

卓越领航 共建企业健康

Fall 2012

LEAP

躍動



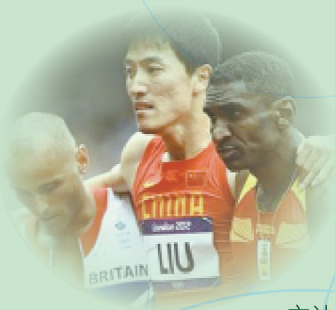
FOUR DIMENSIONS
富達盟信顧問有限公司 Consulting Limited

熱點出擊

谁是伦敦最终胜利者？

四年一度的伦敦奥运终于闭幕了，伴随著快乐、悲伤、愤怒、感动一起结束了。

快乐感动是当看见自己支持的运动员夺金时，我们欢呼喝采，心情激动！林丹和李宗伟在羽毛球男单那一战叫人拍案叫绝，赢得精彩漂亮！胜利确是令人喜悦。



载誉的林丹和跌倒的刘翔，到底谁是真正的胜利者呢？很多人认为，在奥运场上运动员之间的技术和体能差距都不会太大，故此要比较的是当时的心理状态。每位背负为国争光的运动员面对沉重的压力，少一点心理素质也不成。这一切都全靠与他们出生入死、每天充当他们的私人“心理医生”的教练，教导他们处理各种情绪的方法，以致在临场表现时发挥到最好。教练跟公司的

主管也担当类似的工作，就是发挥运动员和员工的潜能。就像今年为港人争光的单车选手李慧诗一样，教练说当日在众多选手中，李慧诗在技巧和速度上都不是最优胜的，但教练看中她拥有冷静和沉著的性格，这亦是令她在奥运复活赛中反败为胜的主要原因之一。教练和主管，除了要找到和相信运动员和员工的强处并加以发挥外，还要协助他们正面面对失败挫折和压力才是今天主管要担当的主要角色。只要明白人生有起有跌，压力少不免，能够学习用正面积极的态度去面对挫折，并作出自我调整，懂得跌倒后勇敢地站起来才是最终的胜利者。

正向的机构不是只有嘻嘻哈哈，而没有眼泪。真正的正向机构其实是拥有从失败中再重新出发，并可互相支持且具心理素质的一群，能共同追求奥林匹克精神，不轻易放弃，并撑到终点！



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，「雇员支援计划」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. EAP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「雇员支援计划」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——正向机构、快乐员工

正向机构的员工必然是快乐的员工，你同意吗？

一所弥漫正向文化的机构，它的员工是乐观而自信、有希望而能抗逆境、具主动性且好奇心强，员工普遍具有谦逊、宽容、关怀、诚信等特质，因而在同事关系上能达至紧密连系、互相协调、彼此信任、合作互利、有安全感等状态。在这样气氛及关系下一起从事有使命感的工作，员工必然充满正能量、敬业乐业，怎可能不是快乐员工？

打造正向机构，要从多方面入手，既要从机构的环境和政策入手，也要求各级主管在领导风格上与机构配合；此外，机构本身要改变「不利于正向」的人与事，员工自己也要主动作出改变。

正向机构的快乐员工，必能事半功倍地拓展卓越服务。我们的雇员发展服务愿与你一起迈向正向机构！



推动正向心理学

正向心理学风靡全球，不少国际知名公司其实早已应用了正向心理学促进机构发展，例如：微软(Microsoft)，谷歌(Google)和火车头历史博物馆(B & O Railroad Museum)等等。

以谷歌(Google)为例，他们每一个需要学习正向心理学，以建立正向及具工作效率的团队。这个由上而下的正向管理做法是令他们多次被选为美国《财星》杂志(FORTUNE)最佳企业雇主(The Best Companies to Work for)的原因之一。

谷歌正向管理有八大方针：

1. 一个好的领导者

- ◆ 当给意见予下属时，不只仅仅给负面的批评或有待改进的地方，同时要给予正面的称赞和详细深入的建议和意见。
- ◆ 与下属定期作一个一对一的深度讨论，了解下属的需求。

2. 多给一些机会予下属

- ◆ 弹性分配工作给员工，让他们更了解公司的程序和跟大家同事的工作职责。日后更有效解决工作上的问题。
- ◆ 给自由空间予下属，尽量让他们发展所长。即使发生问题时，只给予适当意见，让他们自行解决。

3. 了解员工成功背后付出的辛劳和认识他们

- ◆ 把下属当作家人或朋友善待，更要了解私底下的他们。
- ◆ 协助新员工快速地融入工作团队。

企業脈BLOG

4. 别婆婆妈妈的一尽量着眼于成果

- ◆ 以团队目标为终极目标，协助他们达成它。

5. 扮演一个好的沟通渠道的角色

- ◆ 沟通并不是单向而是双向的，因此作为良好的沟通渠道的角色，需要聆听和分享意见。
- ◆ 直接明确地向下属表达自己的构思，协调下属的分析。

6. 协助下属工作上的发展

- ◆ 知人善任，让员工在工作上发挥所长。

7. 为团队确立清晰的战略

- ◆ 一起向目标迈进，加强团队精神。
- ◆ 鼓励公开对话和倾听员工的问题和关注的事务。

8. 学会团队最经常使用到的技能：

- ◆ 有需要时可以与员工一起工作，激励士气。
- ◆ 了解他们的挑战，从他们的角度了解事件的可行性。

正向心理学能有效地加强公司和员工之间的关系，令工作效率提升，减少彼此之间的磨擦，提供一个舒适愉快的工作环境给员工。

资料来源：谷歌(Google) New York Times

EAP探射燈

突显优势 知人善任

自1998年马丁·沙利文(Martin Seligman)博士开始研究正向心理学，打破了以往心理学研究的传统——从研究人们的不足及负面情绪到发掘人们的潜在能力及长处，及后发展出的正向特质(Character Strengths)成为了正向心理学的骨干。

沙利文博士把个人24种正向特质划分为六大范畴，包括：智慧与知识 (Wisdom & Knowledge)、勇气 (Courage)、人道 (Humanity)、公义 (Justice)、节制 (Temperance) 及卓越 (Transcendence)。沙利文博士认为每个人均有不同领域的正向特质，而人们首五位的正向特质则称之为「突显优势 (Signature Strength)」，正向心理学鼓励我们加强发展自己的突显优势于不同范畴上，从而提升个人于生活不同领域的能力。

沙利文博士等人 (Park, Peterson & Seligman) 于2006年透过比较美国、香港及星加坡三地人民的性格素质，发现在六大范畴中，「公正」及「判断力」并列于三地首五位「最普遍的优点」(见下图)的榜首。

美国、香港及星加坡的突显优势研究：三地五大最普遍的正向特质

美国	香港	星加坡
1.公正	1.判断力	1.判断力
2.判断力	2.诚实	2.冲劲
3.好奇	3.好奇	3.公正
4.诚实	4.好学	4.诚实
5.仁慈	5.公正	5.好学

「公正」之所以位列美国的榜首位置，可能与国家的多元文化、能够包容不同种族及强调「人人机会平等」这根深柢固的信念有关。奥巴马成为美国历史上第一任黑人总统，正体现美国人「公正」这突显优势。因此，当我们需要和美国人或美国公司于职场上合作或交流时，需更加有意识地觉察自己的一言一行，尽量做到能够公正持平地对待每事每人，从而减少彼此因文化差异而产生的误会。

「判断力」为香港及星加坡两地首要的「最普遍优点」，亦让两地成为亚洲具竞争力的城市之一。判断力所指的是能够纵观各项条件，加以比对后，能够独具慧眼的作出明智的决策，相信这亦是两地能够在全全球纷乱的环境下仍赖以生存的重要优点之一。因此，不少跨国企业亦会把公司总部或亚太区的核心业务设置于两地，以便于公司网罗决断英明的人材，配合公司的业务发展及进行战略性部署。

职场管理重视知人善任，和沙利文博士鼓励的「发展个人性格优势」如出一彻，公司能够发展员工的优势于不同的工作岗位上，有如如虎添翼，让公司能够利用有限的资源而达到更理想的果效！

主題焦點

正向机构 创造企业优势

一间公司的运作不但对公司或社会的经济带来发展，它对员工身心状态的影响亦举足轻重。根据正向心理学的研究，一所「正向机构」(Positive Organization)在管治、行政策略、工作环境、同事关系及员工情绪等各方面均需作出适当的配合，以突显其正能量及驾驭逆境的能力，让公司可以持续发展其卓越优势。正向心理学之父马丁·沙利文 (Martin Seligman) 早于1998年已提倡发掘及培养人的潜能，以建立美好人生。面对工作生活的挑战，机构应装备员工拥有积极、乐观的正面元素以抵抗日常工作生活的困难。工作间应具有正面的情绪、关系及意义，以增强效率、士气及正能量。

作为「雇员支援计划」的领航机构，雇员发展服务/富达盟信顾问有限公司参照国际上相关的正向机构研究理论，制定了一套「香港正向机构指标」(Positive Organization Index) (也是本港及海外第一个以量度机构的正向水平而设计的指标) 帮助了解机构在「正向机构指标」内各范畴的现况。有关指标是根据The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship中超过150位专家学者对正向机构的分析，归纳当中的结果并加以设计，而成为**PRIDE**五个范畴的指标。**PRIDE**是指：

1. 正向机构管治 (**P**ositive Practices)：透过使命宣言建立集体信念及良好的人力资源管理、发展资源、制定明确目标、维持良好形象、启动内外能量；
2. 良好职场关系 (**R**elationship Enhancement)：员工之间紧密连系、互相协调信任、关系谦逊有礼、具安全感等；

3. 员工正向特质 (**I**ndividual Attributes)：为人乐观、有希望感、自信、具工作使命感、主动投入、创意/好奇心强、性格宽容、对人关怀、可信、能发挥所长；
4. 鼓动人心领导 (**D**ynamic Leadership)：以正向的领导能力带动机构转变；
5. 员工正向情绪 (**E**motional Well-being)：充满正能量、对工作充满热诚。

同时，企业亦可透过「价值实践 (VIA) 突显优点问卷」了解机构及员工的突显优点，从多方面入手协助企业打造成正向机构，包括机构环境、政策及各级主管在领导风格上与机构的配合等。我们向机构提供的「企业咨询服务」也正正包括了以上的环节。

建立正向机构涉及整体公司的管治行政策略、工作环境、同事关系、员工情绪等方面的配合，有关投资不一定涉及额外的人力及金钱，最重要的是领导人及管理人员对正向机构的重视程度及推行决心。总括的讲，成为正向机构的好处：员工工作有动力、生产力强、对工作委身投入、积极面对转变、较少放病假、同时员工流失量减少，机构亦藉此挽留人才。对管理层而言，这无疑是增加效益并减低成本的良策，又何乐而不为呢？雇员发展服务/富达盟信顾问有限公司乐意与你一起探讨你机构的正向指标及推行正向机构的方案，培养出快乐、健康、具生产力的团队，以至机构的整全健康。

善用突显优点 让你魅力尽展

躍動檔案室

David任职银行金融业，工作上的他很成功，上司欣赏他的拼搏、认真和进取的性格，一直都给予他很多机会。但是，David致电热线求助，表示自己近来饱受压力，原因是他发现自己与同事的关系愈来愈疏离，他们对David的态度冷淡，很少主动交谈。对于健谈、喜爱群体生活的David来说，现在每天上班都变成苦差。他希望透过辅导，改善与同事之间的关系。

David坐下不久，便开始自嘲：「你看我的发线不断向后，就可以想像我的压力有多大，我以前可是太太心目中的英俊小生呢！哈哈！！」辅导员与David倾谈当中，发现David非常健谈，而且还很有幽默感。辅导员疑惑为何David在公司里与其他同事的关系会变成现在的情况。辅导员邀请David做了一份问卷，了解他的个人突显优点，发现到原来他的三项最突出的优点分别是判断力与开放思维、冲劲和幽默感。很明显，David在工作当中充份运用了他的判断力与开放思维，以及冲劲两项优点，以致他在工作上能够取得成功和得到上司欣赏。但是，幽默感的部分又有否在职场显现出来呢？

David认真的想了一想，他发现原来自己在办公室内外的确有点不同。平时的他喜欢与朋友和家人开玩笑，又懂得自嘲，逗得身边的人都很开心和喜欢与他相聚。但当他一回到公司，就好像变了另一个人似的。现在回想起来，David才发现原来他在工作期间他大部分时间都是板著脸埋首工作，很少与其他人沟通。

辅导员让David明白他似乎糟蹋了(under use)他的突显优点，并鼓励他将自己的幽默感扩展到职场当中，他亦很乐意尝试。一个月后，辅导员见他笑容满面的进入辅导室，已大约估计到他有好消息要分享。果然，他表示现时与同事关系改善了很多。David遂讲出他如何善用他的突显优点在工作上。他表示：「我每天都会花一些时间休息，与同事们闲聊，说说无聊笑话；午膳时间又会主动邀请他们一起出外，天南地北，无所不谈，就像我跟家人假日时悠闲出外一样。他们都说没想到原来我是一个很「搞笑」的人。我与同事们更约定了下星期与各位的家人一同到西贡食海鲜呢！」同时，David亦理解到当突显优点过度使用(over use)，例如：判断力过强，或许会阻碍与同事的沟通，而他在这方面仍在努力改善中。

正向心理学家指出，每个人都拥有他的突显优点，如果能够认知自己的优点，好好加以扩展并应用在家庭、工作、人际关系及社会各层面上，将会令生活更加正面丰盛！

點動生活 滴



「高效快乐人士七习惯」证书课程 "Happy Coach" Certificate Course

内容重点

1. 快乐心理学与快乐七习惯
2. 唤醒乐力细胞
3. 转出希望

参加者意见

- * Flow & materials are good. Interesting!
- * Very good training. Exceed my expectation.
- * 非常好，很到题。

「突显优点应用体验」培训坊 Applying your Character Strengths to Work

内容重点

1. 明白突显优点的概念及重要性
2. 介绍24种突显优点
3. 扩展突显优点于工作和生活当中

参加者意见

- * 节奏明快，令人明白个中道理，启发思考
- * 了解自己的长/ 短处
- * Very good and well prepared!

「卓越领袖沟通无忧」工作坊 Communicative Leadership

内容重点

1. 明白突显优点的概念及重要性
2. 介绍24种突显优点
3. 扩展突显优点与工作和生活当中

参加者意见

- * Practice is great!
- * Very helpful to bring back into real life situation
- * 了解上司下属之间的沟通及重要性，难题之解决方案



服務放大鏡

齐来响应 「生活与工作平衡周」

「生活与工作平衡」对于有志成为企业社会责任的公司尤其重要的。平衡生活与工作不但确保员工受到公平及尊重对待，而且对公司的生产力、招聘及挽留人才更有著长远的影响。非牟利机构「社商贤汇」(Community Business) 一直致力推广「生活与工作平衡」，并促成「提高生活与工作平衡认知运动」(Work-Life Balance Awareness Raising Campaign)，旨在鼓励香港各企业或机构关注员工的生活与工作平衡。透过论坛、聚焦小组及举办各种有助生活与工作平衡的活动，藉以彰显对生活与工作平衡的重要性。如你的机构或公司有兴趣参与及支持这项活动，可考虑登入以下网址：<http://www.communitybusiness.org/WLB/2012/index.htm>，并登记成为支持「生活与工作平衡」的一份子。

为响应今年10月15至19日的「生活与工作平衡周」，雇员发展服务及富达盟信顾问有限公司亦已为机构及员工设计一系列有关「生活与工作平衡」的工作坊和活动，务求使员工在「身心健康」、「社交与工作」和「家庭生活」三方面取得「平衡」。如有兴趣，请参阅附页的「生活与工作平衡」培训活动大纲或致电2731-6350查询。

我們的客戶

以下是我们部份客户的名单 (排名不分先后)

百丽环球有限公司	香港上海汇丰银行	中华电力有限公司
利亚零售有限公司	美商大都会人寿保险香港有限公司	埃克森美孚香港有限公司
爱普生香港有限公司	三井住友海上火灾保险(香港)有限公司	美国辉瑞制药有限公司
豪马(香港)有限公司	美盛资产管理香港有限公司	香港中华煤气有限公司
香港电讯服务有限公司	渣打银行	国泰航空饮食(香港)有限公司
捷成洋行	永明金融	敦豪国际速递(香港)有限公司
联泰国际集团有限公司	永亨银行	香港航空发动机维修服务有限公司
马莎百货有限公司	永隆银行	香港空运货站有限公司
资生堂香港有限公司	德勤 关黄陈方会计师行	香港机场地勤服务有限公司
太古饮料有限公司	毕马威会计师事务所	香港国际货柜码头
惠而浦(香港)有限公司	罗兵咸永道有限公司	香港迷你仓
香港太古集团有限公司	浸信会爱群社会服务处	香港电车公司
香港海洋公园	基督教香港信义社会服务处	嘉里物流
青洲英泥	基督教灵实协会	香港铁路有限公司
香港上海大酒店有限公司	匡智会	现代货箱码头有限公司
领汇管理有限公司	香港青少年服务处	迅达升降机(香港)有限公司
美丽华集团	香港赛马会	土木工程拓展署
富豪国际酒店集团	圣雅各福群会	政府公务员事务局
瑞安建业有限公司	香港神托会	消费者委员会
新鸿基地产	基督教香港崇真社会服务有限公司	香港海关
太古地产有限公司	东华三院	平等机会委员会
太古酒店	仁济医院	香港邮政
美国运通国际股份有限公司	香港中文大学	香港房屋委员会
安盛金融有限公司	香港城市大学	香港房屋协会
法国巴黎银行香港分行	专业及持续教育学院	香港医院管理局
时富投资集团有限公司	香港浸会大学	入境事务处
中国建设银行(亚洲)	香港考评局	劳工处
花旗集团	香港公开大学	强制性公积金计划管理局
大新银行	香港大学	政府资讯科技总监办公室
星展银行	职业培训局	规划署
恒生银行	教得健康中心	社会福利署
	巴斯夫东亚地区总部有限公司	运输署

如各机构及企业对雇员支援计划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 推介

正向企业谘询服务

员工积极乐观，才能逆境自强，正向「企业谘询服务」为员工注入「正能量」，让机构迈步「正向」。何谓企业谘询服务呢？正向「企业谘询服务」提供机构专业意见及分析，从不同的层面探讨机构整体是否正向。检视的方向包括以下三方面：

1. 「正向机构指标」(Positive Organization Index)：

「指标」仿如管理天书、又如引路明灯，令机构在行政策略、同事关系、员工情绪等，互相配合，激发公司正能量，即使逆境，亦能自强向上。

2. 企业「价值实践(VIA)突显优点问卷」调查：

世上无最佳的职位，只有最合适的工作。基于以上原则，正向心理学之父马丁·沙利文(Dr Martin Seligman)设计出「价值实践(VIA)突显优点问卷」(VIA代表Value in Action)。为员工找出强项，发挥所长。能微观地明白员工的强项，自会宏观地调控出机构的所长，让业绩增长。

3. 正向机构策略部署：

其一是正向机构添加剂。为机构增加正向元素。

其次是正向机构行动计划。即制定策略，让机构迈步「正向」。

如欲透过「正向企业谘询服务」，让机构迈步正向，成为正向机构，欢迎致电 2731-6352 与陈小姐联络。

不死鸟精神

某一个寒冷的晚上，我在刚驶离火炭站的东铁线列车当中。在拥挤的车厢内，广播及乘客均吵嚷著。

有一位背著重纍纍背包的年轻男孩，身驱半倚著幕门旁、数平方呎宽阔的玻璃胶打瞌睡。一位身体孱弱而颤抖的老翁走进车箱内，他将仅馀狭小而又可倚靠的空间让给他，自己静悄悄地拥进逼迫的人潮当中。那一刻就是我最近距离遇到的苏桦伟。

因黄疸上脑而先天痉挛及弱听，手脚协调不足，三十岁的苏桦伟，四岁才懂学行。因痉挛及弱听，训练需要忍受的比正常运动员的辛苦，连比赛的开跑的枪声都听不到。可是，他却可以五度打破世界纪录，拿取了六面奥运金牌，七次世锦赛冠军(截至2011年12月)。这个八十后的小夥子参加完一二年残奥会，会正式退役。

虽然，他得到金牌的奖金是健全运动员的十分之一。但他说：「…毅力、坚持、信心、积极的态度，都不是我所独有的…」。

起步比人迟，并不代表走得比人慢。

(摘自《路向》一书中的序)

资料来源:《运动版图，11/2011》，

<http://www.sportsoho.com/pg/magcontent/872439/>

心靈加油站

提升快乐的秘笈 優質生活!貼士

「快乐是阳光普照的清晨 快乐是流水美妙的音韵

快乐其实分分钟把您等 只要您识 得点去搵」

(许冠杰，《快乐》)

快乐就如人生各样事情一样，要付出精神、时间及悉心栽种，以下是五种提升快乐的不二法门：

1. 快乐计划：每天计划去做会令自己快乐的事情，享受活在当下的感觉，尽情让自己得到快乐。
2. 感谢与赞美：把握任何机会向别人表达谢意和赞美，学习欣赏自己。
3. 建立支援网络：多花时间和心思与你所爱的人保持良好沟通。
4. 快乐思维：培养乐观和正面思想，用积极的态度去面对人生。
5. 健康乐悠悠：多运动，多饮水，保持充足休息，饮食均衡，定期进行体格检查。

其实快乐很简单，就如清代文人梁启超先生所言：「须知苦乐全在主观的心，不在客观的事」。学懂暂时放开苦恼的事，快乐自然而来。

編輯組資料

香港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：孙励生、张锦红、吴艳华、霍楚翘、朱红

网址：<http://www.fourdimensions.org>

版權所有 請勿翻印