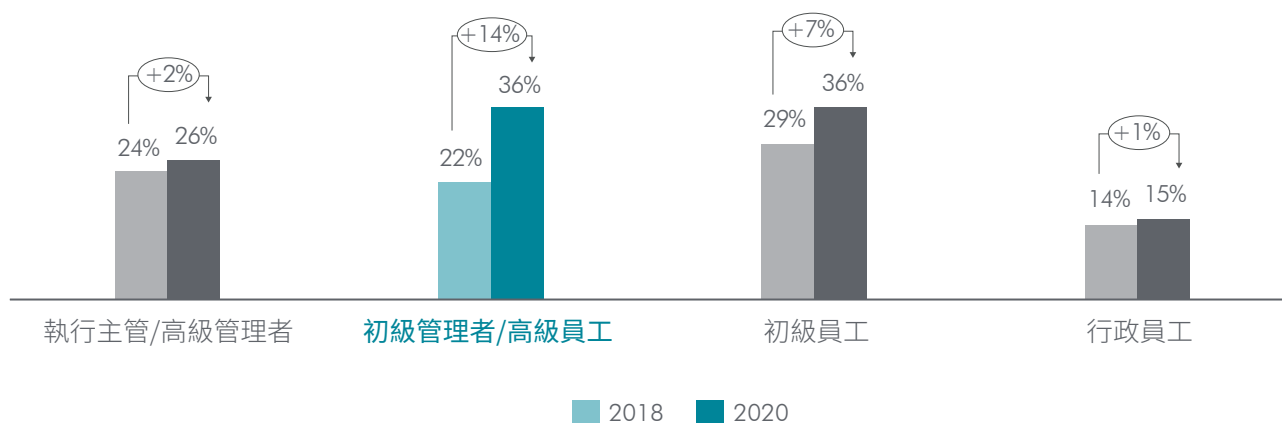
數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

問題三 – 中層管理的危機

在香港，儘管所有職級在過去一年中都有更多的員工經歷了心理健康問題，中層管理者卻一直處於重災區。實際上，中層管理者，尤其是高級職員也是所有職級中假性出席現象最為突出的群體。

過去12個月曾經歷心理健康問題的香港員工, 2018, 2020

占受訪者百分比; N=732



中層管理

執行主管相當於合夥人，區域主管和董事總經理

高級管理者相當於副執行合夥人，法律顧問，董事，團隊負責人和執行經理

初級管理者相當於項目經理，經理和設計師

高級員工相當於高級管理顧問，律師，法律助理和客戶經理

初級員工相當於顧問，律師助理和分析師

行政員工相當於助理，技術專員和接待員

圖11

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

假性出席的員工平均每月出勤天數

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=225

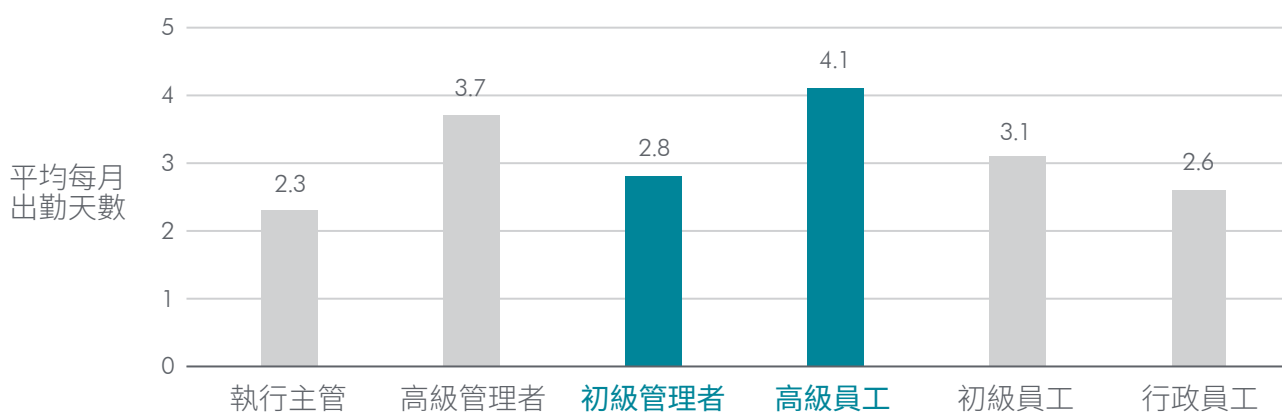


圖12

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

有心理健康問題員工認為公司提供資源有幫助的占比

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=255

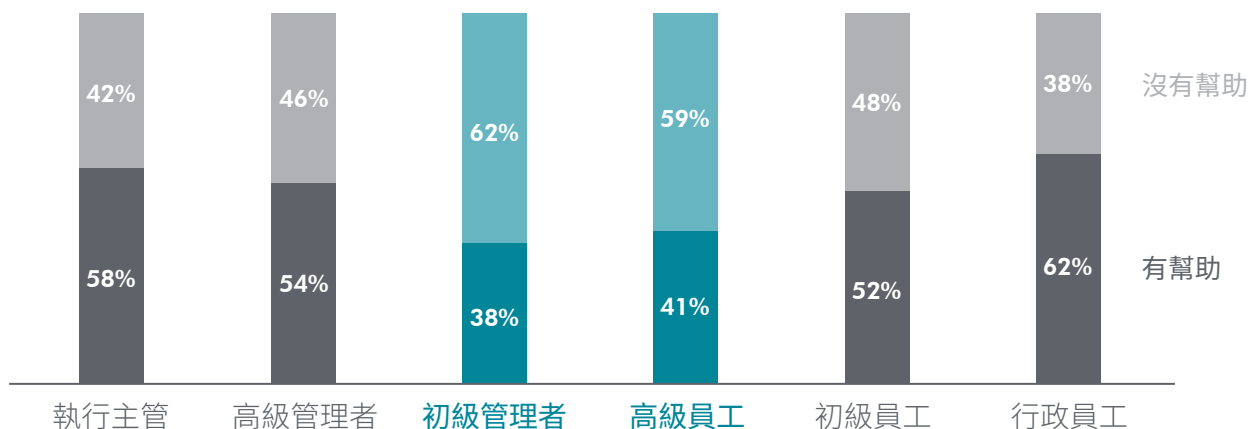


圖13

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

巧合的是，企業對中層管理人員的支持被認為是最沒有幫助的，這有可能是中層管理者心理健康問題較為普遍的原因。

由於新冠肺炎疫情帶來了諸如業績壓力，遠程團隊管理難度較大等全新的挑戰。更多中層管理者會因為他們在前所未有的情況下需要肩負更多的責任，卻無法獲得相應的支援，而可能會出現心理健康問題。

為了緩解員工群體間、尤其是中層管理人員的心理問題，企業應該瞭解各員工群體的不同需求，並通過對他們而言最常接觸的形式和渠道去提供支持。

若不積極解決問題，心理健康問題可能對企業員工，尤其是壓力較大的中層管理人員的長期留任構成挑戰。

因為心理健康問題離職的員工

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=926

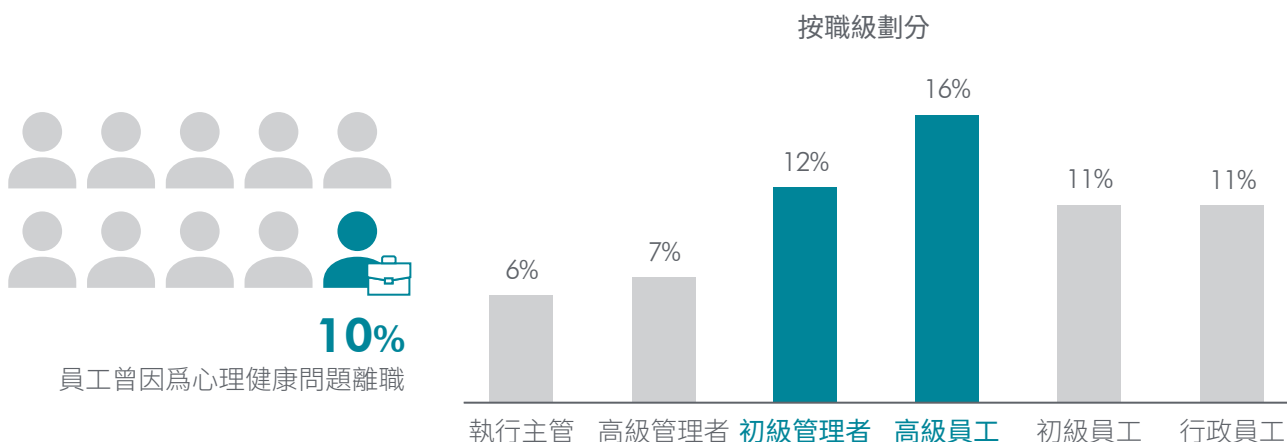


圖14

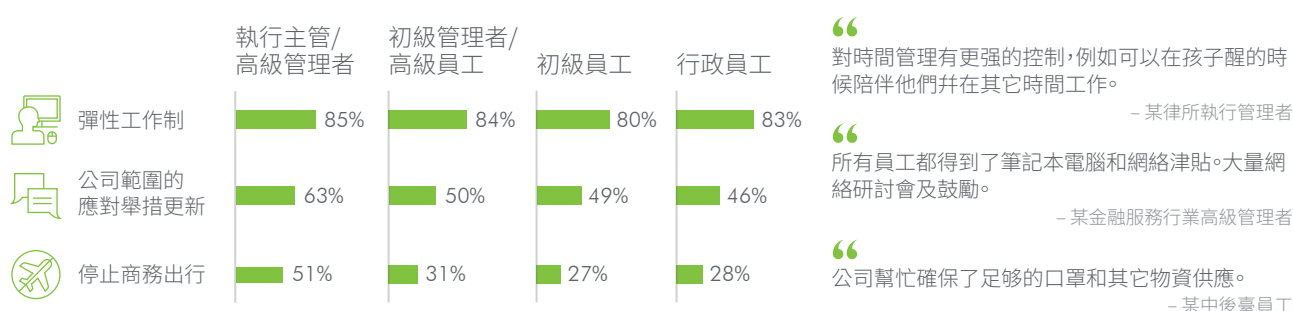
數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

#4. 在過渡到新工作方式時，企業需要重新調整方法

雇主的支持方式不應“千篇一律”

為應對新冠肺炎疫情，許多雇主制定了優先考慮雇員身心健康的政策，並提供相應資源。彈性工作安排，實時更新全公司範圍內的應對措施，以及商務出行的擱置是各員工群體最認可的支持性措施。

新冠肺炎疫情期間各職級認為最有幫助的三大公司支持 亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=952



亞太地區包括香港，新加坡，東京，上海，北京，首爾，悉尼，曼谷，雅加達和孟買

圖15

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

然而我們也注意到，在個人情況及政策執行方面，各員工群體之間存在較大的差異，這也導致了員工之間的不同體驗。以彈性工作安排為例，對需要照看年幼兒童的雇員來說，居家辦公是一把雙刃劍，可能為他們帶來了更大挑戰而非解決方案。在各企業之間，有一些對居家工作政策的執行完全基於對員工的信任，而另一些則為員工帶來了額外的障礙。所有這些因素都會導致員工

之間不同的心理健康狀況。

雇主在新冠肺炎疫情期間所提供支持的有效性難以比較，因此各企業需要在更加個性化的層面進行評估。各公司之間差異很大，且多變的外部環境所涉及的變量過多。因此需要有清晰的渠道與員工進行溝通，確保公司政策最大程度滿足員工的需求。

新冠肺炎疫情期間對雇主支持的回應

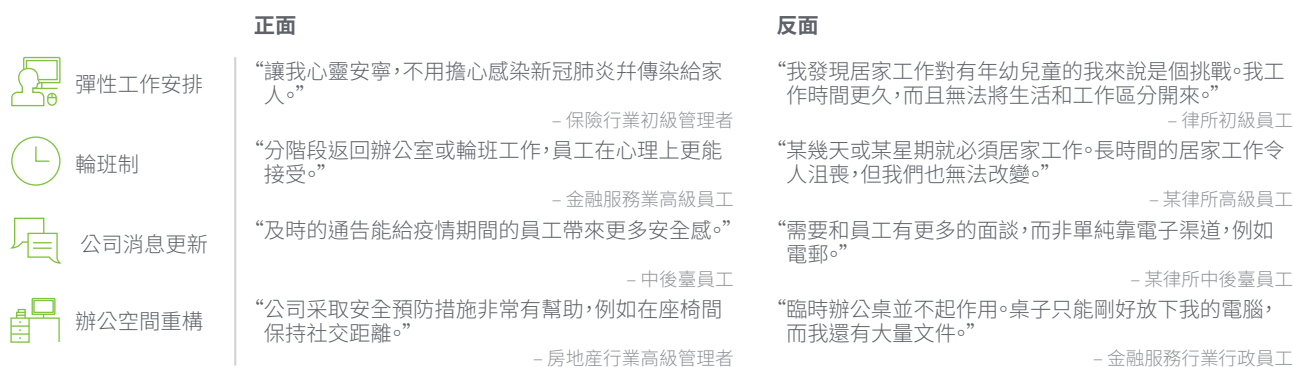


圖16

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

心理健康資源仍未被充分利用，推廣相關資源需要雇主提高員工意識，並消除有關疑慮

我們發現，今年認為雇主提供的資源非常充足且切合需要的員工人數有所增加。

然而，絕大部分自稱在過去12個月中經歷過心理健康問題的雇員實際上並沒有使用任何相關資源。這種背道而馳的現象在行政人員和中層管理人員當中尤為突出。

認為公司提供的資源充足并滿足他們需求的員工
亞太地區 2018, 20; 占受訪者百分比; N=141

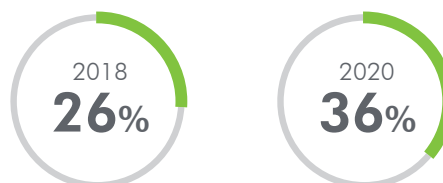


圖17
數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

員工認為有幫助的支持性資源

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=255

	執行主管	高級管理者	初級管理者	高級員工	初級員工	行政員工
講座和研討會	20%	3%	4%	12%	15%	22%
導師計劃	0%	3%	4%	0%	6%	22%
心理健康急救員	10%	9%	11%	14%	10%	9%
心理健康費用報銷	20%	20%	15%	10%	13%	13%
移動應用程序	10%	17%	9%	4%	17%	13%
沒有任何幫助	20%	3%	11%	20%	13%	4%
我沒使用任何資源	30%	51%	65%	49%	48%	52%

圖18
數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

員工補助計劃 (EAP)

亞太地區 2020; 占受訪者百分比; N=952

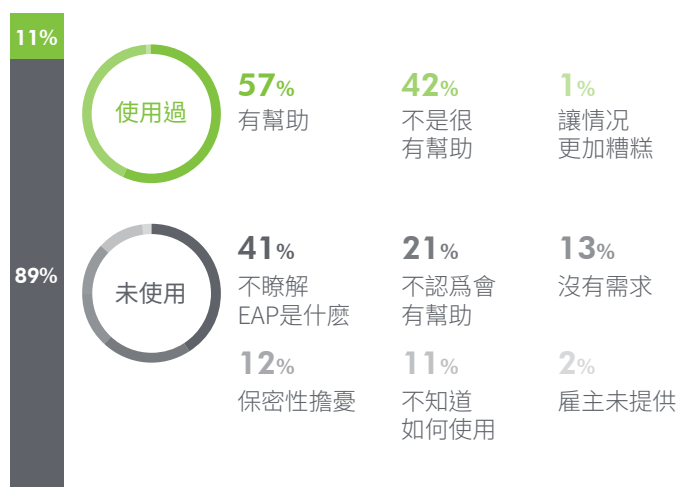


圖19
數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

我們以員工輔助計劃(EAP)為例進行了詳細分析，試圖瞭解為何專業資源未被充分利用。對於在過去一年中經歷過心理健康問題的群體來說，11%聯繫過EAP 以尋求協助。在這11%的受訪者當中，57%認為得到了幫助，餘下的43%則認為該計劃幫助不大，反映了計劃尚有進一步改善的空間。

對於未使用過計劃的群體來說，對有效性的質疑和認知不足是EAP未被有效利用的關鍵因素。這提醒了企業和第三方心理資源提供者，仍然需要在員工中提升對EAP的認知，更有效管理員工對於EAP的預期，並確保計劃能夠更好地滿足員工的真正需要。

員工們期待企業能將從應對新冠肺炎疫情的舉措中吸取經驗教訓

在疫情爆發期間，企業和員工都適應了新的工作方式。許多員工希望企業能繼續保持這些舉措，並給予他們更大的彈性，賦權和資源支持。

提供選擇

“

允許員工每周至少有1-2次可以居家工作。

— 初級管理人員

經常且有規律的和經理溝通。彈性及輪班工作制。

— 金融服務業高級員工

賦能員工

“

當實行彈性工作制時，員工不應被要求提供原因。因為只是工作地點改變了，但員工的職責並沒有改變，因此不應要求提供理由。

— 初級管理人員

高級領導人員支持員工會很有幫助。

— 金融服務業初級員工

提升支持

“

使用最新的、適應未來的科技和網絡服務。同時幫助有需要的家庭。

— 金融服務業高級管理人員

EAP 並不足夠，偶爾的zoom瑜伽課或冥想App也不夠。要確保能夠接觸到心理健康服務—不納入醫療保險是人們使用心理健康服務的主要障礙。

— 諮詢行業高級管理人員

圖20

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

企業層面應對心理健康問題的有效方法必須涵蓋清晰的戰略、注重領導力及為員工提供適切的支援

數據顯示，2020年企業為提升和改善職場心理健康所做出的努力正逐漸被員工所認可。心理健康問題整體展現出積極的變化，員工主動與他人溝通問題並尋求解決方案。但新冠疫情帶來了全新的挑戰。企業員工重視工作上的彈性安排和對他們需求的悉心聆聽。在疫情期間和疫情以外，企業應認識到公司各個層級所面臨的不同挑戰，調整現有僱員支援計劃。對心理健康問題的污名化，假性出席和資源未被充分利用的三大問題仍然存在，亟待解決。2020年為應對新冠疫情的相關做法不僅為預防精神疾病，也為促進職場福祉和心理健康提供了寶貴的經驗。

組織能提供的額外支持

亞太地區 2020; 部分文本回復

“

與人們面對面接觸，而不是發送EAP的電郵...

— 某公司集團執行管理者

從領導層發出的更明確的有關居家工作、多元化和包容的聲音。

— 某律所執行管理者

將心理健康納入醫療保險，成為標準福利的一部分。

— 房地產行業高級管理者

“

這不僅僅是HR的職責，也是高級執行管理者和條綫經理的職責。

— 某公司集團初級管理人員

能向上反映自身擔憂的安全渠道，不會由于表達自身意見而失去工作或遭受懲罰。

— 某律所高級員工

允許反向業績表現評估，允許彈性工作制。

— 金融服務業初級管理者

“

安排更多壓力釋放的活動，例如按摩和瑜伽等。

— 某律所初級員工

考慮設立一個同事支持小組，邀請恢復中的員工分享及提供相關資源。

— 某律所行政人員

EAP 要以母語提供。要有常駐辦公室的內部諮詢人員。

— 某金融服務業初級員工

圖21

數據來源 CMHA HK, 奧緯分析

注意事項及致謝

關於City Mental Health Alliance (CMHA) Hong Kong

CMHA Hong Kong 是一個非牟利組織聯盟。CMHA HK的成員共同支持香港雇主為員工創造良好的心理健康文化，增加對心理健康的認識，並確保企業可以採取實際行動來創造健康的工作環境。該聯盟由業務主管和專家指導。

如欲實時追蹤CMHA HK 最新信息，敬請訪問 www.cmhahk.org 或電郵至 info@cmhahk.org.

關於奧緯諮詢

奧緯諮詢 (Oliver Wyman) 是一家全球領先的國際性管理諮詢公司，在全球29個國家的60個城市設有分支機構，擁有深厚的行業經驗和在戰略、運營、風險管理、組織轉型等領域的精深專業能力。奧緯諮詢在全球範圍內有5,000多名專業人士，幫助客戶優化業務、改善運營、改進風險管理、提升組織績效，從而抓住最具吸引力的機遇。奧緯諮詢是 Marsh & McLennan Companies (紐交所代碼: MMC) 全資擁有的子公司。

如需瞭解更多信息，請訪問公司網站 www.oliverwyman.com.

致謝

我們非常感謝那些從繁忙日程中抽出時間參加心理健康調研的公司和受訪者。沒有他們的參與，這項研究是難以達成的。

免責聲明 本報告不代表臨床建議或支援，如有需要，請尋求專業意見。