



重建 破損 关系

新一代的教育鼓励我们多元思考，勇于表达自己的想法和意见，故愈来愈多人透过不同媒体和平台表达自己对各社会议题的意见，如环境保育、性倾向及政改等。从一个多元社会的角度来看，这似乎代表了社会有著开放及包容的氛围，但若细看人与人之间的关系却又发现另一情况；有人会因在社交媒体上发表与朋友不同的意见而被“Unfriend”；在家人或朋友聚会中，亦有因立场及意见不同而争吵到脸红耳热，甚至说出伤害对方的说话，破坏关系及感情；而在工作间，同事或上司下属间因工作或相处问题而出现磨擦及冲突，亦是屡见不鲜。

冲突过后，大家都有可能为自己冲口而出的说话而感到后悔，但碍于面子及难以放下不忿情绪的关系，鲜有为修补关系而行出第一步，让大家的关系无法重建。

重建关系的核心不是要解决问题，使双方的立场一致，而是聚焦在治疗破损的关系及受影响者的伤口，重建的过程著重彼此接纳异同及原谅。我们可循「一停、二问、三行动」的步骤来重建破损的关系。关系重建的第一步是要双方停一停，放下冲突引起的个人情绪。事实上，人与人之间出现意见不合及分歧是无可避免的事，故必须学习放下争吵带来的愤怒、伤心及自怜的情绪。第二步是待冷静过后问一问，寻找合适的机会让大家平心静气地作出理性讨论，厘清双方的立场及观点，尝试站在别人的角度去了解他们的意见。第三步才是开始行动，希望大家从中寻找双方的共通点或共同目标，以便探索可行的解决方案。

曾经破损的人际关系得以重建，在个人层面上固然有益处，对于工作团队、公司更加有莫大裨益。和谐的工作间，不但能为公司塑造互相尊重、互相包容及互助的良好工作文化，更重要的是，员工会发现自己的感受及情绪得到重视，这有助提升他们对工作团队及公司的归属感，因而更能投入工作及愿意为公司多行一步。

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

缔造融和工作间



總裁 孫勵生

美国一个心理协会的一项长达20年的调查发现，与同事关系良好的人，死亡风险较低。很多研究显示，若于工作间拥有正向的关系，不但能促进员工的身心健康，更有助提升工作效率及企业整体的成效。通常，我们以为良好的工作关系之所以能带来理想的果效，是因为当员工在正向的关系中得到支持、鼓励及肯定，其心理及情绪上的需要被满足后，就自然感到安全并乐意提升工作表现，但原来，研究却发现，员工如能在正向关系中付出，比他们在当中能有所获得更能促进工作的成效。员工在工作中能付出的关怀、体恤、支持、宽恕等更能提升其工作的动力及投入感。

融和正向的工作关系并非自然形成，而是有赖全体上下员工的共同维系，彼此凝聚建构而成。让我们从今天开始，致力建立员工间的高质素连系，推动员工间互助互惠的文化，鼓励员工设身处地去互相理解他人的思想和做法，让员工有机会在工作中贡献所长，共建卓越成果。

管理层：「公司其中一个部门的同事关系欠佳，由于他们缺乏沟通，以致工作上常有失误，可否为该部门举行一个团队建立活动，以加强有关团队的沟通及关系？」

顾问：「关系欠佳，缺乏沟通相信一定会影响团队的合作，我们当然可以为该部门度身剪裁一个团队建立活动，从而加强同事间的互相了解及沟通。但面对该部门现时的处境，我们需要对症下药，了解团队沟通问题的成因，是因员工的不同性格？工作目标及分工欠清晰？培训欠充足？还是员工欠缺有效沟通技巧等。顾问公司作为一个中立的第三者，可为该部门的同事举办聚焦小组（Focus Group），让同事在安全及保密的环境下分享他们在团队工作上遇到的困难及需要。经深入分析后，顾问会作出相关的跟进建议，例如：可为团队中一些有特别需要的同事提供个人的谘询及指导（Individual Coaching）以增强同事的自信心及与人相处的技巧，此外，亦可就团队的沟通状况，设计一连串的小组指导（Group Coaching）以加强同事间的互相了解、支持及信任等。另方面，要促进团队合作，顾问亦会带领管理人员重新检视同事对团队目标的了解及承担、团队整体的优势及各同事的强项优点是否可充分发挥，及如何设立有效的沟通途径及工作流程等以促进团队发挥果效。」

企业脉
Blog
& A

破鏡重圓。

关系更胜从前

刘小姐甫进入辅导室即低头不语，从她的身体语言看到，她带来辅导室的困难实在难以宣诸于口。经过一段时间后，刘小姐才愿意慢慢打开心扉。让刘小姐难以启齿的原来是她瞒著拍拖十多年的男友，与x先生亲密地交往了两年，最近给男朋友发现。

刘小姐把真相吐出的同时，泪如泉涌，悔不当初。这段日子，刘小姐饱受内心的煎熬，晚上难以入睡，日间难以集中精神工作，导致工作上经常出现低级错误，引起上司的不满，上司知道原委后，鼓励她向我们寻求辅导服务的协助。

虽然刘小姐已经与第三者切断所有的连系，但她深知道这个感情的裂缝，很难修补，虽然男友仍然愿意留在她身边，然而，他们的感情已难以跟昔日的如胶似漆相比，所以刘小姐很希望透过辅导，能够让十多年的感情破镜重圆。

辅导的初期，主要协助刘小姐了解出轨背后的原委，透过辅导过程，刘小姐肯定男友十多年为她的付出，然而当中让她一直未能释怀的是，男友与她拍拖多年，也一直未答应与她结婚，让刘小姐心底里焦急不已，虽然经过多次的明示、暗示及旁敲侧击，男友却无动于衷，让刘小姐急得像热锅上的蚂蚁一样。

明白刘小姐心底的渴望和焦虑后，刘小姐的男友亦应邀进行辅导服务。在面谈的初期，主要协助刘小姐的男友表达对这三角关系的看法及纾缓他心底里复杂的情绪。经过几次个别面谈后，男友更清晰自己心里的看法，他表示，虽然他心底里仍未完全放下这件事，但他知道自己仍爱刘小姐及希望重修大家的关系。

得知二人有共同目标和方向——修补关系，他们两人安排一同会见辅导员，在辅导的首阶段的主要目标是复修破损的关系——刘小姐诚心的向男友承认错误及她为男友带来的伤害，过程中，他们俩人相拥而泣。当关系里得到原谅，他们二人更有力量一同面对前路的挑战——有效表达自己的深层需要及在关系里同时满足双方的需要。

经过几个月的面谈服务，刘小姐和男友也愿意重新学习建立亲密的关系，在适当的时候，用适当的语调和用字表达自己的需要，同时亦学会礼貌地婉拒未能做到的请求，慢慢地，他们俩有清晰的界限，有自己的空间，同时亦能享受两性关系的甜蜜。关系得以修补后，刘小姐能够重新投入工作，她亦非常感激上司的鼓励，让她能够打开心扉，向专业人士求助，让情况在短时间得到适当的处理，避免进一步恶化。



北风和太阳经常吵个不停，因为他们都说自己的力量是最强的。

「太阳啊！我们光是这样吵来吵去，还是分不出谁的力量最强。」

「你说的没错，我们两个应该找个裁判，做出公正的判断。」太阳也点点头表示同意。「这样好了，我们就比一比，谁先让路上的行人脱掉衣服就算赢了，好吗？」

「好，我一定不会输给你的。」太阳自信的说。于是，由北风开始使出全力猛吹一位在街道上的行人。

由于狂风大作，气温一下子下降很多，行人觉得愈来愈冷，于是把身上的衣服紧紧的抓著。到后来，他还添加了一件大衣。北风再也想不出办法，只有换太阳上场了。

这时，太阳开始散发热力，气温跟著快速的升高，太阳接著又发出更强的热力，行人热得受不了，就开始脱下身上的衣服，直到完全脱光了还不够，最后就跳进附近的河里去了。

事实上，要让对方能听到你的意见，不是像北风一样用强硬的手段就可以的，强硬的手段只会使人畏惧或作出反抗，只有用和善恰当的方式才能真正的打动人心，达成理想的目标。



我們的客戶

銀行、金融及保險

安達人壽保險有限公司
全球保險集團
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)
信諾環球人壽保險有限公司及信諾環球保險有限公司
花旗集團
中信證券國際有限公司
中信里昂證券有限公司
康宏理財控股有限公司
大新銀行
星展銀行
富衛人壽保險(百慕大)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
工銀亞洲
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
荷蘭合作銀行國際
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
西太平洋銀行
永亨銀行有限公司
永隆銀行有限公司

法律及會計

的律師行
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
美華集團

社會服務、政府部門及有關機構

仁伯綜合醫院
土木工程拓展署
政府公務員事務局
中華傳道會中心堂
消費者委員會
地產代理監管局
平等機會委員會
基督教香港信義會社會服務部
食物環境衛生署
澳門聖公會社會服務處
基督教義實協會
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
香港申訴專員公署
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
循道衛理楊震社會服務處
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
香港教育學院

香港公開大學
香港科技大學
觀塘區學校聯會
香港大學專業進修學院
香港大學專業進修學院保良局社區書院
教得健康中心
德愛中學
香港大學

能源、化工及醫藥

巴斯夫大東亞地區總部有限公司
杜邦中國有限公司
埃克森美孚香港有限公司
香港中華煤氣有限公司
費森尤斯醫藥香港有限公司
美國輝瑞科學製藥有限公司
電能實業有限公司
羅氏診斷(香港)有限公司
史克
惠氏(香港)控股有限公司
裕利藥房有限公司

酒店及餐飲

深灣酒樓俱樂部
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
富聯美國運通旅遊有限公司
富豪國際酒店集團
淺水灣影灣園
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
新菱工程香港有限公司
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
廣君集團有限公司
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
九龍建業有限公司
領匯管理有限公司
瑞安建業有限公司
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
愛茉莉太平洋集團
A-Tex Asia Limited
百利保有限公司
C&A Sourcing International Ltd
香港免稅店
雅詩蘭黛
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
利德香港有限公司
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
菲力士亞遠東有限公司
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
聯邦快遞
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
香港迷你也
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

當主管遇上80/90后

內容重點：

- 認識職場四代
- 對80/90后的迷思
- 解構80/90后的五大特質
- 打破代溝 — 有效激勵新世代員工的技巧及管理策略
- 讓80/90后閃耀的管理策略

參加者回應：

- 討論各世代間的關係及矛盾
- 了解新世代對上級前輩的看法
- 認識潮語、與80/90后溝通
- 凡事從別人角度出發設想，再加入客觀分析，作出公平合理的處理
- 讲解清晰，提供很多個人經驗和具參考價值的例子

聆聽與回应的艺术

內容重點：

- 有效溝通的重要性及其重點
- 聆聽的六個層次
- 三重聆聽風格

參加者意見/ 回應：

- Constructive communication with others
- How to communicate effectively and sharing of cases.
- 具體的溝通技巧
- 身體語言和音調在溝通中的重要性，以及如何向別人提出意見。



创新表现」。论坛主讲嘉宾香港中文大学行政人員工商管理碩士(EMBA)課程副主任林邦源教授為參加者讲解創新者的非凡思维及解决问题的态度；而本公司高級臨床心理學家馮嘉妍女士則探討心理資本—H.E.R.O. (Hope, Efficacy, Resilience, Optimism) 在職場的重要性，以激发企业的创新表现。

另外，美国辉瑞科学制药有限公司、Recruit及AmorePacific的管理人員亦分享他们在公司的实战经验，了解不同行业如何能透过正向领导及管理策略，建立员工以积极的情绪投入工作、爱上工作，缔造创新表现，使公司的竞争力得以提升。

活動點滴



“動”消息

為協助機構提升員工的心理資本，为企业带来竞争优势，今年的EAP论坛主题为「提升心理资本 激发

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、張錦紅、張瑜、陳瑋熹、戴嘉文、廖嘉希

所有文章，歡迎轉載，惟必須注明出处

