

躍動

卓越領航 共建企業健康

LEAP

僱員發展服務
Employee Development Service



FOUR DIMENSIONS
富達盟信顧問有限公司 Consulting Limited

熱點
出擊

成為別人的「叮噹」

近日，「叮噹」再一次成為城中熱話，大家都熱烈談論起家傳戶曉的卡通片，尤其是當中各個人物角色，他們仿如是我們童年友伴的寫照。憶起小時候的歲月，我們身邊總有如大雄般善良傻氣的小子、靜宜般漂亮溫婉的資優生、像技安般欺善怕惡的反派、似阿福般多計騎牆的小滑頭，還有那個總是陪伴你左右的叮噹。

相信的故事中，最令人再三回味的會是叮噹與大雄的情誼，細看其中，其實也教人感動。叮噹是一隻有瑕疵的「機械貓」，大雄是一個懦弱怕事的「零蛋王」。叮噹的職能是大雄的守護者，從「未來」被派遣到「現在」去扶助大雄，好讓他能夠不受欺負，健康成長。然而，這份原本是功能性的守護關係，在他們經歷了無數的考驗過後，卻建立起令人既羨慕又動容的真摯感情。他們在雙方的不完美裏看到大家的美善、在撞板錯誤裏學會了互相接納包容、在困難逆境裏擁抱對方彼此支持、在誤會爭執裏建立了磨滅不了的信任。

環顧你的工作間，也許你會遇見不同性格的同事，你又有否如叮噹與大雄般用上心思力氣去建立彼此的互信關係？抑或是築起城牆，拒絕溝通？要建立正向的職場關係，我們並不需要擁有叮噹的神奇法寶袋，卻需要努力的去學習成為別人的叮噹，主動回應同事的需要、聆聽他人的分享、安慰受傷愁苦的人、掏出自己的法寶去幫助人，這樣便能夠成為別人的祝福，讓同事也為你自豪。

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

正向溝通團隊「五常法」



總經理 張錦紅

正向溝通是指雙向而有質素的溝通，能打通團隊的「上中下經脈」，讓上司與下屬及同事之間能以坦誠而開放的態度交往。有研究顯示，正向的溝通有助促進員工的投入感、承擔及企業表現等。我們鼓勵以「正向溝通五常法」建立正向團隊：

1. 常聆聽：別打斷同事的發言，要耐心留意對方的感受和需要。
2. 常互動：同事間互相問候、關懷和尊重，可促進彼此支持的氣氛。
3. 常讚美：未說出口的欣賞就如包了禮物卻沒送出去，多讚少彈，令人開心。
4. 常回味：多創造團隊美好的共同經驗，加以回味，有助團隊擦出更好的火花。
5. 常感恩：習慣每星期與同事分享最少三件值得感恩的事，可以是好人、好事、或獨特的經歷，藉以提升團隊的愉快感。

不少企業已加入我們的行列，努力建設正向團隊，實踐「正向溝通五常法」，你又開始未呢？

管理層：「作為一位主管，很多時也難免要辭退下屬或傳遞一些“不受欢迎”的消息，很多時心理壓力也很大，甚至難於啟齒，究竟有什麼事前準備及柔性溝通技巧可提供？」

顧問：「作為僱員支援服務的服務提供者，我們常為企業主講如何傳遞“不受欢迎”訊息的培訓，此外，亦為各企業就此範疇提供專業諮詢及支援服務。簡單來說，事前的準備的功夫愈做得好和周詳，順利傳遞不受欢迎的消息的成功率便愈高。這個過程可簡單分成三個階段：

第一是預備階段，作為主管不但要預備和調整自己的情緒，更重要是了解被辭退同事的背景，作出風險評估，預計受影響同事的情緒反應，並掌握辭退的具體安排和有關支援服務的資料。最重要是與我們的專家商討緊急事故應對計劃。

第二是宣佈階段，主管要精簡和扼要向同事講解辭退的消息，解答同事的提問，留意需要澄清的地方，若在計算遣散細節上有爭議，可另安排同事與人力資源部的同事面談。謹記要給予空間和時間讓同事吸收“不受欢迎”的消息，讓同事有機會表達他們的想法和關注，主管要多表達同理心和耐心聆聽，但別忘保持冷靜，堅守自己的立場。

第三是完結階段，目標是把對受影響的同事所造成的傷害和負面的影響減至最低。作為上司，要明白這個決定是對事不對人的，記著要考慮讓同事有尊嚴及體面地離開公司作出體貼的安排，例如交通上的安排和如何收拾個人物資等，不要少看這些細微的協助，往往可緩和受影響同事的情緒。最後必須向該同事講解各支援服務性質、功能、限制和在需要的情況
下作出合適的轉介。只要用心地提供幫助和給予即時的支援，這三個階段便能順利完成。」



職場成功錦囊—— 從聆聽開始

Alan致電輔導熱線尋求專業意見，因為他正在考慮遞交辭職信，但自己又頗喜歡現時的工作，所以感到很矛盾。他滿腔不忿的說：「…不理解同事為何總是對我這些80、90後存有偏見。每次當我提出方案時他們都諸多挑剔，說什麼過於急進、計畫欠周詳等等，我真懶得聽這些做事保守、畏首畏尾的人嘮叨！我當然要還擊。但就連老闆都指責我不應該在會議上批評其他同事。我只是實話實說，難道就要說一些好聽的話，好讓他們接納我的意見嗎？」

Alan的激動情緒正正反映他對工作的重視和投入。但Alan為何不獲青睞呢？輔導員套用他之前的問題：「是否說一些好聽的話，意見就會被人接納呢？」Alan說：「那不一定。」「那麼，說不好聽的話又會如何？」Alan似乎有所領悟說：「那一定不被接納！」所以，Alan就算有更好的點子，若果未能有效地傳達自己的想法，讓別人理解及接納，一切也是徒然的。

輔導員提醒Alan，無論他的理據有多強，沒有人會喜歡聽一些含惡意及批判性的說話。Alan開始明白自己在會議上對同事不留情面的批評、責難及抱怨，只會增加彼此的矛盾，讓彼此不願意聆聽，那更談不上讓對方接納自己的意見了。

「那麼，要怎樣做別人才願意聆聽？」Alan追問。「要別人聆聽，首先要學習聆聽別人。」Alan承認他一直認為同事對他有偏見，因而對他們產生抗拒。輔導員鼓勵Alan放下自己的個人參照，避免先入為主，以非批判性的態度，耐心地聆聽別人真正想要說的話，並設身處地體會對方的想法和動機，這樣才能達至相互理解和接受。

三星期後，Alan帶著輕鬆的面容重臨輔導室。他表示在過去的三個星期，他真真正正體驗到聆聽的威力。Alan指自從學懂聆聽之後，讓他更能掌握對方的觀點和感受，促進彼此的溝通和了解，故在表達自己的意見時更能夠「顧己及人」。結果不但省去不少人際衝突的麻煩，而且讓同事更願意聆聽及接受自己的意見。

Alan明白他在工作中所遇到的人際問題，最大根源不在於他出生在什麼年代，反而在於他有沒有細心聆聽及尊重他人的意見。Alan慶幸自己學會了用心聆聽，以及在表達自己意見時會顧及自己、他人和整體的利益，現在，他已打消了辭職的念頭，努力投入他喜愛的工作。



誰都喜歡你

慧程是我見過其中一位最有人生智慧的人，她的正向溝通能力，亦令我非常佩服。團隊中每個人都喜歡和她合作。她每次在分配工作前，總會道出該同事有何勝任的地方，這讓每位同事也很受落。有次，有位同事因感自己能力不逮而拒絕了她安排的工作，慧程便說，我就是欣賞你的自我確定能力，當這位同事的優點被道出後，結果她也欣然接受了那項工作，最終還做得非常出色。

又有一次，我們團隊一起吃午飯，吃到最後，大家也不想吃最後剩下來的餸菜，慧程就拿起筷子，把餸菜夾到每一個人的碗前；並給每人一句讚許或多謝的說話，我看到形勢開始由最初沒有人想吃剩餘的餸菜，到有些人開始等待輪到自己有餸菜的一刻。

她的正向溝通感染了我們的團隊，讓我們每位同事也願意去欣賞其他同事多一點點。



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
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
美羅華集團

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
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
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

巴斯夫東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
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
新美工程香港有限公司
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
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
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」的藝術

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
- 能夠在工作中運用
- 學懂對客人的溝通技巧

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講選修課“Counselling in Business Setting”，讓學生了解僱員支援計劃(Employee Assistance Programme)在商業社會的角色、重要性及發展方向，並深入淺出地讓學生了解在職人士的需要及相關輔導模式與技巧。

另外，本公司高級臨床心理學家馮嘉妍女士於本年1月9日獲邀出席人力資源分享會，與本地及跨國企業的人力資源及培訓同事分享有關危機處理策略，建議企業建立應變機制及預備工作，以助應付不同的突發事件。

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