

躍動

Your Wellness is Our Business

LEAP

僱員發展服務
Employee Development Service



FOUR DIMENSIONS
富達盟信顧問有限公司 Consulting Limited



你也可以成為H.E.R.O

前陣子上映的雷神奇俠為你帶來官能刺激嗎？無論你是否超級英雄的愛好者，相信你也知道，每位英雄都身懷絕技，以他們的獨特超能力來對抗敵人，保衛地球。他們面對所有的危機都可以化險為夷，那我們呢？當我們面對危機時，又能否化危為機？

每個人面對不同的危機都可以選擇不同的面對方法，有些人選擇拒絕改變，討價還價；有些人則處之泰然，從容面對轉變，甚至視為新機遇。究竟我們如何能夠強化自己的心理資本，從而更欣然地面對危機？

答案是：

我們要成為H.E.R.O (英雄)。顧名思義，作為英雄，必須具備“非一般”的能力。由2004年開始，心理學家一直按這個課題，發展了很多關於心理資本的研究和學說。研究所得，原來每個人都可以成為英雄。要擁有“非一般”的超凡能力，其實是可從後天練習得來的。

要成為H.E.R.O，我們需要擁有：

Hope 燃亮希望

燃亮希望並不是單純的盼望心想事成，而是要為自己訂下清晰的GAP，即有能力為目標(Goal)訂出靈活的方法(Pathway)，並有較強的意志力(Agency)達到目標。

Efficacy 自我有能感

當你遇到困難或挑戰時，學習勇於嘗試，開展一些沒有信心的項目，過程中能夠自我推動，盡全力完成目標，且堅持不懈。

Resilience 駕馭逆境

培養一種能力，從逆境、衝突和失敗中學習快速回彈或恢復過來。面對困難時，不是被動地回應(reactive)，而是主動地回應(proactive)，從困境中追求新知識和經驗。

Optimism 習得樂觀

樂觀是一種對一切事物採取正面看法的觀念。樂觀的人認為危機中充滿機遇，以積極正面的心去面對挑戰，遇強愈強。

要成為H.E.R.O，絕對不是一朝一夕的事，但只要我們懷著樂觀的心，帶著希望，相信自己的能力，定能駕馭逆境，成為一位真正的HERO。

LEAP 是指：

L eading Personal Effectiveness
發展人才

E nhancing Family Cohesiveness
凝聚家庭

A chieving Team Success
卓越團隊

P romoting Corporate Wellness
促進企業健康



行政總裁 孫勵生

美國著名學者Luthans於2004年提出心理資本(psychological capital)概念並延伸到人力資源管理學上。心理資本被定義為「個人在成長和發展過程中表現出來的一種積極心理狀態」，是促進個人成長和績效提升的一項很重要的心理資源。

心理資本已被看作是企業或機構除了財力、人力、社會外的四大資本。人的潛能是無限的，而其根源在於人的心理資本。美國管理學會前主席路桑斯教授指出，企業的競爭力從何而來？不是財力，不是技術，而是人。若企業能投放大量的資源去了解有關員工的需要和看法，積極打造正面的工作環境，加強家庭友善的措施，讓員工在有困擾和受壓時找到專業的援助，並能透過培訓和教練課程，提升自己的希望感、自我效能感，駕馭逆境和樂觀感，相信必定能大大提升員工的個人心理資本，打造一支正向團隊與公司共同面對挑戰和變革，為企業帶來決定性的競爭優勢。

人力資源經理：「發現有些同事整天都愁眉苦臉的樣子，情緒起伏很大，工作表現也受到影響。作為主管應如何支援他們，幫助他們投入工作呢？」

顧問：「有不少學者提出「積極心理資本」(Positive Psychological Capital) 概念，並延伸到人力資源管理領域(Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007)。所謂心理資本，就是能促進個人成長和績效提升的心理資源。借用資本一詞來比喻人的心理資本存在盈虧，如果正面情緒多於負面情緒便是盈利，反之就是虧損。主管可以在「心理資本」的四大範疇支援同事，包括：希望(Hope)、自我效能感(Efficacy)、樂觀 (Optimism)、抗逆性 (Resilience)。主管不妨可以參考以下步驟：

- 邀請員工訂立個人目標；邀請員工重新釐定目標並以「我想要...」作為個人的方向；例如：把「減輕壓力」改為「我想要更多的放鬆時間」。
- 主管和員工一起討論及腦力激盪(Brainstorming)各種可行的行動來實現目標，包括各種可能性。
- 選擇3個最好的方法，並寫下其潛在障礙及困難。對於每個障礙，列出對應的行動。主管也提供他能力以內的支援。
- 最後也是最重要的：善用自己的強項坐言起行，執行實踐目標的第一步！

企業脈
Blog
& A

重新出發 重現希望

Grace 在一所銀行任職多年，一向工作表現卓越。諮詢的初階段旨在處理她交通意外受傷後的心理調整。在經歷半年的復康計劃後，輔導的主題轉到她復工的適應上…

Grace：昨天跟HR和老闆談過了復工後的工作計劃。坦白說，我放了這麼長的假，實在不習慣。聽到那久違了的工作，我真的很怕！

輔導員：聽起來你的壓力不少啊！不如現在嘗試運用我們談過的認知自省練習來探究…

輔導員建議Grace了解自己的思想謬誤，加上使用處理壓力法及與老闆商討復工後工作量的調整，從而減低她的憂慮。

復工後一個月，Grace再次踏入輔導室…

輔導員：適應的進度如何？

Grace：謝謝你上次的建議。工作量調整過後，情況確實比我想像中好，可是…

輔導員：Grace你似乎有其他憂慮啊？可否告訴我多一些…

原來Grace的自信心因著這轉變大大降低。她變得疑慮多多，害怕新嘗試。對於自己的工作能力沒有信心之餘，也忘了同事的欣賞及上司的器重。輔導員嘗試運用心理資本(H.E.R.O.)的4個理念，帶領她重新思考和出發：

Hope：

憑藉制定具體的工作目標，配合內外資源，衍生希望感。輔導員鼓勵Grace將現時工作的目標及步驟拆小，按步就班地完成工作，鼓勵她用以往處理難題的成功經驗，堅定自己的意志經歷適應期。

Efficacy：

建立自我效能感不止著眼於成功本身，且是過程中所領受到對自己的肯定。輔導員鼓勵Grace勇於嘗試挑戰，但當中配合自身的專業知識及團隊的支援，留意別人的肯定從而更肯定自己，亦鼓勵Grace繼續作物理治療及運動鍛鍊，是身體亦是意志的鍛鍊。

Resilience：

是人從正或負向事件中體驗，在轉變下復原甚至進步。輔導員帶領Grace觀察個人安舒區，了解在過去那些部分讓她不安卻能容忍甚至面對，藉此提升她面對難處的韌度，在困難中積極回應而非逃避或勉強接受。

Optimism：

簡單而言，是對事物持正面的看法，憧憬而非懼怕未來。輔導員再次運用認知治療中的思考概念，引導Grace利用正向思維去面對困難。例如想到意外受傷的自己，以包容和接受的態度面對；珍惜現在公司給予的機會，且迎接未來的挑戰。



建立正向心理資本

永樂於公司工作6年，因近2個月調職，需適應新的工作範疇，壓力大增導致頻頻出錯，雖然上司及同事均友善提點，但永樂仍對自己表現感失望，甚至懷疑自己的能力，對自己失去信心。永樂因害怕失敗而傾向逃避工作上的問題，抗拒嘗試尋求解決辦法，更不敢詢問上司同事的意見，擔心會突顯自己的不足。這兩個月永樂心情都很低落，唯一寄托就是與太太及5歲女兒的假日活動。今天永樂一家人到單車公園玩樂，平日騎輔助輪單車的女兒嚷著要騎兩輪的單車，在永樂拒絕女兒的要求時，太太答應了女兒的請求，並說明騎兩輪單車的危險性，一再確認女兒明白可能會遇到的後果。當天女兒跌了幾次，頭一兩次忍不住哭了，但抹抹眼淚也就再嘗試，再次跌倒時，女兒拍拍手爬起來若無其事準備再騎上單車(Resilience)，永樂好奇詢問女兒為什麼還要騎兩輪，建議女兒騎較安全的輔助輪單車，女兒卻說：「我要和爸媽一起騎兩輪(Hope)！你們可以我也可以(Self-efficacy)！」永樂問女兒：「你不怕跌倒嗎？會痛的啊！」女兒搖搖頭：「不怕，我學懂了怎樣跌倒不會痛。」(Optimism)女兒的行為及說話啟發了永樂，當晚，永樂反省自己面對困難時的心態，又回顧自己於公司6年的經驗與貢獻，重新肯定自己的能力(Self-efficacy)，珍惜現有的機會及上司同事的支持(Optimism)，決心抱積極的態度應付逆境(Hope)，克服眼前的困難(Resilience)。



我們的客戶

***以公司的英文名稱排名

銀行、金融及保險

安達集團
Aegon Asia B.V.
富通保險(亞洲)有限公司
怡安保險顧問有限公司
安盛金融有限公司
法國巴黎銀行香港分行
保柏(亞洲)有限公司
中國建設銀行(亞洲)
中國人壽保險(海外)股份有限公司
招商證券
中國民生銀行
信諾環球保險有限公司
中信證券國際有限公司
花旗集團
大新銀行
富衛人壽保險(百慕達)有限公司
海通國際證券集團有限公司
恆生銀行
香港交易及結算所有限公司
香港證券及投資學會
香港上海匯豐銀行
中國工商銀行(亞洲)有限公司
馬來亞銀行有限公司
美商大都會人壽保險香港有限公司
三井住友海上火災保險(香港)有限公司
華僑永亨銀行
通濟隆
永隆銀行有限公司

法律及會計

德勤
畢馬威會計師事務所
香港羅兵咸永道有限公司

集團

捷成洋行
香港太古集團有限公司
社會服務、政府部門及專業團體

循道衛理亞斯理社會服務處

公務員事務局
中華傳道會中心堂
消費者委員會
機電工程署
平等機會委員會
地產代理監管局
基督教香港信義會社會服務部
香港消防處
食物環境衛生署
基督教靈實協會
香港浸信會醫院
香港青少年服務處
香港海關
香港房屋委員會
香港房屋協會
香港特許秘書公會
香港賽馬會
香港社會工作人員協會
香港郵政
香港醫院管理局
勞工處
地政總署
強制性公積金計劃管理局
NBA Asia, Ltd
香港海洋公園
政府資訊科技總監辦公室
香港申訴專員公署
安和照顧服務有限公司
聖公會聖基道兒童院
救世軍
社會福利署
香港善導會
土地註冊處
運輸署
東華三院
基督教聯合醫院
西九文化區管理局
市區重建局
在職家庭及學生資助事務處
循道衛理楊震社會服務處

教育

香港中文大學
鐘聲學校
香港城市大學
香港理工大學專業及持續教育學院
香港教育大學
香港浸會大學
香港考試及評核局
香港理工大學
香港科技大學
弘立書院
觀塘區學校聯會
李鄭屋幼兒學校
基督教聖約翰會聖樂小學
香港公開大學
順利天主教中學
德愛中學
香港大學
滙豐幼兒學校

能源、化工及醫藥

巴斯夫東亞地區總部有限公司
基偉環境健康有限公司
中華電力有限公司
達雅高生物科技有限公司
埃克森美孚香港有限公司
Fresenius Kabi Asia Pacific Ltd
美國輝瑞研製藥有限公司
Rio Tinto (Hong Kong) Limited
Stryker International
裕利醫藥有限公司

旅遊、酒店及餐飲

深灣遊艇俱樂部
美國運通假期
國泰航空飲食服務(香港)有限公司
逸泰居酒店
香港酒店業協會
香港上海大酒店有限公司
KUON勝景遊
美心集團
麥當勞
富豪國際酒店集團
淺水灣影灣園
太古酒店

機械、電腦、電子、資訊及科技

艾默生網絡能源有限公司
富士施樂(遠東)有限公司
香港日立有限公司
香港電訊服務有限公司
英之傑汽車服務有限公司
羅達汽車有限公司
怡和科技
松下國際採購(香港)有限公司
施耐德電機
新菱工程香港有限公司
數碼通
偉易達
惠而浦(香港)有限公司

建築地產及物業管理

凱達環球
金門建築
廣君集團有限公司
海港城
協興建築有限公司
香港數碼港管理有限公司
香港科技园公司
啟勝管理服務有限公司
九龍建築有限公司
領展資產管理有限公司
Meinhardt Group
新世界發展有限公司
瑞安建築有限公司
新鴻基地產代理有限公司
太古地產有限公司
惠保(香港)有限公司
批發、零售及製造
American Eagle Outfitters Inc
Amore Pacific Hong Kong Co., Limited
A-Tex Asia Limited
百麗環球有限公司
香奈兒
Columbia Sportswear Company
DFS環球免稅店
Dixons Sourcing Limited
雅詩蘭黛
青洲英坭(集團)有限公司
蒙馬(香港)有限公司
李錦記
利豐有限公司
歷德香港有限公司
馬莎百貨有限公司
NU SKIN
澳加光學有限公司
Otto International (Hong Kong) Limited
太古飲料有限公司

交通、航空及物流

國泰航空服務有限公司
太古航運
敦豪國際速遞(香港)有限公司
地勤設備工程有限公司
香港航空發動機維修服務有限公司
香港空運貨站有限公司
香港飛機工程有限公司
香港航空
香港機場地勤服務有限公司
香港商用航空中心
香港國際貨櫃碼頭
香港儲物室
現代貨箱碼頭有限公司
香港鐵路有限公司
泰雷茲(香港)有限公司
威信停車場

發展工作間H.E.R.Os

內容重點：

- 心理資本的背景及發展
- 何謂心理資本

H — Hope 燃亮希望
E — Efficacy 自我有能感
R — Resilience 駕馭逆境
O — Optimism 習得樂觀

- 如何運用心理資本處理管理問題(如工作轉變及缺乏工作投入感) 及提升工作表現
- 建立同事心理資本的管理策略

參加者意見/回應：

- 學會面對逆境比較正面一點
- H.E.R.O樂觀思想，相信自己可以做到
- 多推廣
- Very impressive on the concept of “psychological capital”
- Positive attitude, believe in yourself & others
- The programme gave us a lot of inspiration
- Please organize more
- Good

關心身邊人：如何向備受情緒困擾的他伸出援手

內容重點：

- 及早鑑別身邊人的抑鬱徵狀
- 如何知道身邊人有自殺風險
- 助人者應與不應做的事
- 如何鼓勵及轉介有需要的身邊人求助

參加者意見/回應：

- 有機會讓同事了解自己的情緒健康問題
- 理解多些精神病及可以學到技巧處理
- 是次活動中，最深刻的學習是關心身邊人
- 非常好！Thanks
- Very good workshop that should extend to all staff.
- Rich assessment section is helpful & useful.



“動”消息

在2017年，我們為不同的企業、政府部門、公營機構及超過一萬名參加者舉辦了大約400場身心及健康推廣講座和培訓課程，其中最受歡迎的包括「跨世代職場培訓課程」、「快樂教練—高效快樂人士七習慣」及「與壓力共舞」。除了以上的皇牌課程外，本年度的新課程「園藝治療」、「綠色家居/ 個人生活」及「神仙水-香薰精油療法」亦是客戶近期的熱門選擇。如對有關講座及課程有興趣，請致電2731-6239與彭小姐聯絡。

僱員發展服務/富達盟信顧問有限公司 簡介

香港基督教服務處於1991年成立【僱員發展服務】，另於2005年設立【富達盟信顧問有限公司】，致力為各大小公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。

地址：香港九龍尖沙咀加連威老道33號7樓

電話：(852)2731 6350

網址：<http://www.fourdimensions.org>

編輯小組

孫勵生、張瑜、陳瑋熹、陳健慈、李杏玲、彭嘉恩

所有文章，歡迎轉載，惟必須註明出處

