



## 隨機應變

本港負面影響持續，移民潮加上疫情未息，港人面對生活、工作、家庭及人際關係的急速劇變，實在令人不容易接受和適應。

轉變，是壓力的源頭之一，當人面對轉變帶來的未知及不確定便容易產生焦慮，例如，當公司出現人事變動或架構重組，員工可能會擔心事件對自己的影響：會否被分派新的工作、是否需要與新的團隊合作或自己是否適應得來等等。

面對人生種種變化，人會作出對抗或逃避反應(Fight-or-flight)，很多時候，我們傾向停留在安舒區而逃避問題。然而，根據「責任階梯」理論(Accountability Ladder)，逃避問題並不能化解壓力，反而會讓問題惡化而令壓力增加；相反，若能在困難當中反客為主，採取主動的角色駕馭問題，不但有機會令問題出現轉機，更可以提升個人自信心和自我效能感，讓自己更堅壯以走更遠的路。

### 責任階梯(Accountability Ladder)



#### 受害者行動

- ✗ 守株待兔
- ✗ 尋找藉口
- ✗ 歸咎他人
- ✗ 視若無睹

#### 反客



#### 為主

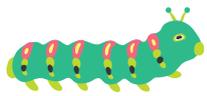
#### 負責任者行動

- ✓ 改變現狀
- ✓ 尋找方法
- ✓ 接受事實
- ✓ 承認實況

從對問題視若無睹、歸咎他人、尋找藉口、守株待兔的受害者行動，反客為主地勇敢承認實況、接受事實、尋找方法以改變現狀，不但為困難帶來轉機，更令自己重拾主動權，建立自信，在世事無常中能夠隨機應變。



## 愛 · 挑戰



# 擁抱變化，破繭成蝶



有人說：「變幻原是永恆」。人生中唯一不變的就是不斷變化的人、事、物。熟悉的環境和人事能讓人感覺安穩，但也會讓人失去成長和感受新體驗的機會。

工作環境可能會受經濟或社會影響而改變，給我們帶來更新知識、提升技能的機會。例如在多元文化大趨勢下，不少公司都會聘用來自世界各地的人才，加上日常的人事更替，也會讓工作團隊成員不時變化，透過與不同背景、專長和性格特質的同事合作，也是我們擴闊圈子和陶造品格的過程。

當在工作中遇到挑戰或困惑，不妨向身邊可信任的前輩或親友請教，也可以為需要突破的方面定下可行的小目標，欣賞每前行一步的小成就。他日回望，會欣喜因今天的堅忍和付出而走過這段破繭成蝶的歷程！



## 心靈加油站



公園裏，一位小孩正和家人玩耍，小孩忽然間向父母方向奔跑起來，豈料小孩突然跌倒，正當父母以為小孩跌倒受傷必定會嚎陶大哭，欲馬上抱起及安慰他時，小男孩卻說：「爸爸媽媽，我覺得自己很幸福。」

父母擁著小孩，並問道：「孩子，為甚麼你覺得自己很幸福？你知道甚麼是幸福嗎？」

小孩似乎按捺不住自己興奮的情緒，說道：「能夠和你們一起到在草地上奔跑和玩耍，就是幸福。」

不同的人面對困境都有著不同的理解，小孩不但沒有將跌倒放在心上，還認為能夠得到父母陪伴及一同玩耍便是幸福。幸福有時像個頑皮鬼，我們越想親近他，他就逃得越快，問題在於我們怎樣令自己感到幸福。很多人面對困境和轉變時，都會不自覺地放大了困難的部份，卻從沒想過困難以外，我們已經身處幸福之中，例如得到家人的支持及朋友的鼓勵等等。環境是外在因素，無法控制，但心境卻是內在因素，是一種選擇，我們不妨向小孩學習，戴上一副幸福眼鏡，換個新觀點，也許你會感受到不一樣的世界。



踏進輔導室，映入輔導員眼簾的是坐立不安的阿欣。阿欣年僅15歲，眼底下有重重的黑眼圈，緊張的手部動作在訴說著她的焦慮。阿欣剛剛升上中四，因為成績優異被編至精英班，但她的成績卻日漸下滑，對此阿欣感到十分焦燥。她把自己的時間表塞得滿滿，用盡精力在複習與備課上，堆積如山的功課和對自己的要求相互交織，為阿欣帶來沉重的壓力。壓垮駱駝的最後一根稻草是惡夢，夢中她不斷地被追趕，沒有一絲喘息的空間，醒後亦然。

在傾談過程中，阿欣發現惡夢帶給她的壓力和恐懼，與拚命追趕成績卻怎也追不上的感覺如出一轍，她意識到對自己的逼迫和期望已造成生活影響。阿欣亦發現下滑的成績令自己的自信心不復從前，在學校不敢表達自己，和朋友的距離愈來愈遠。當被問到這是否是自己想要的生活，阿欣抬起頭來，眼神堅定地給予否定。

透過輔導，阿欣逐漸發現自己只顧把目光放在班上和年級第一名的同學身上，忽視了自己在年級中也算成績優異，是他人翼望的目標。她的自信在這個過程中重新建立起來，旁人的正面回饋也令阿欣更有力量。輔導員與阿欣重新檢視時間的編排，讓阿欣了解到她的想法「我沒有時間了」源至她對自己的要求和壓力，而這想法也不是事實，相反，把時間預先分配後的阿欣發現自己的時間原來相當充裕。

輔導員肯定阿欣的努力，亦欣賞她希望自己做得更好，協助阿欣梳理內心的想法和感受，阿欣不再聚焦於自己的恐懼，重新感受自信及放鬆。最後，惡夢不再纏繞阿欣，她亦更有正能量面對學業上的挑戰。

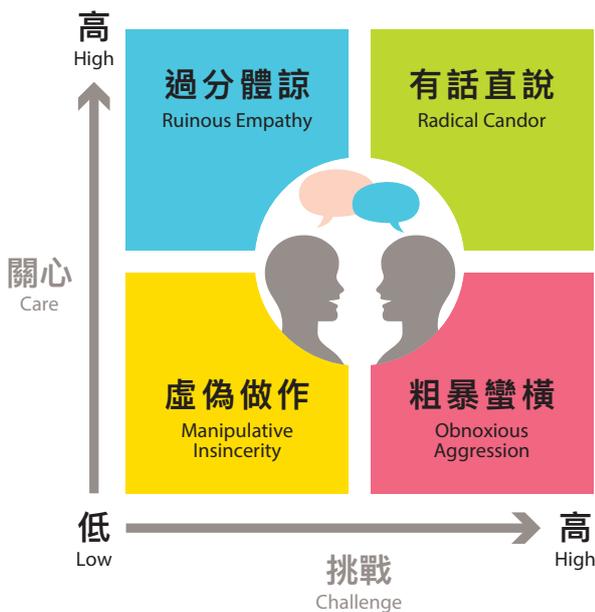




職場生態的變化：混合辦公模式、大辭職潮，令人才爭奪戰越演越烈；挽留及培育人才是現今所有企業需要面對及解決的一個挑戰。薪酬福利不再是唯一衡量理想工作的標準，彈性上班時間表和遙距辦公等政策也可以是吸引和留住人才的方法。建立正向的工作環境亦是一個提升員工向心力的人力資源策略。

Kim Scott現在是Twitter、Rolltape和Qualtrics的資深顧問，Kim在Google工作的過程中，讓她深刻體驗到上司如果能做到「徹底坦率(Radical Candor)」，一種有溫度而真誠的領導便能建立一個可以發揮員工最大潛力並讓員工享受工作的環境。

但如何做到「徹底坦率」呢？就是平衡對員工的關心與挑戰。



以下是一些策略供大家參考：

1. 制定人力資源政策及安排身心放鬆活動，提升員工的身心健康。
2. 安排團隊建立活動，了解及學習配合彼此的性格差異
3. 裝備有效的工作指導技巧，讓員工發揮強項、改善弱點
4. 製造心理安全的環境，讓員工放心分享工作上的擔憂與需要
5. 學習衝突管理策略，將對立變成合作

### 有關培訓課程：

- ✓ 高效溝通領導
- ✓ 「突顯優勢」建立高效團隊
- ✓ 衝突管理溝通技巧 - 從對立到合作
- ✓ 靜觀工作間
- ✓ 職場精神健康應對技巧（管理人員篇）
- ✓ 中醫式破解頭痛

如對以上課程有任何查詢，

請電郵致marketing@fourdimensions.org與我們市場推廣部同事聯絡。



### 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。一直以來，我們致力與企業攜手並肩打造正向工作間，促進員工的身心健康；並提升企業的持續發展優勢。

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>



Four Dimensions Consulting Limited |

編輯小組

翟冬青、張瑜、陳曉蔚、  
李定恩、陳冠昇、黃敏明