

躍動

卓越領航 共建企業健康

LEAP



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



不一樣的性格... 一樣的合拍

香港被喻為是全球工作最辛勞的地方之一。根據瑞銀(UBS)於本年5月的一項調查發現，香港是全球每周工時最長的城市，每周平均工時達50.11小時，對比起全球每周平均工時為36.23小時，有近30%的差距。本公司於今年的勞動節，特別公佈了最困擾打工仔的五大煩惱，促請僱主正視僱員的需要，謀求對策，盡早改善情況。

報告包含了約3,000個求助個案，而最多員工求助個案的類別為「工作困擾」，當中包括「上司下屬關係」、「團隊關係」、「工作轉變」等。這證明有若干的香港上班族正受著與工作有關的困擾。

在云云的求助個案當中，無論是「上司下屬關係」、「團隊關係」抑或是「工作轉變」，少不免都牽涉到「人」的因素。工作間就如社會縮影，同事之間各有不同的性格和處事方式。坊間有一套學說，表示人的做事方式大致上分為四類，分別為「支配型」、「影響型」、「分析型」和「穩健型」。他們最大的分別在於處理工作的速度和對待事情的焦點。舉個例子，「支配型」的同事決策果斷，實事求是；相反「穩健型」的同事需要較長的時間做決定，而且他們做事較傾向以人為本。當不同特質的同事一同合作，很容易會將與自己不同特質的同事定性為「難以合作」、「無法溝通」，輕則影響工作上的協調，重則甚至會令當事人因此而飽受身心困擾。

如果你發現團隊當中同時擁有以上四類特質的同事，你應該感恩，因為每種類型的人都有其長處，如果能夠充份發揮，取長補短，你們將會是最合拍的工作伙伴。

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

工作零距離



總裁 孫勵生

作為管理層，難免要管理不同性格和做事作風不一的員工。若只用倒模式(cookie-cutter approach)，往往只會碰得焦頭爛額。

在職場上，首先要認識合作的同事是屬於哪種性格，市場上有不少的性格測驗和工具可協助主管去理解各類型性格的強弱處和處事風格，在安排工作和合作上也能更得心應手。其次，主管要清楚列明期望，增加透明度，與下屬保持溝通。透過認識下屬，敏銳和靈活地找出推動性格不一的下屬。在不同中找出彼此的認同位(common areas)，並以坦誠的溝通和積極的態度去面對不同，互相配搭，雙得益彰。

其實要有效地推動性格各異的下屬發揮長處，調整心態和期望是很重要的。無論喜歡與否，大部份跟我們共事的下屬也不可能跟你的作風一樣，最重要的是有胸襟去欣賞和接受團隊的不同而帶來絕妙的化學作用。

管理層：「最近我接獲投訴，指某一部門的同事時有爭執。作為管理層，應該怎樣支援同事之間的意見紛爭？」

顧問：首先必須讚賞管理層願意聆聽及協助同事間建立良好的工作關係。事實上，有研究指出，工作間和諧的人際關係有助提升員工對公司的歸屬感、工作熱誠及效率。

常言道人生中有至少三分之一的時間都貢獻給工作中，與同事朝見口晚見面，少不免有意見不合甚至磨擦的時候。

針對此部門的問題，當務之急是要釐清問題根源。我建議先邀請同事分批參與由顧問帶領的聚焦小組(Focus Group)，以詳細了解同事對身處此團隊工作的困難。好處是讓同事感到他們的意見被理解及尊重；而且有助瞭解同事對公司或事件處理的期望及所需要提供的支援。同時，亦由顧問由第三者的角度去辨別受更深影響的同事，藉此鼓勵他們盡快向專業人士或僱員支援計劃的顧問尋求協助。在聚焦小組舉辦後，顧問將就分析結果提出跟進事項。針對同事們的工作關係，部門可舉行有關團隊協作、有效的溝通方法、壓力管理等工作坊，同時亦可強化管理層調解衝突及領導技巧。

假若辨別出個別同事需要增強與人相處的技巧，個人的諮詢及指導(Individual Coaching)可透過一對一的面談形式提供協助。此外，定時舉辦團隊建立活動，對加強同事間的互相了解及溝通亦至為重要。

透過以上多向度的介入，將能檢視員工於團隊合作能發揮的作用，並促進團隊的果效。

企業脈
Blog
& A

人際水溝油

「我覺得完全和她溝通不了！」陳小姐怒氣沖沖地說。

陳小姐在公司工作了四年，最近她換了新上司，但她發現和上司的做事手法完全不同。陳小姐是一名秘書，她形容自己是一個準時、按步就班，跟從規矩做事的人，一向和上司也非常合拍，也得到上司的信任和重用。

但自從新上司上任之後，她發現和上司的工作風格截然不同，她形容雖然上司人品不錯，但她會有很多突發的計劃需要陳小姐即時跟進，這導致她自己手頭上的工作經常被上司打斷。此外，在工作上，當她期望上司能給多一點指示時，上司卻往往叫她自己處理。當她辛辛苦苦完成後，有時她卻已忘記叫她處理的事，令陳小姐覺得上司很不負責任。

顧問以性格分析協助案主了解自己的性格，發現她是屬於以事為導向的分析型（Compliance）。這類人精於思考和規劃，能按指示完成任務，也能令任務辦好，但需要較長時間去計劃。而她的上司屬於以人為導向的影響型（Influential）。這類人有無窮創意，也有很多點子，但在執行方面有時會欠仔細。這反映了她和上司的做事方式有著很大的分別。

當陳小姐了解到上司的性格後，她開始明白到上司並不是不負責任，而是性格比較著重靈活性。當然，在實務工作上可能會造成他人不便。顧問協助她學習「管理」她的上司，例如提早問上司當天的計劃，向以人為導向的上司表達自己感受去引導上司去給予她指引，並提醒上司一些她可能會遺忘的重要事項。其實，她發現她的性格剛好配合上司有時會冒失的情況，漸漸她發現和上司合作並不困難，更常常得到上司的讚賞。慢慢她開始懂得去欣賞上司的靈活變通和充滿創意的性格。

在最後一節面談，陳小姐說：「我覺得和上司之間很能互補不足，自己從她身上也學到很多。」



一隻鴿子老是不斷地搬家，想去掉自己身上的氣味。它覺得，每次新窩住了沒多久，就有一種濃烈的怪味，讓它喘不上氣來，不得已只好一直搬家。它覺得很困擾，就把煩惱跟一隻經驗豐富的老鴿子傾訴。

老鴿子說：“你搬了這麼多次家根本沒有用啊！因為那種讓你困擾的怪味並不是從窩裡面發出來的，而是來自你自己身上的味道。”

有些人會不斷埋怨別人的過錯，指責別人的缺點，他們覺得周圍的環境和人處處跟自己作對；或者是認為自己“曲高和寡”，有些人無法理解自己豐富而深刻的思想。實際上，他們沒有意識到真正的問題有時候並不是完全來自於周圍，而是來自於他們自己。

愈來愈多的研究顯示，人們工作的風格並不是完全天生的，我們可以透過後天的學習和努力讓做事的模式變得靈活，適應力更強。因此，與其不斷地想改變身邊的人與事，倒不如先從自己開始，檢視一些可由自己作出的轉變。

我們的客戶

銀行、金融及保險

安達人壽保險有限公司
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)
中國民生銀行
信諾環球保險有限公司
花旗集團
中信證券國際有限公司
康宏金融控股有限公司
大新銀行
星展銀行
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
香港證券及投資學會
中國工商銀行(亞洲)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
荷蘭合作銀行
太陽國際金融集團
香港永明金融有限公司
Transamerica Life (Bermuda) Ltd
永隆銀行有限公司

法律及會計

的近律師行
德勤
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、政府部門及有關機構

循道衛理亞斯理社會服務處
仁伯爵綜合醫院
土木工程拓展署
公務員事務局
中華傳道會中心堂
消費者委員會
地產代理監管局
平等機會委員會
基督教香港信義會社會服務部
香港人力資源管理學會
香港消防處
香港特許秘書公會
食物環境衛生署
澳門聖公會社會服務處
基督教靈實協會
匡智會
香港醫院管理局
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
香港郵政
廉政公署
入境事務處
勞工處
地政總署
強制性公積金計劃管理局
鄰舍輔導會
政府資訊科技總監辦公室
香港海洋公園
香港中訴專員公署
規劃署
社會福利署
土地註冊處
聖雅各福群會
香港神託會
運輸署
香港賽馬會
救世軍
善牧會
香港戒毒會
澳門婦女聯合總會
東華三院
仁濟醫院
循道衛理楊震社會服務處
油尖旺區議會

教育

迦南幼稚園暨幼兒園
香港中文大學
香港城市大學
香港浸會大學
香港考試及評核局
香港教育大學
基督教聖約翰教會聖樂小學
香港公開大學
香港科技大學
香港大學專業進修學院
觀德區學校聯合會

順利天主教中學

香港大學專業進修學院保良局何鴻燊社區書院
教得健康中心
德愛中學
香港大學

能源、化工及醫藥

巴斯夫東亞地區總部有限公司
中華電力有限公司
基馬環健健康有限公司
埃克森美孚香港有限公司
Fresenius Kabi Asia Pacific Ltd
香港中華煤氣有限公司
美國輝瑞科學製藥有限公司
電能實業有限公司
羅氏診斷(香港)有限公司
Stryker International
裕利醫藥有限公司

酒店及餐飲

深灣遊艇俱樂部
國泰航空飲食服務(香港)有限公司
香港上海大酒店有限公司
香港酒店業協會
美心集團
半島酒店
富豪國際酒店集團
淺水灣影灣園
帝苑酒店
太古酒店

機械、電腦、電子、資訊及科技

美國唐納森集團
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
香港寬頻網絡有限公司
香港電訊服務有限公司
羅達汽車有限公司
克諾爾亞太區(控股)有限公司
松下國際採購(香港)有限公司
新菱工程香港有限公司
數碼通
泰雷茲(香港)有限公司
惠而浦(香港)有限公司

建築地產及物業管理

凱達環球
香港數碼港管理有限公司
鷹君集團有限公司
海港城
合和實業有限公司
香港科技園公司
嘉華建材有限公司
嘉里建設有限公司
九龍建築有限公司
領展資產管理有限公司
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

批發、零售及製造

愛迪達
Amore Pacific Hong Kong Co., Limited
A-Tex Asia Limited
百麗國際有限公司
C&A Sourcing International Ltd
香港免稅店
雅詩蘭黛
福和集團
青洲英坭(集團)有限公司
豪馬(香港)有限公司
日本誠
金佰利(香港)有限公司
歷德香港有限公司
利豐有限公司
李錦記(香港)食品有限公司
馬莎百貨有限公司
Metro Group Buying HK Ltd
澳加光學有限公司
非力士尼德遜遠東有限公司
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
敦豪國際速遞(香港)有限公司
聯邦快遞
香港航空
香港空運貨站有限公司
香港飛機工程有限公司
香港航空發動機維修服務有限公司
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
香港迷你倉
香港電車公司
嘉里物流
香港鐵路有限公司
現代貨箱碼頭有限公司
迅速升降機(香港)有限公司
泰雷茲(香港)有限公司

人際動力學

內容重點：

- 掌握甚麼是人際互動
- 發掘自我性格類型
- 認識不同性格類型間的高效互動

參加者意見/回應：

- 認識其他人的性格
- Understand more about myself especially in a working environment
- How to work with people of different behavioural patterns effectively

人力資源分享會 -- 關注情緒及精神健康

內容重點：

- 淺談普遍的精神健康問題
- 情緒及精神問題於工作間所引發的危機和預防方法
- 學習提升個人及機構層面的精神健康的方法

參加者意見/回應：

- Know more about handling staff members' emotional problem in both personal & organizational level
- Best practice sharing
- Lots of valuable information



“動”消息

本公司於2016年5月1日勞動節舉行了「打工仔五大煩惱」記者招待會，公佈在過去一年(2015-2016年度)透過員工諮詢及輔導服務尋求協助的個案分佈，首三項最多員工求助的類別為「工作困擾」(28.1%)、「家庭/親職 / 婚姻問題」(19%)及「情緒 / 精神健康問題」(17.4%)。



另外，本公司臨床心理學家梁嘉慧博士於本年5月20日獲邀主講「關注情緒及精神健康」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有關情緒及精神健康問題於工作間所引發的危機和預防方法，並建議企業積極參與及籌辦有關身心健康活動及培訓工作間的精神健康急救員。

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、戴嘉文、吳業盈、彭嘉恩

所有文章，歡迎轉載，惟必須註明出處