



媒體報導

日期：2014年3月11日(星期二)
資料來源：經濟日報 – Executive & Market – A36
標題：《星星》效應 蔓延企業培訓界
參考網址：[請按此](#)

《星星》效應 蔓延企業培訓界

僱主調好溝通頻道 怪人可變未來之星

媒體不時爆出80、90後在職場的離奇古怪「事迹」，有人甚至揶揄新世代員工「來自星星」，言行令人費解。

然而，**盈力僱員服務顧問高級培訓顧問馮卓祺**提醒僱主，勿小覷80、90後：「新世代員工經過打磨，也可發光發亮，成未來之星。」

■本報記者 吳婉英、吳曉怡

馮卓祺參與僱員培訓多年，見盡職場千奇百怪事，他歸納出80、90後的3大死穴：情緒化、態度頹廢、責任感低落。但只要「校唔溝通Channel（頻道）」，就可激活「星星員工」。

第1招 工作意義打動黑面神

某銀行新人幾次獲分派「cold call」客人等任務，他覺得工作瑣碎、沒意義，想到其他同事都不必做此等工作，唯獨他要「啃豬頭骨」，登時「黑面」兼奪門而出，回到座位後刻意擲物弄出聲響。上司本覺得他頗有潛質，惟較情緒化，不下一次發脾氣，明顯對着幹，態度不能接受。

專家建議：新世代員工重視價值，然而個案中的上司既沒有詳細交代工作安排的用意，也沒有解釋分工差異的原因，容易引起不滿。馮卓祺強調，「黑面」、發脾氣固然反映員工的態度問題，但僱主亦應分清「訴求」及「表達」，如個案中員工的表達方式不恰當，但不代表背後的訴求不合理。若上司能說明工作的意義，員工便心悅誠服。



馮卓祺指出新一代受電腦遊戲的攻略文化影響，會「走精面」，但還未必是壞事，僅探索主流以外的出路，不失創新精神。（資料圖片）



馮卓祺笑言，80、90後儼如外星奇石，經打磨或可成明日之星。本周四（13日）他將於中小企支援與諮詢中心教人管理「星星一族」。（陳偉能攝）

第2招 人生哲理點醒痴情男

某保險公司的年輕員工「食白果」已有一段時間，上司了解後發現，該員工剛與女朋友分手，他明白自己工作表現欠佳，並期望上司體諒。

專家建議：馮卓祺認為，這是不少僱主都面對過的兩難局面，不知該罵還是哄，結果個案中上司反問一句：「那失戀還要吃飯嗎？」員工便恍然大悟。上司若有充足理據，不妨開心見誠說出來，員工往往願意聆聽，尤其個案中員工自知問題，上司當頭棒喝，有激勵作用。

馮卓祺亦提醒，做法視乎行業性質而異，如保險行業講求多勞多得，從業員一般有鬥心，容易受激勵，反之文職員工競爭心態較弱，言語激勵未必管用，可改用循循善誘的方式。

4招馴服新世代

80前與新世代成長環境、信仰價值無疑大有不同，惟馮卓祺指兩者並不完全相反。

「80前回想自己初出茅廬時，便發覺大家都曾經不成熟，只是形式不同而已。當年的反叛可能是跳舞、夾band、踢波，現在則是上網、WhatsApp。」

他又教路，只要校準溝通頻道，僱主即可以4招激活「星星員工」：

1 適時讚許：新世代員工重視管理層的評價，惟過往僱主不常評價員工。馮卓祺建議上司「設計」讚賞的機會，並加快回應速度，讓員工盡快得到認同。

2 發掘潛質：以往多是上司發指令，下屬執行，但現今的員工需要發揮空間。他提醒，發揮需視乎員工長處，而非一味分派科技、網絡相關工作。

3 促進溝通：80、90後的溝通以感受為主，僱主要懂得建立情感上的聯繫。容許員工試驗、學習，同時在困難時給予支援，因此「coaching」形式的培訓漸普及。

4 樹立威信：新世代重視價值，若上司講求公平，能夠以理服人，遇到不平事肯為同事發聲，亦懂得照顧及鞭策表現較遜色的員工，便能讓員工覺得「跟得過」。

第3招 賦予自主權挽頹護士

某醫院有個別護士視工作為流水作業，交更馬虎了事，沒有向下一更的同事交代好病人情況及注意事項。

專家建議：消極的改善方法是令員工明白工作與自身的關係，沒責任感、欠交帶會帶來後果，積極的做法則是令員工產生「Ownership」。

馮卓祺解釋，有醫院請一批護士開檢討會，讓他們自行找出問題，並設法解決，與會護士更要負責通知因工作無法開會的同事，結果護士間不但互相提點，一同實踐方案，後期還想到微調做法，責任感顯著提高。他補充，企業從上而下推行政策，不宜讓員工覺得自己只是一隻棋子，僱主可邀請前線員工觀察、試驗後給予意見，員工便覺得備受重視。



僱主調好溝通頻道 怪人可變未來之星

媒體不時爆出 80、90 後在職場的離奇古怪「事迹」，有人甚至揶揄新世代員工「來自星星」，言行令人費解。

然而，**盈力僱員服務顧問高級培訓顧問馮卓祺**提醒僱主，勿小覷 80、90 後：「新世代員工經過打磨，也可發光發亮，成未來之星。」

馮卓祺參與僱員培訓多年，見盡職場千奇百怪事，他歸納出 80、90 後的 3 大死穴：情緒化、態度頹廢、責任感低落。但只要「校啱溝通 Channel（頻道）」，就可激活「星星員工」。

第 1 招：工作意義打動黑面神

某銀行新人幾次獲分派「cold call」客人等任務，他覺得工作瑣碎、沒意義，想到其他同事都不必做此等工作，唯獨他要「啃豬頭骨」，登時「黑面」兼奪門而出，回到座位後刻意擲物弄出聲響。上司本覺得他頗有潛質，惟較情緒化，不下一次發脾氣，明顯對着幹，態度不能接受。

專家建議：新世代員工重視價值，然而個案中的上司既沒有詳細交代工作安排的用意，也沒有解釋分工差異的原因，容易引起不滿。馮卓祺強調，「黑面」、發脾氣固然反映員工的態度問題，但僱主亦應分清楚「訴求」及「表達」，如個案中員工的表達方式不恰當，但不代表背後的訴求不合理。若上司能說明工作的意義，員工便心悅誠服。

第 2 招：人生哲理點醒痴情男

某保險公司的年輕員工「食白果」已有一段時間，上司了解後發現，該員工剛與女朋友分手，他明白自己工作表現欠佳，並期望上司體諒。

專家建議：馮卓祺認為，這是不少僱主都面對過的兩難局面，不知該罵還是哄，結果個案中上司反問一句：「那失戀還要吃飯嗎？」員工便恍然大悟。上司若有充足理據，不妨開心見誠說出來，員工往往願意聆聽，尤其個案中員工自知問題，上司當頭棒喝，有激勵作用。

馮卓祺亦提醒，做法視乎行業性質而異，如保險行業講求多勞多得，從業員一般有鬥心，容易受激勵，反之文職員工競爭心態較弱，言語激勵未必管用，可改用循循善誘的方式。

第 3 招：賦予自主權挽頹護士

某醫院有個別護士視工作為流水作業，交更馬虎了事，沒有向下一更的同事交代好病人情況及注意事項。





基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.
電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk
傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk

專家建議：消極的改善方法是令員工明白工作與自身的關係，沒責任感、欠交帶會帶來後果，積極的做法則是令員工產生「Ownership」。

馮卓祺解釋，有醫院請一批護士開檢討會，讓他們自行找出問題，並設法解決，與護士更要負責通知因工作無法開會的同事，結果護士間不但互相提點，一同實踐方案，後期還想到微調做法，責任感顯著提高。他補充，企業從上而下推行政策，不宜讓員工覺得自己只是一隻棋子，僱主可邀請前綫員工觀察、試驗後給予意見，員工便覺得備受重視。

- 完 -



香港公益金會員機構
Member Agency of The Community Chest

Prepared by CAD-CU 20140312