



新聞稿(即時發佈)

2008 年 4 月 20 日

「一句 Well Done 殺死人，死蠢無腦最 Hurt 人」

「同事幾分親 – 工作間人際關係」調查新聞發佈會

近年香港經濟好轉，各行各業都出現轉工潮，僱主十分關注如何能把好的僱員留下。據調查發現，七成年輕僱員會因工作間人際關係欠佳而轉工。此外，原來上司對下屬的一些讚賞或批評說話，會令同事有很大的情緒反應，你可猜到**最令僱員感到窩心和傷害的說話是什麼？**

為探討香港工作間的人際關係情況，特別是了解僱員與上司及同事之間的融洽程度，及其對員工構成之影響，盈力僱員服務顧問於今年初委託嶺南大學公共管治研究部進行一項名為「同事幾分親 – 工作間人際關係調查」，成功以電話訪問 536 名 15 歲或以上全職／兼職工作人士(不包括自僱人士)。

基督教家庭服務中心之「盈力僱員服務顧問」是全港最大規模的僱員輔助計劃(EAP)提供者，為逾 23 萬本地僱員提供輔導服務。根據我們超過 15 年員工輔導經驗中，發現工作間的人際關係是最多僱員感到困擾和難以解決的問題。這觀察與是次調查的發現吻合，以下是調查的主要結果：

一句 Well Done 殺死人

身為老闆及上司，應向員工多作正面鼓勵。但調查發現，接近一半(49.4%)的受訪者表示直屬上司「甚少」或「從不」讚賞他們在工作上的貢獻。逾六成「老鬼」(45 歲或以上)更指出，他們「甚少」或「從不」得到上司的讚賞，反映年長僱員得不到上司的稱許(附表一)。調查中最具趣味和啟發性的發現，相信是令僱員說出他們最感窩心和傷害的說話和排名。原來最令僱員感到開心的讚美說話是上司的一句「Well Done!」，而最令他們氣結的則是被人身攻擊，例如被罵「死蠢無腦」等：

令僱員最感窩心的說話

| |
|--------------|
| 1. Well Done |
| 2. 加你人工 |
| 3. 你好 Smart |
| 4. 鍾意同你做嘢 |
| 5. 知你做得好辛苦 |

最感傷害的說話

| |
|-------------|
| 1. 死蠢、無腦 |
| 2. 下次醒啲 |
| 3. 粗口辱罵 |
| 4. 被屈(冤枉) |
| 5. (指同事)又放假 |



僱員傾向啞忍或採取消極方法解決人事問題

近兩成被訪者表示會「經常」及「有時」與上司及同事發生爭拗，其中男性(24.5%)較女性(16.1%)多出 8.4%，顯示男性的 EQ 較差。年輕一輩(15-24 歲)與上司之間的衝突較常發生(22.5%)，較多與同事產生磨擦的則為 35-44 歲(23.5%)(附表二)。值得關注的是，有 33.6%僱員會因與上司之間的衝突而構成情緒壓力(附表三)。與上司及同事發生磨擦的最常見的原因是「工作上意見分歧」，分別為 74.9%及 75.3%(附表四)。當問及如何解決與上司之衝突時，被訪者選擇「忍耐、不理會或避免面對問題」等消極方法的出現頻率(44%)，較採取「與對方溝通／討論」(41.3%)為高，此情況並不理想。(附表五)

中年男性僱員不會找人傾訴

當遇到人事問題時，受訪者的傾訴對象主要為朋友(40.1%)、家人(32.5%)、同事(26.1%)及上司(7.1%)。值得關注的是，有 25.6%男性受訪者表示「不會找人傾談」，遠較女性的 7.5%為高，更有六成中年僱員(45 歲或以上)不願與他人傾訴煩惱，反映男性及中年僱員常以「收埋」的態度去處理人事問題(附表六)。此外，有 52.6%的被訪者表示當工作上遇到人際困擾時，「贊成」或「非常贊成」公司尋求外界專業人士的協助，以舒緩情緒困擾。(附表七)

七成年輕僱員會因人事問題而轉工

調查亦問及假如工作間的人際關係欠佳，會否影響僱員本身之工作表現及轉工意欲。近六成三受訪僱員表示，與同事之間的和諧關係會影響自己的工作表現，其中近七成年輕受訪者(15-34 歲)認為影響甚大，反之較年長的僱員(55 歲或以上)則不足一半表示會有影響(附表八)。此外，有 53.5%受訪僱員會因人事問題而「轉工」，當中亦以年輕僱員(15-24 歲)情況較顯著，有 73%表示會因人際關係不佳而離職。(附表九)

女性與年輕僱員有較融洽的人際關係

從調查顯示，僱員與同事之間的關係較與上司為佳，和諧評分各為 7.43 分及 7.02 分。此外，女性僱員在工作間的人際關係評分普遍較男性為高，女性員工與上司關係的平均評分為 7.23 分(1 為最低，10 為最高)；與同事關係則有 7.52 分。相對男性員工，其平均評分則分別為 6.77 分與 7.32 分。而年齡界乎 15-24 歲的被訪者與上司及同事的關係均是最佳(與上司為 7.13 分，同事為 7.7 分)，與上司關係最佳的行業是「金融及保險業」(7.2 分)，而來自「製造業」的被訪者與同事的相處最融洽(7.77 分)。(附表十)



讓你的僱員笑

針對上述調查結果，盈力僱員服務顧問有以下的建議：

1. 僱員最渴望在工作上獲得認同和肯定，我們建議管理層或上司應對員工多加讚賞，特別是那些年資較高的「老鬼」，因他們仍有進步空間；
2. 公司／機構應加強培訓，特別在溝通技巧、情緒智能和團隊建設等方面，更要多鼓勵中年男性僱員參加，因他們較不願意向別人傾訴在工作間遇到的困擾；
3. 身為上司，除與同事保持良好關係外，亦應多主動與他們溝通及關心他們的情緒和困難；
4. 大部份僱員都希望當工作上遇到人際困擾時，能有外界專業人士的協助，因此公司／機構應積極考慮聘用專業的僱員輔導服務(EAP)，以舒緩員工的情緒困擾。

爲了與公眾分享樂在工作間的心得，盈力僱員服務顧問將於5月16日(星期五)舉行「**讓你的僱員笑－建立快樂工作間研討會**」(請參考附上之活動單張)，邀請到「香港鐵路公司」、「迪士尼樂園」和「捷成洋行」等多家知名企業的專業管理人士，與各界人力資源管理人員及商企行政人員，交流建立快樂工作間的策略和方法。查詢或報名可以致電 2757 6732 盈力僱員服務顧問，或瀏覽網頁 www.vital.org.hk。

～完～

如有垂詢，歡迎聯絡基督教家庭服務中心－盈力僱員服務顧問市場經理莊禮祺小姐(電話：9278 6042/ 2757 6732，電郵：zadia_chong@vital.org.hk)或表現管理及傳訊部傳訊經理陳仲珍小姐(電話：2861 0283，電郵：stella_chan@cfsc.org.hk)。