

LEAP 2025 Issue 2

本期熱話

促進企業持續發展優勢的路徑

為協助企業了解其優勢及內外資源，以制訂有效的正向機構策略，富達盟信顧問有限公司及香港基督教服務處僱員發展服務參考了國際上相關的正向組織研究，包括牛津正向組織學手冊(The Oxford Handbook of Positive Organization Scholarship)，制定了一套「正向機構指標」(Positive Organization Index)。這是本港及海外第一個以量度機構的正向水平而設計的指標，鼓勵企業在PRIDE五大範疇實踐正向發展策略及措施，以提升企業的持續發展優勢。

P 正向機構管治 Positive Practice

透過使命宣言建立集體信念、發展資源、制定明確目標、維持良好形象、啟動內外能量

R 良好職場關係 Relationship Enhancement

員工之間緊密連系、互相協調信任、互助互惠

I 員工正向特質 Individual Attributes

培育員工抗逆力、工作投入感、因應各人強項發展事業

D 鼓勵人心領導 Dynamic Leadership

以正向的領導力帶動機構轉變、促進員工思考機構核心價值及未來願景

E 員工正向情緒 Emotional Well-being

鼓勵員工擴展個人能力、提升員工的情緒智能、增強處理压力的有效方法



过去，我们也积极透过START路径，与不同行业的雇主携手建立正向机构文化，包括协助金融机构实践快乐约章、为教育机构的正向工作发展委员会提供策略发展建议及相应活动、为企业各层员工提供正向领导力培训及身心健康推广活动等，透过员工调查及焦点小组等协助企业用心聆听员工意见等。面对全球及本港经济不明朗，预算紧缩、人才流失等多重冲击，如何把握时机，致力关怀员工身心灵健康、提升企业驾驭逆境的能力，共同开创非凡的企业绩效实在是刻不容缓。



START 路径

Scanning 扫描

- 现况分析
- 进行正向指标调查
- 发掘强项
- 整装待发

Targeting 对焦

- 配合机构形势
- 征集先行者
- 沟通策略
- 推展示范计划
- 逐步渗透

Aligning 同步

- 辨识正向领袖
- 善用有利资源
- 凝聚内外能量
- 正向思维
- 卓越实践分享

Reshaping 重塑

- 正向愿景及使命
- 核心价值
- 政策
- 实务措施
- 持续改善

Transforming 转化

- 员工身心健康
- 效率成效
- 表现质素
- 商业道德
- 职场关系
- 应变能力
- 盈利能力

A先生是一位零售专门店的经理。一日，VIP顾客突然发难，向A先生的服务提出极不合理的要求，例如要求A先生读出退货条款20次之多，最后在肢体上更做出有攻击之嫌的举动，虽然最后未有身体接触，顾客亦离开了门店，却留低了一句：我会回来的。

人力资源经理寻求EAP的协助，在这个个案，EAP辅导员从不同层面回应公司的需要：

A先生感到吃惊，公司除了让A先生放假休息外，亦取得A先生的同意，为他安排了EAP的辅导服务。在会面中，A先生讲述当日事件经过，从而探讨事件对他的影响。原来A先生为事件感到内疚，觉得自己没有适当地处理客户的情绪，为同事带来影响。除了情绪辅导，辅导员让A先生明白突发事件对人带来的影响，减低A先生对自己非理性的期望，同时亦与他一起探讨策略及技巧，提升其抗逆力，有效应对VIP顾客下次的光顾。



加强员工正向特质
Individual Attribute

除了转介A先生接受辅导服务、各部门的倾力合作在运作上应对顾客不合理的要求；人力资源经理亦运用EAP的管理咨询服务，去探讨事件对其他同事的影响及决定后续的跟进，包括：



正向机构管治 Positive Organization

汲取今次危机事件的经验，定期进行危机事故的演练，加强同事对应对突发事件的信心。

促进正向关系 Relationship Enhancement

为同事提供「应对难缠顾客」的培训服务。



鼓动人心的领导

Dynamic Leadership

其实早于事件发生前，前线同事对于这位顾客的精神状态有所讨论，但碍于其VIP身份，不敢向管理层明言他们的顾虑，以致缺乏有效应对方案，令其行径变本加厉；因此辅导员与人力资源经理讨论策略提升员工的「心理安全感」，让同事主动地、安心地贡献想法，尽早发掘及处理隐藏的危机。



促进员工正向情绪

Emotional Wellness

明白到在现时的社会及经济气氛下提供顾客服务，前线同事承受着不同的压力，计划定期举办身心健康活动，表达公司对他们的关顾。

全赖A先生及人力资源经理对EAP的信任，提供全面的资料，让辅导员为受影响的A先生提供有效的辅导服务外，更能为顾客服务团队及公司的管理层，提供整全的支援，促进团队上下面对此类危机事故的解难能力，并提升员工工作的效能及投入感。

動消息

20-21/5 S+高峰会暨博览2025

欢迎届时参观我们的展位，我们邀请参加者探索如何善用雇员支援计划(EAP)渡过一个平常的工作日。这主题概括了EAP服务如何无缝地融入日常工作生活，为员工提供必要的支持和资源。

正向机构企业顾问服务

为协助企业了解其正向水平，我们参考了国际上相关的正向组织研究，开创了「正向机构指标」，鼓励企业制订及实践正向发展策略及措施，以促进企业的持续发展优势。请扫描QR Code了解更多详情。



公司简介

香港基督教服务处于1991年成立雇员发展服务，另于2005年设立富达盟信顾问有限公司，致力为各大小公司及机构的雇员提供专业个人咨询及辅导服务、员工发展、培训、管理咨询及突发危机事故压力管理等服务。一直以来，我们致力与企业携手并肩打造正向工作间，促进员工的身心健康；并提升企业的持续发展优势。



2731 6350



marketing@fourdimensions.org



<https://www.fourdimensions.org/>



Four Dimensions Consulting Limited