

LEAP 2025 Issue 2

今期熱話

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

員工之間緊密連繫、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、增強處理壓力的有效方法



過去，我們也積極透過START路徑，與不同行業的僱主攜手建立正向機構文化，包括協助金融機構實踐快樂約章、為教育機構的正向工作發展委員會提供策略發展建議及相應活動、為企業各層員工提供正向領導力培訓及身心健康推廣活動等，透過員工調查及焦點小組等協助企業用心聆聽員工意見等。面對全球及本港經濟不明朗，預算緊縮、人才流失等多重衝擊，如何把握時機，致力關懷員工身心靈健康、提升企業駕馭逆境的能力，共同開創非凡的企業績效實在是刻不容緩。



START路徑

Scanning 掃描

- 現況分析
- 進行正向指標調查
- 發掘強項
- 整裝待發

Targeting 對焦

- 配合機構形勢
- 徵集先行者
- 溝通策略
- 推展示範計劃
- 逐步滲透

Aligning 同步

- 辨識正向領袖
- 善用有利資源
- 凝聚內外能量
- 正向思維
- 卓越實踐分享

Reshaping 重塑

- 正向願景及使命
- 核心價值
- 政策
- 實務措施
- 持續改善

Transforming 轉化

- 員工身心健康
- 效率成效
- 表現質素
- 商業道德
- 職場關係
- 應變能力
- 盈利能力

A先生是一位零售專門店的經理。一日，VIP顧客突然發難，向A先生的服務提出極不合理的要求，例如要求A先生讀出退貨條款20次之多，最後在肢體上更做出有攻擊之嫌的舉動，雖然最後未有身體接觸，顧客亦離開了門店，卻留低了一句：我會回來的。

人力資源經理尋求EAP的協助，在這個個案，EAP輔導員從不同層面回應公司的需要：

A先生感到吃驚，公司除了讓A先生放假休息外，亦取得到A先生的同意，為他安排了EAP的輔導服務。在會面中，A先生講述當日事件經過，從而探討事件對他的影響。原來A先生為事件感到內疚，覺得自己沒有適當地處理客戶的情緒，為同事帶來影響。除了情緒輔導，輔導員讓A先生明白突發事件對人帶來的影響，減低A先生對自己非理性的期望，同時亦與他一起探討策略及技巧，提升其抗逆力，有效應對VIP顧客下次的光顧。



加強員工正向特質
Individual Attribute

除了轉介A先生接受輔導服務、各部門的傾力合作在運作上應對顧客不合理的要求；人力資源經理亦運用EAP的管理諮詢服務，去探討事件對其他同事的影響及決定後續的跟進，包括：



正向機構管治
Positive Organization
汲取今次危機事件的經驗，定期進行危機事故的演練，加強同事對應對突發事件的信心。

促進正向關係
Relationship
Enhancement

為同事提供「應對難纏顧客」的培訓服務。



鼓動人心的領導 Dynamic Leadership

其實早於事件發生前，前線同事對於這位顧客的精神狀態有所討論，但礙於其VIP身份，不敢向管理層明言他們的顧慮，以致缺乏有效應對方案，令其行徑變本加厲；因此輔導員與人力資源經理討論策略提升員工的「心理安全感」，讓同事主動地、安心地貢獻想法，盡早發掘及處理隱藏的危機。



促進員工正向情緒 Emotional Wellness

明白到在現時的社會及經濟氣氛下提供顧客服務，前線同事承受著不同的壓力，計劃定期舉辦身心健康活動，表達公司對他們的關顧。

全賴A先生及人力資源經理對EAP的信任，提供全面的資料，讓輔導員為受影響的A先生提供有效的輔導服務外，更能為顧客服務團隊及公司的管理層，提供整全的支援，促進團隊上下面對此類危機事故的解難能力，並提升員工工作的效能及投入感。

動消息

20-21/5 S+高峰會暨博覽2025

歡迎屆時參觀我們的展位，我們邀請參加者探索如何善用僱員支援計劃(EAP)渡過一個平常的工作日。這主題概括了EAP服務如何無縫地融入日常工作生活，為員工提供必要的支持和資源。

正向機構企業顧問服務

為協助企業了解其正向水平，我們參考了國際上相關的正向組織研究，開創了「正向機構指標」，鼓勵企業制訂及實踐正向發展策略及措施，以促進企業的持續發展優勢。請掃描QR Code了解更多詳情。



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。



2731 6350



marketing@fourdimensions.org



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



Four Dimensions Consulting Limited