



熱點
出擊

情緒短路

網上不同版本的「巴士阿叔」、「賜座男」、「演技媽做多咗」等等，除了反映香港人生活壓力大外，亦說明情緒爆發時可引起一定的影響，小至引發口角衝突；大則衝擊他人及自己的身心安全，導致傷亡或情緒病等的問題。

那究竟為甚麼我們有時候會難以控制突發情緒？

從腦神經科學(neuroscience)的概念裏，大腦底部的杏仁核(amygdala)主要掌管人的情緒，尤其是負面的焦慮、躁急、驚嚇及恐懼並處理情緒有關的記憶。杏仁核不是以理性來操作，它只負責從情緒記憶裡快速找出關聯，讓我們在類似的場景快速反應，好逃離不安全的情境。

一般人在面對一些狀況時難以控制或平復情緒，那是因為主導理智、合作、邏輯思考的前額葉(prefrontal lobe)功能受到影響，被杏仁核「劫持」(amygdala hijack)了，腦海只充斥著莫名的憤怒和敵意，行動快速但腦袋未經「思考」而行了「短路」。

另外，創傷與負面情緒會加強情緒記憶的鞏固及成形。痛苦的情緒記憶又會讓杏仁核容易挖掘，提出危險訊號，令「戰或逃」(fight or flight)的紅燈警告更常出現。其實，只要我們及時處理突發情緒，例如冷靜六秒鐘才作出決定，便能減低被杏仁核「綁架」的機會。

今期「躍動」將會介紹調節自己的情緒或處理他人突發情緒的有效方法，向杏仁核「短路綁架」說「不」！

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

員工的幸福就是企業的資產



總經理 張瑜

職場上，員工有時難免會遇上壓力或有情緒困擾，因而影響員工身心健康，導致工作績效及生產力下降。那麼，管理人員要怎樣做才能協助員工在職場上面對負能量，讓負面情緒轉化，生產力因而有所提升呢？

曾經有研究探討員工快樂(幸福感)與生產力的關聯。結果顯示員工的快樂程度與工作績效有著正向的關係。因此，著手培育快樂員工逐漸成為現今企業的重要管理課題之一。

企業如何培育快樂員工呢？建議企業可提供員工壓力管理熱線，適時體貼關懷員工職場以外的生活，給予員工適當的情緒支援。另外，企業亦可設計相關的訓練發展方案，透過學習讓員工建立樂觀的態度及有效的壓力管理方法，協助員工以正面的態度面對工作及生活上的挑戰，企業亦可考慮推行員工身心健康計劃、舉辦家庭日、運動比賽、設立運動及義工團隊等。

這些項目不但有助員工擁有健康的身心，而且讓員工感受到企業對其的重視。這樣，員工對企業的歸屬感及支持度也會提高，無疑也為公司創造更多寶貴的資產！

人力資源經理：「面對同事突發情緒，我應如何處理？」

顧問：「要處理同事的突發情緒，先要從自己做起：

預備 (Preparation)：一般人面對他人的突發情緒往往會手足無措，作為管理人員，處理同事的情緒之前，要有心理預備 - 對方可能會向你發洩情緒，故此要先提醒自己不要將事件個人化。留意自己的身體語言和語調，讓對方感覺被尊重和接納。

聆聽 (Listening)：切記，每個人都希望被明白。故此，積極聆聽，了解同事情緒背後想表達的訊息。鼓勵對方分享感受都是非常重要的。避免在此階段批評對方的分享，亦不要過早提出解決方案。

評估 (Assessment)：聆聽以外，亦要評估對方的精神狀態。如發現對方有傷害自己、他人的危機，應盡快尋求專業支援。我們建議企業需要培訓精神健康急救員 (Mental Health First Aider)，以提供即時支援。當然，如遇上當事人無法控制情緒，又或已面臨自我傷害或傷害他人的地步，尋求專業情緒支援或報警求助是需要的，以讓當事人取得最合適的協助。」

企 業 脈
Blog
Q & A

好好生氣

「每次我覺得憤怒的時候，我都不能自己，感覺有股怒氣需要爆發出來，需要很長的時間才平復過來。」

阿麗多次於工作期間出現情緒上的變動，小則哭泣，大則與同事口角，由於發生的次數漸多，又有感自己未能有效處理，故她選擇尋求輔導服務的協助。

與輔導員的第一次會面，阿麗暢所欲言地談及自己的感受，輔導員聽完阿麗對心情變化的描述過後道：「其實你都好辛苦，好似有時都唔明白自己點解會咁。」

輔導員跟阿麗一同探索她每次鬬怒的原因，發覺每次均有共通點，鬬是一個表面情緒，原來在鬬的底下，是感到不被尊重的傷感。

後續的會談，讓阿麗洞悉她渴望被尊重的需要，源自於成長環境中的缺失，輔導員除了跟阿麗處理這個心理需要，亦主力協助她認識情緒管理，減少情緒爆發的發生。阿麗學習留意自己情緒爆發的觸發位 (Trigger point)，於未產生更大情緒前，進行短效的方法，包括調整呼吸、喝水甚至暫時離開現場等，來放鬆心情。那麼，每當遇到厭惡的刺激或事件，就能增加理性的空間，不會每次都直接跑到「情緒爆發」的方向去。

輔導員亦察覺到阿麗於工作以外的時間，未有建立良好舒緩情緒的習慣，只一味將不快的感覺往肚裡吞，輔導員與阿麗一同探索更長效管理情緒的方法，包括每天工作後寫下內心重擔，留待第二天才處理，並以運動、靜觀的方法舒緩壓力。

經過一段時間的努力，阿麗留意到自己比以往多感覺到平和，明白如何不敏感於別人的反應及言詞，同時，提昇了對情緒的察覺，即使於偶爾生氣的時候，亦能有效讓自己保持適當的情緒反應，以溝通代替怒氣，使自己與同事之間的關係得以緩和。



讓心靜下來

無論工作有多辛苦，回到家中與兩個孩子相處的時光，是阿美每天最珍惜、最享受的。

今天晚上兩個孩子異常地興奮，洗澡期間不停地打鬧。一不小心，把放在洗手盤上的香水打碎了。看見滿地狼藉，阿美怕小孩子會受傷，一時之間不懂得如何處理，阿美對兩個孩子發了很大的脾氣。

事後，阿美很後悔自己的處理方式，覺得自己不是一位好媽媽。想到這裡，阿美感到很無力，在先生面前大哭了一晚，無論先生如何開解也沒有用。

最後，阿美靜下來，發現自己在工作中原來累積了很多壓力，面對新上司的工作要求，阿美常常都感到很吃力，也怕自己的工作表現不佳而失去工作。這些累積的情緒最後爆發出來了。

阿美學習留意自己情緒的變化，如何在忙碌的工作和家庭生活中給自己喘息的空間：早上拉筋、飯後散步、週末電影等，將生活中的壓力適時地排解，不讓情緒累積。

「讓心靜下來，心寬了，世界靜了，煩惱自然少。」

我們的客戶

***以公司的英文名稱排名

銀行、金融及保險

Aegon Asia B.V.
富通保險(亞洲)有限公司
友邦保險
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
時富金融服務集團
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
創興銀行
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
恒生銀行
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

港駿會計師行有限公司
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
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
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
香港善導會
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

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
李鄭屋幼兒學校
基督教聖約翰教區堅樂小學

香港公開大學
順利天主教中學
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
基馬環境健康有限公司
中華電力有限公司
達雅高生物科技有限公司
Fresenius Kabi Asia Pacific Ltd
美國輝瑞藥研製藥有限公司
Rio Tinto (Hong Kong) Limited
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
KUONI勝景遊
美心集團
麥當勞
富豪國際酒店集團
太古酒店

機械、電器、電子、資訊及科技

佳能香港有限公司
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
羅達汽車有限公司
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
中原地產
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
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
百麗環球有限公司
Carter's
香奈兒
Columbia Sportswear Company
Dixons Sourcing Limited
雅詩蘭黛
青洲英坭(集團)有限公司
豪馬(香港)有限公司
孩之寶
Hermes-OTTO International
李錦記
利豐有限公司
馬莎百貨有限公司
NU SKIN
澳加光學有限公司
實惠家居有限公司
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

Crisis Leadership危機領導

內容重點：

- 危機及危機介入的基本概念
- 備戰危機：危機前之預備
- 臨危不亂：危機中之應變
- 轉危為機：危機後之善後

參加者意見/回應：

- 導師很有感染力，能深入淺出帶出課題內容，例子貼題，詳細實用
- A good refreshment and thanks tutors' efforts and preparation
- The model is practical to apply in our workplace

Mental Health First Aid「精神健康急救」證書課程

內容重點：

- 「精神健康急救」的基本概念
- 焦慮症、驚恐性發作及創傷性壓力症的徵狀及急救處理
- 抑鬱症的成因及其急救處理
- 預防及協助企圖自殺人士
- 轉介社區資源及專業支援
- 重性精神病(思覺失調、精神分裂及躁狂抑鬱症)的成因及急救處理
- 減低情況惡化的急救處理
- 藥物濫用的成因及急救處理
- 協助精神病人康復的社區資源

參加者意見/回應：

- 很切合現代社會的需要，多舉辦這類活動，鼓勵更多人參加
- Very useful, increase awareness and knowledge to spot potential risk among people and extend help immediately
- Learned how to initially handle staff with emotional problems



本公司將於2018年9月13日(星期四)舉行EAP Forum，主題是“Enhancing Employees' Holistic Wellness for Achieving Corporate Sustainability”。是次活動有幸邀請到香港大學社會工作及社會行政學系副教授及副系主任吳兆文博士分享如何促進員工身心健康以為企業打造持續發展優勢。希望藉此論壇聚集一眾人力資源人才和管理人員分享建立員工身心健康的挑戰和心得。如對是次活動有興趣，歡迎參閱隨季刊附上的單張或致電27316239向彭小姐查詢。



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、李杏玲、陳瑋熹、陳健慈、黃沛蓉

所有文章，歡迎轉載，惟必須註明出處

