



重建破損關係

新一代的教育鼓勵我們多元思考，勇於表達自己的想法和意見，故愈來愈多人透過不同媒體和平台表達自己對各社會議題的意見，如環境保育、性傾向及政改等。從一個多元社會的角度來看，這似乎代表了社會有著開放及包容的氛圍，但若細看人與人之間的關係卻又發現另一情況；有人會因在社交媒體上發表與朋友不同的意見而被“Unfriend”；在家人或朋友聚會中，亦有因立場及意見不同而爭吵到臉紅耳熱，甚至說出傷害對方的說話，破壞關係及感情；而在工作間，同事或上司下屬間因工作或相處問題而出現磨擦及衝突，亦是屢見不鮮。

衝突過後，大家都有可能為自己衝口而出的說話而感到後悔，但礙於面子及難以放下不忿情緒的關係，鮮有為修補關係而行出第一步，讓大家的關係無法重建。

重建關係的核心不是要解決問題，使雙方的立場一致，而是聚焦在治療破損的關係及受影響者的傷口，重建的過程著重彼此接納異同及原諒。我們可循「一停、二問、三行動」的步驟來重建破損的關係。關係重建的第一步是要雙方停一停，放下衝突引起的個人情緒。事實上，人與人之間出現意見不合及分歧是無可避免的事，故必須學習放下爭吵帶來的憤怒、傷心及自憐的情緒。第二步是待冷靜過後問一問，尋找合適的機會讓大家平心靜氣地作出理性討論，釐清雙方的立場及觀點，嘗試站在別人的角度去了解他們的意見。第三步才是開始行動，希望大家從中尋找雙方的共通點或共同目標，以便探索可行的解決方案。

曾經破損的人際關係得以重建，在個人層面上固然有益處，對於工作團隊、公司更加有莫大裨益。和諧的工作間，不但能為公司塑造互相尊重、互相包容及互助的良好工作文化，更重要的是，員工會發現自己的感受及情緒得到重視，這有助提升他們對工作團隊及公司的歸屬感，因而更能投入工作及願意為公司多行一步。

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

締造融和工作間



總裁 孫勵生

美國一個心理協會的一項長達20年的調查發現，與同事關係良好的人，死亡風險較低。很多研究顯示，若於工作間擁有正向的關係，不但能促進員工的身心健康，更有助提升工作效率及企業整體的成效。通常，我們以為良好的工作關係之所以能帶來理想的果效，是因為當員工在正向的關係中得到支持、鼓勵及肯定，其心理及情緒上的需要被滿足後，就自然感到安全並樂意提升工作表現，但原來，研究卻發現，員工如能在正向關係中付出，比他們在當中能有所獲得更能促進工作的成效。員工在工作中能付出的關懷、體恤、支持、寬恕等更能提升其工作的動力及投入感。

融和正向的工作關係並非自然形成，而是有賴全體上下員工的共同維繫，彼此凝聚建構而成。讓我們從今天開始，致力建立員工間的高質素連繫，推動員工間互助互惠的文化，鼓勵員工設身處地去互相理解他人的思想和做法，讓員工有機會在工作中貢獻所長，共建卓越成果。

管理層：「公司其中一個部門的同事關係欠佳，由於他們缺乏溝通，以致工作上常有失誤，可否為該部門舉行一個團隊建立活動，以加強有關團隊的溝通及關係？」

顧問：「關係欠佳，缺乏溝通相信一定會影響團隊的合作，我們當然可以為該部門度身剪裁一個團隊建立活動，從而加強同事間的互相了解及溝通。但面對該部門現時的處境，我們需要對症下藥，了解團隊溝通問題的成因，是因員工的不同性格？工作目標及分工欠清晰？培訓欠充足？還是員工欠缺有效溝通技巧等。顧問公司作為一個中立的第三者，可為該部門的同事舉辦聚焦小組（Focus Group），讓同事在安全及保密的環境下分享他們在團隊工作上遇到的困難及需要。經深入分析後，顧問會作出相關的跟進建議，例如：可為團隊中一些有特別需要的同事提供個人的諮詢及指導（Individual Coaching）以增強同事的自信心及與人相處的技巧，此外，亦可就團隊的溝通狀況，設計一連串的小組指導（Group Coaching）以加強同事間的互相了解、支持及信任等。另一方面，要促進團隊合作，顧問亦會帶領管理人員重新檢視同事對團隊目標的了解及承擔、團隊整體的優勢及各同事的強項優點是否可充分發揮，及如何設立有效的溝通途徑及工作流程等以促進團隊發揮果效。」

企業脈
Blog
& A

破鏡重圓 · 關係更勝從前

劉小姐甫進入輔導室即低頭不語，從她的身體語言看到，她帶來輔導室的困難實在難以宣諸於口。經過一段時間後，劉小姐才願意慢慢打開心扉。讓劉小姐難以啟齒的原來是她瞞著拍拖十多年的男友，與x先生親密地交往了兩年，最近給男朋友發現。

劉小姐把真相吐出的同時，淚如泉湧，悔不當初。這段日子，劉小姐飽受內心的煎熬，晚上難以入睡，日間難以集中精神工作，導致工作上經常出現低級錯誤，引起上司的不滿，上司知道原委後，鼓勵她向我們尋求輔導服務的協助。

雖然劉小姐已經與第三者切斷所有的連繫，但她深知道這個感情的裂縫，很難修補，雖然男友仍然願意留在她身邊，然而，他們的感情已難以跟昔日的如膠似漆相比，所以劉小姐很希望透過輔導，能夠讓十多年的感情破鏡重圓。

輔導的初期，主要協助劉小姐了解出軌背後的原委，透過輔導過程，劉小姐肯定男友十多年為她的付出，然而當中讓她一直未能釋懷的是，男友與她拍拖多年，也一直未答應與她結婚，讓劉小姐心底裏焦急不已，雖然經過多次的明示、暗示及旁敲側擊，男友卻無動於衷，讓劉小姐急得像熱鍋上的螞蟻一樣。

明白劉小姐心底的渴望和焦慮後，劉小姐的男友亦應邀進行輔導服務。在面談的初期，主要協助劉小姐的男友表達對這三角關係的看法及紓緩他心底裏複雜的情緒。經過幾次個別面談後，男友更清晰自己心裏的看法，他表示，雖然他心底裏仍未完全放下這件事，但他知道自己仍愛劉小姐及希望重修大家的關係。

得知二人有共同目標和方向——修補關係，他們兩人安排一同會見輔導員，在輔導的首階段的主要目標是復修破損的關係——劉小姐誠心的向男友承認錯誤及她為男友帶來的傷害，過程中，他們兩人相擁而泣。當關係裏得到原諒，他們二人更有力量一同面對前路的挑戰——有效表達自己的深層需要及在關係裏同時滿足雙方的需要。

經過幾個月的面談服務，劉小姐和男友也願意重新學習建立親密的關係，在適當的時候，用適當的語調和用字表達自己的需要，同時亦學會禮貌地婉拒未能做到的請求，慢慢地，他們倆有清晰的界限，有自己的空間，同時亦能享受兩性關係的甜蜜。關係得以修補後，劉小姐能夠重新投入工作，她亦非常感激上司的鼓勵，讓她能夠打開心扉，向專業人士求助，讓情況在短時間得到適當的處理，避免進一步惡化。



北風和太陽

北風和太陽經常吵個不停，因為他們都說自己的力量是最強的。

「太陽啊！我們光是這樣吵來吵去，還是分不出誰的力量最強。」

「你說的沒錯，我們兩個應該找個裁判，做出公正的判斷。」太陽也點點頭表示同意。「這樣好了，我們就比一比，誰先讓路上的行人脫掉衣服就算贏了，好嗎？」

「好，我一定不會輸給你的。」太陽自信的說。於是，由北風開始使出全力猛吹一位在街道上的行人。

由於狂風大作，氣溫一下子下降很多，行人覺得愈來愈冷，於是把身上的衣服緊緊的抓著。到後來，他還添加了一件大衣。北風再也想不出辦法，只有換太陽上場了。

這時，太陽開始散發熱力，氣溫跟著快速的升高，太陽接著又發出更強的熱力，行人熱得受不了，就開始脫下身上的衣服，直到完全脫光了還不夠，最後就跳進附近的河裏去了。

事實上，要讓對方能聽到你的意見，不是像北風一樣用強硬的手段就可以的，強硬的手段只會使人畏懼或作出反抗，只有用和善恰當的方式才能真正的打動人心，達致理想的目標。

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

中信証券國際有限公司

中信里昂証券有限公司

康宏理財控股有限公司

大新銀行

星展銀行

富衛人壽保險(百慕達)有限公司

恆生銀行

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

美羅華集團

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

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

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

仁華三院

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

史賽克

惠氏(香港)控股有限公司

裕利醫藥有限公司

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

香港電話服務有限公司

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

香港科技園公司

嘉華建材有限公司

嘉里建設有限公司

九龍建築有限公司

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

愛茉莉太平洋集團

A-TeX Asia Limited

百麗環球有限公司

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

歷德香港有限公司

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

菲力士泛德遜遠東有限公司

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

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

當主管遇上80/90後

內容重點：

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

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後溝通
- 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
- 講解清晰，提供很多個人經驗和具參考價值的例子

聆聽與回應的藝術

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。



「動」消息

為協助機構提升員工的心理資本，為企業帶來競爭優勢，今年的EAP論壇主題為「提升心理資本 激發創新表現」。論壇主講嘉賓香港中文大學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講解創新者的非凡思維及解決問題的態度；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，以激發企業的創新表現。

另外，美國輝瑞研製藥有限公司、Recruit及AmorePacific的管理人員亦分享他們在公司的實戰經驗，了解不同行業如何能透過正向領導及管理策略，建立員工以積極的情緒投入工作、愛上工作，締造創新表現，使公司的競爭力得以提升。

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，惟必須註明出處

