躍動

卓越領航 共建企業健康

LEAP

SUMMER 2008

僱員發展服務
Employee Development Service

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

熱點出擊

正向心理的魅力

心理學在21世紀作出重大的改革，讓「正向心理學」正式揭幕。它更席捲全球，在企業組織中興起一股熱潮。「正向心理學」的魅力在於它能幫助個人尋找內在的心理能量，這能量使人可以隨時面對困難，抵抗挫折，掌控逆境。即使處於困境的人，亦不會輕易落入憂鬱的狀態中，反而能夠積極地找出解決問題的方法。

有人將「正向心理學」簡稱為「快樂的科學」。然而，正向心理並不等如「簡單的快樂」或令人發笑，它強調更深層的正向情緒、價值、感恩和樂觀等元素的重要性；並著重擴展個人的品格和優點，增強個人的抗逆能力，鼓勵人以好心情來抵抗逆境和負面情緒。不少調查結果指出，財富、名譽地位、學歷與青春對快樂的幫助都相當有限，倒是正向心理才能夠敲響持久快樂之門。

一些有趣的研究顯示:

1. 積極的人比較容易成功，工作效率較高，身心亦比較健康；
2. 曾參加抗逆訓練課程的人，比沒有參加者在數年後出現抑鬱的比例少一半；
3. 樂觀的保險推銷員銷售額比悲觀的推銷員多出37%，離職率則少兩倍；
4. 視工作為「使命」的人在工作和生活上都擁有最高的滿足感和幸福感。

還記得城中熱門的韓劇「大長金」嗎？主角大長金可說是正向心理的表表者，她不但展示正向心理中個人品格與優點的影響力，做到逆境自強，以德服人；還對身邊的人起著積極的漣漪效應。最難得的是，她有清晰的使命，對生命充滿熱誠，對人生的價值和意義極為執著，對宮廷皇族及朝野官員起著移風易俗的典範，可見正向心理在機構組織中的威力。

如果一間機構的政策與措施，均以正向心理為核心，那它對機構表現與員工的發展將會有莫大的影響，有助促使員工更有使命、更具活力地工作，為機構作出更大的貢獻。

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 卓越團隊才
- **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.總經理的話 / 企業脈BLOG
2.EPA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。

eds summer 08.indd 1 2008/5/29 12:58:58 PM

總經理的話

企業界的正向熱潮

總經理 張錦紅

過去機構組織的發展與研究大多則重查找不足，解決問題，完全忽略了機構的強處及正向心理的培育。「正向心理學」的出現，正好提醒我們：對機構的正負面要有平衡的關注。解決問題固然重要，但發掘機構的強處，建構正向的企業組織 (Positive Organization) 與積極的員工更為重要，有助發揮機構及員工的優勢。

那怎樣才算是一間正向機構呢？在正向機構中，不難看到以下三方面的特質：

1. 正面情緒 (Positive Emotions)：機構上下充滿建設性的語言，彼此欣賞，有正面的經驗及互相激勵的文化。
2. 正面意義 (Positive Meanings)：賦予人性化的任務，讓員工體會到工作的價值，對工作充滿希望，甚至從中找到人生的目標。
3. 正面聯繫 (Positive Connections)：機構員工同心同行，上司賞識下屬的貢獻，下屬感激上司的帶領。上下有一致的目標和願景，勇於冒險，全體員工能夠與機構一起共負一軛，遇強愈強。

僱員發展服務正致力與各大企業組織合力營造正向機構，我們樂意與你一起尋找正向之路。

開心工作、積極人生，樂在工作間

企業脈 BLOG

自從去年經濟開始好轉，就業市場也開始活躍起來。各大、小機構紛紛費盡心思招攬及挽留人才，升職、加薪、年終花紅及業績獎金實在所難免。然而很多企業管理人員已深明單憑金錢是不可以「收買」人心。所以，對於怎樣招徠人才、全力發展及支援現有員工，令員工在工作上得到滿足是現今企業重大的挑戰。

對於在職人士而言，大部分人都希望在工作間表現自己各方面的才能外、在尋求自主之餘，亦可以建立良好的關係。近年大受員工及企業關注的工作生活平衡正正是員工表達在追求成功事業的同時，也希望能夠掌控自己個人、家庭、社交及其他方面的生活的需求。有見及此，不少機構已為員工提供全面的支援，當中包括工作生活講座、個人及工作生活諮詢和豐富員工家庭及社交生活的活動等。

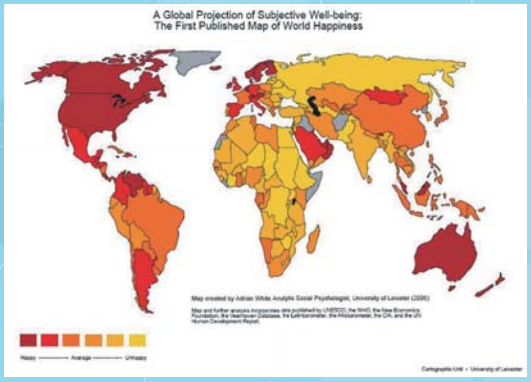
高級經理陳淑芬

最近，不少機構更致力提倡開心工作間；希望同事可以在一個輕鬆、愉快及融洽的環境內工作，建立良好關係。無可置疑，員工於工作上和同事、顧客及合作伙伴的關係對於企業持續發展起著重要作用。研究顯示行為是價值觀及信念的反映。要員工可以開開心心面對工作上的人和事，培養員工對工作上人事的關懷是很重要。機構要提倡關懷的文化，首先是透過管理層對員工作出親切的關懷。無論是在工作設計、工作及權責的分配、工作量及人手的安排都要留意能否關顧到同事的個人感受；對於同事在面對內部及外來客人所經驗的壓力，上司需主動與員工溝通，疏導情緒，這對增強對壓力的抗禦力及建立正面思想十分有幫助。同事間彼此的關懷，偶然對同事的虛寒問暖令工作間成為同事「白天的家」。同事間遇到工作困難可以互相照應從而增強團隊合作。羅馬也非一日建成，要建立關懷企業文化、營造開心工作間，極需企業上下齊心認同「開心工作、積極人生，樂在工作間」！

eds summer 08.indd 2 2008/5/29 12:59:07 PM

EAP探射燈

「世界快樂地圖」的啟示



快樂，除了是員工個人的愉快身心反應外，對其工作或僱主有什麼影響？很多研究已指出，員工的快樂情緒與提高工作滿足感、生產量、團隊合作精神及降低僱員留失率有莫大關係。當管理層們正在傷腦筋怎樣改革生產流程或轉換系統才能提升營業額時，可有想到讓員工快樂起來能更有效地改善公司整體表現？

近年國際間流行一個新穎的排行榜，名為「世界快樂地圖」。這項調查量度的是各國國民的主觀快樂感，而並非國家經濟貿易的生產總值。隨著「世界快樂地圖」的出現，各地不少政客也陸續提倡以國民快樂指標為本來草擬國家政策，不再純以經濟目標作主度。相信這種國家層面的新方向，很快便會帶動各大機構的相應轉變。現在且看能否從各快樂國身上一窺端倪，找出提升人民快樂指數的政策。

根據「世界快樂地圖」，北歐小國丹麥高據快樂指數榜首，其次是瑞士、奧地利及冰島。你可能會奇怪為何生活在稅率高達62%國家的人會感到快樂，但丹麥的國民卻理直氣壯地回答你，他們連求學、患病或年老也不用擔心，因政府已為他們提供了優質的教育及醫療保障。此外，令丹麥人更感快樂的是，政府給予他們每人社交津貼。據了解，全國超過90%的丹麥人有參與各色各樣的跳舞、唱歌等社交聯會。丹麥政府採用的是「獎勵」政策，意即他們不會硬性規定國民參加政府舉辦的社交活動，他們只需在國民自發性參與後給予鼓勵已可達至提升快樂指數的目的。

此時，你也可能會認為只有富裕的歐洲國家才負擔得起以國民快樂指標為優先要務的政策。其實貧窮小國不丹的快樂政策理念早已享負盛名，它在「世界快樂地圖」中也高據第八位。雖然國家並不富有，不丹人卻與丹麥人一樣擁有免費醫療及教育，醫療與教育合佔國家總預算的三成！當你發現美國及英國等以經濟及物質主義掛帥的富裕國家在「世界快樂地圖」中連二十大也不入時，便可意識到，不論財富多寡，以健康快樂為本的政策對國民身心質素的影響是何其重要。

假若，香港將編制「機構快樂地圖」，你認為你的機構在榜中會佔第幾位？若你們能做到以「人」為本，實施「人性化」的人力資源管理，甚至為員工及其家人提供「僱員支援計劃」，讓員工體會機構對「人」的關懷與支持，那恭喜你！貴機構應當在榜中佔據頗高位置。若你們希望更進一步推動員工參與有益身心的活動，也可參考本地一些大機構現存的做法：每次當員工參加了「增值」活動，例如參加健康講座或與其他部門同事聯誼後，便給予合適的獎賞作為鼓勵。據了解，員工除了在獲得獎賞時感到高興外，在活動過程中也份外投入，並且獲益良多呢！相對地這些快樂員工也正好為整個機構的運作增添正能量！

eds summer 08.indd 3 2008/5/29 12:59:12 PM

主題焦點

「正心理」、「正」能量、「正」生活

甚麼是快樂？怎樣才能夠開心快樂，身心健康?每當我們遇到不快、或碰上挫折的時候，總會有不同的方法去令自己的負面思想及情緒減退。朋友的安慰、家人的支持、上司的鼓勵、又或是調整自己的思想與角度、想得正面一點、又或是深信天下無難事、船到橋頭自然直等等。無可否認，這一切一切的方法，都是有效的方法，但能否持之有效，則成為一般人的問號，亦是「正向心理學」(Positive Psychology) 研究的其中一個範圍。過去心理學善於處理心理問題及精神病，但並未能引導個人走向充實、愉快、有意義的生活。因此，美國心理學家馬丁、沙尼文（Martin Seligman）特於1998年倡議正向心理學，並聯同其他心理學家及學者，有系統地勾劃正向心理學的範疇，發展一套有組織的心理學系統，進行持續及廣泛的研究。

正向心理學是甚麼？ 是正面思考？ 凡事向好方面看？ 根據沙尼文的定義，正向心理學著重下列三個主要環節：

一、正面情緒： 能夠理解怎樣可以獲得正面情緒對我們的生活有極大幫助

二、性格優點特質及美德：社交能力、勇氣、同情心等等都是對個人建立正面的生活，培養逆境智商至為重要的範疇。

三、正向支持系統：如家庭、學校、社會環境等均能夠締造有利和適切條件，支持和發展人的能力及長處，從而培養出正面的人生觀。

正向心理學指出正向人生可包括各種正面情緒，例如樂觀、滿足、自信、及平靜等。只要我們對日常生活多點留心醒覺、重塑自己的過去、以及從正面角度展望將來，便不難獲致那些正面情緒。正向心理學還提出每人都有自己的長處，如果運用在生活的不同範疇上，便可獲得充實的生活，生活也過得更有意義。繁忙的都市人往往將自己的快樂度和滿足感建築於個人的成就方面；其實，懂得欣賞自己的長處及過去的成功，更能促使正面情緒的根茁壯地成長。

無論公營或是私營機構要打造充滿正向能量的工作環境，要員工「做好一份工」，除了為員工提供合理的福利待遇外，僱員支援計劃(Employee Assistance Program) 及其他有利的支援系統，均有助提升員工的積極情緒。此外，舉辦抗逆訓練、工作價值重塑、擴展性格優點特質、正向心理學及工作生活平衡等培訓活動，都有利釋放員工的正向能量。

要發展美好的人生與生活，我們可以朝著三個目標進發：

一、愉快人生 (Pleasant Life)：要在生活中成功地獲得到正面的情緒，我們應花點心思研究如何發展有效達至及維持正面情緒的方法。

二、充實人生 (Engaged Life)：建立長處和美德是邁向滿足和美好生活的要素，不妨試試從工作、人際關係、家庭子女管教等著手，並全情投入這些片段中，以獲取生活的滿足感。

三、美好人生 (Meaningful Life)：追尋有意義的人生比得到快活和美好的人生更上一層樓。運用個人獨特的長處和美德， 達至比我們個人層面更大的人生目標、價值和意義，例如：服務社群、貢獻社會，並盡公民道德責任，這樣可令我們的人生變得更有意義，在職場上更加無往不利。

你願意為你的機構打造充滿正向能量的環境，協助員工發掘、培養和發揮個人的長處和潛能，積極面對人生的壓力和挑戰嗎？

eds summer 08.indd 4 2008/5/29 12:59:16 PM

躍動檔案室

正向心理輔導 — 可以使我快樂嗎？

出身在富裕家庭的Winnie (化名)，是一位出眾的經濟分析專家。 Winnie及所有兄弟妹早已移民海外及各有所成。至孝的Winnie留港照顧八十多歲年老的雙親。Winnie飽受焦慮症衍生出來的強迫症所折磨，影響了她的工作和人生。

Winnie說：「我需要一位有學歷、成熟、人生經驗豐富、而且有經驗去治療強迫症的輔導員。我常常不能自制地去檢查大門是否鎖好了。臨床心理學家、精神科醫生、甚致心臟專科醫生都幫過我，但只能解決表徵的問題，誰能明白我呀？」！Winnie 長嘆一聲後便繼續說：「成日亾我食啲精神科藥物，啲藥有副作用，我好抗拒，我唔食…」。 負面的思想和生活中的挫折，弄得斯人如此憔悴和疲乏。

當初，Winnie聽到輔導員除了能善用不同的治療方法外，還擅長運用正向心理學，協助她找出其美德和強項、發揮潛能，用自己的力量去解決困難。正向心理學的主要元素，不單能治療及預防心理病，更可以使她的生活和工作更快樂，更有意義…，但關於正向心理學的療效，Winnie感到半信半疑，更強調自己因久病成醫，熟識運用認知行為治療法，她除了請輔導員毋須再用此等療法外，還與輔導員討論各種治療方法。

Winnie覺得病況開始好起來時， 便能更深入講出她的童年創傷和陰影。她常常覺得自己無論樣貌、體態、成就等都不如別人…， 她對父母又愛又恨，自覺得不到父母的公平的對待，感到忿恨不平。 Winnie 說:「我盡心盡力照顧父母，對家庭的供獻，總是得不到他們的欣賞與認同。 為了滿足父母對未來夫婿的要求，四十來歲還未找到與自己的家世和學歷匹配的心儀對象…， 兄弟妹們都覺得我時常過分焦慮和緊張、表現怪氣的…」。

輔導員協助Winnie在過往的日子中建立正面的想法，重塑自己的生命。漸漸地她說:「雖然我的父母對我的要求嚴格，但他們從小都盡力照顧我，我唸小學時，已有機會到美國旅遊…。最近，我每日做運動，又享受進修的樂趣、跳社交舞，到外地旅遊，參加活動優化自己的性格特質…，檢查大門的次數續漸減少了…。」在輔導員的引導下，Winnie開始學習擴展個人的生活與品格。

輔導後期，Winnie微笑著說：「… 最近，我的想法比往日樂觀了、睡眠質素改善了，工作質素提升了。最重要的是檢查大門的次數不知道在何時開始，竟然大大減少了…我計劃…」。Winnie 已擁有正向心理學的快樂元素：感恩、樂觀、發揮美德與潛能投入生活、滿有希望、追尋更有意義，更快樂的生活。

最後與Winnie的一次會面，高挑、清秀的她掛著笑臉，滿有自信，輕鬆地與輔導員話別了。真正幫助Winnie的是她自己的力量，在過程中的她非常努力地去學習和實踐，才能把快樂的軟件安裝在心中呢！

eds summer 08.indd 5 2008/5/29 12:59:22 PM

活動點滴

「激活工作、提升抗逆力」工作坊
新界東醫院聯網 北區醫院

- 今次是本人聽Talk以來最感興趣的一堂，全力推介
- 從樂趣中學習，增加職業以外的知識
- 此工作坊適合所有階層之員工
- 互動練習很有趣

Workshop on "Employee Counseling for Executive Officers"
公務員事務局

- A lot of case studies and practices which are highly appreciated.
- Very interactive and informative.
- Lively presentation, provide many concrete examples.
- Very experienced, presentable and skilful in delivering the course.

「助人自助」心理健康攻略工作坊
香港大學圖書館

- Very useful, every staff member should attend.
- 深同感受，更加用心學習，改變自己，多用不同角度，改變視野
- 對工作很有幫助
- 對心理健康是有幫助

專業證書課程－「危機事故壓力處理」－小組輔導
新生精神康服會

- Good pacing and sufficient exercise, activities, detailed information.
- The content is useful and practical.
- Relevant to daily life.
- Experienced instructor.

eds summer 08.indd 6 2008/5/29 12:59:27 PM

服務放大鏡

(二零零七年四月一日至二零零八年三月三十一日)

提升個人心理質素培訓活動

培訓活動主題	活動次數	參加人次
追求工作與生活平衡	52	1412
正向心理學的魅力	8	237
思路創出路	13	455
抗逆不倒翁	13	526
EQ致勝攻略	9	234
總數：	95	2864

我們的客戶

以下是我們部份客戶的名單

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

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

課程推介

重新得力—自我催眠的生活應用
日期：2008年7月28日 (一)
時間：19:00-21:30
講者：羅念慈女士 高級顧問

婚前導航
日期：2008年8月15日 (五)
時間：19:00-21:30
講者：馮嘉妍女士 臨床心理學家

正向情緒攻略
日期：2008年9月24日 (三)
時間：19:00-21:30
講者：吳豔華女士 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。

eds summer 08.indd 7 2008/5/29 12:59:32 PM

神啊！為何我會不快樂？

有一個中年人，他自覺人生很不如意，所有他希望得到的總是得不到，他常常埋怨天公不造美，他過得很不快樂。

一天，當這個中年人感到絕望沮喪，獨自走到海邊的時候，他碰上了神。

中年人說：「你是誰？」

神答道：「我是全能的神。你好像很苦惱，很不快樂呢！」

中年人訴說：「我真的不快樂，我很努力的面對生活，努力工作，但是就是不如意。你可告訴我為何我會這樣不快樂嗎？」

神答道：「童年時你厭倦童年生活，急於長大，但現在又渴望返老還童，無憂無慮。你每天犧牲自己的健康來換取金錢，然後又犧牲金錢來追求健康。你活著的時候好像永不會死去，但死去以後又好像從未活過。你認為你會快樂嗎？」

中年人追問神：「神啊！你可以告訴我怎樣才可以得到快樂呢？」

神續說：「你對未來充滿憂慮，不停地追求無盡的物慾，但卻忘記現在，忘卻了享受你當下所擁有的一切。不要因為沒有而不快，要因為擁有而欣喜，你便可以得到快樂。」

說罷神便消失於中年人的眼前，快樂的人生便留待由你去開展，你也能夠活在當下，享受人生嗎？

心靈加油站

優質生活小貼士

「開心機構、快樂員工」是機構與員工共同努力的成果。以下是管理專家Dan Baker建議六大建設開心機構，培育快樂員工的貼士：

1. 企業與員工協力創造共同願景
2. 強化工作意義與價值
3. 建立互相欣賞與激勵文化
4. 促進具建設性而優質的溝通
5. 參與公益事業，推廣快樂員工生活
6. 鼓勵終身學習，持續改善

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、馮卓祺

版權所有　請勿翻印

eds summer 08.indd 8　2008/5/29 12:59:39 PM