



熱點
出擊

成为别人的「叮当」

近日，「叮当」再一次成为城中热话，大家都热烈谈论起家传户晓的卡通片，尤其是当中各个人物角色，他们仿如是我们童年友伴的写照。忆起小时候的岁月，我们身边总有如大雄般善良傻气的小子、静宜般漂亮温婉的资优生、像技安般欺善怕恶的反派、似阿福般多计骑墙的小滑头，还有那个总是陪伴你左右的叮当。

相信在故事中，最令人再三回味的会是叮当与大雄的情谊，细看其中，其实也教人感动。叮当是一只只有瑕疵的「机械猫」，大雄是一个懦弱怕事的「零蛋王」。叮当的职能是大雄的守护者，从「未来」被派遣到「现在」去扶助大雄，好让他能够不受欺负，健康成长。然而，这份原本是功能性的守护关系，在他们经历了无数的考验过后，却建立起令人既羡慕又动容的真挚感情。他们在双方的不完美里看到大家的美善、在撞板错误里学会了互相接纳包容、在困难逆境里拥抱对方彼此支持、在误会争执里建立了磨灭不了信任。

环顾你的工作间，也许你会遇见不同性格的同事，你又有否如叮当与大雄般用上心思力气去建立彼此的互信关系？抑或是筑起城墙，拒绝沟通？要建立正向的职场关系，我们并不需要拥有叮当的神奇法宝袋，却需要努力的去学习成为别人的叮当，主动回应同事的需要、聆听他人的分享、安慰受伤愁苦的人、掏出自己的法宝去帮助人，这样便能够成为别人的祝福，让同事也为你自豪。

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

正向沟通团队「五常法」



总经理 张锦红

正向沟通是指双向而有质素的沟通，能打通团队的「上中下经脉」，让上司与下属及同事之间能以坦诚而开放的态度交往。有研究显示，正向的沟通有助促进员工的投入感、承担及企业的表现等。我们鼓励以「正向沟通五常法」建立正向团队：

1. 常聆听：别打断同事的发言，要耐心留意对方的感受 and 需要。
2. 常互动：同事间互相问候、关怀和尊重，可促进彼此支持的气氛。
3. 常赞美：未说出口的欣赏就如包了礼物却没送出去，多赞少弹，令人开心。
4. 常回味：多创造团队美好的共同经验，加以回味，有助团队擦出更好的火花。
5. 常感恩：习惯每星期与同事分享最少三件值得感恩的事，可以是好人、好事、或独特的经历，藉以提升团队的愉快感。

不少企业已加入我们的行列，努力建设正向团队，实践「正向沟通五常法」，你又开始未呢？

管理层：「作为一位主管，很多时也难免要辞退下属或传递一些“不受欢迎”的消息，很多时心理压力也很大，甚至难于启齿，究竟有什么事前准备及柔性沟通技巧可提供？」

顾问：「作为雇员支援服务的服务提供者，我们常为企业主讲如何传递“不受欢迎”讯息的培训，此外，亦为各企业就此范畴提供专业谘询及支援服务。简单来说，事前的准备的功夫愈做得好和周详，顺利传递不受欢迎的消息的成功率便愈高。这个过程可简单分成三个阶段：

第一是预备阶段，作为主管不但要预备和调整自己的情绪，更重要是了解被辞退同事的背景，作出风险评估，预计受影响同事的情绪反应，并掌握辞退的具体安排和有关支援服务的资料。最重要是与我们的专家商讨紧急事故应对计划。

第二是宣布阶段，主管要精简和扼要向同事讲解辞退的消息，解答同事的提问，留意需要澄清的地方，若在计算遣散细节上有争议，可另安排同事与人力资源部的同事面谈。谨记要给予空间和时间让同事吸收“不受欢迎”的消息，让同事有机会表达他们的想法和关注，主管要多表达同理心和耐心聆听，但别忘保持冷静，坚守自己的立场。

第三是完结阶段，目标是把对受影响的同事所造成的伤害和负面的影响减至最低。作为上司，要明白这个决定是对事不对人的，记著要考虑让同事有尊严及体面地离开公司作出体贴的安排，例如交通上的安排和如何收拾个人物资等，不要少看这些细微的协助，往往可缓和受影响同事的情绪。最后必须向该同事讲解各支援服务性质、功能、限制和在需要的情况下作出合适的转介。只要用心地提供帮助和给予即时的支援，这三个阶段便能顺利完成。」



职场成功锦囊—— 从聆听开始

Alan致电辅导热线寻求专业意见，因为他正在考虑递交辞职信，但自己又颇喜欢现时的工作，所以感到很矛盾。他满腔不忿的说：「…不理解同事为何总是对我这些80、90后存有偏见。每次当我提出方案时他们都诸多挑剔，说什么过于急进、计画欠周详等等，我真懒得听这些做事保守、畏首畏尾的人唠叨！我当然要还击。但就连老板都指责我不应该在会议上批评其他同事。我只是实话实说，难道就要说一些好听的话，好让他们接纳我的意见吗？」

Alan的激动情绪正正反映他对工作的重视和投入。但Alan为何不获青睐呢？辅导员套用他之前的问题：「是否说一些好听的话，意见就会被人接纳呢？」Alan说：「那不一定。」「那么，说不好听的话又会如何？」Alan似乎有所领悟说：「那一定不被接纳！」所以，Alan就算有更好的点子，若果未能有效地传达自己的想法，让别人理解及接纳，一切也是徒然的。

辅导员提醒Alan，无论他的理据有多强，没有人会喜欢听一些含恶意及批判性的说话。Alan开始明白自己在会议上对同事不留情面的批评、责难及抱怨，只会增加彼此的矛盾，让彼此不愿意聆听，那更谈不上让对方接纳自己的意见了。

「那么，要怎样做别人才愿意聆听？」Alan追问。「要别人聆听，首先要学习聆听别人。」Alan承认他一直认为同事对他有偏见，因而对他们产生抗拒。辅导员鼓励Alan放下自己的个人参照，避免先入为主，以非批判性的态度，耐心地聆听别人真正想要说的话，并设身处地体会对方的想法和动机，这样才能达至相互理解和接受。

三星期后，Alan带著轻松的面容重临辅导室。他表示在过去的三个星期，他真真正正体验到聆听的威力。Alan指自从学懂聆听之后，让他更能掌握对方的观点和感受，促进彼此的沟通和了解，故在表达自己的意见时更能够「顾己及人」。结果不但省去不少人际冲突的麻烦，而且让同事更愿意聆听及接受自己的意见。

Alan明白他在工作中所遇到的人际问题，最大根源不在于他出生在什么年代，反而在于他有没有细心聆听及尊重他人的意见。Alan庆幸自己学会了用心聆听，以及在表达自己意见时会顾及自己、他人和整体的利益，现在，他已打消了辞职的念头，努力投入他喜爱的工作。



谁都喜欢你

慧程是我见过其中一位最有人生智慧的人，她的正向沟通能力，亦令我非常佩服。团队中每个人都喜欢和她合作。她每次在分配工作前，总会道出该同事有何胜任的地方，这让每位同事也很受落。有次，有位同事因感自己能力不逮而拒绝了她安排的工作，慧程便说，我就是欣赏你的自我确定能力，当这位同事的优点被道出后，结果她也欣然接受了那项工作，最终还做得非常出色。

又有一次，我们团队一起吃午饭，吃到最后，大家也不想吃最后剩下的馊菜，慧程就拿起筷子，把馊菜夹到每一个人的碗前；并给每人一句赞许或多谢的说话，我看到形势开始由最初没有人想吃剩馀的馊菜，到有些人开始等待轮到自己有馊菜的一刻。

她的正向沟通感染了我的团队，让我们每位同事也愿意去欣赏其他同事多一点点。



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(百慕達)有限公司
海通國際證券集團有限公司
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
華僑永亨銀行
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
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
基督教靈光協會
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

巴斯夫大亞細亞地區總部有限公司
中華電力有限公司
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
Fresenius Kabi Asia Pacific Limited
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
裕利藥房有限公司

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
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
鷹君集團有限公司
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
利丰有限公司
李錦記(香港)食品有限公司
馬莎百貨有限公司
Metro Group Buying HK Ltd
菲力士泛悅遊逸有限公司
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
香港迷你倉
香港電車公司
嘉里物流
香港鐵路有限公司
現代貨櫃碼頭有限公司
迅達升降機(香港)有限公司
泰雷茲(香港)有限公司

***紅字為今季新客戶

發展工作間H.E.R.O.s

內容重點：

- 心理資本的背景及發展
- 何謂心理資本
- H—Hope 燃亮希望
- E—Efficacy 自我有能
- R—Resilience 駕馭逆境
- O—Optimism 習得樂觀
- 如何運用心理資本處理管理問題及提升工作表現
- 建立同事心理資本的管理策略

參加者意見/回應：

- 學習以正面的想法面對改變
- Challenges ahead, but we can build HEROs in our workplace
- 遇到問題時仍要充滿希望
- 引用王維基的訪問令人印象深刻
- 活動和音樂的配合很能帶動氣氛，很有趣

激勵能手 - 職場中的好言好語

內容重點：

- 好言好語於工作上的重要性
- 正向溝通
 - *正向聆聽
 - *處理衝突和怒氣的策略
 - *正向(堅定自信)表達五式
 - *六個打動他人的有效方法
 - *「讚賞」的艺术

參加者意見/回應：

- 用耳聆聽、用眼去看、用心感受
- 以角色扮演自我肯定5招，令人更易明白
- 了解積極聆聽的重要性
- 能够在工作運用

活動點滴



“動”消息

本公司的專業團隊獲香港大學社會工作及社會行政學系的邀請，於本年1月至5月期間擔任客席講師，為學士及碩士學生主讲选修课“Counselling in Business Setting”，让学生了解雇员支援计划(Employee Assistance Programme)在商业社会的角色、重要性及发展方向，并深入浅出地让学生了解在职人士的需要及相关辅导模式与技巧。

另外，本公司高级临床心理学家冯嘉妍女士于本年1月9日获邀出席人力资源分享会，与本地及跨国企业的人力资源及培训同事分享有关危机处理策略，建议企业建立应变机制及预备工作，以助应付不同的突发事件。

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】，另于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、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