

卓越领航 共建企业健康

Winter 2012

LEAP

躍動



僱員發展服務
Employee Development Service



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

熱點出擊

你的机构正向吗？

随著「正向组织学」(Positive Organizational Scholarship)于2003年起，我们渐可透过一些实证研究了解一些具卓越表现机构的一些正向特性。此外，「正向组织学」亦让我们以崭新的角度了解机构内的员工及机构的表现。对于一所「正向机构」(Positive Organization)来说，工作间是让员工发挥所长、创造可能性及建立生命的场所，透过善用员工最大的潜能，协助机构驾驭逆境，以达致非一般的卓越成就，创造企业持续发展的优势。雇员发展服务及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，订定了一套「正向机构指标」(Positive Organization Index)。

如果你也想知道你公司的正向机构指标，可登入本公司「正向机构」的网站：<http://fourdimensions.org/po/index.html>进行问卷调查，以下为其中两条题目的范例：

贵公司有没有采取以下措施，以维持员工的正向情绪？	没有											绝对有
提供充足的资源及配套以提升员工的工作干劲和能量，例如：小休、绿化的环境，充足人力物力等	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
通过各种大小活动和方式来凝聚员工的集体正面愉快情绪和回忆	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

由于，本公司明白「正向机构」对企业发展的重要性，所以今年的EAP论坛就以「正向机构：迈向持续卓越之道(Positive Organization: A Gateway to Sustainable Excellence)」为题，于9月28日假新鸿基中心演讲厅与各大公司近160名管理及人力资源管理人员分享有关正向机构的理念、领导力及案例。我们很荣幸请到鸿福堂的执行董事司徒永富博士分享积极领导力如何建立机构的正向特质，增加员工的投入感和归属感；香港城市大学应用科学系的何敏贤教授则分享透过建立员工的希望感及培养个人兴趣以增强个人正向心理资本。在论坛的下半部分，我们更邀请到澳加光学公司顾问陈蔼和女士及怡和集团的集团人力资源部积效及人力资源计划总监王宝凤女士与我们的高级经理张瑜女士一起进行了分题的沙龙。各嘉宾不但分享了他们迈向卓越企业的理念及实战经验，亦透过这个论坛的平台汇聚不同行业的人力资源管理人员，促进彼此交流的机会。

是次论坛获得参加者的一致好评，我们期望与各大企业及机构推展「正向机构」，合力打造正向工作间！

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. 总经理的话/ 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。

总经理的话 — 为何要迈向「正向机构」?

心理学研究证实，乐在工作的员工不但享受工作，而且对工作有动力、委身投入、生产力强、积极面对转变、较少放病假、较少转工等。换言之，机构拥有敬业乐业的员工，就等于拥有一队优秀的工作团队。因此，企业有策略地实践正向工作间，是企业保持卓越优势的一大要素。再者，随著正向心理学(Positive Psychology)于1998年起持续发展，引发心理学家对快乐、满足等正面情绪和支持机制等作出广泛的研究，美国更于2003年开创了「正向组织学」

(Positive Organizational Scholarship)，推动企业迈向「正向机构」(Positive Organization)。

甚么是「正向机构」呢？根据正向组织学的研究，一所「正向机构」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表现出突显的优势，令公司得以持续驾驭逆境、发展其卓越成就。一般而言，正向机构不单重视员工的最佳工作表现，致力在限制之中追求卓越效益，且愿意投资在正面优良的表现上，使工作间成为培育员工优点、能力和积极生命的场所，并引发良性循环，让员工将所发放的动力和正能量回馈到工作上，促使企业迈向持续卓越！



总经理 张锦红

怡和公司 正向能量

企業脈BLOG



人力乃公司的重要资源，因为当公司需要改变的时候，都是靠员工去推动，因此怡和公司（下间称“怡和”）视每一位员工为宝贵的人才，一直以来怡和都致力投资在人力资源，以及建构公司独有的文化，强化员工的正向思想。为落实公司的正向文化，一系列的正向活动随之推行。

对外，为顾及员工的身心需要，怡和为员工组织了一个名为“Jardine Sports Association”，让怡和集团旗下不同公司的同事可以参与群体活动，例如：高尔夫球、排球、曲棍球等。此外，公司每年也举行运动会和歌唱比赛，一切开支由公司负责，鼓励员工保持工作与生活平衡。于暑假时，公司会组织一些家庭活动予员工及子女参加，加强员工对公司的归属感。

有见公众人士普遍对精神健康这个题目比较敏感及存有偏见，怡和于二零零二年成立思健(Mindset)，目的为将精神健康的重要性带到社会。思健于二零零二年十一月开展了一项精神健康教育计划，名为「Teen使行动 - 青少年思健推广计划」，旨在让在学的青少年对精神健康有更多认识。怡和特意培训了部份员工成为「怡和亲善大使」(Jardine Ambassadors)积极参与策略制定及活动筹划等工作，并教授他们有关精神健康的知识，与学生和服务使用者一起举办各项活动，然后安排他们到中学解释何谓精

神健康，让公众了解精神健康的重要性，帮助数以千计的学生学懂照顾自己的精神健康，增加对精神病的认识，并对精神病患者有更多的了解，减少歧视。怡和的员工通过这些宣传活动达到回馈社会的目的。此外，怡和亦有聘请精神病康复者作为兼职及全职员工，更成功协助一些康复者重投社会工作。由于一般人觉得精神病康复者情况不稳定，不欲聘请他们，但怡和为正视这群人士的特别复健需要，提供了各种适当的配合，让他们能和其他员工一样俱有生产能力。

怡和明白到养育特殊学习困难小朋友的家长的精神压力，因此怡和特意提供支援予这些家长们，让他们可以有喘息的空间。例如，提供带他们去做薄饼或参观机场的机会，让家长和小孩子可以享有欢愉的课外活动和时间，亦让这些员工和家属感到公司对他们的关怀，从而提升他们的正向幸福感。

怡和每年均有举行一些筹款活动，其中一个是一年一度举行的「齐步上怡厦」“Walk up Jardine House”的活动。这个活动特意让员工筹钱去赞助自己步行上中环的怡和大厦，同事上下一心，希望藉筹款，推动社会责任和栽培员工积极参与社会的热诚。

藉著以上各种不同的组织和活动以及公益事务，怡和希望建立员工的正向幸福感，对生命抱一个感恩的心，让员工投入有意义的工作及生活，从而把这些正能量带入怡和公司。怡和的成功之道，就是凭著坚毅不屈的精神，尽管遇上困难也继续坚持，长期努力。令员工觉得上班有意义之余，也对自己的工作感到骄傲。

EAP探射燈

迈向「正向机构」之路

近年各行各业都面对著经济动荡和环境变迁带来的种种挑战，令不少管理人员及雇员都经历不同层面的困难和工作压力。面对种种难题，我们既要尽力去改变可以改变的，同时要学习积极面对不易改变的现实。

今年EAP论坛的沙龙中，本公司的高级经理张瑜女士为讲者之一，她特别分享了The Oxford Handbook of Positive Organization Scholarship (牛津大学正向组织学手册) 中超过150位专家学者对「正向机构」(Positive Organization) 的研究分析及相关的经验。一所正向机构在机构管治、同事关系、员工质素、领导力及员工情绪等各方面均需作出重要的配合，才能突显公司的正能量及驾驭逆境的能力，让公司得以达至持续发展。很多表现卓越的机构之所以能够在业绩、工作效率、工作质素、员工关系、应变能力 and 盈利能力都有显著的成效，是因为它们拥有正向机构中PRIDE五个范畴的特徵，令员工及机构引以自豪。PRIDE是指：



要建立正向机构，需要硬体及软件互相配合，最重要是不要等到员工有问题才去解决，而是平时也要提升他们的心理质素及正能量，令他们拥有更具弹性的思维，更积极的能量去面对挑战。我们相信正向机构必能孕育员工的成就感和快乐感，令他们更能事半功倍地完成工作任务，有助提升团队的生产力和

效能，让企业迈向卓越的新里程。张女士更分享迈向「正向机构」的历程如下：



塑造「正向机构」的历程，不一定涉及额外的人力及金钱投资，最重要的是领导层及管理人员对正向机构的重视程度及推行的决心。雇员发展服务及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。



主題焦點

建立正向企业的关键 正向领导

鸿福堂执行董事司徒永富博士于富达盟信顾问有限公司举办的2012年「雇员支援计划」论坛上发表了他对如何建立正向企业的看法。

司徒博士认为要建立一个正向的企业，是需要领导者、员工及群体三者之间的互相配合。当中，领导者担当非常重要的角色，因为司徒博士相信任何一个企业的文化或改革的过程，都是「从上而下」的，因此，要建立一个正向的企业，应该从正向而有「权能」的人开始。因为正向的领导者不但可以克服「三高」（包括租金高、人工高及原材料价格高）的压力，还可以处理「三低员工」（包括工作态度低劣，工作热诚低及情绪智能低）所引致工作间的负面情绪及人际冲突。此外，企业领导人要有广阔的思维，才能推动企业前进。根据研究显示，屹立多年的企业都能在高峰前已引入新尝试，因此，领导人需要容许员工从失败中创新，这样，员工才能有坚持及向前的个性，创造更多的新产品及品牌。

司徒博士认为一个正向的领导者必须先爱上自己的工作，因为如果一个人不爱上自己所做的事，就不会有精彩的工作表现。其次是要吸引「有心人」进入工作的团队，因为假若企业能够找有心又有能力的员工，他们可以将企业带进「永生」（不断的发展）的境界。那么，如何可以吸引「有心人」呢？司徒博士引用了一个比喻：「若想建造一艘船，别叫一群人去采集木头，别分派他们任务与工作，而是要诱导他们渴望大海的辽阔无垠」，意思即是领导者必须清楚知道自己想建立一个怎样的企业及群体是否向往，若群体向往，企业便已经成功了一半。此外，若能让员工可欣赏他们所做的工作，将会增强他们对工作的投入感。

如何可以将领导者心目中的理想的企业传递给员工呢？司徒博士笑言他会坚持制作「宣传片」，将自己的想法直接传递给他的员工，使他们认识其价值观及企业核心价值及性格，如鸿福堂的产品都标榜「真心制造、自然流露」。

领导者除了要传递清晰的讯息之外，还需要塑造愿意承担及聆听的形象，鼓励员工分享意见，细心聆听及与员工保持沟通，让他们知道改革的进度。在这方面，鸿福堂会透过设立不同的「聊天室」处理工作上遇到的各种问题，让同事参与讨论及提出改革的建议，提升处理问题的效率。公司亦会邀请员工加入不同的工作小组，希望能为工作带来新思维。除此之外，公司每月举行「早餐会」，



让每位前线员工有机会表达意见，将意见制成纪录表，并定期汇报可行或暂时未能采纳的意见，让员工一目了然。为了巩固与八十后员工的关系及提升他们工作的投入感，公司每星期五会举办一次「八十后论坛」，让八十后员工提出新世代的意见。

除了正向的领导者外，建立成功的团队亦同样重要。鸿福堂会透过营地训练游戏，让员工明白一队运作中的团队（rolling team）要有方向感及成员之间的互相配合，亦会鼓励员工于困难的时期互相帮助，让领导层及同事可以与员工共渡时艰。此外，中层管理者每年会定期被分配到前线实习，认识各层岗位工作，能加强管理者对企业的全面了解。

最后，司徒博士认为企业领导有责任提供良好的土壤，让员工找回真我，发挥潜能。在工作上，管理层会让员工知道他们的工作前景。工作以外，公司会鼓励员工参与运动及建立健康的生活习惯，促使他们无论在工作上及生活上都是正向及健康的。另外，公司的领导者会透过每三个月一次的「鸿人大会」，邀请所有员工出席，并于晚宴上分享做人道理、工作及生活难关等故事。亦会鼓励员工用工作的时间参与义务工作。司徒博士举例，他曾带领义工队到四川派凉茶，回来后，团员不但因为自己能帮助别人而感到自豪，彼此之间的和谐程度亦增加了，而且，各人都更懂得珍惜自己所拥有的一切，减少不必要的争拗。

司徒博士相信开心的员工才有开心的顾客，顾客遇到正向的员工才能有正向接受服务的经历，然后才会再次光临！

開心工作間- 澳加光學有限公司



不少人会误以为的企业三赢局面，即「公司赚到」、「员工开心」及「回馈社会」必然是财雄势大的公司的专利。事实却非如此，中小企也能做到三赢局面，澳加光学有限公司 (OKIA Optical Company Limited, 简称澳加)，澳加的宗旨并非只是达至「三赢」，而是「四赢」（即客户、供应商、「屋企人」及公司），正正就是当中其中一个典范。

是次论坛邀请到荣获第一届香港企业公民计划的香港杰出企业公民奖——中小型企业金奖得主，澳加的创办人陈耀和女士(简称陈女士)与我们一起分享澳加的成功秘诀，让论坛参加者更具体明白中小企可如何利用本身的优越条件建立快乐工作间及实践社会责任。

陈女士表示澳加以贸易起家，员工优质服务是公司致胜关键。她深信员工做得开心，便自然会受到激励去做得更好。因此，陈女士贯彻「以人为本」的管理哲学，视每个员工为名符其实的「屋企人」(Okian)，即公司(OKIA)大家庭的成员。为此，陈女士和管理团队会透过落实多元化措施，为「屋企人」灌注以下3C1S的快乐元素。

1. Continuous Learning 持續學習/增值：

公司著重培训，设计了一系列完整的培训课程，除了举办有关眼镜制造及科技等「硬」材料外，也著重「软」知识传递，包括学习正向心理、领导力、思想心态等课程。

2. Communication & Trust 表誠互信/溝通：

公司重视彼此沟通并锐意增加透明度，其中包括「食住倾管理学」(Management by Eating) 和创思营会(Inspiration Camp) 与及其它大小不同的沟通渠道。公司更特设「三点三下午茶」，每天提供各项健康小食及水果，让同事在工作时间可休息片刻，亦提供了一个平台让同事可闲聊工作或生活琐事，加强沟通。

3. Care & Satisfaction 关怀同事/家人：

公司关心员工家人，设有员工子女学费、书簿及兴趣班津贴；且不时举办各种各样的津贴活动（如：烹饪班、跳舞、足球赛、手工艺班等），让员工在工作之余，亦可与家人朋友一起参加，以达至工作与生活平衡。公司更每年举办家庭同乐日，让所有员工及家人亲友一起到郊外走走，享受家庭温馨时刻。

4. Share & Self-Actualization 分享及自我实践：

公司鼓励员工一起回馈社会，积极全力参与「一视瞳仁慈善基金」之义务工作，为不同的弱势社群，提供一站式的眼睛检查服务（包括：视力讲座、立体视觉、色觉、视敏度等检测及验配眼镜送上门的服务），让弱势社群也得到高质素的眼镜服务。这些善举更是员工引以为傲的佳绩。

最后，陈女士表示当澳加愿意投放更多资源给「屋企人」及社会，「屋企人」的流失率不但大大减少，而且对公司的投入及认同感与日俱增，工作故然更卖力及有热诚，顾客的赞赏口碑不断，四赢局面便慢慢形成了！

澳加光学有限公司小档案：

澳加光学有限公司成立于1999年，为一间香港眼镜公司。秉承著「澳加让您看得更美好」的信念，致力提供一站式综合眼镜服务，由科研、设计、以致物流皆一手包办，同时亦结合时代科技及专利技术，运用澳加的专利原料，为客人度身制作各类型品质优良的时尚眼镜。

活動點滴



HR分享会-「突显优点」领导应用体验 HR Sharing- Applying Your Character Strengths in Leadership

内容重点

- * 了解突显优点的概念及重要性
- * 认识个人及下属的突显优点
- * 突显优点的领导应用三部曲

参加者意见/回应

- 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.

正向领导 Positive Leadership

内容重点

- * 正向领导的特质
- * 开启员工4Ps心理资本的正向领导
- * 了解正向领袖的策略以助提升员工的投入感

参加者意见/回应

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

快乐领袖教练 Leader as Happy Coach

内容重点

- * 快乐心理学
- * 培训快乐的七习惯
- * 快乐领导的影响力

参加者意见/回应

- I like the ideas shared in the seminars. They are fresh & creative!
- 快乐是有感染力的，每个人都可以影响别人。
- Happy is very simple and need action.
- Trainer is impressive, very good, very good, yeah!

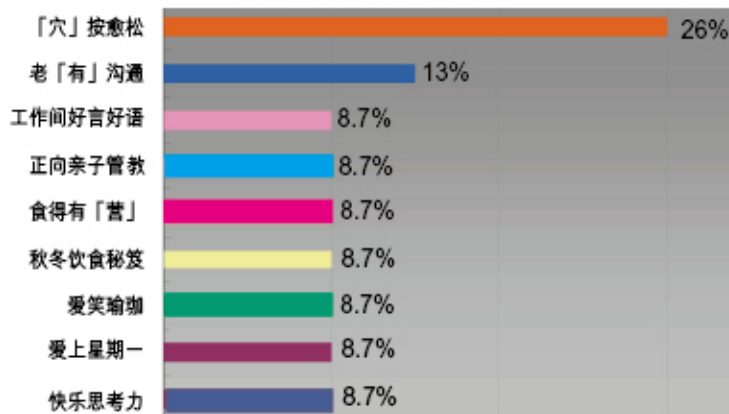


服務放大鏡

我们是为了生活而工作，还是为了工作而生活？其实优质生活与工作成就是可以两者兼得的，重点在于懂得平衡生活与工作。2012年10月15至19日为本年度「工作生活平衡周」，各大关心员工身心健康的企业特别于该星期内为同事举办一连串「强心」健体、增进社交及家庭效能的讲座或工作坊（见右图表）。当中最受各大企业欢迎的活动首位为「穴」按愈松，让同事学习透过按压穴位以消除疲劳及放松心情，亦能强健保身。其次是沟通系列，参加者表示能提升他/她们的沟通技巧，更懂得关爱及了解身边人。另外，有助推动员工发挥正能量活现身心的正向系列，如爱笑瑜伽、爱上星期一及快乐思考力等，更是受不少企业欢迎的活动。

「工作生活平衡周」

工作生活平衡周
最受欢迎的工作坊



最受欢迎指数

我們的客戶

以下是我们部份客户的名单 (排名不分先后)

美国运通国际股份有限公司	香港赛马会	香港电讯服务有限公司
怡安集团	邻舍辅导会	数码通
安盛金融有限公司	香港海洋公园	国泰航空饮食(香港)有限公司
法国巴黎银行香港分行	圣嘉各福教会	福和集团
时富投资集团有限公司	香港神托会	香港日立有限公司
中国建设银行(亚洲)	东华三院	太古饮料有限公司
花旗集团	仁济医院	嘉南(香港)有限公司
星展银行	道南幼稚园暨幼儿园	凯达环球
大新银行	香港城市大学	合和实业有限公司
德勤关黄陈方会计师行	香港中文大学	恒达建筑有限公司
香港证券及投资学会	香港浸会大学	嘉华建材有限公司
恒生银行	香港大学	恒汇管理有限公司
香港上海汇丰银行	香港公开大学	美丽华集团
毕马威会计师事务所	专业及持续教育学院	新鸿基地产
美盛资产管理香港有限公司	彼得健康中心	太古地产有限公司
美国大都会人寿保险香港有限公司	巴斯夫东亚地区总部有限公司	安达达
强制性公积金计划管理局	中华电力有限公司	百利保有限公司
三井住友海上火灾保险(香港)有限公司	埃克森美孚香港有限公司	利达零售有限公司
罗氏威永道有限公司	香港中华煤气有限公司	香港免税店
渣打银行	美国辉瑞制药有限公司	豪马(香港)有限公司
永明金融	电能实业有限公司	金佰利(香港)有限公司
永亨银行	土木工程拓展署	利丰有限公司
永隆银行	政府公务员事务局	马沙百货有限公司
爱普生香港有限公司	香港海关	Metro Group Buying HK Ltd
捷成洋行	一般职系处	PVH Far East Ltd.
香港太古集团有限公司	香港房屋委员会	资生堂香港有限公司
消费委员会	入境事务处	康泰国际速通(香港)有限公司
仁伯综合医院	劳工处	香港空运货站有限公司
香港青少年服务处	政府资讯科技总监办公室	香港航空发动机维修服务有限公司
基督教香港信义会社会服务部	规划署	香港国际货柜码头
平等机会委员会	香港邮政	香港机场地勤服务有限公司
香港医院管理局	社会福利署	香港速递中心
香港考评局	运输署	香港电车公司
基督教义安协会	富豪国际酒店集团	嘉里物流
区议会	富豪酒店	现代货柜码头有限公司
香港房屋协会	帝苑酒店	香港铁路有限公司
康政公署	香港上海大酒店有限公司	迅达升降机(香港)有限公司
	太古酒店	

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与我们的经理陈淑芬小姐联络。

EAP 推介

第二届 「香港主动型兴趣博览会」

回应本港人口老化的问题，本机构近年积极为各大企业以不同方式协助即将退休的员工作好准备，更于2011年2月开始与香港大学合作推展为期两年的「流金颂社区计划 -- 乐动师友计划」，招募合格的已退休员工，并培训其成为朋辈导师，透过与准退休员工的定期会面及指导，鼓励和协助他们在退休前培养主动型兴趣。根据研究显示，建立主动型兴趣(例如：做运动及唱粤曲等)不但有效协助准退休人士适应退休生活，更有助增强他们的自我价值，促进他们与社会的联系，成果令人鼓舞。

于2012年4月举行的第一届「香港主动型兴趣博览会」曾吸引了逾3,000人次参加。为继续为退休人士提供一个主动型兴趣的资讯交流机会，本机构将举办第二届「香港主动型兴趣博览会」，详情如下：

活动日期：2013年1月19日(星期六)

活动时间：上午11时至下午5时

活动地点：荃湾愉景新城天幕大堂

活动对象：公众人士及有兴趣的雇员

如欲了解活动详情，欢迎致电2731 6366与林小姐联络。

发展卓越的花猫成就

有一男子，爱猫如命，家养四猫，人称「猫王」。

一天，邻人老张加班回家，见「猫王」门前有四只花猫，三只睡著，一只享用猫鱼晚餐，老张一时感慨：「我为口奔驰，真的人不如猫！」。

老张老泪纵横，泪眼加老眼昏花，朦胧地，见到一只猫儿在猫鱼碟边抬头说道：「老张，我跟你一样，也是刚刚下班的，但我有丰富的晚饭！」

「竟然会有说话的猫呢？」老张惊讶！

猫儿说：「我何止会讲话，更是灭鼠高手，主人见我战斗力高，就派我捉老鼠，还赞赏：『捉到老鼠就系好猫！』你看我的猫鱼是多么的肥美啊！」

老张语带轻佻说：「那么，另外三只正在睡觉的猫呢？是否在偷懒？」

猫儿连忙澄清：「这是它们的休息时间，工作忙过后，自然要补充战斗力。」

一间「正向机构」，就是一所「有优势，能抗逆」的场所。

「猫王」的家正是「正向机构」的典范。为保机构优势，管理人对员工的成就有所肯定，因此花猫有肥美猫鱼作鼓励。重业绩，也重视员工的身心平衡，作息有时，花猫养足精神，才可奋力灭鼠，发展卓越的花猫成就。

心靈加油站

工作间「好言好语」 優質生活！貼士

同事间沟通与关怀是上班生活不可或缺的。怎样推动工作间「好言好语」，才可增进人际关系呢？工作间「好言好语」包含七个重要元素：

1. **欣赏**：争取机会向同事表达你的欣赏，使人快乐，如：「你做事真有效率、又有交带，令团队的工作事半功倍！」
2. **鼓励**：多些激励同事，如：「你做得很好！」。
3. **感谢**：简单的「唔该」或多谢能大大拉近同事间的距离。
4. **期望**：清晰地表达期望，有助减少误会。
5. **安慰**：在同事最需要支援时，伸出援手；一句简单的慰问已能让同事振作起来。
6. **体谅**：让同事有被接纳的感觉，例如：「大家都明白你唔想嘅！」。
7. **致歉**：不要怕尴尬或顾存面子而忘记在适当时候说「对不起」。

好言好语七元素，增进沟通与关怀。由今天起，尝试每日运用一个元素，向你的同事表达对他们的关怀！

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

网址：<http://www.fourdimensions.org>

编辑小组：孙励生、张锦红、吴艳华、霍楚翘、朱红

版权所有 请勿翻印