



團隊的建立

根據本公司僱員支援服務數據顯示，接近三成案主求助原因都來自與同事及上司之間的關係，其困擾可影響整個團體運作。由此可見團體關係及合作的重要性。有些團隊總是有著默契，展現優秀成果；相反，有些團隊總是吵鬧，什麼事情都搞不好。你的團隊是什麼的模樣呢？

團隊建立就像人的成長，會經歷一段四處衝撞的成長期，要經過不斷調整，才會變得成熟。根據最廣為應用的Tuckman's團隊發展階段模型，團隊發展需要經過5個階段。若主管/領袖能了解團隊發展各階段的注意事項，建立一個合作無間的團體就不難了。

形成期(Forming Stage): 團隊成員剛在認識彼此了解階段。領袖可促進成員建立互信，要清楚共識及建立目標。

風暴期(Storming Stage): 如青春期的少年，有很多主意而衝突看起來是不可避免的。領袖可為團隊發展出安全感，可以自由表達的工作氣候，鼓勵隊員真心表達自己的想法，找出解決問題方法。

規範期(Norming Stage): 團隊表現成熟起來，會合力建立一些規則、標準和工作程序。領袖適當的肯定及讚賞能提升工作成效。

表現期(Performing Stage): 團隊的合作精神會很高，大家都以自己是團隊一分子而感到驕傲。領袖可以授權工作，使團隊發揮最大創造力。

結束期(Adjourning): 團隊已完成目標或有新任務而又開始另一個團隊發展周期。領導可鼓勵成員作自我反省，與團隊共同回顧團體發展歷程，並建構未來的發展計劃。

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

團隊合作的結果：“1+1>2”



總裁 孫勵生

心理學家K. Levion以數學題“1+1>2”來形容團隊建立概念的精髓，並運用“群體動力學原理”來說明團隊成員間彼此相依、相輔相成的關係，他認為團隊建立過程中，包含了相互適應、集體智慧等元素。團隊的行為結果不是簡單個體相加之和，而是“1+1>2”或者是“1+1<2”的成果。

作為管理者，當然會問怎樣能協助團隊達至“1+1>2”，而不是“1+1<2”的果效？專家建議可從兩方面去努力：

強化團隊合作精神：管理者可透過多方宣傳團隊合作的好處，鼓勵團隊分工，培養團員負責的觀念，並協助建立團隊共同願景；

關注不同表現的成員：管理者亦須學習如何透過肯定與感謝、留心傾聽、表達同理心及正向指導等方式，建立團隊正向關係。

正如A. Carnegie (卡內基) 所說：“Together Everyone Achieves More”，管理者若能實踐同舟共濟的精神，關注個人及團隊潛能，相信必能提升整體績效。

人力資源經理：「我們都知道團隊的建立很重要，而具體地怎樣有效讓團隊關係更能發揮，讓員工更有向心力？」

顧問：「要建立一個好的團隊，需要以下：

文化 (Culture)：一個關愛的環境，接納大家的不同和獨特性，同時能夠對身邊的同事心懷感恩，讓同工感受到公司/企業是他們的第二個家，企業可試行「秘密天使計劃」(Secret Angel Programme)，為不同的員工作配對，讓雙方成為對方的守護天使，默默地關懷對方，讓大家在寒冷的冬天感到人間的溫暖。

溝通 (Communication)：除了正式的工作上溝通外，鼓勵員工進行「非正式的溝通」，這除了讓員工更輕鬆的表達自己、分享心底話外，更能讓員工分享興趣，及於有需要時立即得到適時的支援，讓他們感受到被整個團隊的支持，例如，「團隊午宴」(Team Lunch)、「下午茶小聚」(Tea & Talk) 或「團隊分享」(Team Sharing) — 讓員工在輕鬆愉快的環境下共同分享工作以外的喜好。

慶祝 (Celebrate)：節日的氣氛讓我們都能夠輕鬆起來，讓平日認真工作的大家可以暫時放下嚴肅，讓團隊更能建立起來。除了一年裏的新年、聖誕等傳統節日外，

公司亦可考慮透過不同的活動，製造更多愉快的環境，讓大家更感受到

「我們是一個團隊」(we as a team) 的感覺，包括「休閒星期五」(Casual Friday)、為每位員工慶祝生日等。」



同事三分親

「喂，你好，僱員發展服務。」

「可…可以與輔導員即時談談嗎？」就這樣，Emily便戰戰兢兢的在辦公室一角與輔導員展開了對話。

Emily在公司工作三、四年，一直與上司Stephanie相處融洽。由於所屬部門的員工不多，而Emily跟Stephanie年紀相若，他們除了是上司與下屬外，還是互相鼓勵、支持，甚或申訴的好朋友。但，關係過份友好亦會弄巧反拙…

「我和直屬上司關係一直都不錯，一起吃午飯，無所不談。但最近我上司為了準備結婚事宜而拖延了某些工作，甚至把工作交給我，令我負擔很大…我不知道如何向她開口，因為我不想破壞我們一直的良好關係…最終…我幾天前向她發洩了我的不滿，直到現在我們都沒有再交流…」

Emily在電話中啜泣，連氣也喘不過來。

熱線輔導員先透過呼吸練習法穩定並安撫Emily的情緒，再協助她處理所面對的狀況：

「工作佔我們不少時間，而同事更是我們每天必須溝通的對象。同事可以有親疏之分，比較親的我們會少一點計較、多一點寬容，但這絕對不可以是縱容。」

然後，輔導員再提醒Emily —

※ 保持工作效率

不要讓情緒拖低你的工作效率，始終在職場中，工作效率為上。

※ 反省，並從中學習

我們應把這次的經驗視作機會，嘗試先心平氣和地想想問題的所在，從中可以另一角度看待整件事情，理解別人的處境的同時，令自己的心態更為平衡。

※ 肯定的表達自己

我們可禮貌地向上司表達自己的感受並重新表明工作上可作的配合及限制。

※ 主動道歉

當然，若果在表達自己時不小心引發誤會導致爭執，說了一些過份、甚至是有傷害性的話，無論對方接受與否，都可主動道歉。



三隻小豬



從前有三隻小豬，他們都知道建造石屋才是最安全的，然而建造石屋談何容易，他們各自嘗試後均失敗告終。

老大雖然壯健，力大無窮，但對於如何從零開始建造一間石屋卻毫無頭緒；老二雖具設計頭腦，知道怎樣的房屋才是適合居住的，卻不知道建屋的方法也不懂得如何計算材料運用；老三雖是數學天才，能精準地計算石屋的結構安全和所需的材料，卻沒有老二的想像力，也搬不動石頭。

他們各有不同的長處和不足，單憑一己之力根本無法建造石屋。所以，他們決定運用自己的長處彌補大家的不足合力建造石屋，最終他們都住上一間安全又舒適的石屋。

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
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
信託環球保險有限公司
中德證券國際有限公司
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
渣打銀行
永隆銀行有限公司

法律及會計

港校會計師行有限公司
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
香港中區專員公署
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
基督教聖約翰教會聖樂小學
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
基馬環藥健康有限公司
中華電力有限公司
達雅高生物科技股份有限公司
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

住能香港有限公司
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
香港電話服務有限公司
羅達汽車有限公司
新豐工程香港有限公司
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
鷹君集團有限公司
海港城
協興建築有限公司
香港數碼港管理有限公司
香港科技園公司
啟勝管理服務有限公司
展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
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
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
Hermes-OTTO International
寶潔家居有限公司
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
香港商用航空中心
香港快運航空
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
泰豐(香港)有限公司
威信停車場

活動點滴

Team work and rapport building

內容重點：

- Team & Teamwork 團隊與團隊合作
- DISC Profile: The Self-reflection, Strengths and Weaknesses 你的性格類型
- Working with Personality Types 與不同性格同事的溝通技巧
- Approach to Effective Communication with Different Generations 與不同世代同事的溝通技巧
- Rapport building: Effective Behaviors in "TEAMS"建立親和感：有助團隊建立的正面行為

參加者意見/回應：

- Interesting and inspiring
- Practical and innovative
- Funny and interactive presentation
- Learn how to communicate with people with different personality
- Great sharing by both speakers in understanding well about the different personality type and how each other can work well

Teambuilding - From Impossible to Possible 高效團隊建設

內容重點：

- The Art of T.E.A.M. 團隊的藝術
- Trust 互相信任
- Effective Communication 互動溝通
- Appreciating Differences 互補不足
- Conflict management 衝突處理
- Managing Change in Team Setting面對團體中的轉變

參加者意見/回應：

- Very good presentation by both speakers
- Good observation with clear explanation



“動”消息

本公司於2017年進行了一項有關「香港僱員正向心理調查」的研究，與2009年的研究結果比較，發現香港僱員整體的「快樂指數」、「希望感」和「精神健康狀況」均下降。當中超過六成受訪者的焦慮狀況出現「輕微至嚴重的焦慮徵狀」，而每四位90後受訪者中，更有3位已出現焦慮徵狀，情況令人擔憂。有見及此，本公司於12月1日舉辦了人力資源分享會，與本地及跨國企業的人力資源及培訓同事分享如何於工作間建立僱員的正向心理，並增強參加者對情緒及精神健康問題的認知。希望藉此提升企業對僱員正向心理的了解及關注，同時加強僱員面對逆境的抗逆能力，燃點希望。



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

所有文章，歡迎轉載，惟必須註明出處



* 紅字為今季新客戶