

躍動

卓越领航 共建企业健康

LEAP



FOUR DIMENSIONS
富达盟信顾问有限公司



熱點
出擊

「肥猫减肥」 的启示

希望感 = 「目标」(Goal) + 「意志力」(Agency) + 「解难途径」(Pathway)

较早前，某连锁店新推出了一连串的肥猫减肥广告，瞬间成为全城热话。广告最吸引的地方除了是因为有「韩国健身女皇」和可爱有趣的肥猫参与演出外。大家有否留意到当中原来隐藏了一个很值得我们学习的学问 -- 「希望感」对实践目标的重要性！

广告中的肥猫，虽然希望能成功减肥，亦有健身天后教授它合适的解难途径，但最初却因为缺乏意志力而不能成功。同样，当我们想实践定下的目标时，假如我们只有意志力，而没有合适的解难途径，亦不能成功地实践我们的目标。

一般而言，人们认为只要对未来充满信心、认为将来会更美好，便称之为有希望，事实上，这只能说是拥有乐观的态度或个性。其实，希望就在今天！希望不是光等着的，它不会无声无息地在明天出现，反而要从今天开始准备，先定下目标，再计划以不同的方法去完成，而且要有心理准备，过程中会遇上大大小小的困难，因此要订出其他短期和长期的方法去解决问题，有时甚至要修正最初的目标，在这样的过程中，必须伴随着意志力去跨过一次又一次的失败。正如已故前英国首相邱吉尔说：「成功是一种能够跨越一个又一个失败而不会失去热情的能力。」

「希望感」不但对我们实现自己的目标极为重要，近年的研究显示，员工的希望感和组织的盈利能力有著正面的关系。此外，管理人员的希望感与所负责的部门的盈利能力、员工的满意度及留职率，同样有著正向的关系。因此，不论是管理人员或前线员工，都应该对「希望感」有进一步的认识。

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

为员工 缔造希望



行政總裁孫勵生

著名心理学家 Dr. Rick Snyder研究了「希望」达20年之久，他定义「希望感」是一种充满积极动机的状态。在此状态下的人不但能为自己设定富挑战性的目标及期望(Goal)，更能自我创造不同方法以达到目标。至于是否能达到目标则取决于其「意志力」(Agency)及「解难途径」(Pathway)。「意志力」是指人有决心及内在能力以驱策自己持续坚持地达到目标，「解难途径」是能够创造适当的方法以达到目标。

曾听员工说，当他有一个不好的上司时，下班后的情绪会很低落，对未来也很不确定；但当他有一个好上司时，他就像被充足了气一样，充满力量，也充满了憧憬。

要让员工充满动力，管理者首先自己也要心态积极正向；第二，管理者要设定具体并有挑战性的目标，使这些目标与公司最重要的任务保持一致。第三，管理者鼓励员工设定个人目标，并在员工提出实践目标的创新性方法时给予奖励。充满希望的管理者能激发员工用最大的努力善用潜能，为公司作出最大的贡献。



管理层：「刚刚与一位入职一年的财务分析见习员进行了绩效评估会议。这位见习员希望在金融界有所发挥。虽然他做事认真勤快，但当碰到工作上的困难或挫败时，似乎找不到其他可行的方法解决，很容易自我放弃，更认为自己不会在这行业有所成就，他已经完全失去自信心。请问作为主管的我可以如何帮助他呢？」

顾问：「建议帮助这位员工发展明确及具体的目标、学习更多的途径及方法以助自己达致目标。例如：加强他对自己过往成功经验的回忆和反思；并且协助他找出自己的优势和强项等。此外，亦可建立「师徒制」，让年长员工以亦师亦友方式指导这位员工，传授宝贵的解难经验及适合的策略和方法以助其达致目标。最后，建议转介员工到雇员支援服务（EAP）接受协助、设立个人化的生涯规划、提供「软实力」（例如：态度、个性及情感）的成长培训、教练式管理、鼓励创意，从而加强员工达成目标的决心与干劲。」

我想・我敢！

各位上班一族，你们的愿望是甚么呢？是每年升职加薪？还是在工作上能够有发挥所长的机会？抑或是与同事们相处融洽？无论你的愿望是甚么，如果只是空想，它是不会实现的。要将愿望转化成事实，我们必须结合三种「希望感」的原素GAP，分别是：目标(Goal)、意志力(Agency) 和解难途径(Pathway)。究竟如何在日常生活中应用这三种原素以助我们愿望成真呢？希望大家能从以下的故事当中找到答案。

Victor是一位令很多人都羡慕的上班族，每天朝九晚五，很少需要加班，工作亦不是太忙碌，主要都是负责一些恒常工作，压力不大。虽然他理性上其实知道自己是一位幸福的上班族，但他内心深处其实一点都不快乐。于是，他决定联络雇员支援计划的顾问了解自己不快乐的原因。

顾问与Victor倾谈后，了解到其实他是一位对自己有要求的人，他期望在工作上可以取得突破，丰富自己的工作生涯。但现时的工作只能够让他获得安稳，却欠缺挑战性和机会。在顾问的鼓励下，他开始为他的事业订出新的目标。他期望自己可以成为一位专业人士，故他开始研究香港有哪些相关的课程。当然，他也有坐言起行，开始修读有关课程。相信很多人都知道要兼顾工作与学业不是一件容易的事，但Victor很清楚自己的方向，知道只要自己能坚持，将来便可在工作上有一番新作为。凭著Victor的毅力，他终于完成了学位课程。上司随后亦给予他更多发展机会，他在短短数年间已擢升为主管级。现在压力虽比以前大了，但他觉得自己快乐了，因他把自己的工作目标透过具体的方法及持续的毅力实践出来。

有时，我们或许未能如愿达至所订下的目标，我们可以停一停，想一想。这究竟是未有清晰的目标？欠缺意志力？还是欠缺达致目标的有效方法呢？例如，当我们打算强身健体，需为自己订下每星期做三次运动的目标，但欠缺意志力，只维持了两星期便放弃；又或者有目标、有意志，但欠缺合适的强身健体方法，导致自己受伤而不能继续呢？

故此，要实现理想，请大家谨记善用希望感的三大原素GAP。



美国小男孩

二十世纪初，一位生于旧金山移民家庭的小男孩，因经历大地震而意外受伤，导致鼻梁扭曲。由于他天性害羞、体弱多病及过度活跃，再加上奇怪的外表，令他在学校里被朋辈排斥，甚至无辜地被学校标签为坏学生，于是对他呵护有加的家人决定让他留在家中接受教育。

虽然成长环境与常人不同，但却使他有更多机会到郊外走动，慢慢培养他喜欢接触大自然的嗜好。而在他十三岁那年，他游说了父亲一家大小到国家公园旅行，那里景色如画，风光明媚，他使用父亲送给他的相机将不同的风景及开心时刻一一拍下，这奠定了他对摄影的兴趣及当摄影师的心志。自此，他每年都会到国家公园一趟，拍下一张张震撼人心的风景照片。虽然数年后他不幸患病，病倒了一段时间，但他并没有放弃，还不断兼职、学习及钻研摄影技巧，提出各种新颖摄影的技术概念，影响其他摄影爱好者。这位常存希望的他，就是世界著名的摄影大师——安素·亚当斯(Ansel Adams)。

我們的客戶

銀行、金融及保險
美國運通國際股份有限公司

怡安香港有限公司
安盛金融有限公司

法國巴黎銀行香港分行
保柏(亞洲)有限公司

中國建設銀行(亞洲)
花旗集團

中信證券國際有限公司
康宏理財控股有限公司

大新銀行
星展銀行

富衛人壽保險(百慕達)有限公司
恒生銀行

香港金融管理局
香港上海匯豐銀行

香港證券及投資學會
美商大都會人壽保險香港有限公司

三井住友海上火災保險(香港)有限公司
渣打銀行(香港)有限公司

太陽國際金融集團
香港永明金融有限公司

永亨銀行有限公司
永隆銀行有限公司

法律及會計
的近律師行

德勤 關黃陳方會計師行
畢馬威會計師事務所

香港羅兵咸永道有限公司

集團

捷成洋行
香港太古集團有限公司

美麗華集團

社會服務、政府部門及有关機構
仁伯爵綜合醫院

土木工程拓展署
政府公務員事務局

消費者委員會
平等機會委員會

基督教香港信義會社會服務部
澳門聖公會社會服務處

基督教靈實協會
匡智會

香港醫院管理局
香港浸信會醫院

香港青少年服務處
香港海關

香港房屋委員會
香港房屋協會

香港郵政
廉政公署

入境事務處
勞工處

地政總署
強制性公積金計劃管理局

鄰舍輔導會
政府資訊科技總監辦公室

香港海洋公園
規劃署

社會福利署
土地註冊處

聖雅各福群會
香港神托會

運輸署
香港賽馬會

救世軍
善牧會

香港戒毒會
澳門婦女聯合總會

東華三院
仁濟醫院

油尖旺區議會

教育

迦南幼稚園暨幼兒園
香港中文大學

香港城市大學
香港浸會大學

香港考試及評核局
香港科技大學

香港公開大學
教得健康中心

德愛中學
香港大學

能源、化工及醫藥
巴斯夫東亞地區總部有限公司

埃克森美孚香港有限公司
香港中華煤氣有限公司

美國輝瑞科研製藥有限公司
電能實業有限公司

羅氏診斷(香港)有限公司
惠氏(香港)控股有限公司

酒店及餐飲

深灣遊艇俱樂部
香港上海大酒店有限公司

半島酒店
國泰航空飲食(香港)有限公司

富豪國際酒店集團
淺水灣酒店

帝苑酒店
太古酒店

機械、電器、電子、資訊及科技
美國唐納森集團

富士施樂(遠東)有限公司
香港日立有限公司

香港寬頻網絡有限公司
香港電訊服務有限公司

克諾爾集團
松下國際採購(香港)有限公司

數碼通
惠而浦(香港)有限公司

建築地產及物業管理
凱達環球

合和實業有限公司
香港科技园公司

嘉華建材有限公司
嘉里建設有限公司

領匯管理有限公司
瑞安建設有限公司

新鴻基地產代理有限公司
太古地產有限公司

批發、零售及製造
愛迪達

百麗環球有限公司
C&A Sourcing International Ltd

香港免稅店
福和集團

青洲英坭(集團)有限公司
豪馬(香港)有限公司

日本城
金佰利(香港)有限公司

利豐有限公司
李錦記(香港)食品有限公司

馬莎百貨有限公司
Metro Group Buying HK Ltd

菲力士泛優遜遠東有限公司
資生堂香港有限公司

太古飲料有限公司

交通、航空及物流
國泰航空服務有限公司

敦豪國際速遞(香港)有限公司
香港空運貨站有限公司

香港航空發動機維修服務有限公司
香港國際貨柜碼頭

香港機場地勤服務有限公司
香港迷你倉

香港電車公司
嘉里物流

香港鐵路有限公司
現代貨箱碼頭有限公司

迅達升降機(香港)有限公司

***紅字為今季新客戶

創意藝術 — 人際關係篇 Relationship Building through Creative Arts

內容重點：

1. 透過創意藝術幫助參加者增進自我認識
2. 加深了解自己的溝通模式及發掘新的溝通方法

參加者意見/回應

- 從藝術創作中，找到輕鬆心情、快樂
- Can learn more about other colleagues
- 透過藝術創作，自然地加強了对自己的認識
- 很适合每个人



創意藝術

非常客人 Handling Difficult Customers

內容重點：

1. 提高對優質顧客關係管理目標及概念的了解
2. 強化參加者處理難纏客人的技巧及專業性

參加者意見/回應

- I've learnt the appropriate manner that should be used on dealing with difficult customers
- 多明白自己的clients
- 處理不同客人需用不同方法，对症下药
- Speaker 很投入去示范



非常客人

“動”消息

本公司總經理張錦紅太平紳士、副總經理張瑜女士及高級顧問蔡婉珊女士分別於2013年11月至2014年1月期間，應邀擔任香港電台「笑容從家開始」節目嘉賓，與主持人張笑容女士及廣大聽眾分享職場正向心理學，帮助大家從工作中找到樂趣及滿足感，以及愛上自己的工作。



另外，總經理張錦紅太平紳士亦應邀於2014年1月9日出席亞太區應用正向心理學會議2014 (Asia-Pacific Conference on Applied Positive Psychology 2014)，以「正向機構-創造持續卓越優勢」為題，與各界專家探討如何在职場上實踐正向心理學，並且从中分享本公司在正向機構指標有关方面的研究成果及實踐經驗。



僱員發展服務/富達盟信顧問有限公司 簡介

香港基督教服務處於1991年成立【僱員發展服務】，另於2005年設立【富達盟信顧問有限公司】，致力為各大小公司及機構的僱員提供專業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等服务。

地址：香港九龍尖沙咀加連威老道33號7樓

電話：(852)2731 6350

網址：<http://www.fourdimensions.org>

編輯 小組

孫勵生、張錦紅、吳艷華、廖嘉希、陳瑋熹

所有文章，歡迎轉載，惟必須注明出处

