

卓越領航 共建企業健康

Fall 2008

# 躍動 LEAP



FOUR DIMENSIONS  
富達盟信顧問有限公司

## 熱點出擊 平衡工作生活 留住好員工

「工作與生活平衡？我想都不敢想。每天都要加班，有時還要做到很晚，很多時連周末也不例外...，就像一個永不歇息的陀螺，腦子裏每分每秒都被工作佔據著，工作的弦經常都繃得很緊。」毫無疑問，在競爭激烈的社會環境中，工作時間已變得愈來愈難以預測，導致僱員與僱主間關係緊張，並使「工作生活平衡」處於失衡的危險之中。

尼爾森市場研究公司 (AC Nielsen Company) 曾針對全球46個國家各地的人做了一項調查，從而了解人們到底想要一個怎樣的2007年，結果發現新年願望的榜首是「使工作與生活達到更好的平衡」、其次是「更多地鍛煉身體」和「避免糟糕的人際關係」。「工作生活平衡」已推行多年，究竟它只是一個口號，還是切實可行呢？在歐美發達國家，追求工作和生活平衡已成為大部分上班族的目標。對他們來說，工作不再是第一位，改善生活質素與事業發展同樣重要。許多機構為了吸引並挽留人才，紛紛開始實行靈活的工作機制、休閒福利及平衡工作生活的措施。

至於香港，除了五天工作周及彈性上班外，有一些機構組織就多了一點創意的工作生活平衡措施，例如：

1. 健體日：每周五讓員工分組做半小時的辦公室運動或冥想鬆弛；
2. 快樂星期五：每周五盡可能下午五時前完成會議及準時下班；
3. 無理假期：容許員工每年突發申請兩天假期，無須解釋放假原因；
4. 在家工作：辦公室員工可在每周的工作日中選一天在家裡上班；
5. 下午茶時間：讓員工有短暫歇息的機會；
6. 半職中層：以兼職長期聘用制挽留專業的中層管理人員；及
7. 研究「生日假」的可行性...等等。

「工作與生活平衡」是指個人、機構和企業中的每一個人無論在工作以內或以外都能夠活得充實，掌握自己生活的意義，並減少工作上的困惑及受壓的感覺。工作與生活之間的平衡意味著優先次序的選擇和取捨，並且要承受當中的後果，就是那麼簡單，也是那麼複雜！正因如此，有愈來愈多的機構組織透過顧問公司的「僱員支援服務」協助員工提升心理質素，在不平衡中找出如何達至工作與生活間的平衡點。記住：我們是「為生活而工作，而非為工作而生活」！

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。



# 總經理的話 — 從北京奧運中學學習

一個「無與倫比」的北京奧運會鬧得全城熱烘烘的。中國在2008奧運中的成績名列前茅，令人振奮。更難得的是連一些「冷門」的運動項目中，中國運動員也取得零的突破。奧運背後，你有否留意到一些值得學習的地方呢？

你知道到中國射箭隊的法籍教練鮑埃爾（Christian Bauer）是如何訓練劍擊隊的金牌選手嗎？他首要的任務不是提升運動員的技術，而是要他們愛上劍擊運動，因為只有「喜歡」才會發揮積極的動力，有推動力才會做得更好！結果中國在24年來，奪得首面劍擊金牌！工作也一樣，如果我們能夠「愛上工作」，自然會揮灑自如，贏得更高成就！

更令人讚嘆的是，不少中國奧運選手都能夠克服落後或「一時失手」的挫折，表現出極高的心理彈性（Resilience），能夠從挫敗中反彈過來，盡快調整心態，激發更大的鬥志，險中求勝！可見中國在訓練運動員的心理質素方面下了不少功夫。

你也想員工愛上工作，提升心理彈性嗎？僱員發展服務樂意與你攜手合作，促進企業和機構的積極性。



總經理 張錦紅

## 推行更完善及全面的「家庭友善工作間」

## 企業脈BLOG

作為一個倡導企業關注員工身心健康的機構，能夠看見各大企業以不同的方法去落實「家庭友善政策」，當然感到高興；然而，我們發現企業在推行「家庭友善工作間」時仍有更大的發展空間。

在過去兩年，我們處理過的過千的員工諮詢及輔導的個案當中，有四分之一是與家庭有關的問題，當中包括婚姻的問題、子女管教及相處、照顧年長父母等等。隨著香港的社會經濟及人口特徵不斷轉變，本港家庭的模式出現了很大的改變：

1. 雙職及核心家庭的增加：由於工餘的時間有限，許多員工都未能同時滿足要處理自己的壓力及支援家人情緒的要求，因此而造成不少的衝突和磨擦。
2. 香港離婚個案不斷上升：婚姻的問題、離婚及再婚都可能為員工帶來很大的情緒困擾。此外，不少專業的員工在事業上的成就很高，卻缺乏表達及處理自己的情緒能力、不懂如何與家人/伴侶/朋友/同事相處等等。當中，有些員工願意長時間留在工作的崗位，目的是要逃避一些家庭問題，導致有關問題進一步惡化。我們認為，要推行更完善及全面的「家庭友善工作間」，應該加入以下的元素：



首席顧問林雪芬

1. 協助員工（包括專業人士及管理階層）發展他們的多元智能，增強他們處理個人及家庭問題上的能力。
2. 企業可以透過與「僱員支援計畫」提供者或其他社會服務機構合作，協助員工面對不同的人生階段，包括結婚、生兒育女、中年危機等等，為他們提供相關的資料及培訓，以增強員工面對不同人生階段的能力。
3. 建立一個互相關懷及支持的工作間：香港理工大學於2002年的一項調查發現，七成員工同意若上司協助解決下屬的家庭問題，有助提升工作表現及改善家人關係。
4. 為員工提供全面的「僱員支援計畫 (Employee Assistance Program)」，讓他們可以盡快得到專業的協助，解決他們在工作或家庭上所遇到的問題。

最後，嘗試借用張建中先生於2006年一個國際會議的演詞作為總結，「實施家庭友善措施不一定需要花費(很多)金錢，而是多點心思、多分關懷、多些諒解，以及少許想像力。」



## EAP探射燈

# 企業發展，時間競賽— EAP如何配合國內員工的需要

現時在中國內地，企業員工長時間工作已經成為一種風氣。根據中國人力資源開發網的一項企業員工加班現象調查結果顯示，80%以上的企業存在員工經常加班的現象。工作時間長必然影響到投放在個人生活的精力，造成生活與工作失衡；對於公司，它會造成士氣低落、生產力下降、無故曠工及人才流失等情況；對員工而言，工作與生活失衡，除了影響家庭生活之外，壓力大及缺乏運動對個人健康有重要影響。

安利日用品〈中國〉有限公司明白到員工一定會面對自工作、家庭、生活等方面的壓力，自從1996年開始已為員工提供「僱員支援計劃 (Employee Assistance Project, EAP)」。「其實在西方，人們都習慣接受輔導服務，讓自己有一個自由釋放的空間，是一個懂得享受生活的方法，讓自己有一個輕鬆的心情去面對生活、工作以及他們的家庭。」安利日用品〈中國〉有限公司人力資源負責人Thomas娓娓道出考慮使用EAP的原因。

「我們最初也考慮利用HR作為平台幫助員工，但因為傾訴會涉及到員工的一些個人私隱，擔心如果通過公司內部向員工提供幫助，員工始終會有顧慮，以致不能達到真正幫助員工的目的。所以我們還是選擇了第三方機構，相信通過顧問公司的專業技術力量，可以幫助員工們解決問題。」

除了員工個人的情緒需要，安利亦會透過EAP獲取管理諮詢服務，例如：如何有效地督導有精神疾患員工，「『預防勝於治療』是中國人一句名言，不要等到發生了問題才求助，預防員工可能由於壓力導致更嚴重的問題。」為了讓全國各地的員工都能夠了解EAP，Thomas請安利在內部員工網站上創建了一個EAP溝通平台：「顧問公司會給我們寄來雙月刊，還有一些小文章，如親子教育、紓解壓力的文章，我們都會登在網站上，第一時間讓員工去了解，讓他們找到一些應對的方法面對日常生活的需要。」

作為EAP的顧客，安利除了從顧問公司每三個月的季度報告中了解到員工對服務的滿意度，亦從中了解員工關心的問題，然後根據這些需要為員工度身訂做一些課程，例如，在廣州、北京、上海等地開展了一些關於壓力管理的課程；另外，就著「金豬年」- 一個“生產”的旺季，為員工提供親子教育課程，有近百位員工接受了這個培訓，調查結果顯示滿意度達到100%。

外國一些企業曾做過研究，發現用了EAP之後，員工的病假減少了40%、缺勤率減少了21%、工業意外減少了17%；而麥當奴公司，十年前的研究亦顯示，投資每隻雞1美元，他們可以有4美元的回報，而每1美元投進了EAP，他們的回報竟是10美元。現時，安利正開展了一個壓力水平檢測計劃，了解公司員工的壓力水平，而顧問公司會根據員工每個月的具體情況提供幫助，壓力水平高的員工會收到一個詳細的解決方案和一些建議，或進行跟進輔導；他們希望通過這樣的方法了解員工的身體狀況以便及時改善，減少員工請病假的情況，進一步為公司增進其經濟效益；同時亦有助員工達至工作生活平衡。



# 主題焦點 工作以外，我還需要甚麼？

大家有想過「工作」對自己帶有甚麼意義嗎？「工作」在我們的生命中究竟佔據著甚麼地位？而「工作」以外，我們是否還需要其他生活的元素呢？

試想一想，你有以下的情況嗎？

1. “我經常把工作帶回家做。”
2. “每天我都覺得需要很匆忙地完成每一項事情。”
3. “即使是下了班，我仍然很難鬆弛下來。”
4. “無論我想做甚麼，總覺得每日每分鐘都被其他事情佔據著。”
5. “我時常覺得我沒有時間跟家人和朋友一起。”
6. “我難以記起上次我如何使用我的假期或私人時間去做一些有趣的事或為自己做一些事情。”
7. “我希望擁有更多時間發展個人嗜好或進修，但我就是不能做到。”
8. “即使在一個星期的開始，我很多時都會感到極疲累。”
9. “我做工作是因為我的家人（子女、配偶、父母等）要依靠我。”
10. “家庭中的責任，例如在工作時間內需要安排家中的事情，影響了我的工作效率。”

以上愈多句子切合你的處境，表示你對達到工作與生活之間的平衡愈感困難。也許，現在是時候停一停、想一想：「工作以外，我還需要什麼？」相信對於大多數的職場中人而言，莫過於對工作家庭生活平衡的渴求。

要讓工作、生活平衡，我可以...

談及工作與生活的平衡，很多人會不奇然地埋怨時間不足。其實，時間的多寡並不是最重要，最重要是其質素。我們首先要了解自己希望在工作及家庭生活上達到甚麼目標，才能善用時間，否則只會終日勞勞碌碌，而實際的得益卻不多。舉個例子來說，究竟與子女或伴侶正面溝通五分鐘還是全家人一起看一小時電視來得更有意義呢？答案當然是前者。

無疑，不同的家庭成員會肩負不同的角色和責任。倘若成員之間對彼此的角色期望不一致，其成員在工作與家庭之間所遇到的衝突也自然會增加。因此，家庭成員間應訂出一套彼此認同的角色期望；並貫徹執行已訂立的角色及責任，以減低成員間的衝突或埋怨。

有想過你每個星期是如何安排你的168個小時嗎（參考右圖）？試把你的時間分配填在圖中，看看你的安排是否符合你的理想生活。

理想生活168



一星期7日x每日24小時=168小時

要工作生活平衡，請立即行動調整你的生活模式吧！



# 工作生活平衡 — 潤澤美滿婚姻

## 躍動檔案室



金先生，創業人士，擁有一間頗具規模的廣告公司；金太，某大機構的高級經理。金先生和太太雖然住在同一屋簷下，然而過去3年，卻常常一整天講不到一句話。對他們而言，專業工作與婚姻生活，的確是個兩難。他們如何兼顧婚姻與事業？

且聽金太講述他們夫婦倆一天的生活：

「深夜，金先生才把工作完成，回到家中時，我已經睡了。早上六時半，金先生還在睡，我已急忙起床，一邊梳洗，一邊喊醒五歲的女兒。每天我都和女兒吃過早餐後便匆匆地出門。先帶小孩到學校，然後趁著乘車的時候趕快看完兩份報紙。到達公司後便直奔會議廳，出席七時半的早晨會報。而金先生的日程則跟我完全不一樣。因為工作性質的緣故，金先生並沒有固定的上下班時間，有時周末或假日仍要上班。」

她續說：「每天我都趕緊地把一天的工作完成，其實就是希望可以準時下班，返回家中處理家務事。即使沒有家務事要處理，我仍然很難鬆弛下來。別說要騰出時間來培養夫妻感情，就是自己有甚麼需要也沒閒去想。…」

工作型態迥異，生活作息完全相反，金太夫婦倆根本沒有想到平衡工作與家庭生活的需要和可行性，直到管教大女兒的問題出現時，金太不得不尋求輔導。她才開始發現原來工作已佔據了他們的生命。

面對著輔導員，金太無奈地表示：「過去七年的婚姻中，大家都似乎各有各忙。孩子出生前，大家還會討論有關工作的事情。孩子出生後，大家便協議不要在家中談工事。久而久之，大家便變得沉默了。…現在我們倆的關係就像兩名住客，共同分擔經濟上的開支；到外吃飯時有個伴而已。」

有些人經過多年的努力，終於事業有成。在事業如日中天的時候，分配時間與家人相處已變成一項苛刻的要求。已婚者在事業拚搏之餘，既要承受擔當父母角色的壓力，又要設法維繫夫妻生活情趣。雖然這是超現實的渴求，每每被認為不設實際，但最諷刺的是，後者卻往往成為婚姻上出現破裂的典型。

透過輔導，金太重新衡量家庭的重要性。她明白到工作與生活需要互作調適，在不如意的日子下，生活上的點滴便是維繫感情的情緒倉庫(Emotional Bank)，亦是支撐個人努力求存的內在資源。在生活中，若他們只纏繞於工作，只會破壞雙方許下的承諾，使婚姻變得脆弱。如何平衡工作間的要求及在繁忙生活中維繫婚姻關係？以下是給金太的一些建議：

- \* **有效時間管理**：學會制定目標和科學地管理時間，安排優先次序。讓夫妻間有時間相聚；那怕只是一刻的相聚，亦遠勝毫無交流。例如大家可約定一起吃早餐或乘車上班等。
- \* **互相傾訴**：就是放下工作，向對方送上關愛的說話，通過相方的交流來釋放壓力及焦慮。例如透過電郵、短訊、心意咭，甚至簡單的便條為對方送上關懷及製造驚喜等。
- \* **勞逸結合**：當發現壓力大的時候，可以規劃一個時間讓大家可以參加各種運動或者娛樂活動及時排解不愉快的情緒。
- \* **彼此放鬆**：在一些日子裡，可相互為對方按摩放鬆，這不但使對方感到舒暢，同時亦令對方感受到關懷和體貼。

經過半年的努力，金先生與金太終於可潤澤他們的婚姻，回復工作生活平衡！



# 動點 活滴



## 「超越壓力 活得自在」工作坊 東華三院

- 能改善對壓力的提升和理解，從另一角度看事物，培養正面情緒
- 更曉得與同事相處
- 對自我更為清楚，以舒緩壓力
- 適當的時候將壓力放低，負面的事情正面看



## 「開心家庭全攻略」工作坊 永亨銀行

- 得知良好談話態度與技巧在家中之重要
- 學習到日常生活中與家人如何實踐
- 與家人相處
- 怎樣與人融洽相處



## 「心理健康急救」工作坊 大昌集團有限公司

- 能掌握對別人的關懷方式及方法
- 幫助對方獲得心理健康急救
- 幫人自助
- 從他人的角度評估問題及需要

## Workshop on "Positive Life, Happy Work" Swire Properties

- See things from positive ways
- Learn relaxation exercise
- 學習跳出框框的新思維
- 很好，可以提議其他同事參與





# 服務放大鏡

(二零零七年四月一日至二零零八年六月三十日)

## 工作與生活資訊查詢服務分佈

心理健康及輔導服務	24%
家務助理及家居照顧服務	22%
婚姻及家庭服務 (包括長者服務)	20%
兒童服務 (托兒及補習服務)	12%
法律服務	7%
財務	7%
就業諮詢	4%
其它 (如教會、旅遊資料)	4%

## 我們的客戶

以下是我們部份客戶的名單 (排名不分先後)

國衛保險有限公司	華人置業集團
宏利香港	中華電力有限公司
永明金融	香港大學
永亨銀行	香港城市大學
恒生銀行	香港理工大學
花旗集團	香港浸會大學
星展銀行	香港公開大學
荷蘭銀行	香港教育學院
荷蘭合作銀行	專業及持續教育學院(香港理工大學)
中國工商銀行(亞洲)	香港郵政
中國建設銀行(亞洲)	食物環境衛生署
香港上海匯豐銀行	庫務署
法國巴黎銀行香港分行	香港賽馬會
渣打銀行(香港)有限公司	消費者委員會
畢馬威會計師事務所	安利中國
德勤 關黃陳方會計師行	馬莎有限公司
香港太古集團有限公司	永安百貨(香港)有限公司
太古飲料	思捷零售(香港)有限公司
太古地產有限公司	敦豪國際速遞(香港)有限公司
香港空運貨站有限公司	基督教聯合醫務協會
香港機場地勤服務有限公司	東華三院
怡中航空服務	基督教靈實協會(包括靈實醫院)
國泰航空飲食服務(香港)有限公司	COACH International Ltd.
香港航空發動機維修服務有限公司	Legg Mason Management Services (HK) Limited
新鴻基地產	Macquarie Goodman Asia Limited
和記黃埔地產	
大昌地產有限公司	

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

### 預防上網成癮

日期：2008年10月17日 (五)

時間：19:00 - 21:30

講者：孔憲正先生 香港基督教服務處 樂Teen會  
「網開新一面」計劃主任

### 正向情緒攻略

日期：2008年11月28日 (三)

時間：19:00 - 21:30

講者：馮嘉妍女士 高級臨床心理學家

### 重新得力 - 自我催眠的生活應用

日期：2008年12月5日 (五)

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](http://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。



## 怎樣移動富士山？

怎樣移動富士山？這個問題是比爾蓋茨對那些應徵微軟公司的大學畢業生提出的一道面試題。這條問題並沒有固定的正確答案，比爾蓋茨只想測試面試者的應變能力與及其思維方式是否夠彈性。

有一個有關於正面思想的故事，正好為以上的難題提供一道解決方法：一位少年，行遍千山萬水尋找一位隱世大師，為了要練成號稱「移山大法」的奇功。這位少年終於得見這位大師，並向他請教。隱世大師對他說：「要移山其實很簡單，如果山不過來，我們就移步過去。」那就是山不轉，但路轉的道理。

「正面思想」是人類最寶貴的資源，我們也許不能改變歷史，卻可以改變自己的思想和態度去面對困境，開創更多出路。當你想「快樂地工作」時，那就是時候學習改變自己的一些慣常的負面想法及習慣了。

## 心靈加油站

## 平衡工作生活七宗罪 優質生活!貼士

工作和生活之間總有一個平衡點，問題是來自各方面的壓力令我們不得不專注在工作，而忽略了生活。要達至工作生活平衡，必須先戒除以下七宗罪：

1. 試圖做「好好先生」：不要試圖取悅所有人，否則你會取悅不了任何人。除了工作，我們還要休息和生活。切記，生活比工作更重要。
2. 從不按時下班：要學習與工作談判，勇於「說不」，禁止自己陷入失衡狀態，讓自己有喘息的機會。
3. 把工作帶回家：將工作留在工作地點是天經地義的事，為何要放任地讓它蠶食你的私人生活空間呢？
4. 遲睡遲起：按時睡覺、按時起床是健康生活的基礎。培養良好的生物鐘可令你有更高質的睡眠，醒著時有更飽滿的精神。
5. 節奏過急：你不需要跑著地生活，有意識的放慢節奏，慢點說話，慢一點走，嘗試欣賞一下周圍的事物或發生的事情，你會發現更多美好的經驗。
6. 容許時間殺手伴隨你：要下定決心，消滅時間殺手，如：避免強迫性地查閱電郵、不做手提電話及手提電腦的奴隸！
7. 漠視身體的警號：如果你也不好照顧自己，誰來照顧你呢？我們不是機器，當你的身體向你提出抗議，請善待它吧！

## 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

編輯小組：吳水麗、張錦紅、吳艷華、黎嘉欣

網址：<http://www.fourdimensions.org>

版權所有 請勿翻印