

躍動

卓越領航 共建企業健康

LEAP

Winter 2012



FOUR DIMENSIONS
富達盟信顧問有限公司

熱點出擊

你的機構正向嗎？

隨著「正向組織學」(Positive Organizational Scholarship)於2003年興起，我們漸可透過一些實證研究了解一些具卓越表現機構的一些正向特性。此外，「正向組織學」亦讓我們以嶄新的角度了解機構內的員工及機構的表現。對於一所「正向機構」(Positive Organization)來說，工作間是讓員工發揮所長、創造可能性及建立生命的場所，透過善用員工最大的潛能，協助機構駕馭逆境，以達致非一般的卓越成就，創造企業持續發展的優勢。僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司參照國際上相關的正向機構研究理論，訂定了一套「正向機構指標」(Positive Organization Index)。

如果你也想知道你公司的正向機構指標，可登入本公司「正向機構」的網站：<http://fourdimensions.org/poi/index.html>進行問卷調查，以下為其中兩條題目的範例：

貴公司有沒有採取以下措施，以維持員工的正向情緒？	沒有										絕對有
提供充足的資源及配套以提升員工的工作幹勁和能量，例如：小休、綠化的環境、充足人力物力等	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
透過各種大小活動和方式來凝聚員工的集體正面愉快情緒和回憶	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

由於，本公司明白「正向機構」對企業發展的重要性，所以今年的EAP論壇就以「正向機構：邁向持續卓越之道(Positive Organization: A Gateway to Sustainable Excellence)」為題，於9月28日假新鴻基中心演講廳與各大公司近160名管理及人力資源管理人員分享有關正向機構的理念、領導力及案例。我們很榮幸請到鴻福堂的執行董事司徒永富博士分享積極領導力如何建立機構的正向特質，增加員工的投入感和歸屬感；香港城市大學應用科學系的何敏賢教授則分享透過建立員工的希望感及培養個人興趣以增強個人正向心理資本。在論壇的下半部分，我們更邀請到澳加光學公司顧問陳藹和女士及怡和集團的集團人力資源部積效及人力資源計劃總監王寶鳳女士與我們的高級經理張瑜女士一起進行了分題的沙龍。各嘉賓不但分享了他們邁向卓越企業的理念及實戰經驗，亦透過這個論壇的平台匯聚不同行業的人力資源管理人員，促進彼此交流的機會。

是次論壇獲得參加者的一致好評，我們期望與各大企業及機構推展「正向機構」，合力打造正向工作間！

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，「僱員支援計劃」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. EAP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「僱員支援計劃」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 — 為何要邁向「正向機構」？

心理學研究證實，樂在工作的員工不但享受工作，而且對工作有動力、委身投入、生產力強、積極面對轉變、較少放病假、較少轉工等。換言之，機構擁有敬業樂業的員工，就等於擁有一隊優秀的工作團隊。因此，企業有策略地實踐正向工作間，是企業保持卓越優勢的一大要素。再者，隨著正向心理學(Positive Psychology)於1998年起持續發展，引發心理學家對快樂、滿足等正面情緒和支持機制等作出廣泛的研究，美國更於2003年開創了「正向組織學」(Positive Organizational Scholarship)，推動企業邁向「正向機構」(Positive Organization)。

甚麼是「正向機構」呢？根據正向組織學的研究，一所「正向機構」在管治、行政策略、工作環境、同事關係及員工情緒等各方面均表現出突顯的優勢，令公司得以持續駕馭逆境、發展其卓越成就。一般而言，正向機構不單重視員工的最佳工作表現，致力在限制之中追求卓越效益，且願意投資在正面優良的表現上，使工作間成為培育員工優點、能力和積極生命的場所，並引發良性循環，讓員工將所發放的動力和正能量回饋到工作上，促使企業邁向持續卓越！



總經理 張錦紅

怡和公司 正向能量

企業脈BLOG



人力乃公司的重要資源，因為當公司需要改變的時候，都是靠員工去推動，因此怡和公司（下間稱“怡和”）視每一位員工為寶貴的人才，一直以來怡和都致力投資在人力資源，以及建構公司獨有的文化，強化員工的正向思想。為落實公司的正向文化，一系列的正向活動隨之推行。

對外，為顧及員工的身心需要，怡和為員工組織了一個名為“Jardine Sports Association”，讓怡和集團旗下不同公司的同事可以參與群體活動，例如：高爾夫球、排球、曲棍球等。此外，公司每年也舉行運動會和歌唱比賽，一切開支由公司負責，鼓勵員工保持工作與生活平衡。於暑假時，公司會組織一些家庭活動予員工及子女參加，加強員工對公司的歸屬感。

有見公眾人士普遍對精神健康這個題目比較敏感及存有偏見，怡和於二零零二年成立思健(Mindset)，目的為將精神健康的重要性帶到社會。思健於二零零二年十一月開展了一項精神健康教育計劃，名為「Teen使行動 - 青少年思健推廣計劃」，旨在讓在學的青少年對精神健康有更多認識。怡和特意培訓了部份員工成為「怡和親善大使」(Jardine Ambassadors)積極參與策略制定及活動籌劃等工作，並教授他們有關精神健康的知識，與學生和服務使用者一起舉辦各項活動，然後安排他們到中學解釋何謂精

神健康，讓公眾了解精神健康的重要性，幫助數以千計的學生學懂照顧自己的精神健康，增加對精神病的認識，並對精神病患者有更多的了解，減少歧視。怡和的員工通過這些宣傳活動達到回饋社會的目的。此外，怡和亦有聘請精神病康復者作為兼職及全職員工，更成功協助一些康復者重投社會工作。由於一般人覺得精神病康復者情況不穩定，不欲聘請他們，但怡和為正視這群人士的特別復健需要，提供了各種適當的配合，讓他們能和其他員工一樣俱有生產能力。

怡和明白到養育特殊學習困難小朋友的家長的精神壓力，因此怡和特意提供支援予這些家長們，讓他們可以有喘息的空間。例如，提供帶他們去做薄餅或參觀機場的機會，讓家長和小朋友可以享有歡愉的課外活動和時間，亦讓這些員工和家屬感到公司對他們的關懷，從而提升他們的正向幸福感。

怡和每年均有舉行一些籌款活動，其中一個是每年度舉行的「齊步上怡廈」“Walk up Jardine House”的活動。這個活動特意讓員工籌錢去贊助自己步行上中環的怡和大廈，同事上下一心，希望藉籌款，推動社會責任和栽培員工積極參與社會的熱誠。

藉著以上各種不同的組織和活動以及公益事務，怡和希望建立員工的正向幸福感，對生命抱一個感恩的心，讓員工投入有意義的工作及生活，從而把這些正能量帶入怡和公司。怡和的成功之道，就是憑著堅毅不屈的精神，儘管遇上困難也繼續堅持，長期努力。令員工覺得上班有意義之餘，也對自己的工作感到驕傲。

EAP探射燈

邁向「正向機構」之路

近年各行各業都面對著經濟動盪和環境變遷帶來的種種挑戰，令不少管理人員及僱員都經歷不同層面的困難和工作壓力。面對種種難題，我們既要盡力去改變可以改變的，同時要學習積極面對不易改變的現實。

今年EAP論壇的沙龍中，本公司的高級經理張瑜女士為講者之一，她特別分享了The Oxford Handbook of Positive Organization Scholarship (牛津大學正向組織學手冊) 中超過150位專家學者對「正向機構」(Positive Organization) 的研究分析及相關的經驗。一所正向機構在機構管治、同事關係、員工質素、領導力及員工情緒等各方面均需作出重要的配合，才能突顯公司的正能量及駕馭逆境的能力，讓公司得以達至持續發展。很多表現卓越的機構之所以能夠在業績、工作效率、工作質素、員工關係、應變能力和盈利能力都有顯著的成效，是因為它們擁有正向機構中PRIDE五個範疇的特徵，令員工及機構引以自豪。PRIDE是指：



要建立正向機構，需要硬體及軟件互相配合，最重要是不要等到員工有問題才去解決，而是平時也要提升他們的心理質素及正能量，令他們擁有更具彈性的思維，更積極的能量去面對挑戰。我們相信正向機構必能孕育員工的成就感和快樂感，令他們更能事半功倍地完成工作任務，有助提升團隊的生產力和

效能，讓企業邁向卓越的新里程。張女士更分享邁向「正向機構」的歷程如下：



塑造「正向機構」的歷程，不一定涉及額外的人力及金錢投資，最重要的是領導層及管理人員對正向機構的重視程度及推行的決心。僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司樂意與你一起探討你機構的正向指標及推行正向機構的方案。



主題焦點

建立正向企業的關鍵 正向領導

鴻福堂執行董事司徒永富博士於富達盟信顧問有限公司舉辦的2012年「僱員支援計劃」論壇上發表了他對如何建立正向企業的看法。

司徒博士認為要建立一個正向的企業，是需要領導者、員工及群體三者之間的互相配合。當中，領導者擔當非常重要的角色，因為司徒博士相信任何一個企業的文化或改革的過程，都是「從上而下」的，因此，要建立一個正向的企業，應該從正向而有「權能」的人開始。因為正向的領導者不但可以克服「三高」（包括租金高、人工高及原材料價格高）的壓力，還可以處理「三低員工」（包括工作態度低劣，工作熱誠低及情緒智能低）所引致工作間的負面情緒及人際衝突。此外，企業領導人要有廣闊的思維，才能推動企業前進。根據研究顯示，屹立多年的企業都能在高峰前已引入新嘗試，因此，領導人需要容許員工從失敗中創新，這樣，員工才能有堅持及向前的個性，創造更多的新產品及品牌。

司徒博士認為一個正向的領導者必須先愛上自己的工作，因為如果一個人不愛上自己所做的事，就不會有精彩的工作表現。其次是要吸引「有心人」進入工作的團隊，因為假若企業能夠找有心又有能力的員工，他們可以將企業帶進「永生」（不斷的發展）的境界。那麼，如何可以吸引「有心人」呢？司徒博士引用了一個比喻：「若想建造一艘船，別叫一群人去採集木頭，別分派他們任務與工作，而是要誘導他們渴望大海的遼闊無垠」，意思即是領導者必須清楚知道自己想建立一個怎樣的企業及群體是否嚮往，若群體嚮往，企業便已經成功了一半。此外，若能讓員工可欣賞他們所做的工作，將會增強他們對工作的投入感。

如何可以將領導者心目中的理想的企業傳遞給員工呢？司徒博士笑言他會堅持製作「宣傳片」，將自己的想法直接傳遞給他的員工，使他們認識其價值觀及企業核心價值及性格，如鴻福堂的產品都標榜「真心製造、自然流露」。

領導者除了要傳遞清晰的訊息之外，還需要塑造願意承擔及聆聽的形象，鼓勵員工分享意見，細心聆聽及與員工保持溝通，讓他們知道改革的進度。在這方面，鴻福堂會透過設立不同的「聊天室」處理工作上遇到的各種問題，讓同事參與討論及提出改革的建議，提升處理問題的效率。公司亦會邀請員工加入不同的工作小組，希望能為工作帶來新思維。除此之外，公司每月舉行「早餐會」，



讓每位前線員工有機會表達意見，將意見製成紀錄表，並定期匯報可行或暫時未能採納的意見，讓員工一目了然。為了鞏固與八十後員工的關係及提升他們工作的投入感，公司每星期五會舉辦一次「八十後論壇」，讓八十後員工提出新世代的意見。

除了正向的領導者外，建立成功的團隊亦同樣重要。鴻福堂會透過營地訓練遊戲，讓員工明白一隊運作中的團隊(rolling team)要有方向感及成員之間的互相配合，亦會鼓勵員工於困難的時期互相幫助，讓領導層及同事可以與員工共渡時艱。此外，中層管理者每年會定期被分配到前線實習，認識各層崗位工作，能加強管理者對企業的全面了解。

最後，司徒博士認為企業領導有責任提供良好的土壤，讓員工找回真我，發揮潛能。在工作上，管理層會讓員工知道他們的工作前景。工作以外，公司會鼓勵員工參與運動及建立健康的生活習慣，促使他們無論在工作上及生活上都是正向及健康的。另外，公司的領導者會透過每三個月一次的「鴻人大會」，邀請所有員工出席，並於晚宴上分享做人道理、工作及生活難關等故事。亦會鼓勵員工用工作的時間參與義務工作。司徒博士舉例，他曾帶領義工隊到四川派涼茶，回來後，團員不但因為自己能幫助別人而感到自豪，彼此之間的和諧程度亦增加了，而且，各人都更懂得珍惜自己所擁有的一切，減少不必要的爭拗。

司徒博士相信開心的員工才有開心的顧客，顧客遇到正向的員工才能有正向接受服務的經歷，然後才會再次光臨！

開心工作間-

澳加光學有限公司

躍動檔案室



不少人會誤以為的企業三贏局面，即「公司賺到」、「員工開心」及「回饋社會」必然是財雄勢大的公司的專利。事實卻非如此，中小企也能做到三贏局面，澳加光學有限公司 (OKIA Optical Company Limited, 簡稱澳加)，澳加的宗旨並非只是達至「三贏」，而是「四贏」（即客戶、供應商、「屋企人」及公司），正正就是當中其中一個典範。

是次論壇邀請到榮獲第一屆香港企業公民計劃的香港傑出企業公民獎——中小型企業金獎得主，澳加的創辦人陳靄和女士（簡稱陳女士）與我們一起分享澳加的成功秘訣，讓論壇參加者更具體明白中小企可如何利用本身的優越條件建立快樂工作間及實踐社會責任。

陳女士表示澳加以貿易起家，員工優質服務是公司致勝關鍵。她深信員工做得開心，便自然會受到激勵去做得更好。因此，陳女士貫徹「以人為本」的管理哲學，視每個員工為名符其實的「屋企人」(Okian)，即公司(OKIA)大家庭的成員。為此，陳女士和管理團隊會透過落實多元化措施，為「屋企人」灌注以下3C1S的快樂元素。

1. Continuous Learning 持續學習/增值：

公司著重培訓，設計了一系列完整的培訓課程，除了舉辦有關眼鏡製造及科技等「硬」材料外，也著重「軟」知識傳遞，包括學習正向心理、領導力、思想心態等課程。

2. Communication & Trust 衷誠互信/溝通：

公司重視彼此溝通並銳意增加透明度，其中包括「食住傾管理學」(Management by Eating) 和創思營會(Inspiration Camp) 與及其它大小不同的溝通渠道。公司更特設「三點三下午茶」，每天提供各項健康小食及水果，讓同事在工作時間可休息片刻，亦提供了一個平台讓同事可閒聊工作或生活瑣事，加強溝通。

3. Care & Satisfaction 關懷同事/家人：

公司關心員工家人，設有員工子女學費、書簿及興趣班津貼；且不時舉辦各種各樣的津貼活動（如：烹飪班、跳舞、足球賽、手工藝班等），讓員工在工作之餘，亦可與家人朋友一起參加，以達至工作與生活平衡。公司更每年舉辦家庭同樂日，讓所有員工及家人親友一起到郊外走走，享受家庭溫馨時刻。

4. Share & Self-Actualization 分享及自我實踐：

公司鼓勵員工一起回饋社會，積極全力參與「一視瞳仁慈善基金」之義務工作，為不同的弱勢社群，提供一站式的眼睛檢查服務（包括：視力講座、立體視覺、色覺；視敏度等檢測及驗配眼鏡送土門的服務），讓弱勢社群也得到高質素的眼鏡服務。這些善舉更是員工引以為傲的佳績。

最後，陳女士表示當澳加願意投放更多資源給「屋企人」及社會，「屋企人」的流失率不但大大減少，而且對公司的投入及認同感與日俱增，工作故然更賣力及有熱誠，顧客的讚賞口碑不斷，四贏局面便慢慢形成了！

澳加光學有限公司小檔案：

澳加光學有限公司成立於1999年，為一間香港眼鏡公司。秉承著「澳加讓您看得更美好」的信念，致力提供一站式綜合眼鏡服務，由科研、設計、以致物流皆一手包辦，同時亦結合時代科技及專利技術，運用澳加的專利原料，為客人度身製作各類型品質優良的時尚眼鏡。

活動點滴



HR分享會 - 「突顯優點」領導應用體驗 HR Sharing - Applying Your Character Strengths in Leadership

內容重點

- * 了解突顯優點的概念及重要性
- * 認識個人及下屬的突顯優點
- * 突顯優點的領導力應用三部曲

參加者意見/回應

- Fit for work setting.
- Application of top character strength into practical workplace.
- Viewing positive/strength instead of problem finding.
- Learn how to identify strength and utilize it in the workplace.

正向領導 Positive Leadership

內容重點

- * 正向領導的特質
- * 開啓員工4Ps心理資本的正向領導
- * 了解正向領袖的策略以助提升員工的投入感

參加者意見/回應

- New ideas to motivate colleagues.
- Great and interactive !
- It is practical.

快樂領袖教練 Leader as Happy Coach

內容重點

- * 快樂心理學
- * 培訓快樂的七習慣
- * 快樂領導的影響力

參加者意見/回應

- I like the ideas shared in the seminars. They are fresh & creative!
- 快樂是有感染力的，每個人都可以影響別人。
- Happy is very simple and need action.
- Trainer is impressive, very good, very good, yeah !

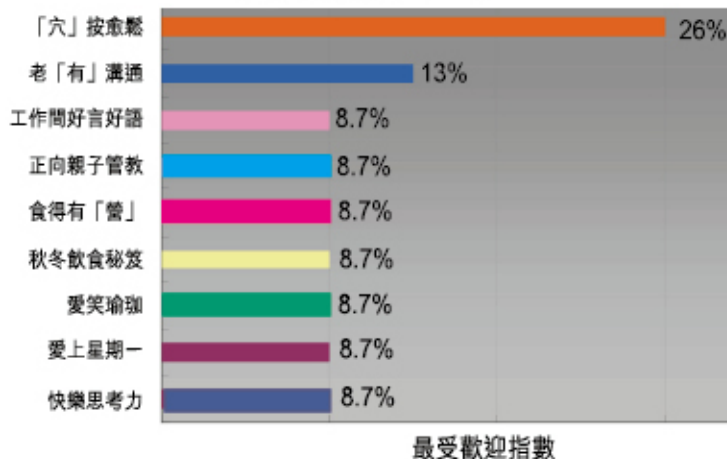


服務放大鏡

我們是為了生活而工作，還是為了工作而生活？其實優質生活與工作成就是可以兩者兼得的，重點在於懂得平衡生活與工作。2012年10月15至19日為本年度「工作生活平衡週」，各大關心員工身心健康的企業特別於該星期內為同事舉辦一連串「強心」健體、增進社交及家庭效能的講座或工作坊（見右圖表）。當中最受各大企業歡迎的活動首位為「穴」按愈鬆，讓同事學習透過按壓穴位以消除疲勞及放鬆心情，亦能強健保身。其次是溝通系列，參加者表示能提升他/她們的溝通技巧，更懂得關愛及瞭解身邊人。另外，有助推動員工發揮正能量活現身心的正向系列，如愛笑瑜珈、愛上星期一及快樂思考力等，更是受不少企業歡迎的活動。

「工作生活平衡週」

工作生活平衡週
最受歡迎的工作坊



我們的客戶

以下是我們部份客戶的名單（排名不分先後）

- | | | |
|--------------------|---------------|---------------------------|
| 美國運通國際股份有限公司 | 香港賽馬會 | 香港電話服務有限公司 |
| 怡安集團 | 鄭合城藥會 | 數碼通 |
| 安盛金融有限公司 | 香港海洋公園 | 國泰航空飲食(香港)有限公司 |
| 法國巴黎銀行香港分行 | 聖雅各禮堂 | 福和集團 |
| 時富投資集團有限公司 | 香港神託會 | 香港日立有限公司 |
| 中國建設銀行(亞洲) | 東華三院 | 太古飲料有限公司 |
| 花旗集團 | 仁濟醫院 | 華而南(香港)有限公司 |
| 星展銀行 | 越南幼雅園暨幼兒園 | 創維電器 |
| 大新銀行 | 香港城市大學 | 合和實業有限公司 |
| 德勤 關黃陳方會計師行 | 香港中文大學 | 恒建建築師有限公司 |
| 香港證券及投資學會 | 香港浸會大學 | 嘉華建築有限公司 |
| 恒生銀行 | 香港大學 | 領匯管理有限公司 |
| 香港上海匯豐銀行 | 香港公開大學 | 美國華爾街 |
| 畢馬威會計師事務所 | 專業及持續教育學院 | 新鴻基地產 |
| 美盛資產管理香港有限公司 | 中華電力有限公司 | 太古地產有限公司 |
| 美商大都會人壽保險香港有限公司 | 巴拿馬東亞地區總行有限公司 | 百匯集團有限公司 |
| 強制性公積金計劃管理局 | 中環電力有限公司 | 利亞零售有限公司 |
| 三井住友海上火災保險(香港)有限公司 | 埃克森美孚香港有限公司 | 香港免稅店 |
| 羅氏威永藥有限公司 | 香港中華煤氣有限公司 | 康馬(香港)有限公司 |
| 渣打銀行 | 美國地產研製有限公司 | 金佰利(香港)有限公司 |
| 永明金融 | 電能實業有限公司 | 利豐有限公司 |
| 永亨銀行 | 土木工程發展署 | 馬莎百貨有限公司 |
| 永隆銀行 | 政府公務員事務局 | Metro Group Buying HK Ltd |
| 黃埔生香港有限公司 | 香港海關 | PVH Far East Ltd. |
| 捷成洋行 | 一般職系處 | 寶生堂香港有限公司 |
| 香港太古集團有限公司 | 香港房屋委員會 | 致泰國際連鎖(香港)有限公司 |
| 消費者委員會 | 入境事務處 | 香港空運貨站有限公司 |
| 仁伯聯合醫院 | 勞工處 | 香港航空客運維修服務有限公司 |
| 香港青少年服務處 | 政府資訊科技總監辦公室 | 香港國際貨棧碼頭 |
| 高質教香港信託社會服務部 | 規劃署 | 香港機場地產發展有限公司 |
| 平等機會委員會 | 香港郵政 | 香港陸地鐵路有限公司 |
| 香港醫務管理局 | 社會福利署 | 香港陸地鐵路有限公司 |
| 香港考評局 | 運輸署 | 香港電車公司 |
| 基督教靈實協會 | 富豪國際酒店集團 | 嘉士德拍賣 |
| 匡智會 | 富豪酒店 | 現代貨箱碼頭有限公司 |
| 香港房屋協會 | 帝苑酒店 | 香港鐵路有限公司 |
| 康政公署 | 香港上海大酒店有限公司 | 迅捷升降機(香港)有限公司 |
| | 太古酒店 | |

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 推介

第二屆 「香港主動型興趣博覽會」

回應本港人口老化的問題，本機構近年積極為各大企業以不同方式協助即將退休的員工作好準備，更於2011年2月開始與香港大學合作推展為期兩年的「流金頌社區計劃 -- 樂動師友計劃」，招募合資格的已退休員工，並培訓其成為朋輩導師，透過與準退休員工的定期會面及指導，鼓勵和協助他們在退休前培養主動型興趣。根據研究顯示，建立主動型興趣(例如：做運動及唱粵曲等)不但有效協助準退休人士適應退休生活，更有助增強他們的自我價值，促進他們與社會的聯繫，成果令人鼓舞。

於2012年4月舉行的第一屆「香港主動型興趣博覽會」曾吸引了逾3,000人次參加。為繼續為退休人士提供一個主動型興趣的資訊交流機會，本機構將舉辦第二屆「香港主動型興趣博覽會」，詳情如下：

活動日期：2013年1月19日(星期六)

活動時間：上午11時至下午5時

活動地點：荃灣愉景新城天幕大堂

活動對象：公眾人士及有興趣的僱員

如欲了解活動詳情，歡迎致電2731 6366與林小姐聯絡。

發展卓越的 花貓成就

有一男子，愛貓如命，家養四貓，人稱「貓王」。

一天，鄰人老張加班回家，見「貓王」門前有四隻花貓，三隻睡著，一隻享用貓魚晚餐，老張一時感慨：「我為口奔馳，真的人不如貓！」。

老張老淚縱橫，淚眼加老眼昏花，朦朧地，見到一隻貓兒在貓魚碟邊抬頭說道：「老張，我跟你一樣，也是剛剛下班的，但我有豐富的晚飯！」

「竟然會有說話的貓呢？」老張驚訝！

貓兒說：「我何止會講話，更是滅鼠高手，主人見我戰鬥力高，就派我捉老鼠，還讚賞：『捉到老鼠就係好貓！』你看我的貓魚是多麼的肥美啊！」

老張語帶輕佻說：「那麼，另外三隻正在睡覺的貓呢？是否在偷懶？」

貓兒連忙澄清：「這是牠們的休息時間，工作忙過後，自然要補充戰鬥力。」

一間「正向機構」，就是一所「有優勢，能抗逆」的場所。

「貓王」的家正是「正向機構」的典範。為保機構優勢，管理人對員工的成就有所肯定，因此花貓有肥美貓魚作鼓勵。重業績，也重視員工的身心平衡，作息有時，花貓養足精神，才可奮力滅鼠，發展卓越的花貓成就。

心靈加油站

工作間「好言好語」 優質生活！貼士

同事間溝通與關懷是上班生活不可或缺的。怎樣推動工作間「好言好語」，才可增進人際關係呢？工作間「好言好語」包含七個重要元素：

1. **欣賞**：爭取機會向同事表達你的欣賞，使人快樂，如：「你做事真有效率、又有交帶，令團隊的工作事半功倍！」
2. **鼓勵**：多些激勵同事，如：「你做得很好！」。
3. **感謝**：簡單的「唔該」或多謝能大大拉近同事間的距離。
4. **期望**：清晰地表達期望，有助減少誤會。
5. **安慰**：在同事最需要支援時，伸出援手；一句簡單的慰問已能讓同事振作起來。
6. **體諒**：讓同事有被接納的感覺，例如：「大家都明白你唔想嘅！」。
7. **致歉**：不要怕尷尬或顧存面子而忘記在適當時候說「對不起」。

好言好語七元素，增進溝通與關懷。由今天起，嘗試每日運用一個元素，向你的同事表達對他們的關懷！

編輯組資料

香港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：孫勵生、張錦紅、吳艷華、霍楚翹、朱紅

網址：<http://www.fourdimensions.org>

版權所有 請勿翻印