

卓越领航 共建企业健康

Spring 2010

LEAP

躍動



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

熱點出擊

有机快乐 快乐有机?

隨著環保意識提升，「有机」精神這概念愈來愈流行，也被受關注。其實，將「有机」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「甚么是有机？」「有机耕種」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。曾有一位有机農夫說：「保持健康肥沃泥土，是有机耕種的必然元素。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，如果將有机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「有机健康成長」呢？

在《有机成長力》一書中，作者愛德華·赫斯指出，「有机成長」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。員工是否能成為有机物料，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机成長力。有机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迹，造就有机的快樂企業。

員工是企业最大的天然有机物料，他們可以与机构共同蘊釀健康的土地，在这片健康肥沃的土壤上创造出最好的业绩。相信每位员工都希望自己可以成为滋润肥沃土地的物料，各位领导人，在新的一年里准备好成为有机领导人吗？

有机快乐，快乐有机？那就要视乎上司能否欣赏下属的贡献，下属会否感激上司的带领，上下一心地促进企业的有机成长。

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，推動行業互相借鑒，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 —— 快乐企业五大特质

全球首富华伦·巴菲特 (Warren Buffett) 和比尔·盖兹 (Bill Gates) 都是「快乐企业的终身会员」。比尔·盖兹曾说过：「我觉得每天都能够做我所喜爱的事，实在是幸运非凡！」而这种「带著跳舞的心情去上班」的态度，正是释放正能量的因子，有助员工在快乐自在的状态下发挥潜能，造就卓越的工作成果。

要打造快乐企业，除了要创造一个工作与生活平衡的良好工作环境外，还需营造快乐企业的五大特质-HAPIE (Dan Baker et al., What Happy Companies Know, 2006)：

- H** : Humble... 谦逊、包容、鼓动人心、富创新精神的真诚领袖
- A** : Adaptive... 适应力强、充满热诚、高情商的员工
- P** : Profit for... 奖赏为组织作出贡献、促进企业成就的员工
- I** : Invigorated... 令人鼓舞的股东、夥伴、供应商和顾客
- E** : Engaged... 使员工成为投入而又具建设性的社会公民

你也想藉著快乐企业吸引人才，成就优势的企业组织吗？雇员发展服务乐意与各大企业组织建立夥伴平台，致力激发领导人员及员工的正能量！



总经理 张锦红

工作生活小帮手、 生活輕鬆寫意

人所共知，香港是一个步伐急速的国际都市。究竟香港人有多繁忙呢？根据公益企业2009年「香港生活与工作平衡概况」的调查结果，有70.6%雇员每日的个人或私人活动时间不多于2小时，有7.8%雇员表示完全没有私人活动的时间。作为一位雇员，我们怎样可以在有限的时间内有效率地处理繁多的私人事务呢？

为了促进员工的工作与生活的平衡，香港基督教服务处雇员发展服务与富达盟信顾问有限公司自2007年起推出「工作与生活咨询」服务，令咨询热线成为雇员工作生活的小帮手。雇员可以透过

24小时热线电话，查询他们所关注的资料，范围包括：幼儿及长者的照顾、协助子女发挥潜能的课程、个人进修的选择与安排及闲瑕活动的安排等等。接听热线的专业顾问随即为他们寻找最合适的资源及服务，省却员工为这些工作生活琐事而产生的烦恼，使他们能够更能集中享受个人、家庭及工作生活，令工作生活更轻松写意。



首席顾问 林雪芬

企業脈BLOG

作为一个服务提供的机构，我们喜见员工能够善用「工作与生活资讯」服务，因为除了可以为员工提供具体的资讯外，该项服务亦是专业顾问与员工接触的良好平台。透过了解员工需要不同资讯的过程，专业顾问同时可以探讨他们需要那些资讯及服务的原因，及在有需要的情况下，为员工提供进一步的咨询或辅导服务，协助他们更全面及有效率地处理生活中一些突如其来的事故。例如：曾经有员工询问避静地方的资料，原因是他的家人突然去世，他不知如何面对而希望可以到一些安静的地方，让自己可以舒缓情绪及减低该事件对个人的影响。

面对突如其来的转变，员工除了需要一些社区资源的资料之外，同时亦需要一些抒发情感的渠道，「工作与生活咨询」服务便能做到这一点。我们的顾问在提供资料的同时，亦会鼓励员工抒发他们的情绪，送上慰问及了解他们是否需要较深入的辅导服务，并即时作出跟进的安排，期望可以尽快协助员工处理这些不幸事故所带来的负面影响。同时，透过跨专业团队的专长与多元化的方法提升雇员的心理素质。

EAP探射燈

香港打工仔 有多快乐?



为了解在职人士的正向心理及精神健康状况，香港基督教服务处雇员发展服务及富达盟信顾问有限公司于2009年9月至11月期间，以网上问卷形式成功访问了402位在职雇员，并于2010年1月17日公布了研究调查结果。以下是该调查报告其中一些研究结果及重点：

Y世代员工希望感最低 师徒制助Y世代员工面对逆境

调查发现有近七成的受访雇员的希望感¹高于一般人，平均分为49.44，超出了平均48分的水平。这表示金融海啸一年后，受访者平均对前景抱有希望。不过，Y世代(20-28岁)受访者的希望感却比X世代(29-44岁)和婴儿潮世代(45-63岁)的差。此外，四分之一Y世代受访者属「有勇无谋」，虽在面对目标或困难时具意志力，但欠缺方法。

这显示Y世代仍需要学习更多的途径及解决方法，建议雇主建立「师徒制」，让年长或具高希望感员工以亦师亦友方式指导Y世代正面思考，以积极态度面对人生的各项挑战。

开拓快乐工作间 提升员工快乐指数

调查发现经历金融海啸负面转变的受访者的快乐指数不高，只有4.42分，低于平均的4.5分。不过值得鼓舞的是仍有近六成受访者（58.4%）的快乐指数高于平均分。

我们建议雇主开拓快乐工作间，为员工提供雇员支援服务(EAP)、设立个人化的生涯规划、提供「软实力」（例如：态度、个性及情感）的成长培训、设立弹性工作（如弹性上班、办公室以外工作等）、教练式管理、鼓励创意、增加晋升及进修机会等，从而加强员工对工作的投入感及忠诚度。

关注员工精神健康 提升员工心理质素

在精神健康方面，调查发现有超过六成受访者的焦虑状况已出现「轻微至严重的焦虑徵状」。其中有近四成Y世代受访者的焦虑状况更出现「中度至严重的焦虑徵状」，接近X世代及婴儿潮世代受访者的一倍。在抑郁状况方面，有近5%受访者的抑郁状况已出现「中度或严重的抑郁徵状」。

调查又指出希望感与快乐指数有著正向关系，而希望感与焦虑、抑郁则呈反向关系，显示希望感与快乐指数愈高的员工精神健康状态愈好，而精神健康是直接影响工作表现。故此，我们建议雇主投放资源关注员工的精神健康，包括提升管理员工及早识别精神病徵状及精神健康急救能力，以便协助受精神困扰的员工，并训练其他员工成为精神健康急救员，致力推广工作间精神健康。另外，又可透过持续的强心健体活动，提升员工的心理质素。

新的一年，我们将继续与各企业并肩同行，积极为员工提供适当的支援，致力提升雇员的希望感与快乐感。

¹ 心理学家Rick Snyder定义「希望感」为充满积极动机的状态。在此状态下，人能为自己设立具挑战性的目标，达致目标的主要元素包括了「策略感」及「意志力」。「策略感」是能够创造适当的方法以达到目标，而「意志力」是指人有决心及内在能量以控制自己持续坚持地达到目标。

主題焦點

今天由快乐出发

如何寻找和开发快乐？现今物质充裕，医疗科技先进，人们理应比上一代人幸福，但数据却显示他们远不及上一代人快乐。在生活指数提升的同时，快乐反而变成奢侈品。究竟怎样才能快乐呢？美国著名正向心理学家马丁·沙尼文（Martin Seligman）为我们提供了以下的「快乐方程式」：

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

H：Happiness 持久的快乐水平

S：Set Range 天生的快乐幅度（占40%）

C：Circumstances 后天的际遇及生活情况（占20%）

V：Voluntary Control 自主及可控制的（占40%）

由此可见，快乐与否有40%是掌握在我们手中的。既然如此，我们可以怎样提升个人快乐指数呢？

爱上你的工作

去年一项研究显示，香港在职人士的快乐指数比家庭主妇及退休人士低，反映「快乐」已成上班族劳碌工作下的牺牲品。其实我们一天工作最少八小时，即生活的三分之一，若你厌倦自己的工作，等同三分之一的人生都活在痛苦中。很多人认为只有从事自己喜爱的工作才会快乐，但其实快乐是可以培养的，即使现时的工作不是最称心，你也可从中寻找乐趣。

快乐的秘诀并不在于客观事实，而在于主观心态：

1. 我们不是要挑自己喜欢的事情做，而是要发自内心地喜欢自己所做的事。
2. 面对繁复的工作时，尝试将它分拆成数个短期目标，逐一完成以增加对工作的掌控感和满足感。
3. 讨厌的工作切忌拖到最后，这只会加重罪恶感和

心理负担，不如尽早解决，完成了还可褒奖自己一番。

4. 面对单调的工作时，试著将它变成自我挑战的擂台，与自己较量看看今天完成的速度是否能超越昨天，务求将沉闷的工作化为富趣味的挑战。

当你懂得从工作中寻找乐趣，你便能享受工作，并会把它做得更出色。

以行动唤起快乐

许多人重视快乐的感受，却忽略了「去做快乐的事」。快乐并不需附带条件，当你说：「若完成工作/赚够钱/换了上司…我就快乐」，其实你不会快乐！快乐不会偶然而来，而是要我们下定决心去制造和体会的。每天抽30分钟去做一些让自己快乐的事，比如与同事闲聊、和子女玩乐、为伴侣制造小惊喜、甚至只是摊坐沙发上甚么也不做，让自己有完全解放的片刻。心情不好时，试著活用「假装哲学」。心理学家发现假装快乐会让人真的变得更快乐，所以生活不如意时，试试对自己展示微笑，面对不屑一顾的人和事也试著装成很感兴趣的样子，你会发现这些看似刻意的行为逐渐让你真的对事物产生兴趣及正面印象。另外，每天起床后想想令你期待的事，晚上临睡前再数算三件值得感恩的事。此外，试试在生活中添加一些打破常规、解除压力的事，如每月抽一个午饭时间与同事组织交流小组分享旅游、玩乐、烹饪、扮靓心得，或独自到附近公园吃午餐享受清新的阳光空气。当这些刻意令自己快乐的行为变成了习惯，快乐的感觉便会随之而来。抱怨减少了，自然也有更多时间发掘事物美好的一面。

你也想快乐吗？从今天开始为你的每一天灌注快乐能量吧！

躍動檔案室

食得快乐 赶走负能量

Macro, 35岁, 从事客户服务行业, 被同事冠以「子弹火车」的绰号, 做事明快并且分秒必争, 短短数年已经升到经理级的位置。近年, Marco的身心状况每况愈下, 整个人变得无精打采, 情绪低落。在同事的鼓励下致电公司的雇员发展服务寻求改善方案。

在面谈时, Marco慨叹道「从前我是大学篮球队的中坚份子, 现在却是外刚内「潺」!」原来, 他的身型体重在几年间几何级上涨, 身体的机能不断下滑。由于身体负荷重了, 膝头经常忍忍作痛, 步行两三层楼梯又气喘得要停下来休息, 年中又会有无数次的伤风感冒……」

顾问尝试了解Marco 的生活习惯, 发现他除了有「早餐不吃」、「吃肉走菜」、「不定时定量的进食」, 更有压力性饮食问题。他表示自金融海啸开始, 既怕饭碗不保, 又要面对沉重的工作量, 加上自己投资失利, 在面对巨大的压力下, 他经常会狂食甜品雪糕、朱古力等食品减压。在顾问的分享下, Marco开始明白甜食可令脑中血清素水平增加, 有短暂舒缓不快情绪的效用; 可是长期的代价却是工作愈辛苦、压力愈大, 反而会愈肥, 影响身体机能, 甚至是自我形象。

顾问以「动机式晤谈」策略提升Marco的改变动机, 一方面鼓励他作身体健康检查以了解不良饮食习惯对身体的影响, 另一方面又与他一起计画饮食习惯微调方案, 循序渐进的调整他的生活节奏。在过去的三个月, Marco开始了「四个多」, 即是多喝水、多吃蔬果、多回家吃饭与及多吃早餐; 又尝试「二个少」, 即是甜食少吃一点、及高脂食物少吃一点。他更参考了顾问的舒缓情绪饮食贴士, 多吃不致肥又能提升脑中血清素的健康食物, 如: 三文鱼、奇异果、士多啤梨、果仁与及含有丰富维他命C的蔬菜水果等等。

在最近的一次面谈, Marco开心的向顾问分享他的心路历程: 「透过改善饮食习惯, 不知不觉我自己的身体状况慢慢有点改善, 加上在辅导的过程中学习正面处理自己的压力, 负面能量也逐渐减退。最重要的是, 我自己悟出培养正能量的一点心得, 就是调整生活步速, 在工作时有效率, 在平时则要减慢节奏, 花多点时间咀嚼食物、多关心身边的朋友同事、要多回家体贴亲人, 亦要多做运动。这样, 整个人就会变得轻松又愉快!」



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
- *腦力震蕩：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危機事故壓力處理——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，更易于融入學習情境
- *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

退休是生命中一个重大的转接点，需要很多的调整 and 适应，成功适应退休是迈向黄金岁月关键的第一步！

研究显示，「主动型兴趣」（例如：看运动比赛是被动的兴趣；而身体力行做运动才是「主动型兴趣」）有助增强退休人士的自我价值感，增添生活乐趣，并促进退休人士与社会的联系，对退休人士的身心健康产生显著的保护作用。

基于以上的核心理念，香港大学社会工作与社会行政学系成功获得流金颂赛马会长者计画新里程赞助推展「退休人士朋辈导师计画」，而本机构为是次计画的合作伙伴。这计画于2009年11月成功地从我们的服务客户中招募了合格的已退休员工及即将或刚退休员工分别担任朋辈导师及参加者。第一期的朋辈导师培训课程亦已顺利完成，每位朋辈导师随即获配对1至2位快将退休人士，期望透过定期的会面及指导，朋辈导师可作为「师兄师姐」，与参加者分享适应退休生活的经验，鼓励和协助「师弟师妹」找到和持续培养合适个人的主动型兴趣，以促进参加者在退休后的生活适应和身心健康。是项计画将编写「退休朋辈导师手册」、「退休人士手册」及「香港流行馀暇兴趣资料册」，从而促进企业和社会持续地培养宝贵的社会资产，协助退休人士开展黄金岁月。



我們的客戶

以下是我们部份客户的名单 (排名不分先後)

- | | |
|---|--------------------------|
| 法国巴黎银行香港分行 | 冠威管理有限公司 |
| 东方汇理银行 | (恒基兆业地产有限公司全资附属机构) |
| 中国建设银行(亚洲) | 中原地产代理有限公司 |
| 花旗集团 | 香港大学 |
| 星展银行 | 香港城市大学 |
| 大新银行 | 香港理工大学 |
| 恒生银行 | 香港浸会大学 |
| 香港上海汇丰银行 | 香港公开大学 |
| 中国工商银行(亚洲) | 香港教育学院 |
| 渣打银行(香港)有限公司 | 专业及持续教育学院(香港理工大学) |
| 荷兰合作银行 | 香港考试及评核局 |
| 永亨银行 | 香港邮政 |
| Legg Mason Management Services (HK) Limited | 劳工处 |
| 国卫保险有限公司 | 公务员事务局 |
| 美商大都会人寿保险香港有限公司 | 食物环境卫生署 |
| 永明金融 | 社会福利署 |
| 香港证券专业学会 | 政府资讯科技总监办公室 |
| 中华电力有限公司 | 医院管理局九龙西医院联网 |
| 施耐德电气香港 | 澳门卫生局 |
| 香港电讯服务有限公司 | 香港房屋协会 |
| 爱普生香港有限公司 | 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 | COACH International Ltd. |
| 太古饮料 | 敦豪国际速递(香港)有限公司 |
| 太古地产有限公司 | 拜耳医疗保健有限公司 |
| 香港空运货站有限公司 | 基督教联合医务协会 |
| 香港机场地勤服务有限公司 | 东华三院 |
| 香港航空发动机维修服务有限公司 | 基督教灵实协会(包括灵实医院) |
| 国泰航空餐饮服务(香港)有限公司 | 浸会爱群服务社 |
| 新鸿基地产 | 捷运电梯有限公司 |
| 大昌地产 | 奥的斯电梯有限公司 |

如各机构及企业对雇员支援计画或有关优质生活及员工发展课程有兴趣，欢迎致电2731-6352与我们的高级经理陈淑芬小姐联络。

EAP的价值 EAP推介

为何愈来愈多机构引入EAP（雇员支援计画）呢？其中主要原因是希望透过EAP的专业服务，为员工提供适切的工作生活资讯、谘询及辅导服务，协助他们处理日常个人、家庭及工作生活困扰。根据研究显示，EAP对员工起著非常正面的作用，这包括：

- 舒缓员工压力
- 促进身心灵健康
- 促进工作与生活平衡
- 提升个人生活质素
- 解决个人困扰
- 改善人际关系
- 欣赏企业组织对员工的关怀与支持
- 提升工作满足感及投入感
- 提升工作绩效

對機構而言，EAP亦同時帶來正面的效果：

- 减少病假及医疗津贴
- 减少处理员工问题所需的时间
- 建立良好雇主的企业形象
- 促进企业健康
- 减少缺勤率
- 减少工业意外
- 减少员工投诉
- 提升员工的忠诚度，保留优秀员工
- 提高士气及生产效率

面对现时经济及社会急剧的转变，要装备雇员迎接挑战，EAP可能是你的机构及员工的好帮手！

二十元的欢乐

有一位小女孩，家境清贫，只有晚餐才有卖剩的鱼肉和杂菜。有一天，父母如常带她上街市买菜，小女孩看见一个漂亮的布娃娃，她非常喜欢，流著眼泪央求妈妈给她二十元。妈妈叹口气说：「二十元差不多够买一斤猪肉呢！」父亲看著女儿失望的神情，拍著妻子的肩膀说：「二十块钱能为孩子买到欢乐，这机会今后恐怕很难再碰上了。」接著从袋口小心翼翼地拿出仅馀的二十元，把欢乐送到女儿手上。每天晚上女孩都将娃娃抱入怀中直到天明，一直到她大学毕业，那布娃娃仍然放在床头上提醒自己所拥有的快乐。

在你生命中，你能想到多少快乐的故事？每星期不妨花一点时间，回忆一下自己所拥有的快乐吧！

心靈加油站

乐在工作间

優質生活!貼士

面对经济不景气，金融海啸后经济仍未完全恢复，工作及生活压力都使人身心疲累，面对每天工作的挑战，你又以什么心情面对呢？想乐在工作间，必须持之以恒，每日练习以下要素：

1. 正面意义：每份工作都有其意义，尝试发掘工作的意义，珍惜你的贡献。
2. 健康生活：保持适当的运动、充足的睡眠与休息。
3. 敬业乐群：与家人及同事建立积极而和谐的关系。
4. 跳出框框：弹性思考及乐观心态能带给你更多出路。
5. 常怀感激：多欣赏自己及他人，可令工作生活变得更美好。
6. 目标为本：认定工作与生命的目标，向前迈进！

編輯組資料

中国香港特区九龙尖沙咀加连威老道33号7楼

电话：(852)2731-6350 传真：(852)2724-3703

编辑小组：吴水丽、张锦红、吴艳华、吴业盈、黎嘉欣

网址：<http://www.fourdimensions.org>

版权所有 请勿翻印