

為企業員工注入正能量

行業之窗

近期社會上經常充斥着負面情緒，不是怨氣，就是投訴，難有和諧景象。所謂「和氣生財」，企業與人一樣同樣注入正能量才能提升競爭力。香港基督教服務處為企業推出了僱員支援計劃，希望推廣正向心理學。如果一間機構的政策與措施，均以正向心理為核心，對機構表現與員工的發展將會有莫大的影響，有助員工更有使命，更具活力地工作，為機構作出更大的貢獻。

張瑜：員工是公司最大資產

香港基督教服務處屬下僱員發展服務高級經理張瑜表示，其實不僅是大型企業，中小企業同樣會注重僱員的心理健康。員工是公司最大的資產，近年面對的生活壓力愈來愈大，企業的人事部許多時都要接受挑戰。其中如員工的情緒問題，如裁員、欠債，猝死、自殺等。此類危機倘處理不善，會有許多後遺症。

「此概念其實是仿效美國的做法，美國政府部門及大企業多年前早已推行此項僱員支援計劃（EAP）。本處約20年前將它引進至本港，並按本港的情況作修改。現時，該計劃服務的員工及家人數目已達28萬，更設立了一條24小時熱線，並有真人接聽。即時回應員工迫切的需要。」

有些企業管理層會視為員工購買心理保險，就如勞工保險目的是保障員工的身體。至於成效如何，許多時要視乎管理層的心態。

遇危機應向專業求助

近年，許多企業要面對危機處理，即使是資深的人事部及管理階層有時候都應付不下。遇到這個情況，其實就要向其他專業人士作求助。舉例來說，猝死的個案的確上升，公司有年輕力壯的同事不幸出事，對身邊的人都會造成影響，有需要作輔導。

「我們的客戶之中不少是銀行，就如雷曼事件，當時許多前線員工飽受折磨，我們便設立減壓管理。金融海嘯之後，公司接二連三裁員，有些更涉及解僱高層，需要協助支援人事部。員工自殺問題增多，工業意外、職場暴力及他殺，猝死的個案曾試過每星期有一宗，後者與健康有關。我們會為管理層做培訓，例如是如何應付難搞僱員，通常一般員工對於接受輔導會有抗拒，有時候不會立即話做輔導，先做一些健康講座，這樣較容易入手。此服務的另一特色是男性使用的比例亦較多。」

張瑜補充，正向心理學始於1998年，由正向心理學之

父 Martin Seligman 提出。專家想研究為何一些企業經營成功及能夠駕馭逆境，最後歸納出一些特質。要員工「做好一份工」，除了為員工提供合理的福利待遇外，僱員支援計劃及其他有利的支援系統，均有助提升員工的積極情緒。此外，舉辦抗逆訓練、工作價值重塑、擴展性格優點特質、正向心理學及工作生活平衡等培訓活動，都有利釋放員工的正向能量。正所謂「良禽擇木而棲」，企業如果對於員工心理處理不善，最終就會出現人手流失、員工不滿情緒累積，對生產效率也有負面影響。相反，業績表現優秀的企業，成功的原因就是能夠吸引及挽留人才。

正如個人要定期做身體檢查，企業也要定時評估，「正向機構指標」為協助機構了解正向的機構指標，讓它在管治行政策略、工作環境、同事關係、員工情緒等各方面均能作出重要的配合，以凸顯公司的正能量及在逆境中駕馭逆境的能力，讓公司可以達致持續發展。

應重視僱員心理健康

企業願意投放資源培訓員工，但僱員的心理健康亦應同樣重視，由此而構思研究「正向機構指標」。本年8月完成300多份問卷，初步的結果也很有趣，同一行業之中，有中小企如鴻福堂的得分比跨國企業還要高。

「開心員工樂在工作間」系列還包括「快樂教練證書」課程，快樂是可以互相感染，正向情緒亦有助提高員工的生產力。參與僱員支援計劃的不只是商業機構，即使是非牟利機構亦有參與。如東華三院、靈實、崇真會及信義會等。參與的機構不分大小，最小的員工人數約100人，最大如馬會僱員數萬人。

此類課程主要是希望從不同層次去提升同事的動力，就如頗受歡迎的愛上星期一（loving Monday），剖析星期一症候群。至於正向工作間系列，包括正向領導、激發員工動力的教練技術、當主管遇上80/90後等。企業應該建立正向文化，管理層不應該挑剔下屬的錯處，反而要多鼓勵。根據專家的意見，每個人都會有24個優點，過度使用或者未能充分利用就會有問題。香港商報記者 劉楚婷



張瑜指員工是公司最大的資產。