

卓越領航 共建企業健康

SPRING 2008

LEAP

躍動



僱員發展服務
Employee Development Service

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

熱點出擊

自殺警號

一月十九日的一則新聞頭條，確實刺痛了很多香港市民的內心：「九歲女童吊頸亡雙親痛心」。

但事件至今已相隔個多月，隨時間的流逝，相信事件已漸漸被淡忘了。女童自殺的原因，作為外人者不便作諸多推測及批評，不過當中曾引發的一些討論，是值得我們深思與借鏡。

自殺「遺」屬

曾有試圖自殺的人表示，以為自殺可以將自己的煩惱及帶給他人的麻煩結束，但研究指出一宗自殺個案背後，最少有六名親人、朋友，甚至同事，會受著事件影響，造成心理創傷；而身邊有親友自殺死亡者，其日後自殺的機會率，比身邊沒有親友自殺的人為高，原因是他們從事件中會錯誤學習到「自殺是一個解決問題的方法」。因此，一件自殺事件發生後，不應只著重探究事件誰是誰非，如何真正關心自殺者的親友亦是同樣迫切及實際。透過個別或小組輔導，受影響的親友可以在一個保密而安全的環境，開放其所思所想，紓緩內心傷痛之餘，亦能重整思緒，繼續其當走的路。

草莓一族

台灣稱八十年代起出生的青少年為「草莓族」，取其溫室培育、貌美鮮嫩、卻是一捏就破。社會關注青少年抗逆力差的問題，現時香港普遍為雙職父母的家庭，終日為口奔馳，旨在為子女營造有利的成長環境，甚至用盡方法讓其入讀心儀學校、參與課外活動。就「僱員支援計劃」曾接觸的在職父母，他們都十分關注親職技巧；知識的增長只是成功的一個因素，但面對瞬息萬變、有高亦有低的人生際遇，父母亦要協助子女建立正確的人生觀，增加其面對逆境的抗逆力。更重要的是，父母需要令下一代懂得如何面對生命中總會出現的挫折和缺陷，使他們經得起風霜，茁壯成長。

我們的四大服務方向為LEAP，即「躍動人生」，促使僱員工作生命中在個人、家庭、團隊及企業四個層面綻放火花，活出豐盛人生。

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

另LEAP亦指Leading EAP，「僱員支援計畫」的領航工作，代表本公司自強不息的精神，務求發揮精益求精的影響力，推動行業互相借鑑，作出持續改善。

CONTENTS

- 1 總裁的話 / 企業脈BLOG
- 2 EAP 探射燈
- 3 主題焦點
- 4 躍動檔案室
- 5 活動點滴
- 6 服務放大鏡 / 我們的客戶 / 課程推介
- 7 心靈加油站 / 優質生活小貼士

香港基督教服務處是本港首間開辦「僱員支援計畫」的領航機構，於1991年成立「僱員發展服務」，在提供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方面均有全面而豐富的經驗。為了進一步拓展服務，香港基督教服務處更於2005年設立其附屬公司-「富達盟信顧問有限公司」，致力與各大組織機構攜手共創企業整全健康。

總裁的話

工作間危機

不管你願意面對危機與否，它隨時都有可能發生在我們身邊，包括在我們的工作間。若我們未能適切地處理危機，則可能對機構及員工造成很大的負面影響。相反地，若機構能妥善處理危機的話，危機就會成為一股團結團隊的動力！

面對危機前，我們必須明白危機有時是無可避免的。我們需要有足夠的心理準備，讓我們及時釋放出能量，勇敢地面對危機，而不是做危機的「逃兵」。

很多時，危機都是在沒有預兆下發生的。因此，我們必須在機構內隨時準備就緒，以應付突發的危機事故。一間負責任的企業應具備完善的危機管理程序系統，並安排定期的演習。一但有危機事故發生時，便可即時啟動有關係統。除此之外，我們還需定期檢討和更新這個系統。

在危機管理中，事後解說(Post-incident Debriefing)亦是非常重要的環節，它既可讓受影響的員工學習自我復元的方法，還能強化他們互相支援的網絡。

我們未必能阻止危機的出現，但我們可以「轉危為機」，將它轉化為凝聚團隊的力量。優秀的人力資源管理措施能助你有效地處理危機。僱員發展服務十分樂意為你建立優秀的人力資源管理。



行政總裁 吳水麗

企業脈BLOG

「防患未然」— 及早鑒別工作間潛藏的危機因素

員工若面對日積月累的工作壓力、人際紛爭及長期面對轉變及「不確定(Uncertainty)」的環境，會使他們產生嚴重的不安、恐懼及會不斷蠶食員工的應付能力，形成工作間潛藏的危機因素。

我們明白工作間的危機，有時是無可避免的；為要確保企業的持續發展，減少危機因素所造成的傷害，企業必須提高警覺，及早發現這些因素，促使員工在危機事故發生時，可以作出適當的回應。那麼，工作間隱藏著的危機因素，是否可以及早偵察到呢？美國資深的僱員支援顧問指出一些可能的徵狀，包括：當人力資源的人員及前線的管理人員連續地收到同一部門的多個員工投訴他們的上司處事不公平或以高壓的手法「迫」下屬服從他的指令；同一部門的員工經常互相指責；同一部門或某一個職級的員工的工傷或病假突然及持續增加；及某一個部門裁員或員工辭職的人數突然或持續增加等等。

企業及人力資源的人員又可以制定甚麼措施及策略，預防這些危機因素的出現或惡化呢？



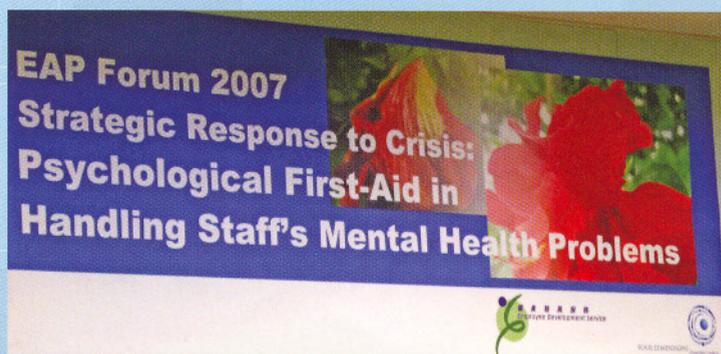
首席顧問 林雪芬

- * 各企業可以為管理人員提供適當的培訓，讓他們可以和下屬建立和諧的合作關係；
- * 定期評估員工所面對的壓力程度及監察員工的病假、工傷紀錄；
- * 開放不同的渠道，包括：定期的員工座談會、熱線等與員工溝通；
- * 設立「關懷經理/伙伴」一職，主動關心受情緒困擾或正在接受治療的員工。研究顯示員工得到關懷後憂鬱症狀大有改善；
- * 若企業內的架構重整是必須的，在可能的情況下，應當及時公開地將實情告訴員工，讓他們能夠充分了解企業所面臨的處境。切記：溝通可以消除誤會、避免謠言、減少疑慮、緩解壓力及增強彼此的信任。

「星星之火，可以燎原」，企業若不能及早察覺工作間隱藏的危機因素，可能會觸發起一些重大的危機事故。因此，應立即行動，檢視一下企業的內部情況及建立應有的預防措施。

EAP探射燈

EAP 論壇 — 員工精神健康問題及危機的急救策略



本著卓越領航、共建企業健康的精神，我們於去年十月底舉行了EAP 論壇。

目的是提升企業管理人員對員工精神健康及危機處理的意識，並藉此促進各界企業對EAP(Employee Assistance Programme - 僱員支援計劃)的關注。

這次EAP 論壇自接受報名後，反應非常踴躍，報名人數比我們預計的高出幾倍之多；為使每一間有意參加這次論壇的企業都能參與其中，我們更安排了一個較大的場地來容納更多參加者。最後，共有過百名不同企業的人力資源及管理人員出席論壇；他們來自六十多個不同的工、商業機構、社會服務團體、大專院校、公營機構及政府部門等等，可見大家對員工精神健康及危機處理的課題有莫大關注。

是次活動由總經理張錦紅女士、首席顧問林雪芬女士及臨床心理學家馮嘉妍女士擔任主講，透過討論及個案分享，讓參加者了解如何能及早覺察患有精神或情緒病的員工和及早作出適切的介入，以及如何處理工作間的危機事故。在場參加者都表現得非常投入，他們紛紛表達不同的意見和進行熱烈的討論，亦不時向講者作出提問，令會場的氣氛變得相當熱鬧。參加者們所關心的議題包括：如何令機構內的管理人員提升對僱員精神健康的關注，以及怎樣在給予有精神健康問題的員工特別照顧的同時，而不會影響公司內其他同事的士氣等等；講者們對參加者的提問均盡心解答，務求使他們能在企業內發揮更有效的管理。

此外，在場的講者及顧問亦會向參加者講解我們所提供的各項僱員支援計劃服務，當中包括個人諮詢及輔導服務、員工發展及培訓課程、危機管理服務等等，讓參加者對僱員支援計劃服務有深入的了解。個人諮詢及輔導服務主要協助員工舒緩因生活或工作所帶來的情緒困擾或精神健康問題；員工發展及培訓課程旨在提升僱員的身心健康及抗逆能力，防患於未然；危機管理服務則是協助企業在發生危機事故後減低受害者所面對的傷害和幫助受影響的員工復原。當管理人員了解及掌握我們所提供的服務，便能為企業及員工的需要作出適切的選擇。

是次活動獲得參加者的一致好評，他們更期望日後能舉辦更多同類型的活動，亦有企業在參加這次論壇後，邀請我們在機構內舉辦「突發性精神病徵急救法」的培訓。我們相信各參加者及企業在這活動中均有所裨益，同時，我們亦展望在不久的將來繼續舉辦同類型的活動，把企業健康文化宣揚和推廣至更多不同的層面，讓更多僱主和僱員達致身心健全健康。

主題焦點

應用「危機事件壓力管理」 於處理員工突然身故事件

二零零八年二月，一個異常寒冷的早上十時，某公司的部門主管收到員工張永明（化名）的太太電話通知，張先生於清晨被發現昏迷街上，送院途中不治，死因未明。

張永明，47歲，於部門工作超過二十年，是資深的經理，一向深受同事愛戴和尊重。

主管立即知會人事部，並聯絡僱員發展服務的顧問，啟動部門的「危機事件應變小組」（簡稱小組），商議消息發放、善後及跟進的工作。經過進一步的資料搜集及事件影響評估，小組預測到張生突然身故的消息會對大部份同事造成情緒的衝擊。故此，應變小組建議盡快召開簡報會，在僱員支援服務顧問的陪同下；主動向同事交待事件，並且向同事提供面對突發事件的常見壓力反應及舒緩困擾的方法及輔導資源。同時，顧問也協助小組整理資料，並預備簡報會宣布張先生死訊的講稿，此外，更就簡報會的地點、時間及安排作出建議。小組更委任一名組員向張先生家人作出慰問及瞭解其家庭需要，在有需要時，轉介僱員發展服務部的輔導員作進一步輔導。

當日下午十二時正，在小組籌備工作完成後，主管與人事部便召集了所屬部門的二十多位同事，由他主持危機管理簡報會。他解釋簡報會目的和介紹顧問的心理教育角色及支援角色後，便開始以下的簡報：

「……各位同事，今早十時，我們收到經理張永明的太太通知，張永明於清晨被發現昏迷街上，送院途中不治死亡。我感到非常難過及痛心，這個不幸的事情發生在我們當中一位深受尊敬及愛戴的同事張永明身上……。目前，張太太通知我們，警方及醫院正調查張永明的身故原因，她現時忙於處理張生身後事，未能親自通知大家他的死訊，盼望大家能體諒，並且可以尊重家人的心意，不對事件作揣測。我們會代表部門及每一位關心張永明的同事向家人作出慰問，並且會跟進家人的需要。在僱員發展服務的顧問向我們講解這件突發事件後可能引發的情緒反應及舒緩方法前，我希望借這個機會向張生表示哀悼，感謝他廿多年在部門及我們每一個身上的幫助和

貢獻，希望他能夠安息，亦盼望他的家人的心情能得著安慰及早日平伏。現在請大家閉上眼睛，用一分鐘的時間以默禱的方式表示對張生的哀悼。」

下午十二時四十分，集會完結前，顧問向眾人派發剛才講解的「危機事故後的情緒反應與及應付方法」的心理教育單張與及僱員發展服務的24小時熱線及社區資源等資料。此外，在場的輔導員留意到在簡報會當中有數名與張生友好同事的反應特別激動，於會後即時聯絡他們作進一步的個別跟進。

下午三時，在顧問團隊完成個別輔導支援後，立即與小組進行簡單的解說，讓成員能助人也自助，分享感受、留意自己的情緒狀況，並且彼此作出支援。最後，顧問建議小組需繼續留意同事的情緒反應及表現，並在有需要時作出特別安排或轉介，同時考慮於日後為有需要的同事提供小組心理解說。

突發危機事件及天災人禍確實無可避免。要能做到「臨危不亂」，我們可以從以上的實例看到要有效危機處理的三個要素：

◆**瞭解問題：**工作間所發生的危機事件，員工在身體及情緒上往往會出現短期的壓力反應，倘若缺乏妥善處理，長期會減低員工的士氣及生產能力外，更會對部份員工的情緒及精神構成負面影響；因此及早預防及提供資源應付危機才是雙贏的上策。

◆**防範未然：**危機事件壓力管理並非只是在危機爆發後才產生的措施。它包含一個全面及綜合多元素的危機處理系統。在事發之前，早已做好準備，由公司的人事部和合適同事組成「危機應變小組」，訂定處理危機方針、協調足夠資源，以致在危機發生時能作出迅速及適切的回應，減低危機事件對員工及公司的負面影響。

◆**計劃周詳：**當危機事故發生，「危機應變小組」會聯同相關人士，進行策略性計劃會議，評估危機事件所帶來的影響、蒐集及澄清事件的最新消息，並透過有豐富危機處理訓練及經驗所組成的專業顧問，就不同事件的影響及性質採取合適的心理解說模式去幫助員工復元。

躍動檔案室

「情」朗的一天

Sandra(化名)是一位疼愛母親、很孝順的女兒。最近，母親的身體狀況不太穩定，曾經在家暈倒入院。

有一天，她再一次入院…。兩三天後，她在電話裡哭訴著向輔導員說：「我的媽媽突然過身了。」

Sandra帶著沉重的心情坐下來，緩緩說出母親病發的過程，淚水亦一點一滴的開始流下來。她表示在母親住院期間，她的心情忐忑不安，情緒隨著母親的病情起伏而反覆波動。當她從醫生口中聽到「沒得救了」，真是無法接受，她不敢相信，最愛的親人突然之間離她而去。她開始不停地內疚和自責：「是不是我沒有照顧好我媽媽？」「為什麼我不能夠多抽時間陪伴她？」同時，她心中亦有很多疑問：「媽媽的病情為什麼突然間惡化？」「為什麼救不來呢？」她不自覺的反覆提問，好像如果想出一個答案，媽媽就會沒事。

輔導員並沒有急於對她的問題作出解釋，只是耐心地聆聽和接納她的不安與失落；她繼續訴說對母親的懷念，兒時與母親相聚的歡樂時光、她的循循善誘與教導、她的悉心照顧與關懷，提到這種種回憶，Sandra 雙眼通紅，淚水如泉水般湧出來…。

回到家裡，每當Sandra看到母親的照片、相處的情景，都會勾起她的思緒；睡覺會夢見母親躺在床上的樣子，令她感到心酸。她表示，有一個安全、平靜的環境讓她可以盡情發洩情緒，對她的幫助是很大的，而輔導是她過這段哀傷期的靈藥。



在輔導後期，Sandra 對母親的離去開始慢慢地接納，少了一點自責和罪疚感，反而多了想自己可以為母親的葬禮做些什麼，好讓她得到安息。輔導員理解她對母親的愛念念不忘，於是提議她把心裡想跟母親說的話寫下來。她說她要在信中記念對母親的尊敬及懷念，最後向她說一聲「再見！」就這樣，她覺得真的安心讓母親離她而去了。

摯親的突然離去，對人可以造成相當沉重的心理創傷，假如有適時心理輔導的介入，既可減低事件所產生的後遺症，又能協助當事人盡快度過難關。Sandra 透過輔導，心情得以恢復過來，最重要的，是她能夠釋然地說：「母親妳昔日的教誨，我會銘記在心，我日後會更努力地面對我的人生！」

動點

滴



「正向心理學的魅力」工作坊 東華三院

- 非常好的題目，令同事得到更新的體會。
- Well-organized, interesting!
- 有趣，能引起學員興趣。
- 有動有靜，吸引力強。



「人際動力學」工作坊 香港大學

- Very good and useful.
- Interesting Workshop!
- 對理解自己和別人都有助益。
- 對於我面對人的能力很有幫助。



團隊建立挑戰日 路政署

- 一次難得的機會體驗團隊精神的重要性!
- 有創意，能增進了解!
- 比預期的更有意義。
- 有兩個很好的 Leaders 令活動不會沉悶。

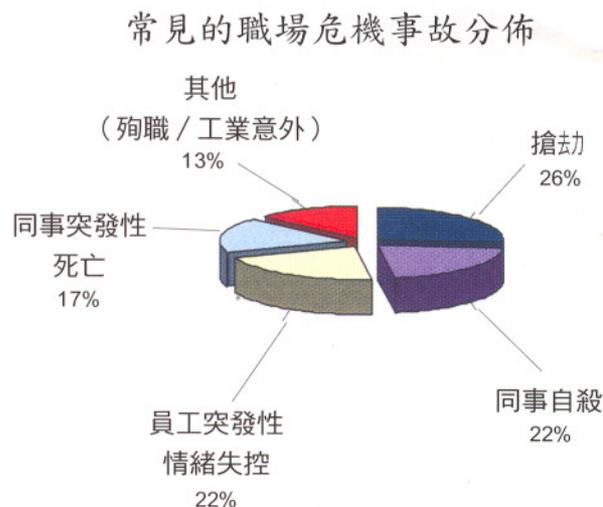
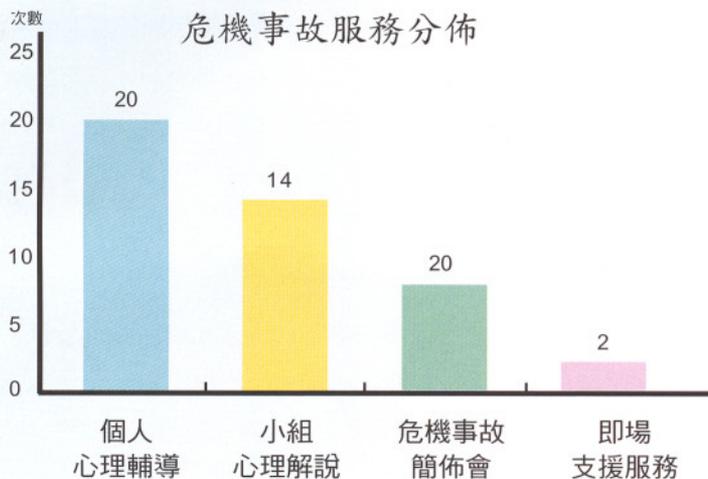


「加強團隊溝通」工作坊 公務員事務局

- 學員能在角色扮演中了解自己的不足和問題所在，令我們有實戰的感覺。
- 非常實用，裨益很大。
- 導師活潑，能生動表達課程內容。
- 導師非常有經驗。

服務放大鏡

(二〇〇七年一月至二〇〇八年二月)



我們的客戶

以下是我們部份客戶的名單

- | | |
|---|--------------------------------|
| 國泰航空飲食服務(香港)有限公司 | 香港大學專業進修學院 |
| 東華三院 | 香港城市大學 |
| 基督教靈實協會(包括靈實醫院) | 香港理工大學 |
| 北區醫院 | 專業及持續教育學院 |
| 路政署 | 香港浸會大學 |
| 地政總署 | 香港教育學院 |
| 機電工程署 | 太古地產有限公司 |
| 香港空運貨站有限公司 | 新鴻基地產 |
| 香港航空發動機維修服務有限公司 | 和記黃埔地產 |
| 香港機場地勤服務有限公司 | 大昌地產有限公司 |
| 敦豪國際速遞(香港)有限公司 | Macquarie Goodman Asia Limited |
| 太古飲料 | 中華電力有限公司 |
| 渣打銀行(香港)有限公司 | 香港太古集團有限公司 |
| 法國巴黎銀行香港分行 | 香港賽馬會 |
| 荷蘭銀行 | 香港郵政 |
| 美國銀行 | 消費者委員會 |
| 花旗集團 | 畢馬威會計師事務所 |
| 香港上海匯豐銀行 | 德勤 關黃陳方會計師行 |
| 中信嘉華銀行 | 馬莎百貨 |
| 恒生銀行 | 永安百貨(香港)有限公司 |
| 星展銀行 | COACH International Ltd. |
| 中國工商銀行(亞洲) | 基督教聯合醫務協會 |
| 中國建設銀行(亞洲) | 迅誠電業有限公司 |
| Legg Mason Management Services (HK) Limited | 安利中國 |
| 香港大學 | |
- (排名不分先後)

如各大機構及企業對僱員支援計畫有興趣，歡迎致電 2731-6352 與我們的業務經理陳淑芬小姐聯絡。

課程推介

兩性溝通妙法

日期：2008年4月6日(三)

時間：18:45 - 21:45

講者：吳艷華女士 高級顧問

「轉負為正」思想改革工作坊

日期：2008年5月20日(二)

時間：19:00 - 21:30

講者：關慧琪女士 臨床心理學家

興「Team」談心秘笈

日期：2008年4月11日(五)

時間：19:00 - 21:30

講者：馮卓祺先生 顧問

透視性格·拉闊人際網

日期：2008年6月18日及25日(三)

時間：19:00 - 21:30

講者：羅念慈女士 高級顧問

如對上述課程有興趣，請瀏覽我們的網頁(www.fourdimensions.org)及下載報名表格；或致電2731-6350向朱先生或方小姐查詢課程詳情。

拋開陰影

一九一四年，舉世知名的發明大王愛迪生的實驗室發生大火。

眼看著所有的研究成果即將付之一炬，愛迪生的兒子焦急的四處找尋父親，意外的發現到滿頭白髮隨風飄揚的愛迪生，竟然也擠在人群中平靜的觀看大火，好像身旁無關的群眾一樣。兒子氣喘吁吁的對他說：「實驗室就快燒光了，該怎麼辦呢？」愛迪生卻只是表情平淡的說：「去把你母親找來，這樣的大火真的是一輩子難得一見。」

隔天，愛迪生面對化為灰燼的實驗室說：「感謝上帝，一把火燒掉了所有的錯誤，我又可以重新開始了。」愛迪生忘掉大火，重建了他的實驗室，並成功的在大火之後三個月發明了留聲機。

人總是容易活在過去的陰影中，而忘了眼前的陽光。人生，不可能一路順暢無阻，遭逢無法挽回的情事，與其終日怨嘆、哀哀自憐，一直活在陰影中，倒不如往前走一步。可能就是這一步，讓你找到陽光，重新開始。

心靈加油站

優質生活! 貼士

駕馭情緒有法

情緒是人類與生俱來的其中一種特質。它本生並無好壞之分，只是一種驟升驟降的感覺；是對人或事的反應。若反應不當或失控，則有可能傷害到自己和別人。因此，妥善管理自己情緒，避免情緒失控，是我們適應生活衝擊的關鍵。以下是一些平伏情緒的小貼士：

- 留意情緒警號：如面紅耳熱、心跳加速、思想混亂等；
- 自我控制：慢慢地深呼吸，分散注意力，可以做運動、散步、逛街、打電話給朋友傾訴等；
- 正面自我陳述：正面思維讓你有效地管理自己的情緒。例如：對自己說「可以做一些令自己開心的事。」；
- 自我反問：我有否跌入思考陷阱中？負面想法開始出現了嗎？引發情緒的誘因是甚麼？可以有更積極的想法和做法嗎？
- 聰明卡傍身：找些屬於自己的座右銘或金句寫在卡上，需要時可立即拿出來提醒自己。

編輯組資料

中國香港特區九龍尖沙咀加連威老道 33 號 7 樓

電話：(852)2731-6350

傳真：(852)2724-3703

網址：<http://www.fourdimensions.org>

編輯小組：吳水麗、張錦紅、吳艷華、馬德輝、馮卓祺

版權所有 請勿翻印