

卓越领航 共建企业健康

SUMMER 2009

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

如何站得更穩？

自从去年九月，金融海啸的来临，社会各界的焦点主力在于如何应付金融海啸所带来的影响。纵然大部份人的本质都不喜欢求变，但事情在变，难道我们可以决然不变吗？

其实，有不少企业早已把转变作为公司营运方针之一。有些管理层早已明白，在市场上外在环境不断转变已是必然的定律。因此，要适应外在环境，在市场上争取更有利的位置、保持市场竞争力才是有效的营商之道。所以，虽然转变未必是为了当前的经济状况，或带来甚么即时的经济效益，但为了公司能就未来出现的环境变数，令公司站得更稳，作出主动的变革是在所难免的。

面对这永恒变化的现实，除了视乎个人的抗逆力外，家人的支持对个人能否全力适应工作上的转变起着很大的作用。有见及此，政府推出了以凝聚家庭正能量为重点的德育及公民教育。重点在于提倡爱护家人、勇于承担、珍惜资源、灵活应变、精明理财及发挥能量等，希望透过提高家庭成员彼此间的关怀来提升港人对抵御金融海啸的个人抗逆力。

研究显示，香港人作为中国人的一分子拥有著传统的集体家庭观念。辛劳工作往往是为了家庭的生计或幸福而在所不辞。所以，如果得到家人的体谅、支持及鼓励，工作上即使面对种种的压力、困难与挑战，都有可能统统一扫而空。多关心家人的心情、聆听他们倾诉有关工作及生活上面对的压力与挑战绝对是让家人可以在来势汹汹的金融海啸里站稳阵脚的一大方法！

我们的四大服务方向为LEAP，即「跃动人生」，促使雇员工作生命中在个人、家庭、团队及企业四个层面绽放火花，活出丰盛人生。

LEAP是指：

- L** eading Personal Effectiveness
发展人才
- E** nhancing Family Cohesiveness
凝聚家庭
- A** chieving Team Success
卓越团队才
- P** romoting Corporate Wellness
促进企业健康

另LEAP亦指Leading EAP，「雇员支援计画」的领航工作，代表本公司自强不息的精神，务求发挥精益求精的影响力，推动行业互相借鉴，作出持续改善。

CONTENTS

1. 总裁的话/ 企业脉BLOG
2. EPA探射灯
3. 主题焦点
4. 跃动档案室
5. 活动点滴
6. 服务放大镜/ 我们的客户/ 课程推介
7. 心灵加油站/ 优质生活小贴士

香港基督教服务处是本港首间开办「雇员支援计画」的领航机构，于1991年成立「雇员发展服务」，在提供个人谘询及辅导服务、员工发展、培训、管理谘询及突发危机事故压力管理方面均有全面而丰富的经验。为了进一步拓展服务，香港基督教服务处更于2005年设立其附属公司－「富达盟信顾问有限公司」，致力与各大组织机构携手共创企业整全健康。

總裁的話

驚濤駭浪中的舵手

我们身处于一个剧变中的时代，营运环境充满不可知和难以预测的因素，作为一个管理者要如何去发挥领袖的角色呢？

在这环境下，一个有效的领袖必须要能以「变」克变，需要有创意，有机动性地突破传统的框架，以人所不知、人所未闻的方法去回应改变，只有快速地以新角度去回应，才能掌握较高的机会，在剧变和不能预测的环境中达成企业的愿景。

可是，吊诡的地方是我们一方面要以「变」克变，但另一方面却同时要以“不变”应万变。所谓以不变应万变是指在剧变和充满不可知和难以预测的因素的环境中，我们更要坚持一些不变的目标和核心价值，否则只会在剧变的环境中粉身碎骨。作为领袖，要在这种环境中，领导企业坚持企业的愿景和企业精神，只有有此安身立命之所，才能潇洒的以变克变。

这就像在惊涛骇浪中驾驶一艘船，船长要坚定调校好方向和航道，但却又要有创意、有弹性、大胆的在风浪中以不同的方法乘风破浪。



總裁 吳水麗

与员工共渡时艰

美国金融海啸引发的世界性经济危机，至今尚未有复苏迹象，再加上全球爆发人类猪型流感灾疫，进一步冲击全球经济，犹如雪上加霜。面对逆境，企业虽未能就整体经济气候作重大改变，惟具远见及关怀的企业却懂得把握经济不景的时机，积极透过以下途径发展企业宝贵的人力资源，加强人本管理的力量，提升企业的复元力及竞争力。

开放坦诚沟通

经济不景，员工难免对公司前景有所忧虑，成功的企业在面对员工的不安与担忧时，往往能开放坦诚地善用不同的双向沟通渠道，例如打气会、内部发布会或部门会议等等，让员工了解公司在金融海啸中所受到的影响、未来的经营目标及策略、对员工的期望及各项应变措施等。这实有助与员工建立互信关系、稳定军心，同时亦让员工更认识公司的目标，以便在个人及团队等层面作出相应的配合。



高级经理张瑜

关怀与鼓励

人才是企业的成败关键。员工不单止希望被视为团队中的重要成员，更希望自己努力的付出被肯定、欣赏及嘉许。在艰难时期，更要珍惜

企業脈BLOG

每一个机会以表达对员工的关怀与体谅，有企业在「非常时期」为辛劳拼搏的员工送上生果、燕窝等，小小的行动却大大地激励了员工的动力与士气。此外，亦有企业设立不同的奖励计画，令企业能在员工积极求变及改进下，成功地在逆市扩展业务。

提升心理质素

不是每位员工皆有过渡经济低迷的工作经验。事实上，员工面对繁重的工作压力及工作职能的扩展等，公司应为员工计画并提供適切并针对性的培训及指导 (Coaching)，以助管理层及员工绽放潜能，并改善弱点，让员工更具弹性地成长及发展，预备在公司不同工作岗位上作出贡献。事实上，有效的培训，不但能支援员工面对具挑战的工作，亦有助加强员工对公司的投入感，提升人才的质素，大大增强了公司的竞争力。

加强雇员支援服务

自金融海啸爆发开始，员工辅导服务、管理人员谘询服务、变革管理、激发工作间正能量、精神健康急救班等员工培训的需求激增，关怀的企业均与雇员支援服务的提供者携手并肩，善用雇员支援服务的专业及全方位的援助，致力促进企业整全健康，并为员工提供专业的支援，协助员工及家属处理个人、工作及家庭上遇到的困境，确保员工精神健康，迎接将来的机遇。

在艰难时期，关心员工的心与力，培养企业与员工共生共荣的文化，与员工共渡时艰，乃是企业生存及成功之道。

EAP探射燈

职场滿意指數 不跌反升？

金融海嘯后，企业都纷纷选择裁员减薪，以对抗生意萎缩。雇员人心惶惶，担心自己成为受害者，但根据最近的研究显示，雇员对工作的满足感不跌反升。受金融海啸的影响，有专家指本港经济需要两至三年才有望复苏。根据求职网站HeadlineJobs于2008年初起与香港大学民意研究计划进行的「职场满意指数」研究的首季至第三季数据显示，在1000名受访的在职人士中，大部分雇员认为提升工作满足感的最大来源为薪金，其次则为安全的工作环境、与同事关系及就业保障等。可是，第四季雇员「十大工作满意度指标」与上三季的结果则有所差别。就业保障成为带来工作满足感的首要因素，一向被著重的薪酬则降至第三位。而当中有55%的雇员满意现时的工作。究竟是甚么令他们在金融海啸中仍可追求工作上的满足感？



虽然，这些数据并不足以反映整个就业市场的情况，但事实上，面对现时的金融危机，无论雇主和雇员都承受著前所未有的冲击和压力。过去几年，由于经济畅旺，雇员大都分都抱著「唔忧搵工」的心态，雇主亦十分愿意以「银弹攻势」吸纳有质素的员工。但是，金融海啸过后，很多机构都经历业务萎缩，生意额出现戏剧性的滑落，外国有部分大规模企业更出现倒闭危机。所以，时至今日，部分求职者既不会「讲价」，反而甘愿把薪酬下调，用以提升本身的受聘机会。另一方面，在职员工只要没有被公司裁掉，仍然有工作可做的，已经觉得很满足了。

正向心理学专家马丁·沙利文指出：「金钱并不是一个主要的因素用以提升人们的快乐和满足。」这个理论正正在上述的研究结果反映出来。他的研究提及到，如赚取到的金钱足以应付日常生活便足够，再多的金钱并不能用以衡量一个人的满足感。反而，一份有挑战性、有意义、能稳定地让员工完全投入工作，并能享受即时的愉快经验，更能有效地提升快乐和满足感。

另一个著名的商业理论——马斯洛需求理论亦提及到，人们最基本的需求是要满足生理需求；而第二层次的需求则是安全需求，这包括对人身安全、生活稳定等的需求。对许多员工而言，安全需求代表了安全而稳定的工作。至于与同事关系、晋升机会、增加工资等需求则满足于安全需求之后。明显地，现时有很多雇员都不能满足于安全的需求，更遑论期望满足更高的层次了。所以，对于不少员工而言，只要能有一份稳定的工作便已感到满足。

我们不敢肯定何时才可脱离这个社会经济困境，但我们相信，雇主要挽留人才，除了银弹策略外，如果能够多与员工沟通，了解他们的需要，让其发挥所长，必定能够重整士气，协助他们提升对工作的满足感。

主題焦點

工作与生活共融 提升个人竞争力

根据2008年公益企业的一项调查显示，香港人每周的平均工作时间为48.8小时。毋庸置疑，「工作」已成为了很多人生活中的一个重要部分；或许有人会感到被工作压迫得透不过气来，有人却认为工作是快乐和成功的泉源。你究竟希望成为前者还是后者呢？其实这都可操纵在个人手中的。你想提升个人竞争力，从而爱上你的工作吗？请参考以下的窍门：

建立良好人际网络

在工作间建立良好人际网络，往往能使你工作得更加称心顺意。与同事保持良好关系，互相帮忙和合作，有助建立高效团队文化，使工作事半功倍。另上司和下属保持良好沟通，既可达致互信和彼此尊重，亦能增加同事对工作的归属感。

清除工作障碍

有时候看著似乎没完没了的工作清单，令人感到相当头痛。但是，如果时刻都能清晰确定各项工作的优先次序，按缓急需要去安排处理优先事项，以及适当地运用现有的资源，便能不慌不忙地把工作逐一完成。此外，有条理及妥善地处理文件和档案，不但有助你更加得心应手地完成各项工作，更能给管理人员或重要客户留下第一良好印象。

「我可以做得更好」

当在同一工作岗位做得愈久，愈容易感到每天所做的工作也不外如是，好像每天也在重复过往所做过的工作，没有甚么新挑战。若你对这种稳定的状态感到沉闷或不安，希望你的事业能更上一层楼，那么，你便要想想在你现时的工作范畴如何可以做得更好；这样，一方面可以为自己订下新的目标和挑战，另一方面可以争取上司对你刮目相看和晋升的机会，对你的事途百利而无一害。

自我增值

即使现时经济不景气，公司可能大大缩减培训和晋升的机会，但千万不要放慢「自我增值」的脚步，因为机会只是会留给有准备的人。想知道自己应该朝著哪一个方向自我增值？首先要仔细检视目前工作，再计划将来事业的目标，想想自己的学历和经验与理想中的事业目标是否还有些距离，以及向他人寻求相关意见，以便认清增值和进修的方向。

平衡工作生活

要真正做到工作与生活共融，就要懂得平衡工作与生活的時間。如果你经常超时工作，甚或是下班后也把工作带回家，连一些安排私人活动或休息的时间也十分缺乏，试问在这种情况下又怎能发挥出最佳的工作表现？要明白完成工作目标固然重要，但懂得如何善用和分配时间到工作以外的其他生活范畴，才可以为忙碌的工作生活打打气，让你重拾朝气；继续迎接新挑战！

职业指导一

让面试者

从逆市中突围而出

躍動檔案室



Jolly, 35岁, 美国公司驻香港办事处员工, 由于经济不景, Jolly的公司于2008年底缩减人手。裁员当日, 公司安排了雇员支援服务的顾问驻场协助, 协助员工在心理上, 或在另觅工作的技巧上得到支援, 当时Jolly表示公司的遣散赔偿合理, 自己亦会积极找工作, 所以暂时无需顾问服务。

三星期后, 接到Jolly的电话: 「我已寄出了不下40封求职申请, 但没有一封回覆, 感觉有些心灰意冷。最令我不快的是, 妈妈见我在家睡觉, 便不问情由的批评我没有用心找工作。」

Jolly虽然接受了「被裁」的事实, 但没有了工作、赋闲在家, 生活规律突变, 加上现时的社会气候令面试的机会大减, 担心、失望、无助、自怜、自责的感受是可以理解, 所以能找到一个明白自己的人倾诉, 提醒不要单向坏处想, 尽量平衡自己的想法是重要的。

于是, Jolly决定找顾问提供职业指导, 当其与顾问会面时, 随即问道: 「每份工作的竞争都很大, 是否需要表明自己很需要这份工作, 希望对方给予机会, 来增加受聘的机会?」

顾问为Jolly进行职业指导, 目标不只看员工的履历表配对工作, 而是透过一些个性评估工具, 让Jolly重新检视自己的兴趣、长处、能力及弱点, 就一般面试的问题, 如: 「你怎样能够应付这工作的要求?」、「请你介绍一下自己最擅长的地方?」等等, 甚或一些具挑战性以考验急才的问题, 如: 「你被裁的原因, 是否因为你是公司表现最差的一群?」、「这份工作与你以往工作类型有很大的差别, 你能适应吗?」讨论最能中肯地评价自己、同时具自信又能表达自己个人风格的回应。在指导Jolly沟通技巧之余, 顾问同时会作出外观上的指导, 例如颜色的选取、衣饰的配搭, 在得体、端庄外, 亦给人眼前一亮的感觉。

另外, 即使在没有工作的日子, 顾问亦建议Jolly仍须尽量编排较充实的时间表: 找工作、进修新技能、做运动、做义工、做家务, 继续保持有活力及作息定时的生活秩序, 以保持良好的状态, 见工的成功率也高一些。

会面两个月后, Jolly的面试机会增多了, 从只进入第一轮面试, 通过检讨, 视每个面试为一个学习及锻炼的机会, 与顾问再作讨论, 提升面试技巧, 渐渐地, 开始有公司邀请她作最后一轮面试; Jolly的笑容多了, 自信地面对职涯过渡期的挑战!

活動點滴



「团队建设日」 美国友邦保險

- * 你们表现得很好，很有heart
- * 很好，是最有水准
- * 活动新鲜、气氛良好
- * 生动易吸收



「退修日」 懲教署

- * Creative and good presentation
- * Excellent
- * 加入很多创新元素
- * 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
- * 了解别人、自己
- * Excellent
- * Accept and appreciate others



服務放大鏡

跨越海嘯系列：

激发工作正能量

(Positive Psychology @ Work)

在事业旅途上，有谁不想「顺风顺水」？然而，在竞争激烈的工作环境中，我们难免要面对工作上的挑战与转变。当我们努力为工作拼搏之余，有想过如何怀著愉快的心情，提升自我的心理质素和工作效率吗？「正向心理学」(Positive Psychology)正为我们提供了一些「激发工作正能量」的答案。透过一系列的工作坊，可培养员工的积极基因，令他们投入更有意义的工作生活目标。

<p>工作坊【一】：「正向心理」的魅力 The Charm of Positive Psychology</p> <p>了解正向心理学的吸引力，并学习如何发展个人的优势和潜能，使生活变得更美好、更快乐。</p>	<p>工作坊【二】：爱上星期一 Loving Monday</p> <p>为工作注入积极基因，创造工作的旋律与变奏，发挥乐观思想的神奇力量，并学习如何爱上工作。</p>
<p>工作坊【三】：抗逆不倒翁 Becoming Resilient - Key to Thriving at Work</p> <p>抗逆训练有助参加者从逆境中强化自我，即使在危机及压力下，都能以其「不倒翁」的精神作出自我校正，迅速回复正常状态。</p>	<p>工作坊【四】：快乐思考力 The Power of Positive Psychology in Thinking</p> <p>学习将正向心理与正面思想培养成一种习惯性的思维模式，从而建立一个更健康及更积极的人生。</p>

我們的客戶

以下是我们部份客户的名单 (排名不分先后)

- | | |
|---|--------------------------|
| 美国友邦保险 | 新鸿基地产 |
| 国卫保险有限公司 | 大昌地产 |
| 英国保诚保险有限公司 | Goodman Asia Limited |
| 永明金融 | 中华电力有限公司 |
| 东亚银行 | 香港电讯服务有限公司 |
| 法国巴黎银行香港分行 | 香港大学 |
| 交通银行 | 香港城市大学 |
| 中国建设银行(亚洲) | 香港理工大学 |
| 花旗集团 | 香港浸会大学 |
| 星展银行 | 香港公开大学 |
| 大新金融集团 | 香港教育学院 |
| 恒生银行 | 专业及持续教育学院(香港理工大学) |
| 香港上海汇丰银行 | 香港邮政 |
| 中国工商银行(亚洲) | 建筑署 |
| 渣打银行(香港)有限公司 | 惩教署 |
| 荷兰合作银行 | 食物环境卫生署 |
| 荷兰银行 | 社会福利署 |
| 永亨银行 | 医管局 |
| Legg Mason Management Services (HK) Limited | 香港赛马会 |
| 毕马威会计师事务所 | 消费者委员会 |
| 德勤 关黄陈方会计师行 | 马莎百货有限公司 |
| 香港太古集团有限公司 | 思捷零售(香港)有限公司 |
| 太古饮料 | COACH International Ltd. |
| 太古地产有限公司 | 敦豪国际速递(香港)有限公司 |
| 香港空运货站有限公司 | 亚致力物流有限公司 |
| 香港机场地勤服务有限公司 | 基督教联合医务协会 |
| 香港航空发动机维修服务有限公司 | 东华三院 |
| 国泰航空饮食服务(香港)有限公司 | 基督教灵实协会(包括灵实医院) |
| 德国汉莎航空膳食公司 | 菲腊牙科医院 |
| 怡中航空服务 | 捷运电梯有限公司 |

如各大机构及企业对雇员支援计画有兴趣，欢迎致电 2731-6352 与我们的高级经理陈淑芬小姐联络。

婚前婚后

課程推介

美满人生成长课

准备结婚或已婚的你，有想过为你的婚姻/亲密关系加油吗？PREPARE/ENRICH是美国著名婚姻辅导大师及心理学家大卫奥逊博士(Dr. David Olson)所设计的一套辅导/婚后成长的心理测试工具，名为「PREPARE/ENRICH婚前/婚后关系问卷评估」，此测试能有系统地帮助你了解亲密关系长处及弱点，促进彼此关系的成长。

有关评估针对婚姻五种不同阶段的关系：

- 「婚前预备」适用于正准备结婚的情侣。
- 「婚前预备CC」适用于已有孩子或没有孩子的同居伴侣。
- 「婚前预备MC」适用于正准备结婚而带有孩子的情侣。
- 「婚后成长」适用于寻求辅导和成长的夫妇。
- 「婚姻更新」适用于年龄五十岁或以上，正计划结婚的伴侣或面临退休的夫妇。

雇员发展服务/富达盟信顾问有限公司现特设有婚前或个别评估服务及婚后成长小组。如对服务有兴趣，请浏览我们的网页(www.fourdimensions.org)及下载报名表格；或致电2731-6350向方小姐查询详情。

「向前看！ 令自己站得更穩！」

面对突然而来的转变或危机，你会方寸大乱，还是可以站稳阵脚呢？以下是一位年青人学习走钢线的故事，看是否能带给你一些启发。

有一位年青人，走到马戏班拜师，要学习走钢线的功夫。几个月后，师傅认为年青人已掌握了基础的技巧，所以便要年青人走上钢线，正式练习。虽然地面已装有安全网，可是年青人第一次走上几十呎的高台，心实在战战兢兢。当走了十多步之后，他往下看，愈看心愈惊慌，差点儿失去重心。就在这时，师傅在地面大声喝了一句话，令年青人重获信心，再次取得平衡，究竟师傅说了一句甚么重要的说话呢？那就是：「向前看！」

危机降临，我们往往很容易被当前的冲击震慑住，吓得不能动弹，所有的注意力都被困难及危机所蒙蔽，看不见前路，亦忘记了自己拥有的资源和技能，最终只能忧心忡忡地过生活。上述师傅的一句话，正好提醒我们当面对逆境和挑战时，记紧对自己说：「向前看！专心一意，找寻新的机遇，令自己在困境中可以站得更稳！」

心靈加油站

如何与工作共舞？優質生活！貼士

你试过以下的情况吗？每天早上不愿上班；没有病也请假休息；每逢星期一便开始渴望放假；上班时总有些小毛病，放工或放假时却病痛全消！但说到底，你又十万个不愿意放弃这份工作，甚至尽一切能力要把工作留著！

想要脱离这种对工作倦怠的困境；拒绝每天再被这种又爱又恨的感觉煎熬，那就要赶快学会「与工作共舞」了。以下是一些「共舞」小贴士以供大家参考：

1. 换一种心态去看待自己的工作，并带著游戏般的愉快心情面对它，你会发觉自己的内在能量强大许多，抗压应变的功力也因此大为增进。
2. 选择一项你感到兴趣而有相当技巧要求的工作范畴，把这项活动视为一个富挑战性的考验，并尽力将有关工作做到最好。
3. 为个别事工定下最终目标及多个阶段目标，同时为每个阶段目标制定清晰的成功指标。别忘记为自己的成功加以奖赏。
4. 每次感到所做的事枯燥而分心时，便尝试将事工的难度提升，直至重新投入有关事工中。

缔造忘我的经验：在工作上，寻求能让自己发挥所长、全情投入及一切在掌握之中的感觉，使你由焦虑转为享受活动的过程。

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