

卓越領航 共建企業健康

Spring 2010

LEAP

躍動



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

熱點出擊

有機快樂 快樂有機?

隨著環保意識提升，「有機」精神這概念愈來愈流行，也被受關注。其實，將「有機」精神放在僱員發展上也應該是一個值得思考與實踐的話題。

讓我們先看看「甚麼是有機？」「有機耕種」強調農業生產的管理系統與操作，而非靠投入外來物料，特別不採用人工合成的物質，以進行農業耕種活動。曾有一位有機農夫說：「保持健康肥沃泥土，是有機耕種的必然元素。有健康肥沃的土壤，才有生長旺盛的農作物。」這句說話使人聯想到，如果將有機耕種實踐在企業的僱員發展中會有怎樣的啟示呢？假如泥土是企業與公司，員工是物質/物料，業績是農作物。那麼，如何能善用員工創造企業/公司的「有機健康成長」呢？

在《有機成長力》一書中，作者愛德華·赫斯指出，「有機成長」象徵核心事業的實力與生存能力。這些實力及能力，當然與如何管理員工有不可分割的關係。員工是否能成為有機物料，滋潤生意茁壯成長，領導人就絕對是關鍵元素。

如果企業內的領導人均具備謙遜、熱情及專注力這些特質，他們在管理上將更有效地引發員工的有機成長力。有機成長企業的領導人非常願意將功勞歸於他人，常表示公司成功的原因在於員工，而非高級主管，發自內心尊敬前線員工的貢獻，許多領導人也是由此發跡，造就有機的快樂企業。

員工是企業最大的天然有機物料，他們可以與機構共同蘊釀健康的土地，在這片健康肥沃的土壤上創造出最好的業績。相信每位員工都希望自己可以成為滋潤肥沃土地的物料，各位領導人，在新的一年里準備好成為有機領導人嗎？

有機快樂，快樂有機？那就要視乎上司能否欣賞下屬的貢獻，下屬會否感激上司的帶領，上下一心地促進企業的有機成長。

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/ EAP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 —— 快樂企業五大特質

全球首富華倫·巴菲特 (Warren Buffett) 和比爾·蓋茲 (Bill Gates) 都是「快樂企業的終身會員」。比爾·蓋茲曾說過：「我覺得每天都能夠做我所喜愛的事，實在是幸運非凡！」而這種「帶著跳舞的心情去上班」的態度，正是釋放正能量的因子，有助員工在快樂自在的狀態下發揮潛能，造就卓越的工作成果。

要打造快樂企業，除了要創造一個工作與生活平衡的良好工作環境外，還需營造快樂企業的五大特質-HAPIE (Dan Baker et al., What Happy Companies Know, 2006)：

- H** : Humble... 謙遜、包容、鼓動人心、富創新精神的真誠領袖
- A** : Adaptive... 適應力強、充滿熱誠、高情商的員工
- P** : Profit for... 獎賞為組織作出貢獻、促進企業成就的員工
- I** : Invigorated... 令人鼓舞的股東、夥伴、供應商和顧客
- E** : Engaged... 使員工成為投入而又具建設性的社會公民

你也想藉著快樂企業吸引人才，成就優勢的企業組織嗎？僱員發展服務樂意與各大企業組織建立夥伴平台，致力激發領導人員及員工的正能量！



總經理 張錦紅

工作生活小幫手、 生活輕鬆寫意

人所共知，香港是一個步伐急速的國際都市。究竟香港人有多繁忙呢？根據公益企業2009年「香港生活與工作平衡概況」的調查結果，有70.6%僱員每日的個人或私人活動時間不多於2小時，有7.8%僱員表示完全沒有私人活動的時間。作為一位僱員，我們怎樣可以在有限的時間內有效率地處理繁多的私人事務呢？

為了促進員工的工作與生活的平衡，香港基督教服務處僱員發展服務與富達盟信顧問有限公司自2007年起推出「工作與生活諮詢」服務，令諮詢熱線成為僱員工作

生活的小幫手。僱員可以透過24小時熱線電話，查詢他們所關注的資料，範圍包括：幼兒及長者的照顧、協助子女發揮潛能的課程、個人進修的選擇與安排及閒暇活動的安排等等。接聽熱線的專業顧問隨即為他們尋找最合適的資源及服務，省卻員工為這些工作生活瑣事而產生的煩惱，使他們能夠更能集中享受個人、家庭及工作生活，令工作生活更輕鬆寫意。



首席顧問 林雪芬

企業脈BLOG

作為一個服務提供的機構，我們喜見員工能夠善用「工作與生活資訊」服務，因為除了可以為員工提供具體的資訊外，該項服務亦是我們專業顧問與員工接觸的良好平台。透過了解員工需要不同資訊的過程，專業顧問同時可以探討他們需要那些資訊及服務的原因，及在有需要的情况下，為員工提供進一步的諮詢或輔導服務，協助他們更全面及有效率地處理生活中一些突如其來的事件。例如：曾經有員工詢問避靜地方的資料，原因是他的家人突然去世，他不知如何面對而希望可以到一些安靜的地方，讓自己可以舒緩情緒及減低該事件對個人的影響。

面對突如其來的轉變，員工除了需要一些社區資源的資料之外，同時亦需要一些抒發情感的渠道，「工作與生活諮詢」服務便能做到這一點。我們的顧問在提供資料的同時，亦會鼓勵員工抒發他們的情緒，送上慰問及了解他們是否需要較深入的輔導服務，並即時作出跟進的安排，期望可以盡快協助員工處理這些不幸事件所帶來的負面影響。同時，透過跨專業團隊的專長與多元化的方法提升僱員的心理質素。

EAP探射燈

香港打工仔 有多快樂?



為了解在職人士的正向心理及精神健康狀況，香港基督教服務處僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司於2009年9月至11月期間，以網上問卷形式成功訪問了402位在職僱員，並於2010年1月17日公布研究調查結果。以下是該調查報告其中一些研究結果及重點：

Y世代員工希望感最低 師徒制助Y世代員工面對逆境

調查發現有近七成的受訪僱員的希望感¹高於一般人，平均分為49.44，超出了平均48分的水平。這表示金融海嘯一年後，受訪者平均對前景抱有希望。不過，Y世代(20-28歲)受訪者的希望感卻比X世代(29-44歲)和嬰兒潮世代(45-63歲)的差。此外，四分一Y世代受訪者屬「有勇無謀」，雖在面對目標或困難時具意志力，但欠缺方法。

這顯示Y世代仍需要學習更多的途徑及解決方法，建議僱主建立「師徒制」，讓年長或具高希望感員工以亦師亦友方式指導Y世代正面思考，以積極態度面對人生的各項挑戰。

開拓快樂工作間 提升員工快樂指數

調查發現經歷金融海嘯負面轉變的受訪者的快樂指數不高，只有4.42分，低於平均的4.5分。不過值得鼓舞的是仍有近六成受訪者(58.4%)的快樂指數高於平均分。

我們建議僱主開拓快樂工作間，為員工提供僱員支援服務(EAP)、設立個人化的生涯規劃、提供「軟實力」(例如：態度、個性及情感)的成長培訓、設立彈性工作(如彈性上班、辦公室以外工作等)、教練式管理、鼓勵創意、增加晉升及進修機會等，從而加強員工對工作的投入感及忠誠度。

關注員工精神健康 提升員工心理質素

在精神健康方面，調查發現有超過六成受訪者的焦慮狀況已出現「輕微至嚴重的焦慮徵狀」。其中有近四成Y世代受訪者的焦慮狀況更出現「中度至嚴重的焦慮徵狀」，接近X世代及嬰兒潮世代受訪者的一倍。在抑鬱狀況方面，有近5%受訪者的抑鬱狀況已出現「中度或嚴重的抑鬱徵狀」。

調查又指出希望感與快樂指數有著正向關係，而希望感與焦慮、抑鬱則呈反向關係，顯示希望感與快樂指數愈高的員工精神健康狀態愈好，而精神健康是直接影響工作表現。故此，我們建議僱主投放資源關注員工的精神健康，包括提升管理員工及早識別精神病徵狀及精神健康急救能力，以便協助受精神困擾的員工，並訓練其他員工成為精神健康急救員，致力推廣工作間精神健康。另外，又可透過持續的強心健體活動，提升員工的心理質素。

新的一年，我們將繼續與各企業並肩同行，積極為員工提供適當的支援，致力提升僱員的希望感與快樂感。

¹ 心理學家Rick Snyder定義「希望感」為充滿積極動機的狀態。在此狀態下，人能為自己設立具挑戰性的目標，達致目標的主要元素包括了「策略感」及「意志力」。「策略感」是能夠創造適當的方法以達到目標，而「意志力」是指人有決心及內在能量以控制自己持續堅持地達到目標。

主題焦點

今天由快樂出發

如何尋找和開發快樂？現今物質充裕，醫療科技先進，人們理應比上一代人幸福，但數據卻顯示他們遠不及上一代人快樂。在生活指數提升的同時，快樂反而變成奢侈品。究竟怎樣才能快樂呢？美國著名正向心理學家馬丁·沙尼文（Martin Seligman）為我們提供了以下的「快樂方程式」：

$$H = S (40\%) + C (20\%) + V (40\%)$$

H：Happiness 持久的快樂水平

S：Set Range 天生的快樂幅度（佔40%）

C：Circumstances 後天的際遇及生活情況（佔20%）

V：Voluntary Control 自主及可控制的（佔40%）

由此可見，快樂與否有40%是掌握在我們手中的。既然如此，我們可以怎樣提升個人快樂指數呢？

愛上你的工作

去年一項研究顯示，香港在職人士的快樂指數比家庭主婦及退休人士低，反映「快樂」已成上班族勞碌工作下的犧牲品。其實我們一天工作最少八小時，即生活的三分之一，若你厭倦自己的工作，等同三分之一的人生都活在痛苦中。很多人認為只有從事自己喜愛的工作才會快樂，但其實快樂是可以培養的，即使現時的工作不是最稱心，你也可從中尋找樂趣。

快樂的秘訣並不在於客觀事實，而在於主觀心態：

1. 我們不是要挑自己喜歡的事情做，而是要發自內心地喜歡自己所做的事。
2. 面對繁複的工作時，嘗試將它分拆成數個短期目標，逐一完成以增加對工作的掌控感和滿足感。
3. 討厭的工作切忌拖到最後，這只會加重罪惡感和

心理負擔，不如盡早解決，完成了還可褒獎自己一番。

4. 面對單調的工作時，試著將它變成自我挑戰的擂台，與自己較量看看今天完成的速度是否能超越昨天，務求將沉悶的工作化為富趣味的挑戰。

當你懂得從工作中尋找樂趣，你便能享受工作，並會把它做得更出色。

以行動喚起快樂

許多人重視快樂的感受，卻忽略了「去做快樂的事」。快樂並不需附帶條件，當你說：「若完成工作/賺夠錢/換了上司…我就快樂」，其實你不會快樂！快樂不會偶然而來，而是要我們下定決心去製造和體會的。每天抽30分鐘去做一些讓自己快樂的事，比如與同事閒聊、和子女玩樂、為伴侶製造小驚喜、甚至只是攤坐沙發上甚麼也不做，讓自己有完全解放的片刻。心情不好時，試著活用「假裝哲學」。心理學家發現假裝快樂會讓人真的變得更快樂，所以生活不如意時，試試對自己展示微笑，面對不屑一顧的人和事也試著裝成很感興趣的樣子，你會發現這些看似刻意的行為逐漸讓你真的對事物產生興趣及正面印象。另外，每天起床後想想令你期待的事，晚上臨睡前再數算三件值得感恩的事。此外，試試在生活中添加一些打破常規、解除壓力的事，如每月抽一個午飯時間與同事組織交流小組分享旅遊、玩樂、烹飪、扮靚心得，或獨自到附近公園吃午餐享受清新的陽光空氣。當這些刻意令自己快樂的行為變成了習慣，快樂的感覺便會隨之而來。抱怨減少了，自然也有更多時間發掘事物美好的一面。

你也想快樂嗎？由今天開始為你的每一天灌注快樂能量吧！

躍動檔案室

食得快樂 趕走負能量

Macro, 35歲，從事客戶服務行業，被同事冠以「子彈火車」的綽號，做事明快並且分秒必爭，短短數年已經升到經理級的位置。近年，Marco的身心狀況每況愈下，整個人變得無精打采，情緒低落。在同事的鼓勵下致電公司的僱員發展服務尋求改善方案。

在面談時，Marco慨嘆道「從前我是大學籃球隊的中堅份子，現在卻是外剛內「潺」！」原來，他的身型體重在幾年間幾何級上漲，身體的機能不斷下滑。由於身體負荷重了，膝頭經常忍忍作痛，步行兩三層樓梯又氣喘得要停下來休息，年中又會有無數次的傷風感冒……」

顧問嘗試瞭解Marco的生活習慣，發現他除了有「早餐不吃」、「吃肉走菜」、「不定時定量的進食」，更有壓力性飲食問題。他表示自金融海嘯開始，既怕飯碗不保，又要面對沈重的工作量，加上自己投資失利，在面對巨大的壓力下，他經常會狂食甜品雪糕、朱古力等食品減壓。在顧問的分享下，Marco開始明白甜食可令腦中血清素水平增加，有短暫舒緩不快情緒的效用；可是長期的代價卻是工作愈辛苦、壓力愈大，反而會愈肥，影響身體機能，甚至是自我形象。

顧問以「動機式晤談」策略提升Marco的改變動機，一方面鼓勵他作身體健康檢查以瞭解不良飲食習慣對身體的影響，另一方面又與他一起計畫飲食習慣微調方案，循序漸進的調整他的生活節奏。在過去的三個月，Marco開始了「四個多」，即是多喝水、多吃蔬果、多回家吃飯與及多吃早餐；又嘗試「二個少」，即是甜食少吃一點、及高脂食物少吃一點。他更參考了顧問的舒緩情緒飲食貼士，多吃不致肥又能提升腦中血清素的健康食物，如：三文魚、奇異果、士多啤梨、果仁與及含有豐富維他命C的蔬菜水果等等。

在最近的一次面談，Marco開心的向顧問分享他的心路歷程：「透過改善飲食習慣，不知不覺我自己的身體狀況慢慢有點改善，加上在輔導的過程中學習正面處理自己的壓力，負面能量也逐漸減退。最重要的是，我自己悟出培養正能量的一點心得，就是調整生活步速，在工作時有效率，在平時則要減慢節奏，花多點時間咀嚼食物、多關心身邊的朋友同事、要多回家體貼親人，亦要多做運動。這樣，整個人就會變得輕鬆又愉快！」



活動點滴



「生活色彩由你創」講座 永亨銀行(上海)

- *非常好，再多點遊戲互動
- *腦力震盪：增加靈感的方法
- *很棒啊
- *很滿意

「激活腦能量」講座 新鴻基地產

- *很好，學到很多東西
- *非常好，下次再安排
- *簡單運動，幫助身體
- *Good

「CISM危機事件壓力處理 一個人輔導工作坊」 高雄縣社會工作人員協會、高雄市政府社會(台灣)

- *講師親自示範有助於學員了解及練習，學員演練有時不知自己做的是對是錯，講師能多示範就可刺激學員
- *多次的實際演練，對實務有益
- *能夠分享講師的經驗，更易於融入學習情境
- *透過演練提升勇氣，並發現自己的困難和限制，很有幫助

Workshop on Mentoring and Coaching 政府資訊總監辦公室

- *很好，有多次機會實踐
- *The trainer's demonstration on techniques is important for our understanding
- *A lot of opportunities for role play practices.
- *Good. The content is useful

服務放大鏡 退休人士朋輩導師計畫

退休是生命中一個重大的轉接點，需要很多的調整和適應，成功適應退休是邁向黃金歲月關鍵的第一步！

研究顯示，「主動型興趣」（例如：看運動比賽是被動的興趣；而身體力行做運動才是「主動型興趣」）有助增強退休人士的自我價值感，增添生活樂趣，並促進退休人士與社會的聯繫，對退休人士的身心健康產生顯著的保護作用。

基於以上的核心理念，香港大學社會工作與社會行政學系成功獲得流金頌賽馬會長者計畫新里程贊助推展「退休人士朋輩導師計畫」，而本機構為是次計畫的合作伙伴。這計畫於2009年11月成功地從我們的服務客戶中招募了合資格的已退休員工及即將或剛退休員工分別擔任朋輩導師及參加者。第一期的朋輩導師培訓課程亦已順利完成，每位朋輩導師隨即獲配對1至2位快將退休人士，期望透過定期的會面及指導，朋輩導師可作為「師兄師姐」，與參加者分享適應退休生活的經驗，鼓勵和協助「師弟師妹」找到和持續培養合適個人的主動型興趣，以促進參加者在退休後的生活適應和身心健康。是項計畫將編寫「退休朋輩導師手冊」、「退休人士手冊」及「香港流行餘暇興趣資料冊」，從而促進企業及社會持續地培養寶貴的社會資產，協助退休人士開展黃金歲月。



我們的客戶

以下是我們部份客戶的名單 (排名不分先後)

- | | |
|---|--------------------------|
| 法國巴黎銀行香港分行 | 冠威管理有限公司 |
| 東方匯理銀行 | (恆基兆業地產有限公司全資附屬機構) |
| 中國建設銀行(亞洲) | 中原地产代理有限公司 |
| 花旗集團 | 香港大學 |
| 星展銀行 | 香港城市大學 |
| 大新銀行 | 香港理工大學 |
| 恒生銀行 | 香港浸會大學 |
| 香港上海匯豐銀行 | 香港公開大學 |
| 中國工商銀行(亞洲) | 香港教育學院 |
| 渣打銀行(香港)有限公司 | 專業及持續教育學院(香港理工大學) |
| 荷蘭合作銀行 | 香港考試及評核局 |
| 永亨銀行 | 香港郵政 |
| Legg Mason Management Services (HK) Limited | 勞工處 |
| 國衛保險有限公司 | 公務員事務局 |
| 美商大都會人壽保險香港有限公司 | 食物環境衛生署 |
| 永明金融 | 社會福利署 |
| 香港證券專業學會 | 政府資訊科技總監辦公室 |
| 中華電力有限公司 | 醫院管理局九龍西醫院聯網 |
| 施耐德電氣香港 | 澳門衛生局 |
| 香港電訊服務有限公司 | 香港房屋協會 |
| 愛普生香港有限公司 | 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 | COACH International Ltd. |
| 太古飲料 | 敦豪國際速遞(香港)有限公司 |
| 太古地產有限公司 | 拜耳醫療保健有限公司 |
| 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 |
| 香港航空發動機維修服務有限公司 | 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 | 浸會愛群服務社 |
| 新鴻基地產 | 捷運電梯有限公司 |
| 大昌地產 | 奧的新電梯有限公司 |

如各機構及企業對僱員支援計畫或有關優質生活及員工發展課程有興趣，歡迎致電2731-6352與我們的高級經理陳淑芬小姐聯絡。

EAP的價值 EAP推介

為何愈來愈多機構引入EAP（僱員支援計畫）呢？其中主要原因是希望透過EAP的專業服務，為員工提供適切的工作生活資訊、諮詢及輔導服務，協助他們處理日常個人、家庭及工作生活困擾。根據研究顯示，EAP對員工起著非常正面的作用，這包括：

- 舒緩員工壓力
- 促進身心靈健康
- 促進工作與生活平衡
- 提升個人生活質素
- 解決個人困擾
- 改善人際關係
- 欣賞企業組織對員工的關懷與支持
- 提升工作滿足感及投入感
- 提升工作績效

對機構而言，EAP亦同時帶來正面的效果：

- 減少病假及醫療津貼
- 減少處理員工問題所需的時間
- 建立良好僱主的企業形象
- 促進企業健康
- 減少缺勤率
- 減少工業意外
- 減少員工投訴
- 提升員工的忠誠度，保留優秀員工
- 提高士氣及生產效率

面對現時經濟及社會急劇的轉變，要裝備僱員迎接挑戰，EAP可能是你的機構及員工的好幫手！

二十元的歡樂

有一位小女孩，家境清貧，只有晚餐才有賣剩的魚肉和雜菜。有一天，父母如常帶她上街市買菜，小女孩看見一個漂亮的布娃娃，她非常喜歡，流著眼淚央求媽媽給她二十元。媽媽歎口氣說：「二十元差不多夠買一斤豬肉呢！」父親看著女兒失望的神情，拍著妻子的肩膀說：「二十塊錢能為孩子買到歡樂，這機會今後恐怕很難再碰上了。」接著從袋口小心翼翼地拿出僅餘的二十元，把歡樂送到女兒手上。每天晚上女孩都將娃娃抱入懷中直到天明，一直到她大學畢業，那布娃娃仍然放在床頭上提醒自己所擁有的快樂。

在你生命中，你能想到多少快樂的故事？每星期不妨花一點時間，回憶一下自己所擁有的快樂吧！

心靈加油站

樂在工作間

優質生活!貼士

面對經濟不景氣，金融海嘯後經濟仍未完全恢復，工作及生活壓力都使人身身心疲累，面對每天工作的挑戰，你又以什麼心情面對呢？想樂在工作間，必須持之以恆，每日練習以下要素：

1. 正面意義：每份工作都有其意義，嘗試發掘工作的意義，珍惜你的貢獻。
2. 健康生活：保持適當的運動、充足的睡眠與休息。
3. 敬業樂群：與家人及同事建立積極而和諧的關係。
4. 跳出框框：彈性思考及樂觀心態能帶給你更多出路。
5. 常懷感激：多欣賞自己及他人，可令工作生活變得更美好。
6. 目標為本：認定工作與生命的目標，向前邁進！

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、吳業盈、黎嘉欣

網址：<http://www.fourdimensions.org>

版權所有 請勿翻印