



至醒工作巧實力

張錦紅 主編

香港基督教服務處 出版

香港基督教服務處 出版

至

醒

工

作



巧

實

力



張錦紅 主編

作者 張錦紅 張瑜

林雪芬 謝可儀

馮嘉妍 吳艷華

陳瑋熹 黎嘉欣

陳凱珊 吳業盈





SmartPower Work
至醒工作巧實力

張錦紅 主編

作者 張錦紅 張 瑜
林雪芬 謝可儀
馮嘉妍 吳艷華
陳瑋熹 黎嘉欣
陳凱珊 吳業盈

出版者 香港基督教服務處
中國香港特區九龍加連威老道33號

承印者 有限公司

2011年3月初版

定價 \$50

書號 978-988-19318-8-7

版權所有 不得翻印



香港基督教服務處於1991年率先將僱員支援計畫(Employee Assistance Programme, 簡稱EAP)引入香港，並成立僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司，是本港EAP的先驅及主要的服務提供者，至今為超過300多間企業、公司、機構和政府部門提供EAP服務，客戶包括：銀行及金融業、地產發展商、製造及物流業等不同行業；也包括大專院校、社會福利界、政府部門及公營事業等。

僱員的表現和生產力與員工的心理質素及健康有着不可分割的關係，而EAP最大的成效是透過專業的僱員支援服務，協助員工解決工作及生活上的困擾，令他們達至身心健康與工作生活平衡，繼而提升他們的心理質素及工作效能。這不但對維持員工的使命及歸屬感起着重要的作用，亦有助促進企業的整全健康。

本處一直致力提升服務質素和促進團隊成為一個不斷學習的群體。出版本書正體驗着僱員發展服務的同工不斷反思與學習，將服務企業和僱員的心得和經驗集結成書，讓更多人從中得到啟發，更注重個人身心狀態、家庭、工作生活及社交等各方面平衡而健康地發展。

在外國，EAP現已普及至各行各業，不少企業組織視之為基本員工福利之一。有超過90%的500強企業、機構及組織均以EAP為關懷員工的措施，亦是人力資源管理中提升生產力的重要策略。然而，EAP在香港仍有待推廣。我們期望每一位僱主都能發揮「以僱員為本」的精神，透過EAP和人力資源的策略，讓員工在身、心、靈和社交各層面實踐最大的和諧，與企業一起成長，得以在充滿挑戰的工作環境中活出新優勢。

行政總裁 吳水麗



現代生活充滿着各式各樣的競爭與挑戰，要維持個人工作、家庭和生活各方面的平衡，實在是知易行難。公司、機構或組織作為僱員的集合體，有時也會面對類似的衝擊。在多變的環境下，員工難免會在工作、生活或生意營運上遭遇到波折起伏，值得注意的是，這些波動不僅會損害個人的健康和發展，亦可能

危害到員工所服務的公司或機構的整體生產力、效率、盈利及潛能。因此，不論僱主或僱員，必須採取主動的方法來調息個人身心精神健康，以積極的心態面對困難，並尋求長效的解決問題途徑。

不少公司和機構就透過香港基督教服務處的僱員發展服務和富達盟信顧問有限公司的僱員支援計畫(Employee Assistance Programme, EAP)為員工提供全面而專業的員工輔導、管理諮詢、危機支援、培訓及員工發展等服務，藉以培育出快樂、健康和具生產力的團隊，促進員工的心理質素及企業的整体健康。我們除了提供EAP服務外，更經常應人力資源管理界、商界、傳媒、訓練學院及其他專業團體的邀請，透過文字將我們在僱員支援方面的顧問工作經驗與其他人分享，使有關實務經驗和「巧實力」(Smart Power)得以交流，達至互相切磋砥礪。我們特此集結過去十多年來的文章，重新整理及修訂，彙編成《至醒工作巧實力》一書，希望為在職人士帶來一點心靈啟迪。

本書共分六部分：第一部分主要針對如何激發個人的正能量，包括：個人毅力、正面思維、心靈力量、快樂能量、抗逆能力及其他潛能。第二部分旨在提升工作巧實力，那就是以柔性技巧爭取工作上的優勢，如：知人知心好辦事、善用人緣、與上司及同事相處之道、處理衝突和善待自己等。第三部分是心靈對焦，在應付繁忙工作之餘，個人仍需注意精神和心靈上的健康，以有效的方法做到工作生活平衡，與壓力共舞，並做好情緒管

理。第四部分為管理人心，鼓勵僱主及僱員積極面對工作上的挑戰，即使在變革或危機的影響下，仍能上下同行，以正面的心態安然面對。第五部分是跳出幽谷，重點在於透過各種思維轉念與行為改變，預防情緒走下坡。最後一部分關注到工作以外，還需照顧個人生活、家庭和諧、親子策略和人到中年的轉機等。

在繁重的工作生活下，願本書能為你帶來沙漠中的清泉，讓你凝聚正能量，創出新動力！

總經理 張錦紅



目錄

激發正能量

- 2 桃花的毅力
- 6 激發正面思想
- 10 給自己灌注快樂能量
- 14 活得輕鬆自在
- 17 開心抗逆
- 20 製造好心情秘方
- 23 吃掉負能量
- 26 栽培快樂種子

工作巧實力

- 32 知心好辦事
- 36 勝在人緣好
- 39 七招「講掂」上司
- 43 麻煩同事易相處
- 46 人情多進帳
- 49 做個溝通高手
- 52 衝突變好事
- 56 工作生活平衡你話事
- 61 愈勞動愈快樂

	心靈對焦
66	打理心靈花園
70	當壓力遇上抗逆力
74	減壓要識四個字
77	疲勞會出事
80	放假「周身唔舒服」
83	尋找EQ高手
87	稍安無「躁」 - 做好怒氣管理
90	觸動心靈 靜觀身心變化

	管理人心
94	創造有機快樂工作間
98	上司做教練 事業好幫手
102	正向領袖 創發卓越成就
106	變革管理的鑰匙：人心管理
109	管理層幫手 轉變易接受
113	危機處理三大要素
117	裁員不裁心 雙贏方案
121	員工康復期間避免再受壓



目錄

	跳出幽谷
126	擔心變傷身
129	走出觀念的枷鎖
132	跟負面思想打仗
136	釋放焦慮六法
140	裁員怎面對？
144	小心鬱到病
148	躁狂抑鬱症 情緒三大變
151	創傷後壓力 解困三部曲
154	工作與家庭生活共融
	工作以外
158	工作以外，我還需要甚麼？
161	溫馨家庭 用心經營
166	幸福婚姻 返工倍醒神
170	事業家庭「顧得掂」
173	親子「不要」犯禁忌
177	男人金字塔的心：你是哪類典型？
181	三類典型男 重新做人
185	「中年危機」成轉機



SmartPower Work

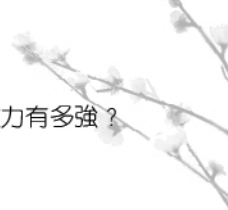
至醒工作巧實力

激發
正
能
量



桃花的

毅力



當 你面對家庭、工作或身心受壓的逆境時，你的抗逆力有多強？
不如先來個簡單測試，回答以下四條問題：

- * 你能夠適應急速的轉變，並不會感迷惘嗎？
- * 當你遇上困難時，你能冷靜下來思考解決方法嗎？
- * 每天工作完畢，仍會感到精神奕奕嗎？
- * 當你有困難的時候，朋友會否義不容辭幫助你呢？

如果以上問題你都答「是」的話，那恭喜你了，你有一定的抗逆能力。答「否」的也不用灰心，抗逆力是能透過反覆練習和嘗試而慢慢學習的！

逆境開花結果

早前農曆新年期間，不少人為了應節，購買各種鮮花回家擺放，最受注目的當然是桃花，但原來要它準時在新年開花，當中大有學問呢！

據花農的分享，為確保桃花準時在農曆新年期間盛放，於農曆新年前一個月開始「制水」。「制水」是指停止為桃花澆水一個月，有人會擔心，不澆水一個月，桃花不是會枯死嗎？這種擔心很正常，然而有經驗的花農卻告訴我們，這樣做桃花不但不會死，還會開花。原理是制水給桃花一個假象，讓桃花誤以為身處惡劣環境而作出傳宗接代的連鎖反應，葉芽便會轉為花芽，繼而開花結果，繁衍後代。

「制水」對桃花而言，無疑是一個關乎生死存亡的逆境，在大自然的規律中，它憑着自身儲備的本錢，為自己謀後路。桃花自己更不

知道，原來靠自己最後的本錢，開花結果，才是桃花本身最具價值，最彌足珍貴的地方。

頑強意志 創造奇蹟

我們每人都擁有着這種桃花的毅力，在最後關頭，發揮無窮潛能，例子比比皆是：母親為了救出困在車底的兒子而能一個人把車抬起；被困埋在瓦礫下179小時（即7天半）的地震受害者竟能為了家人，在無水無食物的惡劣環境下堅強地活下來……。在事後的訪問當中，他們都一致表示「信念」和「頑強的意志」是「奇蹟」誕生的重要因素。

身處逆境之中，你會是那株被制水的桃花？勇救兒子的母親？還是地震的倖存者？如何能誘發你潛在的力量，讓你可於逆境找到機遇呢？換句話說，如何提升你的抗逆能力呢？

抗逆力八大元素

我們所熟悉的抗逆力主要有以下八種元素，而這些元素，若然你擁有愈多，將會更有能力面對各種逆境。



或許有人會問，究竟這八大元素中，有否一些是較重要的呢？答案是肯定有的，當中個人抱負 (Personal Vision) 和靈活變通 (Flexibility) 乃是最重要的兩項。這八大元素，你擁有多少？哪種特質的「持貨量」較多呢？哪些需要加倍努力培養呢？

培養自身的抗逆力，會是你的新年大計嗎？



現今商業世界人才輩出，要成為有質素的人才，個人的工作態度是重要因素，若懂得利用正面思想力量，好好操控自己的工作態度，有助步向成功。

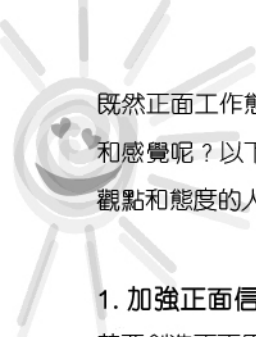
工作態度正面的人能集中和提升正面的觀點，當問題出現時，亦能迎刃而解。相反，負面的工作態度只會令你一直圍繞問題打轉，忽略解決問題的方法。持負面觀點的人經常存有一些不必要的疑惑，把期望降低以致失敗，繼而引發更多擔憂和焦慮。

無故失信心

以下就是一個典型例子，說明負面思想如何引致負面的工作態度，進而影響工作能力和表現。

阿強是一位資訊科技專家，十分擅長做自己的工作。在公司工作首三年，阿強屢次獲發年尾花紅，可是這一年卻沒有。阿強覺得這是因為他過往犯錯所致，並開始懷疑自己的工作效率。漸漸地，他每天被這種思想困擾，並開始犯下一些從未犯過的錯誤，這令他那種不濟事的感覺更加強烈。最後，阿強的自信心和自尊心都受到傷害。從這例子可見，阿強是在沒有合理原因之下，失去自信心，影響工作表現。

在現今就業環境，假如你享受工作並保持積極開朗的態度，將有很大機會獲上司賞識。相反，如只把注意力放在問題或自身弱點之上，便會因負面思想而影響自我形象，因此感到很無助及沮喪，可能不再勤力工作，或過分作出補償而再犯錯。



既然正面工作態度這麼重要，那麼有何重要因素可助你培養正面思想和感覺呢？以下是一些指引性的原則和步驟，可助你成為一個持正面觀點和態度的人。

1. 加強正面信息

若要創造正面思維，必須刻意追尋每樣事情的正面元素。

- * 正面地面對工作：例如欣賞同事的開朗笑容，成功做好一項工作，收到客戶一張感謝的字條，上司一句鼓勵說話等；
- * 每天重複檢視工作態度：在某種情況下，你可能特別想檢視一下自己的態度是否有改變，好像是在員工工作評核會議之後，又或在重要演講之前等；
- * 鎖定一件誘發正面思想的事物：尤其當處於放棄邊緣時，你可能想回憶一件成功或愉快事情，以加強繼續堅持的信念；
- * 相信自己：利用自我肯定的技巧，確定自己是個與眾不同的人。若想加強自我肯定，你可重溫自己的「信心建立列表」，例如：「我善長電腦工作」、「我能準時在限期內完成工作」等。

2. 消除負面信息

專注正面信息之餘，減少沮喪的意念同樣重要。運用技巧排除負面信息，避免嚴重影響工作態度：

- * 運用深呼吸、鬆弛技巧以減低緊張及憂慮的情緒；
- * 集中正面思想；
- * 擱置問題，待恰當時機再作思考。

3. 控制及克服懼怕

當你對環境有所掌握，便會有信心，從而減少懼怕。當你有信心、有正面的思想時，就算沒做過甚麼，也會感到有力量去控制環境。你可以：

- * 作好準備、預先計劃；
- * 把工作設定優先次序；
- * 預期最好但亦要作最壞打算；
- * 讓自己生活得有樂趣。

態度正面的員工不單生產力高，亦能較容易帶動工作間團隊成員保持正面態度和生產力。要成為有質素的人才，個人工作態度是重要因素。因此，讓我們從今天開始，好好利用正面思想力量，好好操控自己的工作態度吧！