

Executive Committee	May 2003	如何處理員工的職權行為	陳麗詩 Alice Chan	JPG
Membership Criteria		品牌效應是否能夠無限延伸?	何明潔 Jane Ho	JPG
Rules of the Division		注意員工行為變化	陳麗詩 Alice Chan	JPG
Download Membership Application Form	Apr 2003	金錢價值與消費者購物	陳玉芬 Selina Chan	JPG
Contact Us		顧客永遠是對的?	鄧嘉穎 Josephine Yau	JPG
		你誠實嗎?	鄧嘉穎 Josephine Yau	JPG

香港心理學會亦有定期發表文章 (<http://hkps.org.hk/diop/>)，從心理學角度剖析各種工作間現象。

十條繪畫建立工作自尊心

思想方面

- 凡事從正面著想。
- 專注發展自己的優點。
- 沒有人能低視你，除非你同意。

語言方面

- 以積極的「自我暗示」跟自己溝通。
- 坦然接受別人的欣賞。
- 對身邊的人多加鼓勵。

行動方面

- 守時——因為尊重自己及別人的時間。
- 保持微笑——那是影響力的起點。
- 訂立全方位的生活目標。
- 以行動影響心情積極。

這個滑鼠墊，就是馬志光去年在醫管局實習時，設計來延續培訓效果的。

營造輕鬆愉快工作間 員工快樂所以顧客滿意



從心理學角度看，快樂的員工所產生的開心氣氛甚至能感染到顧客，有助提高顧客滿意度。

感性獎賞 不遜物質

馬志光表示，從心理學的角度來說，有兩種獎賞可以對員工產生激勵作用，分別是物質的以及感性的。前者包括金錢、職位等；後者則是比較抽象的東西，包括員工的個人滿足感、被尊重、被賞識的感覺等。「很多港人都已幾年沒有加薪了，在此情形下，感性因素就更重要。」

他最近做過一個調查，請一些在職人士寫出他們覺得最難聽的僱主的說話，結果反應非常熱烈。而且，有好些說話僱主可能以為沒有什麼大不了的，但聽在員工耳裏，卻會引起反感，例如「你估你掂佢！」、「你唔好再來！」、「你唔識就問下人啦！」、「唔問你仲好，問咗仲衰！」、「就係咁咋？」等。

一言可以喪邦

「一言可以興邦，一言也可以喪邦。現代管理都是傾向多些讚賞，少些批評，僱主應留意此點。」馬志光說。

好像某間酒店，在SARS高峰期，雖然要求員工每個月放10天無薪假，但它不叫員工放假便算，而是曾經邀請放假員工回酒店吃自助餐，打感性牌來維繫士氣，堪稱高招！

評估中心 尋超班馬

在 外國，工業及組織心理學家（又稱機構心理學家）普遍受聘於一些培訓機構或大公司。但在香港，暫時只有中文大學開設了工業及組織心理學碩士課程。

調查員工對公司感受

外國企業更會將一些員工送往培訓機構的評估中心（Assessment Centre）接受測試，目的是找出當中的「超班馬」，即有潛質更上一層樓的員工。一些大公司更會在公司內自設評估中心。在香港，部分大學（如中文大學）的心理學系亦設有評估中心，可以承接這類工作，又或者替企業設計問卷，進行員工對公司的滿意度調查等。

馬志光表示，這種問卷調查是需要的，因為可以提高士氣，也可令員工覺得，公司重視他們的感受。以他所知，匯豐銀行、國泰航空（0293）、九廣鐵路每年都會進行這種調查，每次都有六至八成的員工參與。

「攻於心計」地建立開心工作間，不但對員工有好處，就是對客戶也可以產生很大的

影響。外國有一些研究，在顧客進入零售店之前，詢問他們預計的消費額以及逗留時間。然後，又在他們離開時，再計算他們的實際消費額和逗留時間，以及詢問原因等等。

研究發現，他們的實際消費額和逗留時間往往超出預期。通過科學化的統計工具，研究發現，這些消費者的購買決定有20%至40%是因為音樂、氣味等環境因素，餘下60%至80%才是因為需要以及產品的質素！

音樂香薰刺激消費

所以，企業不妨考慮一下使用音樂和香薰氣味等環境因素，來影響員工的表現，或者客戶的感受。但是在選擇時要小心，想清楚打算投射一個怎樣的形象。馬志光表示，有一些研究指出，零售店播放輕快的音樂，可以加快客戶的流量。但如果是售賣較高檔的產品，要營造悠閒的氣氛，這就可能未必適合，可能需要較慢的音樂。若是用腦比較多的工作間，例如辦公室，播放純音樂會比較歌曲更適合，因為歌詞較易令人分心。



中大心理學系助教馬志光認為，員工的心理狀況與其行為，以及企業的業務表現有不可分割的關係，本地企業實有需要對此多加了解。

溝通無間 合作合力

溝通錦囊

在繁忙生活中，你有否想過只要在溝通的過程中，「多說」或「少說」以下的話，便能產生真妙的美。

宜

- 多說讚賞的話，盡量建立團隊。
- 多說鼓勵的話，感觸拉近距離。
- 多說激勵的話，激勵提升士氣。
- 多說開解的話，開解增加了解。

這個掛曆，就是馬志光去年在醫管局實習時，設計來延續培訓效果的。