

卓越領航 共建企業健康

Winter 2010

LEAP

躍動



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

熱點出擊

發放 職場開心能量

開開心心地返工，快快樂樂地工作，相信是人們所追求的。要輕輕鬆鬆地完成每天的工作，不妨試一下以下的方法，為我們的工作間注入源源不絕的開心正能量。

1. 分享快樂：根據「分享可以把快樂增倍」的道理，每日不妨花數分鐘時間與同事分享笑話、生活中的樂事趣聞、甚至有趣的IQ題。笑，不但可讓辦公室滿載歡樂的氣氛，更能增進人體的免疫能力。
2. 欣賞讚美：工作間也許曾有一些人在你有需要時幫你解困，又或有些好好先生或好好小姐在不經意的時候協助團隊完成一些不起眼但重要的小任務，好讓大家的工作流程來得更暢順、工作得更得心應手。然而，礙於中國人內斂的習慣，很少人會把這些欣賞讚美宣諸於口。從今天起，試爭取每個能夠向同事表達欣賞的機會，衷心向他們表達你對他們的讚美。
3. 放慢步伐：慢，對大部分講求效率的香港人而言，可能是一種奢侈品，然而，當你輕輕地把生活節奏調校下來的時候，可能會為你帶來意想不到的體驗，讓你發現平日所忽略的生活點滴，從而讓你更能發掘工作的樂趣。
4. 學習寬恕：大部分人每日超過三分一的時間都在辦公室裏度過，人與人之間的長時間相處，有時難免會出現意見分歧、各持己見的時候，衝突、誤會亦有可能隨之而來。學習體諒、懂得寬恕能夠化解同事間的心結、怨懟，讓你能夠放下成見，全情投入每天的工作。

從今天起，由自己開始在職場中發放開心能量，將快樂指數傳染給身邊的同事吧。

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/ 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。

總裁的話 如何令員工注入工作動力？

很多時候討論如何令員工這樣，如何令員工那樣的時候，都只是從公司或上級的立場，出於主觀判斷想當然的提出一些方案，這樣未必可以找到有效的方案。

我們要轉一個角度，站在員工的角度問：「如何可以使自己這樣那樣。」做一份工，薪酬待遇是很基本的考慮，薪酬待遇需要合理，所謂合理是與市場的水平相若，也是自己可以接受的，但光是薪酬待遇並不能令人有滿足感、快樂或提升工作的動力。

知道自己在做甚麼、看到自己工作的效果，可以令人提升動力。因此，工作的安排、職責的設計和上級及時的回饋等都很重要。同事和諧正面的關係也是工作快樂的泉源，故此，建立一支「合拍」團隊，促進一個公平公開和公正的文化亦非常重要。

此外，突然而來的驚喜可以為日常工作增添色彩，提供同事的愉悅感和動力，因此管理層應不時來一下神來之筆，可以是一些新的工作安排，同事關係的一些措施，總之是從同事想不到的方位突然出招，當然這些都應是正面的招。

你想人怎樣待你，你就怎樣待人好了。如何可令你注入工作動力？我想作為一個管理者從這角度看事物，自然懂得如何令員工注入工作動力。



行政總裁 吳水麗

提升工作間 正能量

企業脈BLOG

最近一個員工講座中，有一位企業人力資源人員羅小姐分享她工作生活的點滴。她說公司同事都很喜愛在社交網站Facebook互相交流資訊。最近，她發現同事發表的言論較為正面，而且充滿「正能量」。與較早前，同事發放的負能量言詞如：「無運行，又衰咗！」、「今日發咗脾氣未？」、「鬧少句唔駛死！」等等充斥著整個辦公室的情況截然不同。羅小姐表示辦公室這樣的轉變，可能是因為公司最近為同事舉辦了一連串有關如何在工作間提升正能量及工作生活平衡活動有關。同事們在Facebook上的回應也變得正面：「我要正能量，快D給我充電！」、「正能量正面發放，收嘢！」、「The best is yet to come！」。羅小姐對同事有這樣正面的回應亦感覺非常良好。作為顧問公司的我們，更感激萬分她真情的分享，也切實證明我們的工作是有效果的！



高級經理 陳淑芬

「正能量」這詞語很可能是當今的潮語，相信是因為大家不想被負能量所牽制。而面對日常生活轉變及挑戰，一不留神每個人都容易被負能量所侵襲。因此，培養員工正向心理、正面思維及正向情緒是最好抵禦負能量的方法。試想想，企業內大部分員工都是怒氣、火氣十足，負面思想瀰漫着辦公室，只會帶來人際間誤會、效率低、員工病假多等等現象。所以，要成功應付市場上急速不斷的競爭，突如其來的轉變及林林總總的挑戰，創造積極的工作間，為員工提升正能量及激發士氣似乎是上上策。在我們客戶群中，有不少在這方面採取良好的措施，如在公司內設立員工自務小組以推動及組織不同類型的聯誼活動，如：身心健康講座及康樂活動等，或一起參加馬拉松、行山等活動。在辦公室發動「人人微笑」相片徵集，務求將同事最燦爛笑容包圍整個工作間。另外，有公司特別趁節日時候，由管理層親自將「暖笠笠靚湯」送到門市給各同事，讓同事在忙碌中感受「老闆靚湯」的心意。也有部分企業投放不少資源在工作間內開設「Hea-Hea」休息間，讓長期要接聽客戶熱線的同事在清新環境下「叉電」，將正能量「叉足」後再工作。以上種種都可以是令同事在工作間發揮「正能量」的借鏡！

EAP探射燈

機構的快樂工程學

員工最樂於服務的公司之首

美國“Fortune”雜誌在2010年刊載100間由美國員工選出最樂於上班公司的第一位是“SAS”，一間專門開發商業分析軟件及顧客服務的公司。同年SAS位於北歐的分公司在比利時、挪威及瑞典等國家同時榮獲員工選為最樂於服務公司之首選。究竟SAS有什麼獨特性使得世界各地員工為它投下神聖的一票？事實上，SAS很重視員工，深信員工是公司的重要資產。員工與公司的伙伴合作關係也同等的重要，因為只要員工與公司關係良好，則可推廣至員工與顧客的關係層面上，而員工工作開心，則有助於思考啟發(軟件)的工作。SAS也深信工作及生活兩者間平衡的重要性。有鑑於此，SAS位於美國廣博的辦公總部內，提供了惠及員工及其家人的保健中心、托兒中心、老人中心、家長資源中心、兒童夏日營地、健身中心以及特許餐飲、醫療，甚至理髮服務等設施。日常的生活設施，員工也可以在總部內找到，無需離開工作地點。作為一個員工又是父母或子女，他們可以更放心地工作，因為小孩及家人，只是在咫尺之間。SAS的總部活像一個工作及生活的小型社區，難怪SAS的5,000多名員工的工作年期平均是10年，而2009年的自願流動率也只是2%。

十大最樂意服務的公司

此外，Google在美國、印度和沃洲等國家均被員工選為十大最樂意服務的公司之一。分佈在全球各地的Google，它的經營方法獨特而活潑。Google相信假使員工發展技能同時又可以隨時展現活力，那麼他們便更容易體現和切合其服務對象的廣大而多元化的需要。因此，公司內沒有特定的個人工作房間，只有共同工作間方便互動及討論。公司內更隨意設置幫助員工減壓及刺激思考的設施，包括撞球、鋼琴、乒乓球桌、滑梯、室內單車徑，甚至排球場、舞蹈及瑜伽課程、健身室等。Google崇尚的是一種信任，自由開放的工作氣氛。

最樂於服務的中小型企业之首

另一間2010年在歐洲被員工選為最樂於服務的中小型企业之首是“& samhoud”，一間位於荷蘭的顧問公司，其主要業務是為客人制訂增值策略。它亦在荷蘭連續3年奪得此項殊榮。&samhoud相信若公司待員工以誠，員工會將此精神伸延至顧客關係之上。&samhoud同時亦提供員工各種培訓，包括：邀請他們參觀聖跡作思考的啟發，或在哈佛等學院就讀一些短暫課程以擴視野。除了提供彈性上班時間及父親產假外，荷蘭總公司內亦設有健身室等設施。

以上提到的三間公司SAS、Google及&samhoud被世界各地的員工選為最樂意服務的公司。縱觀這些公司，它們除了提供一些傳統及額外的福利外，更提供僱員支援計畫給員工。它們對服務公司的員工投以百分百的信任。持著信任員工的這項大原則，它們盡量提供各樣設施讓員工無憂無慮地工作，員工同時亦享受工作、感覺快樂，因為他們感到被信任及尊重，配合公司提供的各種培訓、設施及開放的工作氣氛，他們可以發展所長，充分體現一己的能力。除了在硬件方面提供福利及設施，在軟件方面讓員工在公司內感覺重要也是必要的。

主題焦點

快樂工作秘笈—— 忘我境界

無論是古時還是今天，人們都要依靠工作來「搵兩餐」。尤其在現實生活中，一個人不能沒有工作，工作是生活的重要組成部分。問題在於，我們既要依靠工作來求得生存，更要學習通過工作懂得享受。唯有如此，我們才能保持對工作的熱忱，才能進一步體驗生活是多麼的美好。那麼，怎樣才能沉醉於工作，從中尋找「忘我」的快樂源泉？

忘我境界的理論起源

學者Csikszentmihalyi在1999年發表了「忘我境界」的理論。1945年，當Csikszentmihalyi十歲時，第二次世界大戰結束，他在土耳其的家鄉，看到很多位他所尊敬的成年人，在地位和財產的損失下精神崩潰；但他也發覺有少數人仍快樂地生活下去。這個觀察使他決定要尋找一個能使人活得更好的方法。他的目的是：如何使生活像藝術，而不是回應外在忙亂的現象。Csikszentmihalyi從研究藝術家的生活開始探索，發現很多藝術家形容他們創作的時候處於「入神」的狀態，以拉丁文的解釋近似於「忘我」。那就是人的精神狀態彷彿飄流在空氣中，意念與行動融為一體，令人專心致志，甚至聽不到別人叫自己，不知時間飛逝。例如：對鋼琴家而言，當他們忘形於音樂和感情的抒發時，他們沒有注意到空間、琴譜或聽眾，心思意念全部都隨著音符而起伏流動。



參考書目：

Csikszentmihalyi, M. (1999) Implications of A Systems Perspective for the Study of Creativity, in Handbook of creativity, Sternberg, R. [Ed.], New York, NY Cambridge University.

什麼是忘我境界？

忘我境界就是一個人的主觀經驗，在特定的情況下，當機會和挑戰的程度與他們的能力和技巧相配合時所產生(Csikszentmihalyi, 1999)。忘我境界可以說是包含高注意力的活動、有技巧性、高程度的控制，而且忘掉時間，令人忘我地樂在其中。

從工作裏找尋忘我境界

也許有很多人會爭論：在職場中得到忘我的感覺是不可能的。最常見有兩大爭論點：一是工作性質太單調，二是工作太忙，壓力太大，沒可能投入至忘我境界。

或許你的工作真的十分卑微、低下、枯燥乏味，又或者你認為全世界的人都看不起你的工作，但請你不要忽略每一件工作的重要性。例如：汽車裝配工人每天的工作是上螺絲釘，想一想，如果多轉一圈或少轉一圈，就可能對許多人的生命做成不良的影響；如此一想，工作就有了不同的意義。又如果你是一位建築工人，望著每天「長高」的建築物，你難道不感到自己工作的重要性？當你改變了個人觀感，就會尋找工作的意義，學會欣賞工作，從而得到工作的成就感，更享受流暢自由的忘我感覺。

很多心理學家認為，壓力的產生，是歸納於心態的問題。壓力的強與弱其實是很主觀的感覺，所以重點是怎樣去緩和或排除這種壓力的感覺。例如：我們可以把手頭的工作，安緩急先後程度去處理，可以與人分工作合作等等，都是分散工作壓力的安排。當你把你心中某些負擔放下，披著輕裝上陣時，很奇怪，你會較容易感受工作的樂趣，也更容易體會流暢的忘我感覺。

我們縱使改變不了現在的工作，卻可以控制當下的心情。當我們沉醉於工作的忘我境界中，我們全神貫注，感覺、願望和思想都處於和諧的狀態，驚嘆時間飛逝。所以，從現在開始，讓我們努力發掘工作中的無窮樂趣！

快樂可以人傳人 → 躍動檔案室



Peter的人緣很好，與同事們相處融洽。雖然他負責的工作需要不同部門的同事合作和配合，但每次他都能如期完成，很少出現同事間不協調的情況。上個月有位新同事Derek調到Peter的部門，但他的工作並不如Peter般順利。Derek大惑不解，於是相約了Peter一同午飯，順便打算請教他的成功秘訣。

午飯的時候，Derek一開始就很認真和嚴肅地問Peter：「我想請教你一事情，我現時的工作不太順利，同事們好像不太合作，請問有甚麼方法可以改善呢？」Peter沒有即時回應他的問題，只是輕鬆地說：「Derek，慢慢來，我們的午飯時間有一小時呢！正所謂 lunch

鬆一鬆，工作好輕鬆。哈哈!! 我看你現在這個凝重的表情，真的替你辛苦呢！香港人，放鬆一點吧！」Derek這時才發現原來自己的面部肌肉是何等的繃緊。

Peter帶著微笑，一邊吃飯，一邊分享自己的成功秘訣：「你知道嗎？香港人生活急促，事事講求快而準，壓力真的很大。所以，我常常提醒自己，想要工作順心，最基本的要訣是帶著一顆開朗的心。開心是可以感染他人的，笑既是舒緩壓力的最佳良藥，亦是工作環境中最佳的催化劑，而且還是免費呢！當你帶著輕鬆愉快的心情與別人溝通，對方自然也會感到輕鬆自在。當人感到輕鬆的時候，做事自然會起勁點，工作自然變得更有效率。」Derek看著Peter輕鬆自在的表情，彷彿都被他感染了一點。

午飯後，Derek回到自己的工作崗位，想著剛才Peter的分享，自己也不禁發出會心微笑。同事們經過Derek的身邊，好奇地問：「Derek，你今天似乎很開心呢，平時很少看見你笑。」Derek那刻感覺到，原來快樂是可以感染的。剛才與Peter的輕鬆午餐，確實令他整個人都輕鬆了起來。接著幾天，Derek都提醒自己帶著輕鬆愉快的心情上班，同事們看見Derek經常掛著笑容，當Derek以輕鬆的態度邀請同事合作時，他們都顯得比以前主動和盡量配合完成工作。整個部門的氣氛亦漸漸變得輕鬆。出奇地，整個部門的同事表面上好像輕鬆自在了，但反而他們的工作效率有明顯的提升呢！

從以上的例子可以反映出，快樂是可以傳染的。當Peter感到快樂，Derek亦很容易被感染。當一個團體有兩個快樂的人的時候，又會較容易感染整個部門的同事。此外，很多研究亦指出，快樂和愛笑的人，會較易發揮自己的潛能，促進工作效率。所以，請不要吝嗇你親切的笑容，好好運用你的免費本錢吧！

活動點滴



Care for All Haven of Hope Christian Service

- * 解釋詳盡，例子豐富。
- * 幫助身邊及關心身邊的人。
- * 解對察覺自殺的人所給予的資料對自己非常有幫助。
- * Speaker 預備充足，分享流暢。

Communicative Leadership Civil Engineering and Development Department

- * Good training.
- * Very good!
- * Enhance communication skill e.g. friendly confrontation and how to deal with difficult staff.
- * Smooth, good time control, adequate practice opportunities and provide exercise.
- * Usefulness in handling staff and family relationships.

抗氧化全攻略 太古可口可樂香港有限公司

- * 學到按壓不同穴位，可以幫助身體。
- * 很滿意。
- * 好，實用。
- * Very good and helpful.

「由心出發，優質服務盡掌握」 - EQ、AQ與顧客服務講座 香港特區政府文書職系人員協會

- * 講者授課很精彩、詳細。
- * 非常好，有趣，希望多開。
- * Speaker presentation is very impressive!
- * 好 happy !
- * Very good!



服務放大鏡



2010年10月22日是「工作生活平衡日」，有不少機構作出響應，推廣工作生活平衡週，在該星期內為員工舉辦一連串有關工作生活平衡、快樂及散發正能量的工作坊。當中激發工作正能量系列中的「正向心理的魅力」、「快樂教練」及「愛上星期一」深受各界歡迎。今次就讓我們放大看看「愛上星期一」這課程。

對大部分打工仔來說，週末及放假是最受歡迎的日子，而星期一對大部分人來說或許是一個不太討好的日子，因為星期一代表著上課、上班、壓力、或是面對一些不喜歡的人，同時亦代表著悠閒週末的結束。講座加入正向心理學的元素，旨在助參加者為工作注入積極基因，並學習如何愛上工作。

曾參加者課程的員工有以下的回應：

- 非常有幫助！
- 學到如何尋找工作的快樂。
- 明白如何令自己快樂些。
- Positive，很能投入。
- 講師提出的例子很實用。
- 發揮自己的正能量。
- Be more positive!
- I have learnt some key elements to reflect life.
- How to maintain a positive attitude & be happy.

我們的客戶

以下是我們部份客戶的名單 (排名不分先後)

COACH International Limited
利亞零售有限公司
愛普生香港有限公司
捷成洋行
Jones International Limited
Levi Strauss (Hong Kong) Limited
馬莎百貨有限公司
資生堂香港有限公司
太古飲料有限公司
惠而浦(香港)有限公司
瑞安建築有限公司
新鴻基地產
太古地產有限公司
香港電訊服務有限公司
香港太古集團有限公司
美國運通國際股份有限公司
國衛保險有限公司
法國巴黎銀行香港分行
時富投資集團有限公司
中國建設銀行(亞洲)
花旗集團
大新銀行
星展銀行
恒生銀行
香港上海匯豐銀行
美商大都會人壽保險香港有限公司
MSIG Insurance (Hong Kong) Limited
Legg Mason Asset Management Hong Kong Ltd
安信信貸有限公司
上海商業銀行
渣打銀行
永明金融
永亨銀行
香港中文大學
香港城市大學
專業及持續教育學院
香港浸會大學

香港考評局
香港教育學院
香港公開大學
香港大學
職業培訓局
台南長榮大學
基督教靈實協會
匡智會
香港醫院管理局
基督教香港崇真會社會服務有限公司
東華三院
仁濟醫院
中華電力有限公司
埃克森美孚香港有限公司
香港中華煤氣有限公司
國泰航空飲食(香港)有限公司
敦豪國際速遞(香港)有限公司
香港航空發動機維修服務有限公司
香港空運貨站有限公司
香港機場地勤服務有限公司
香港國際貨櫃碼頭
嘉里物流
香港鐵路有限公司
現代貨箱碼頭有限公司
德勤 關黃陳方會計師行
香港證券專業學會
畢馬威會計師事務所
土木工程拓展署
政府公務員事務局
消費者委員會
香港郵政
香港房屋協會
香港賽馬會
勞工處
土地註冊處
政府資訊科技總監辦公室
規劃署
運輸署

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。

20週年紀念 EAP 推介

快要踏入2011年，亦是僱員發展服務成立20週年的大日子，我們將於成立當日2011年4月1日(星期五)舉行EAP論壇及陸續舉辦20週年的慶祝活動。論壇題目主題為Positive Organization: Leading to Success (正向企業成功之道)，我們很高興能與大家一起分享我們的喜悅，並透過這個平台讓大家能聚首一堂互相交流，我們更邀請嘉賓分享其帶領企業邁向成功的實戰經驗，希望當日能與你們相聚。

回顧20年，我們不斷為企業提供顧問及支援員工的服務，有見及此，我們將出版20週年紀念特刊，更預算於2011年編輯三本關於企業心理的書，包括《至醒工作「巧」實力》、《優質生活小貼士》及《企業心理危機個案彙編》等，將過往處理企業員工心理的心得與大家分享。

如欲知道我們2011年的特別活動詳情，請密切留意我們於2011年3月出版的特刊。

樂在每一天

一個身居要職、地位顯赫的上市公司總裁和太太和女兒前往外地度假，但總裁不太理會妻兒，整天忙著回覆電話及電郵，在晚上才有多一點空閒時間走出度假屋旁的海灘散步。到了第三天，總裁終於有機會真正停下來欣賞這地方，他發現這

間民宿的店主每天都笑容燦爛。於是，總裁找機會問店主為甚麼他整天都笑口常開，店主道：「我每天和家人一起吃早餐，然後去打理花園和釣魚，孩子上學，妻子則畫畫、做家務。黃昏時，我和妻子到海灘散步，孩子們則在水中嬉戲。之後一起享用當天的漁獲。日子過得很開心，所以笑容滿臉。」

總裁驚訝地問：「你每天就只是做這些事？」

店主：「有時候會做別的，但大致如是。」

總裁：「哎呀！為何你不專心管理民宿，吸引更多遊客，這樣你就可以賺到許多錢。再多建幾間度假屋，僱用工人替你工作。幾年後你就能創立屬於自己的度假村，十年後甚至能成為國際級的旅遊勝地。」

店主：「為甚麼我要這樣做？」

總裁：「為了賺取更多金錢，這樣你退休後便做喜歡的事。」

店主：「哈哈！我每天都在做我喜歡做的事，那我為何要這麼辛苦去賺錢呢？」

總裁(默然無語)：「……」

許多人為了遙遠的未來計劃而每天營營役役，誤把金錢當作得到幸福的必須條件，甚至以為金錢等於幸福。其實幸福並不在於物質或一兩件事，而是在於知足的心態及活在當下。

心靈加油站

提升希望感

優質生活!貼士

為自己灌入正能量，其實與個人希望感有密切的關係。心理學家Dr. Snyder 提出的希望理論(Hope Theory)指出，提升希望感的三大重點：GAP，包括訂立清晰目標(Goal)、培養堅守策略的意志力(Agency)及開拓邁向目標的不同策略(Pathway)。

1. 訂立清晰目標 (Goal)

因應自己的需要訂立明確、正面、可行、合乎個人價值觀的目標，不但能帶來生活意義和動力，也能提升生活開心指數。

2. 培養堅守策略的意志力 (Agency)

有心理學家指出把目標向親友分享，寫在紙上或放在當眼處，坐言起行，並告訴自己必定成功，有助目標兌現。另外，多與希望感高的朋友接觸、多看勵志電影或故事、及重溫自己的希望宣言，都能提升希望感。

3. 開拓邁向目標的不同策略 (Pathway)

要成功邁向最終的長遠目標，必先把目標分拆成短期的具體目標。先訂出個人目標清單，再訂出單一具體目標，並列出仔細實踐步驟，及預計將會遇上的困難並想出解決方法，這樣才能實踐所訂計畫，並定時評估和更新目標及細節。

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、吳業盈

網址：<http://www.fourdimensions.org>

版權所有 請勿翻印