

卓越領航 共建企業健康

SUMMER 2009

LEAP

躍動



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

熱點出擊

如何站得更穩？

自從去年九月，金融海嘯的來臨，社會各界的焦點主力在於如何應付金融海嘯所帶來的影響。縱然大部份人的本質都不喜歡求變，但事情在變，難道我們可以決然不變嗎？

其實，有不少企業早已把轉變作為公司營運方針之一。有些管理層早已明白，在市場上外在環境不斷轉變已是必然的定律。因此，要適應外在環境，在市場上爭取更有利的位置、保持市場競爭力才是有效的營商之道。所以，雖然轉變未必是為了當前的經濟狀況，或帶來甚麼即時的經濟效益，但為了公司能就未來出現的環境變數，令公司站得更穩，作出主動的變革是在所難免的。

面對這永恆變化的現實，除了視乎個人的抗逆力外，家人的支持對個人能否全力適應工作上的轉變起著很大的作用。有見及此，政府推出了以凝聚家庭正能量為焦點的德育及公民教育。重點在於提倡愛護家人、勇於承擔、珍惜資源、靈活應變、精明理財及發揮能量等，希望透過提高家庭成員彼此間的關懷來提升港人對抵禦金融海嘯的個人抗逆力。

研究顯示，香港人作為中國人的一分子擁有著傳統的集體家庭觀念。辛勞工作往往是為了家庭的生計或幸福而在所不辭。所以，如果得到家人的體諒、支持及鼓勵，工作上即使面對種種的壓力、困難與挑戰，都有可能統統一掃而空。多關心家人的心情、聆聽他們傾訴有關工作及生活上面對的壓力與挑戰絕對是讓家人可以在來勢洶洶的金融海嘯裡站穩陣腳的一大方法！

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.總裁的話/ 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。

總裁的話——驚濤駭浪中的舵手

我們身處於一個劇變中的時代，營運環境充滿不可知和難以預測的因素，作為一個管理者要如何去發揮領袖的角色呢？

在這環境下，一個有效的領袖必須要能以「變」克變，需要有創意，有機動性地突破傳統的框架，以人所不知、人所未聞的方法去回應改變，只有快速地以新角度去回應，才能掌握較高的機會，在劇變和不能預測的環境中達成企業的願景。

可是，吊詭的地方是我們一方面要以「變」克變，但另一方面卻同時要以“不變”應萬變。所謂以不變應萬變是指在劇變和充滿不可知和難以預測的因素的環境中，我們更要堅持一些不變的目標和核心價值，否則只會在劇變的環境中粉身碎骨。作為領袖，要在這種環境中，領導企業堅持企業的願景和企業精神，只有有此安身立命之所，才能瀟灑的以變克變。

這就像在驚濤駭浪中駕駛一艘船，船長要堅定調校好方向和航道，但卻又要有創意、有彈性、大膽的在風浪中以不同的方法乘風破浪。



總裁 吳水麗

與員工共渡時艱

美國金融海嘯引發的世界性經濟危機，至今尚未有復甦跡象，再加上全球爆發人類豬型流感災疫，進一步衝擊全球經濟，猶如雪上加霜。面對逆境，企業雖未能就整體經濟氣候作重大改變，惟具遠見及關懷的企業卻懂得把握經濟不景的時機，積極透過以下途徑發展企業寶貴的人力資源，加強人本管理的力量，提升企業的復元力及競爭力。

開放坦誠溝通

經濟不景，員工難免對公司前景有所憂慮，成功的企業在面對員工的不安與擔憂時，往往能開放坦誠地善用不同的雙向溝通渠道，例如打氣會、內部發佈會或部門會議等等，讓員工了解公司在金融海嘯中所受到的影響、未來的經營目標及策略、對員工的期望及各項應變措施等。這實有助與員工建立互信關係、穩定軍心，同時亦讓員工更認識公司的目標，以便在個人及團隊等層面作出相應的配合。



高級經理張瑜

關懷與鼓勵

人才是企業的成敗關鍵。員工不單止希望被視為團隊中的重要成員，更希望自己努力的付出被肯定、欣賞及嘉許。在艱難時期，更要珍惜

企業脈BLOG

每一個機會以表達對員工的關懷與體諒，有企業在「非常時期」為辛勞拼搏的員工送上生果、燕窩等，小小的行動卻大大地激勵了員工的動力與士氣。此外，亦有企業設立不同的獎勵計畫，令企業能在員工積極求變及改進下，成功地在逆市擴展業務。

提升心理質素

不是每位員工皆有過渡經濟低迷的工作經驗。事實上，員工面對繁重的工作壓力及工作職能的擴展等，公司應為員工計畫並提供適切並針對性的培訓及指導(Coaching)，以助管理層及員工綻放潛能，並改善弱點，讓員工更具彈性地成長及發展，預備在公司不同工作崗位上作出貢獻。事實上，有效的培訓，不但能支援員工面對具挑戰的工作，亦有助加強員工對公司的投入感，提升人才的質素，大大增強了公司的競爭力。

加強僱員支援服務

自金融海嘯爆發開始，員工輔導服務、管理人員諮詢服務、變革管理、激發工作間正能量、精神健康急救班等員工培訓的需求激增，關懷的企業均與僱員支援服務的服務提供者攜手並肩，善用僱員支援服務的專業及全方位的援助，致力促進企業整全健康，並為員工提供專業的支援，協助員工及家屬處理個人、工作及家庭上遇到的困境，確保員工精神健康，迎接將來的機遇。

在艱難時期，關心員工的心與力，培養企業與員工共生共榮的文化，與員工共渡時艱，乃是企業生存及成功之道。

EAP探射燈

職場滿意指數 不跌反升？

金融海嘯後，企業都紛紛選擇裁員減薪，以對抗生意萎縮。僱員人心惶惶，擔心自己成為受害者，但根據最近的研究顯示，僱員對工作的滿足感不跌反升。受金融海嘯的影響，有專家指本港經濟需要兩至三年才有望復甦。根據求職網站HeadlineJobs於2008年初起與香港大學民意研究計劃進行的「職場滿意指數」研究的首季至第三季數據顯示，在1000名受訪的在職人士中，大部分僱員認為提升工作滿足感的最大來源為薪金，其次則為安全的工作環境、與同事關係及就業保障等。可是，第四季的僱員「十大工作滿意度指標」與上三季的結果則有所差別。就業保障成為帶來工作滿足感的首要因素，一向被著重的薪酬則降至第三位。而當中有55%的僱員滿意現時的工作。究竟是甚麼令他們在金融海嘯中仍可追求工作上的滿足感？



雖然，這些數據並不足以反映整個就業市場的情況，但事實上，面對現時的金融危機，無論僱主和僱員都承受著前所未有的衝擊和壓力。過去幾年，由於經濟暢旺，僱員大都分都抱著「唔憂搵工」的心態，僱主亦十分願意以「銀彈攻勢」吸納有質素的員工。但是，金融海嘯過後，很多機構都經歷業務萎縮，生意額出現戲劇性的滑落，外國有部分大規模企業更出現倒閉危機。所以，時至今日，部分求職者既不會「講價」，反而甘願把薪酬下調，用以提升本身的受聘機會。另一方面，在職員工只要沒有被公司裁掉，仍然有工作可做的話，已經覺得很滿足了。

正向心理學專家馬丁·沙利文指出：「金錢並不是一個主要的因素用以提升人們的快樂和滿足。」這個理論正正在上述的研究結果反映出來。他的研究提及到，如賺取到的金錢足以應付日常生活便足夠，再多的金錢並不能用以衡量一個人的滿足感。反而，一份有挑戰性、有意義、能穩定地讓員工完全投入工作，並能享受即時的愉快經驗，更能有效地提升快樂和滿足感。

另一個著名的商業理論——馬斯洛需求理論亦提及到，人們最基本的需求是要滿足生理需求；而第二層次的需求則是安全需求，這包括對人身安全、生活穩定等的需求。對許多員工而言，安全需求代表了安全而穩定的工作。至於與同事關係、晉升機會、增加工資等需求則滿足於安全需求之後。明顯地，現時有很多僱員都不能滿足於安全的需求，更遑論期望滿足更高的層次了。所以，對於不少員工而言，只要能有一份穩定的工作便已感到滿足。

我們不敢肯定何時才可脫離這個社會經濟困境，但我們相信，僱主要挽留人才，除了銀彈策略外，如果能夠多與員工溝通，了解他們的需要，讓其發揮所長，必定能夠重整士氣，協助他們提升對工作的滿足感。

主題焦點

工作與生活共融

提升個人競爭力

根據2008年公益企業的一項調查顯示，香港人每周的平均工作時間為48.8小時。無庸置疑，「工作」已成為了很多人生活中的一個重要部分；或許有人會感到被工作壓迫得透不過氣來，有人卻認為工作是快樂和成功的泉源。你究竟希望成為前者還是後者呢？其實這都可操縱在個人手中的。你想提升個人競爭力，從而愛上你的工作嗎？請參考以下的竅門：

建立良好人際網絡

在工作間建立良好人際網絡，往往能使你工作得更加稱心順意。與同事保持良好關係，互相幫忙和合作，有助建立高效團隊文化，使工作事半功倍。另上司和下屬保持良好溝通，既可達致互信和彼此尊重，亦能增加同事對工作的歸屬感。

清除工作障礙

有時候看著似乎沒完沒了的工作清單，令人感到相當頭痛。但是，如果時刻都能清晰確定各項工作的優先次序，按緩急需要去安排處理優先事項，以及適當地運用現有的資源，便能不慌不忙地把工作逐一完成。此外，有條理及妥善地處理文件和檔案，不但有助你更加得心應手地完成各項工作，更能給管理人員或重要客戶留下第一良好印象。

「我可以做得更好」

當在同一工作崗位做得愈久，愈容易感到每天所做的工作也不外如是，好像每天也在重複過往所做過的工作，沒有甚麼新挑戰。若你對這種穩定的狀態感到沉悶或不安，希望你的事業能更上一層樓，那麼，你便要想想在你現時的工作範疇如何可以做得更好；這樣，一方面可以為自己訂下新的目標和挑戰，另一方面可以爭取上司對你刮目相看和晉升的機會，對你的事途百利而無一害。

自我增值

即使現時經濟不景氣，公司可能大大縮減培訓和晉升的機會，但千萬不要放慢「自我增值」的腳步，因為機會只是會留給有準備的人。想知道自己應該朝著哪一個方向自我增值？首先要仔細檢視目前工作，再計劃將來事業的目標，想想自己的學歷和經驗與理想中的事業目標是否還有些距離，以及向他人尋求相關意見，以便認清楚增值和進修的方向。

平衡工作生活

要真正做到工作與生活共融，就要懂得平衡工作與生活的時間。如果你經常超時工作，甚或是下班後也把工作帶回家，連一些安排私人活動或休息的時間也十分缺乏，試問在這種情況下又怎能發揮出最佳的工作表現？要明白完成工作目標固然重要，但懂得如何善用和分配時間到工作以外的其他生活範疇，才可以為忙碌的工作生活打打氣，讓你重拾朝氣；繼續迎接新挑戰！

職業指導 —

讓面試者

從逆市中突圍而出

躍動檔案室



Jolly，35歲，美國公司駐香港辦事處員工，由於經濟不景，Jolly的公司於2008年底縮減人手。裁員當日，公司安排了僱員支援服務的顧問駐場協助，協助員工在心理上，或在另覓工作的技巧上得到支援，當時Jolly表示公司的遣散賠償合理，自己亦會積極找工作，所以暫時無需顧問服務。

三星期後，接到Jolly的電話：「我已寄出了不下40封求職申請，但沒有一封回覆，感覺有些心灰意冷。最令我不快的是，媽媽見我在家睡覺，便不問情由的批評我沒有用心找工作。」

Jolly雖然接受了「被裁」的事實，但沒有了工作、賦閑在家，生活規律突變，加上現時的社會氣候令面試的機會大減，擔心、失望、無助、自憐、自責的感受是可以理解，所以能找到一個明白自己的人傾訴，提醒不要單向壞處想，盡量平衡自己的想法是重要的。

於是，Jolly決定找顧問提供職業指導，當她與顧問會面時，隨即問道：「每份工作的競爭都很大，是否需要表明自己很需要這份工作，希望對方給予機會，來增加受聘的機會？」

顧問為Jolly進行職業指導，目標不只看員工的履歷表配對工作，而是透過一些個性評估工具，讓Jolly重新檢視自己的興趣、強處、能力及弱點，就一般面試的問題，如：「你怎樣能夠應付這工作的要求？」、「請你介紹一下自己最擅長的地方？」等等，甚或一些具挑戰性以考驗急才的問題，如：「你被裁的原因，是否因為你是公司表現最差的一群？」、「這份工作與你以往工作類型有很大的差別，你能適應嗎？」討論最能中肯地評價自己、同時具自信又能表達自己個人風格的回應。在指導Jolly溝通技巧之餘，顧問同時會作出外觀上的指導，例如顏色的選取、衣飾的配搭，在得體、端莊外，亦給人眼前一亮的感覺。

另外，即使在沒有工作的日子，顧問亦建議Jolly仍須盡量編排較充實的時間表：找工作、進修新技能、做運動、做義工、做家務，繼續保持有活力及作息定時的生活秩序，以保持良好的狀態，見工的成功率也高一些。

會面兩個月後，Jolly的面試機會增多了，從只進入第一輪面試，通過檢討，視每個面試為一個學習及鍛鍊的機會，與顧問再作討論，提升面試技巧，漸漸地，開始有公司邀請她作最後一輪面試；Jolly的笑容多了，自信地面對職涯過渡期的挑戰！

活動點滴



「團隊建立日」 美國友邦保險

- * 你們表現得很好，很有heart
- * 很好，是最有水準
- * 活動新鮮、氣氛良好
- * 生動易吸收

「退修日」 懲教署

- * Creative and good presentation
- * Excellent
- * 加入很多創新元素
- * 好、好、好

Interpersonal Dynamics College of Professional and Continuing Education

- * Very good
- * It's interactive and able to arouse participants' interests
- * Get to know my type and learn more about myself and colleagues
- * How to deal with different personalities and adjust accordingly

Stretching Your Interpersonal Comfort Zone through Personality Dimension® KCS Hong Kong Limited

- * 好有趣，可以再有
- * 了解別人、自己
- * Excellent
- * Accept and appreciate others



服務放大鏡

跨越海嘯系列：

激發工作正能量

(Positive Psychology @ Work)

在事業旅途上，有誰不想「順風順水」？然而，在競爭激烈的工作環境中，我們難免要面對工作上的挑戰與轉變。當我們努力為工作拼搏之餘，有想過如何懷著愉快的心情，提升自我的心理質素和工作效率嗎？「正向心理學」(Positive Psychology)正為我們提供了一些「激發工作正能量」的答案。透過一系列的工作坊，可培養員工的積極基因，令他們投入更有意義的工作生活目標。

工作坊【一】：「正向心理」的魅力

The Charm of Positive Psychology

了解正向心理學的吸引力，並學習如何發展個人的優勢和潛能，使生活變得更美好、更快樂。

工作坊【二】：愛上星期一

Loving Monday

為工作注入積極基因，創造工作的旋律與變奏，發揮樂觀思想的神奇力量，並學習如何愛上工作。

工作坊【三】：抗逆不倒翁

Becoming Resilient - Key to Thriving at Work

抗逆訓練有助參加者從逆境中強化自我，即使在危機及壓力下，都能以其「不倒翁」的精神作出自我校正，迅速回復正常狀態。

工作坊【四】：快樂思考力

The Power of Positive Psychology in Thinking

學習將正向心理與正面思想培養成一種習慣性的思維模式，從而建立一個更健康及更積極的人生。

我們的客戶

以下是我們部份客戶的名單 (排名不分先後)

美國友邦保險	新鴻基地產
國衛保險有限公司	大昌地產
英國保誠保險有限公司	Goodman Asia Limited
永明金融	中華電力有限公司
東亞銀行	香港電訊服務有限公司
法國巴黎銀行香港分行	香港大學
交通銀行	香港城市大學
中國建設銀行(亞洲)	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
大新金融集團	香港教育學院
恒生銀行	專業及持續教育學院(香港理工大學)
香港上海匯豐銀行	香港郵政
中國工商銀行(亞洲)	建築署
渣打銀行(香港)有限公司	懲教署
荷蘭合作銀行	食物環境衛生署
荷蘭銀行	社會福利署
永亨銀行	醫管局
Legg Mason Management Services (HK) Limited	香港賽馬會
畢馬威會計師事務所	消費者委員會
德勤 關黃陳方會計師行	馬莎百貨有限公司
香港太古集團有限公司	思捷零售(香港)有限公司
太古飲料	COACH International Ltd.
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	亞致力物流有限公司
香港機場地勤服務有限公司	基督教聯合醫務協會
香港航空發動機維修服務有限公司	東華三院
國泰航空飲食服務(香港)有限公司	基督教靈實協會(包括靈實醫院)
德國漢莎航空膳食公司	菲臘牙科醫院
怡和航空服務	捷運電梯有限公司

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。

婚前婚後

美滿人生成長課

課程推介

準備結婚或已婚的你，有想過為你的婚姻/親密關係加油嗎？PREPARE/ENRICH是美國著名婚姻輔導大師及心理學家大衛奧遜博士(Dr. David Olson)所設計的一套輔導/婚後成長的心理測試工具，名為「PREPARE/ENRICH婚前/婚後關係問卷評估」，此測試能有系統地幫助你瞭解親密關係長處及弱點，促進彼此關係的成長。

有關評估針對婚姻五種不同階段的關係：

- 「婚前預備」適用於正準備結婚的情侶。
- 「婚前預備CC」適用於已有孩子或沒有孩子的同居伴侶。
- 「婚前預備MC」適用於正準備結婚而帶有孩子的情侶。
- 「婚後成長」適用於尋求輔導和成長的夫婦。
- 「婚姻更新」適用於年齡五十歲或以上，正計劃結婚的伴侶或面臨退休的夫婦。

僱員發展服務/富達盟信顧問有限公司現特設有婚前或個別評估服務及婚後成長小組。如對服務有興趣，請瀏覽我們的網頁(www.fourdimensions.org)及下載報名表格；或致電2731-6350向方小姐查詢詳情。

「向前看！ 令自己站得更穩！」

面對突然而來的轉變或危機，你會方寸大亂，還是可以站穩陣腳呢？以下是一位年青人學習走鋼線的故事，看是否能帶給你一些啟發。

有一位年青人，走到馬戲班拜師，要學習走鋼線的功夫。幾個月後，師傅認為年青人已掌握了基礎的技巧，所以便要年青人走上鋼線，正式練習。雖然地面已裝有安全網，可是年青人第一次走上幾十呎的高台，心實在戰戰兢兢。當走了十多步之後，他往下看，愈看心愈驚慌，差點兒失去重心。就在這時，師傅在地面大聲喝了一句話，令年青人重獲信心，再次取得平衡，究竟師傅說了一句甚麼重要的說話呢？那就是：「向前看！」

危機降臨，我們往往很容易被當前的衝擊震懾住，嚇得不能動彈，所有的注意力都被困難及危機所蒙蔽，看不見前路，亦忘記了自己擁有的資源和技能，最終只能憂心忡忡地過生活。上述師傅的一句話，正好提醒我們當面對逆境和挑戰時，記緊對自己說：「向前看！專心一意，找尋新的機遇，令自己在困境中可以站得更穩！」

心靈加油站

如何與工作共舞？優質生活！貼士

你試過以下的情況嗎？每天早上不願上班；沒有病也請病假休息；每逢星期一便開始渴望放假；上班時總有些小毛病，放工或放假時卻病痛全消！但說到底，你又十萬個不願意放棄這份工作，甚至盡一切能力要把工作留著！

想要脫離這種對工作倦怠的困境；拒絕每天再被這種又愛又恨的感覺煎熬，那就要趕快學會「與工作共舞」了。以下是一些「共舞」小貼士以供大家參考：

1. 換一種心態去看待自己的工作，並帶著遊戲般的愉快心情面對它，你會發覺自己的內在能量強大許多，抗壓應變的功力也因此大為增進。
2. 選擇一項你感到興趣而有相當技巧要求的工作範疇，把這項活動視為一個富挑戰性的考驗，並盡力將有關工作做到最好。
3. 為個別事工定下最終目標及多個階段目標，同時為每個階段目標製定清晰的成功指標。別忘記為自己的成功加以獎賞。
4. 每次感到所做的事枯燥而分心時，便嘗試將事工的難度提升，直至重新投入有關事工中。

締造忘我的經驗：在工作上，尋求能讓自己發揮所長、全情投入及一切在掌握之中的感覺，使你由焦慮轉為享受活動的過程。

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