

卓越领航 共建企业健康

Winter 2010

LEAP

躍動



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

熱點出擊

发放职场开心能量

开开心心地返工，快快乐乐地工作，相信是人们所追求的。要轻轻松松地完成每天的工作，不妨试一下以下的方法，为我们的工作间注入源源不绝的开心正能量。

1. 分享快乐：根据「分享可以把快乐增倍」的道理，每日不妨花数分钟时间与同事分享笑话、生活中的乐事趣闻、甚至有趣的IQ题。笑，不但可让办公室满载欢乐的气氛，更能增进人体的免疫能力。
2. 欣赏赞美：工作间也许曾有一些人在你有需要时帮你解困，又或有些好好先生或好好小姐在不经意的時候协助团队完成一些不起眼但重要的小任务，好让大家的工作流程来得更畅顺、工作得更得心应手。然而，碍于中国人内敛的习惯，很少人会把这些欣赏赞美宣诸于口。从今天起，试争取每个能够向同事表达欣赏的机会，衷心向他们表达你对他们的赞美。
3. 放慢步伐：慢，对大部分讲求效率的香港人而言，可能是一种奢侈品，然而，当你轻轻地把生活节奏调校下来的时候，可能会为你带来意想不到的体验，让你发现平日所忽略的生活点滴，从而让你更能发掘工作的乐趣。
4. 学习宽恕：大部分人每日超过三分之一的时间都在办公室里度过，人与人之间的长时间相处，有时难免会出现意见分歧、各持己见的时候，冲突、误会亦有可能随之而来。学习体谅、懂得宽恕能够化解同事间的心结、怨怼，让你能够放下成见，全情投入每天的工作。

从今天起，由自己开始在职场中发放开心能量，将快乐指数传染给身边的同事吧。

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
- 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/ EAP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 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，負面思想瀰漫著辦公室，只會帶來人間誤會、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类型的聯誼活動，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，務求將同事最灿烂笑容包围整个工作間。另外，有公司特別趁节日时候，由管理层亲自将「暖笠笠靚汤」送到门市给各同事，让同事在忙碌中感受「老板靚汤」的心意。也有部分企业投放不少资源在工作间内开设「Hea-Hea」休息间，让长期要接听客户热线的同事在清新环境下「叉电」，将正能量「叉足」后再工作。以上种种都可以是令同事在工作间发挥「正能量」的借镜！

# EAP探射燈

## 机构的快乐工程学

### 员工最乐于服务的公司之首

美国“Fortune”杂志在2010年刊载100间由美国员工选出最乐于上班公司的第一位是“SAS”，一间专门开发商业分析软件及顾客服务的公司。同年SAS位于北欧的分公司在比利时、挪威及瑞典等国家同时荣获员工选为最乐于服务公司之首选。究竟SAS有什么独特性使得世界各地员工为它投下神圣的一票？事实上，SAS很重视员工，深信员工是公司的重要资产。员工与公司的伙伴合作关系也同等的重要，因为只要员工与公司关系良好，则可推广至员工与顾客的关系层面上，而员工工作开心，则有助于思考启发(软件)的工作。SAS也深信工作及生活两者间平衡的重要性。有鉴于此，SAS位于美国广博的办公总部内，提供了惠及员工及其家人的保健中心、托儿中心、老人中心、家长资源中心、儿童夏日营地、健身中心以及特许餐饮、医疗，甚至理发服务等设施。日常的生活设施，员工也可以在总部内找到，无需离开工作地点。作为一个员工又是父母或子女，他们可以更放心地工作，因为小孩及家人，只是在咫尺之间。SAS的总部活像一个工作及生活的小型社区，难怪SAS的5,000多名员工的工作年期平均是10年，而2009年的自愿流动率也只是2%。

### 十大最乐意服务的公司

此外，Google 在美国、印度和沃洲等国家均被员工选为十大最乐意服务的公司之一。分布在全球各地的Google，它的经营方法独特而活泼。Google相信假使员工发展技能同时又可以随时展现活力，那么他们便更容易体现和切合其服务对象的广大而多元化的需要。因此，公司内没有特定的个人工作房间，只有共同工作间方便互动及讨论。公司内更随意设置帮助员工减压及刺激思考的设施，包括撞球、钢琴、乒乓球桌、滑梯、室内单车径，甚至排球场、舞蹈及瑜伽课程、健身室等。Google崇尚的是一种信任，自由开放的工作气氛。

### 最乐于服务的中小型企业之首

另一间2010年在欧洲被员工选为最乐于服务的中小型企业之首是“& samhoud”，一间位于荷兰的顾问公司，其主要业务是为客人制订增值策略。它亦在荷兰连续3年夺得此项殊荣。&samhoud相信若公司待员工以诚，员工会将此精神伸延至顾客关系之上。&samhoud同时亦提供员工各种培训，包括：邀请他们参观圣迹作思考的启发，或在哈佛等学院就读一些短暂课程以扩视野。除了提供弹性上班时间及父亲产假外，荷兰总公司内亦设有健身室等设施。

以上提到的三间公司SAS、Google及&samhoud被世界各地的员工选为最乐意服务的公司。纵观这些公司，它们除了提供一些传统及额外的福利外，更提供雇员支援计画给员工。它们对服务公司的员工投以百分百的信任。持著信任员工的这项大原则，它们尽量提供各种设施让员工无忧无虑地工作，员工同时亦享受工作、感觉快乐，因为他们感到被信任及尊重，配合公司提供的各种培训、设施及开放的工作气氛，他们可以发展所长，充分体现一己的能力。除了在硬件方面提供福利及设施，在软件方面让员工在公司内感觉重要也是必要的。

## 主題焦點

# 快乐工作秘笈—— 忘我境界

无论是古时还是今天，人们都要依靠工作来「搵两餐」。尤其在现实生活中，一个人不能没有工作，工作是生活的重要组成部分。问题在于，我们既要依靠工作来求得生存，更要学习通过工作懂得享受。唯有如此，我们才能保持对工作的热忱，才能进一步体验生活是多么的美好。那么，怎样才能沉醉于工作，从中寻找「忘我」的快乐源泉？

### 忘我境界的理论起源

学者Csikszentmihalyi在1999年发表了「忘我境界」的理论。1945年，当Csikszentmihalyi十岁时，第二次世界大战结束，他在土耳其的家乡，看到很多位他所尊敬的成年人，在地位和财产的损失下精神崩溃；但他也发觉有少数人仍快乐地生活下去。这个观察使他决定要寻找一个能使人活得更好的方法。他的目的是：如何使生活像艺术，而不是回应外在忙乱的现象。Csikszentmihalyi从研究艺术家的生活开始探索，发现很多艺术家形容他们创作的时候处于「入神」的状态，以拉丁文的解释近似于「忘我」。那就是人的精神状态仿佛飘流在空气中，意念与行动融为一体，令人专心致志，甚至听不到别人叫自己，不知时间飞逝。例如：对钢琴家而言，当他们忘形于音乐和感情的抒发时，他们没有注意到空间、琴谱或听众，心思意念全部都随著音符而起伏流动。



### 什么是忘我境界？

忘我境界就是一个人的主观经验，在特定的情况下，当机会和挑战的程度与他们的能力和技巧相配合时所产生(Csikszentmihalyi, 1999)。忘我境界可以说是包含高注意力的活动、有技巧性、高程度的控制，而且忘掉时间，令人忘我地乐在其中。

### 从工作里找寻忘我境界

也许有很多人会争论：在职场中得到忘我的感觉是不可能的。最常见有两大争论点：一是工作性质太单调，二是工作太忙，压力太大，没可能投入至忘我境界。

或许你的工作真的十分卑微、低下、枯燥乏味，又或者你认为全世界的人都看不起你的工作，但请你不要忽略每一件工作的重要性。例如：汽车装配工人每天的工作是上螺丝钉，想一想，如果多转一圈或少转一圈，就可能对许多人的生命做成不良的影响；如此一想，工作就有了不同的意义。又如果你是一位建筑工人，望著每天「长高」的建筑物，你难道不感到自己工作的重要性？当你改变了个人观感，就会寻找工作的意义，学会欣赏工作，从而得到工作的成就感，更享受流畅自由的忘我感觉。

很多心理学家认为，压力的产生，是归纳于心态的问题。压力的强与弱其实是很主观的感觉，所以重点是怎样去缓和或排除这种压力的感觉。例如：我们可以把手头的工作，安缓急先后程度去处理，可以与人分工作合作等等，都是分散工作压力的安排。当你把心中某些负担放下，披著轻装上阵时，很奇怪，你会较容易感受工作的乐趣，也更容易体会流畅的忘我感觉。

我们纵使改变不了现在的工作，却可以控制当下的心情。当我们沉醉于工作的忘我境界中，我们全神贯注，感觉、愿望和思想都处于和谐的状态，惊叹时间飞逝。所以，从现在开始，让我们努力发掘工作中的无穷乐趣！

#### 参考书目：

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.

# 快乐可以人传人

躍動檔案室



**Peter的人缘很好，与同事们相处融洽。**虽然他负责的工作需要不同部门的同事合作和配合，但每次他都能如期完成，很少出现同事间不协调的情况。上个月有位新同事Derek调到Peter的部门，但他的工作并不如Peter般顺利。Derek大惑不解，于是相约了Peter一同午饭，顺便打算请教他的成功秘诀。

午饭的时候，Derek一开始就很认真和严肃地问Peter：「我想请教你一件事情，我现时的工作不太顺利，同事们好像不太合作，请问有甚么方法可以改善呢？」Peter没有即时回应他的问题，只是轻松地说：「Derek，慢慢来，我们的午饭时间有一小时呢！正所谓 lunch

松一松，工作好轻松。哈哈!! 我看你现在这个凝重的表情，真的替你辛苦呢！香港人，放松一点吧！」Derek这时才发现原来自己的面部肌肉是何等的绷紧。

Peter带著微笑，一边吃饭，一边分享自己的成功秘诀：「你知道吗？香港人生活急促，事事讲求快而准，压力真的很大。所以，我常常提醒自己，想要工作顺心，最基本的要诀是带著一颗开朗的心。开心是可以感染他人的，笑既是舒缓压力的最佳良药，亦是工作环境中最的催化剂，而且还是免费呢！当你带著轻松愉快的心情与别人沟通，对方自然也会感到轻松自在。当人感到轻松的时候，做事自然会起劲点，工作自然变很更有效率。」Derek看著Peter轻松自在的表情，彷彿都被他感染了一点。

午饭后，Derek回到自己的工作岗位，想著刚才Peter的分享，自己也不禁发出会心微笑。同事们经过Derek的身边，好奇地问：「Derek，你今天似乎很开心呢，平时很少看见你笑。」Derek那刻感觉到，原来快乐是可以感染的。刚才与Peter的轻松午餐，确实令他整个人都轻松了起来。接著几天，Derek都提醒自己带著轻松愉快的心情上班，同事们看见Derek经常挂著笑容，当Derek以轻松的态度邀请同事合作时，他们都显得比以前主动和尽量配合完成工作。整个部门的气氛亦渐渐变得轻松。出奇地，整个部门的同事表面上好像轻松自在了，但反而他们的工作效率有明显的提升呢！

从以上的例子可以反映出，快乐是可以传染的。当Peter感到快乐，Derek亦很容易被感染。当一个团体有两个快乐的人的时候，又会较容易感染整个部门的同事。此外，很多研究亦指出，快乐和爱笑的人，会较易发挥自己的潜能，促进工作效率。所以，请不要吝啬你亲切的笑容，好好运用你的免费本钱吧！

# 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」，有不少机构作出响应，推广工作生活平衡周，在该星期内为员工举办一连串有关工作生活平衡、快乐及散发正能量的工作坊。当中激发工作正能量系列中的「正向心理的魅力」、「快乐教练」及「爱上星期一」深受各界欢迎。今次就让我们放大看看「爱上星期一」这课程。

对大部分打工仔来说，周末及放假是最受欢迎的日子，而星期一对大部分人来说或许是一个不太讨好的日子，因为星期一代表著上课、上班、压力、或是面对一些不喜欢的人，同时亦代表著悠闲周末的结束。讲座加入正向心理学的元素，旨在助参加者为工作注入积极基因，并学习如何爱上工作。

曾参加者课程的员工有以下的回应：

- 非常有帮助！
- 学到如何寻找工作的快乐。
- 明白如何令自己快乐些。
- Positive，很能投入。
- 讲师提出的例子很实用。
- 发挥自己的正能量。
- 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

以下是我们部份客户的名单 (排名不分先后)

- |   |                  |
|---|------------------|
| COACH International Limited               | 香港考评局            |
| 利亚零售有限公司                                  | 香港教育学院           |
| 爱普生香港有限公司                                 | 香港公开大学           |
| 捷成洋行                                      | 香港大学             |
| Jones International Limited               | 职业培训局            |
| Levi Strauss (Hong Kong) Limited          | 台南长荣大学           |
| 马莎百货有限公司                                  | 基督教灵实协会          |
| 资生堂香港有限公司                                 | 匡智会              |
| 太古饮料有限公司                                  | 香港医院管理局          |
| 惠而浦(香港)有限公司                               | 基督教香港崇真会社会服务有限公司 |
| 瑞安建业有限公司                                  | 东华三院             |
| 新鸿基地产                                     | 仁济医院             |
| 太古地产有限公司                                  | 中华电力有限公司         |
| 香港电讯服务有限公司                                | 埃克森美孚香港有限公司      |
| 香港太古集团有限公司                                | 香港中华煤气有限公司       |
| 美国运通国际股份有限公司                              | 国泰航空饮食(香港)有限公司   |
| 国卫保险有限公司                                  | 致豪国际速递(香港)有限公司   |
| 法国巴黎银行香港分行                                | 香港航空发动机维修服务有限公司  |
| 时富投资集团有限公司                                | 香港空运货站有限公司       |
| 中国建设银行(亚洲)                                | 香港机场地勤服务有限公司     |
| 花旗集团                                      | 香港国际货柜码头         |
| 大新银行                                      | 嘉里物流             |
| 星展银行                                      | 香港铁路有限公司         |
| 恒生银行                                      | 现代货箱码头有限公司       |
| 香港上海汇丰银行                                  | 德勤关黄陈方会计师行       |
| 美商大都会人寿保险香港有限公司                           | 香港证券专业学会         |
| MSIG Insurance (Hong Kong) Limited        | 毕马威会计师事务所        |
| Legg Mason Asset Management Hong Kong Ltd | 土木工程拓展署          |
| 安信信贷有限公司                                  | 政府公务员事务局         |
| 上海商业银行                                    | 消费者委员会           |
| 渣打银行                                      | 香港邮政             |
| 永明金融                                      | 香港房屋协会           |
| 永亨银行                                      | 香港赛马会            |
| 香港中文大学                                    | 劳工处              |
| 香港城市大学                                    | 土地注册处            |
| 专业及持续教育学院                                 | 政府资讯科技总监办公室      |
| 香港浸会大学                                    | 规划署              |
|   | 运输署              |

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

## 20周年纪念 EAP 推介

快要踏入2011年，亦是雇员发展服务成立20周年的大日子，我们将于成立当日2011年4月1日(星期五)举行EAP论坛及陆续举办20周年的庆祝活动。论坛题目主题为Positive Organization: Leading to Success (正向企业成功之道)，我们很高兴能与大家一起分享我们的喜悦，并透过这个平台让大家能聚首一堂互相交流，我们更邀请嘉宾分享其带领企业迈向成功的实战经验，希望当日能与你们相聚。

回顾20年，我们不断为企业提供顾问及支援员工的服务，有见及此，我们将出版20周年纪念特刊，更预算于2011年编辑三本关于企业心理的书，包括《至醒工作「巧」实力》、《优质生活小贴士》及《企业心理危机个案汇编》等，将过往处理企业员工心理的心得与大家分享。

如欲知道我们2011年的特别活动详情，请密切留意我们于2011年3月出版的特刊。

## 乐在每一天

一个身居要职、地位显赫的上市公司总裁和太太和女儿前往外地度假，但总裁不太理会妻儿，整天忙著回覆电话及电邮，在晚上才有多一点空闲时间走出度假屋旁的海滩散步。到了第三天，总裁终于有机会真正停下来欣赏这地方，他发现这间民宿的店主每天都笑容灿烂。于是，总裁找机会问店主为甚么他整天都笑口常开，店主道：「我每天和家人一起吃早餐，然后去打理花园和钓鱼，孩子上学，妻子则画画、做家务。黄昏时，我和妻子到海滩散步，孩子们则在水中嬉戏。之后一起享用当天的渔获。日子过得很开心，所以笑容满脸。」

总裁惊讶地问：「你每天就只是做这些事？」

店主：「有时候会做别的，但大致如是。」

总裁：「哎呀！为何你不专心管理民宿，吸引更多游客，这样你就可以赚到许多钱。再多建几间度假屋，雇用工人替你工作。几年后你就能创立属于自己的度假村，十年后甚至能成为国际级的旅游胜地。」

店主：「为甚么我要这样做？」

总裁：「为了赚取更多金钱，这样你退休后便做喜欢的事。」

店主：「哈哈！我每天都在做我喜欢做的事，那我为何要这么辛苦去赚钱呢？」

总裁(默然无语)：「……」

许多人为了遥远的未来计划而每天营营役役，误把金钱当作得到幸福的必须条件，甚至以为金钱等于幸福。其实幸福并不在于物质或一两件事，而是在于知足的心态及活在当下。

## 心靈加油站

## 提升希望感

## 優質生活!貼士

为自己灌入正能量，其实与个人希望感有密切的关系。心理学家Dr. Snyder 提出的希望理论(Hope Theory)指出，提升希望感的三大重点：GAP，包括订立清晰目标(Goal)、培养坚守策略的意志力(Agency)及开拓迈向目标的不同策略(Pathway)。

### 1. 订立清晰目标 (Goal)

因应自己的需要订立明确、正面、可行、合乎个人价值观的目标，不但能带来生活意义和动力，也能提升生活开心指数。

### 2. 培养坚守策略的意志力 (Agency)

有心理学家指出把目标向亲友分享，写在纸上或放在当眼处，坐言起行，并告诉自己必定成功，有助目标兑现。另外，多与希望感高的朋友接触、多看励志电影或故事、及重温自己的希望宣言，都能提升希望感。

### 3. 开拓迈向目标的不同策略 (Pathway)

要成功迈向最终的长远目标，必先把目标分拆成短期的具体目标。先订出个人目标清单，再订出单一具体目标，并列仔细实践步骤，及预计将会遇到的困难并想出解决方法，这样才能实践所订计画，并定时评估和更新目标及细节。

## 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、黎嘉欣、吴业盈

网址：<http://www.fourdimensions.org>

版权所有 请勿翻印