



熱點
出擊

「肥貓減肥」 的啟示

希望感 = 「目標」(Goal) + 「意志力」(Agency) + 「解難途徑」(Pathway)

較早前，某連鎖店新推出了一連串的肥貓減肥廣告，瞬間成為全城熱話。廣告最吸引的地方除了是因為有「韓國健身女皇」和可愛有趣的肥貓參與演出外。大家有否留意到當中原來隱藏了一個很值得我們學習的學問 -- 「希望感」對實踐目標的重要性！

廣告中的肥貓，雖然希望能成功減肥，亦有健身天后教授牠合適的解難途徑，但最初卻因為牠缺乏意志力而不能成功。同樣，當我們想實踐定下的目標時，假如我們只有意志力，而沒有合適的解難途徑，亦不能成功地實踐我們的目標。

一般而言，人們認為只要對未來充滿信心、認為將來會更美好，便稱之為有希望，事實上，這只能說是擁有樂觀的態度或個性。其實，希望就在今天！希望不是光等着的，它不會無聲無息地在明天出現，反而要從今天開始準備，先定下目標，再計劃以不同的方法去完成，而且要有心理準備，過程中會遇上大大小小的困難，因此要訂出其他短期和長期的方法去解決問題，有時甚至要修正最初的目標，在這樣的過程中，必須伴隨着意志力去跨過一次又一次的失敗。正如已故前英國首相邱吉爾說：「成功是一種能夠跨越一個又一個失敗而不會失去熱情的能力。」

「希望感」不但對我們實現自己的目標極為重要，近年的研究顯示，員工的希望感和組織的盈利能力有著正面的關係。此外，管理人員的希望感與所負責的部門的盈利能力、員工的滿意度及留職率，同樣有著正向的關係。因此，不論是管理人員或前線員工，都應該對「希望感」有進一步的認識。

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

為員工締造希望



行政總裁孫勵生

著名心理學家 Dr. Rick Snyder研究了「希望」達20年之久，他定義「希望感」是一種充滿積極動機的狀態。在此狀態下的人不但能為自己設定富挑戰性的目標及期望(Goal)，更能自我創造不同方法以達到目標。至於是否能達到目標則取決於其「意志力」(Agency)及「解難途徑」(Pathway)。「意志力」是指人有決心及內在能力以驅策自己持續堅持地達到目標，「解難途徑」是能夠創造適當的方法以達到目標。

曾聽員工說，當他有一個不好的上司時，下班後的情緒會很低落，對未來也很不確定；但當他有一個好上司時，他就像被充足了氣一樣，充滿力量，也充滿了憧憬。

要讓員工充滿動力，管理者首先自己也要心態積極正向；第二，管理者要設定具體並有挑戰性的目標，使這些目標與公司最重要的任務保持一致。第三，管理者鼓勵員工設定個人目標，並在員工提出實踐目標的創新性方法時給予獎勵。充滿希望的管理者能激發員工用最大的努力善用潛能，為公司作出最大的貢獻。



管理層：「剛剛與一位入職一年的財務分析見習員進行了績效評估會議。這位見習員希望在金融界有所發揮。雖然他做事認真勤快，但當碰到工作上的困難或挫敗時，似乎找不到其他可行的方法解決，很容易自我放棄，更認為自己不會在這行業有所成就，他已經完全失去自信心。請問作為主管的我可以如何幫助他呢？」

顧問：「建議幫助這位員工發展明確及具體的目標、學習更多的途徑及方法以助自己達致目標。例如：加強他對自己過往成功經驗的回憶和反思；並且協助他找出自己的優勢和強項等。此外，亦可建立「師徒制」，讓年長員工以亦師亦友方式指導這位員工，傳授寶貴的解難經驗及適合的策略和方法以助其達致目標。最後，建議轉介員工到僱員支援服務（EAP）接受協助、設立個人化的生涯規劃、提供「軟實力」（例如：態度、個性及情感）的成長培訓、教練式管理、鼓勵創意，從而加強員工達成目標的決心與幹勁。」

我想・我敢！

各位上班一族，你們的願望是甚麼呢？是每年升職加薪？還是在工作上能夠有發揮所長的機會？抑或是與同事們相處融洽？無論你的願望是甚麼，如果只是空想，它是不會實現的。要將願望轉化成事實，我們必須結合三種「希望感」的原素GAP，分別是：目標(Goal)、意志力(Agency) 和解難途徑(Pathway)。究竟如何在日常生活中應用這三種原素以助我們願望成真呢？希望大家能從以下的故事當中找到答案。

Victor是一位令很多人都羨慕的上班族，每天朝九晚五，很少需要加班，工作亦不是太忙碌，主要都是負責一些恆常工作，壓力不大。雖然他理性上其實知道自己是一位幸福的上班族，但他內心深處其實一點都不快樂。於是，他決定聯絡僱員支援計劃的顧問了解自己不快樂的原因。

顧問與Victor傾談後，了解到其實他是一位對自己有要求的人，他期望在工作上可以取得突破，豐富自己的工作生涯。但現時的工作只能夠讓他獲得安穩，卻欠缺挑戰性和機會。在顧問的鼓勵下，他開始為他的事業訂出新的目標。他期望自己可以成為一位專業人士，故他開始研究香港有哪些相關的課程。當然，他也有坐言起行，開始修讀有關課程。相信很多人都知道要兼顧工作與學業不是一件容易的事，但Victor很清楚自己的方向，知道只要自己能堅持，將來便可在工作上有一番新作為。憑著Victor的毅力，他終於完成了學位課程。上司隨後亦給予他更多發展機會，他在短短數年間已擢升為主管級。現在壓力雖比以前大了，但他覺得自己快樂了，因他把自己的工作目標透過具體的方法及持續的毅力實踐出來。

有時，我們或許未能如願達至所訂下的目標，我們可以停一停，想一想。這究竟是未有清晰的目標？欠缺意志力？還是欠缺達致目標的有效方法呢？例如，當我們打算強身健體，需為自己訂下每星期做三次運動的目標，但欠缺意志力，只維持了兩星期便放棄；又或者有目標、有意志，但欠缺合適的強身健體方法，導致自己受傷而不能繼續呢？

故此，要實現理想，請大家謹記善用希望感的三大原素GAP。



美國小男孩

二十世紀初，一位生於舊金山移民家庭的小男孩，因經歷大地震而意外受傷，導致鼻樑扭曲。由於他天性害羞、體弱多病及過度活躍，再加上奇怪的外表，令他在學校裡被朋輩排斥，甚至無辜地被學校標籤為壞學生，於是對他呵護有加的家人決定讓他留在家中接受教育。

雖然成長環境與常人不同，但卻使他有更多機會到郊外走動，慢慢培養他喜歡接觸大自然的嗜好。而在他十三歲那年，他遊說了父親一家大小到國家公園旅行，那裡景色如畫，風光明媚，他使用父親送給他的相機將不同的風景及開心時刻一一拍下，這奠定了他對攝影的興趣及當攝影師的心志。自此，他每年都會到國家公園一趟，拍下一張張震撼人心的風景照片。雖然數年後他不幸患病，病倒了一段時間，但他並沒有放棄，還不斷兼職、學習及鑽研攝影技巧，提出各種新穎攝影的技術概念，影響其他攝影愛好者。這位常存希望的他，就是世界著名的攝影大師——安素·亞當斯(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、政府部門及有關機構
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
香港神託會
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
香港科技園公司
嘉華建材有限公司
嘉里建設有限公司
領匯管理有限公司
瑞安建築有限公司
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
寶生堂香港有限公司
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
香港國際貨櫃碼頭
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

活動點滴

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，自然地加強了對自己的認識
- 很適合每個人



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，對症下藥
- Speaker 很投入去示範



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，幫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職場上實踐正向心理學，並且從中分享本公司在正向機構指標有關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務。

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、張綿紅、吳艷華、廖嘉希、陳瑋熹

所有文章，歡迎轉載，惟必須註明出處

