

## IPP 8月份會員活動

## 成功管理Y世代工作坊



Y世代和之後的Z世代的出現，是一個不爭的事實。這批新世代不但聰明靈活、行動快速，還重視公義和關心社會問題。有長期研究顯示，管理人若能有效地掌握與Y世代共事的方式，將會帶來前所未有的績效。印刷媒體專業人員協會（IPP）於2012年8月15日（星期三）舉辦「成功管理Y世代工作坊」，邀請到兩位經驗豐富的企業培訓導師——李小薇博士和姚光耀先生，與參加者一起化挑戰為機遇，分享與Y世代融和合作的方法和經驗，以激發他們的潛能，創造業績。這次活動吸引了約20名參加者出席，他們對工作坊內容深感興趣，從中學習到不少竅門，獲益良多。

### 四個世代：傳統人、嬰兒潮、X世代及Y世代的特性

近年有很多人談論Y世代。由於不同年代的員工有不同的價值觀和理念，加上成長的過程有別，因此，各個世代均有不同的思維和做事方式。要談論Y世代，同時亦要了解另外三個世代——傳統人、嬰兒潮和X世代的特徵。四個世代的年份分佈可參考以下圖表：

1925—1945年  
傳統人

1946—1964年  
嬰兒潮

1965—1977年  
X世代

Y世代  
1978—1995年  
(34歲) (15歲)

■ 工作坊的參加者均對活動作出高度評價。



■ 擁有超過20年培訓經驗的導師——李小薇博士（右）和姚光耀先生（左），以輕鬆的方式分享與Y世代溝通和管理的技巧。

世代	成長背景和特徵
傳統人 (1925 至 1945 年出生) 67 至 87 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成長環境不理想，資源缺乏</li> <li>● 工作勤奮，懂得珍惜現有或自己努力爭取回來的事物</li> <li>● 甘願於一家公司工作一生</li> </ul>
嬰兒潮 (1946 至 1964 年出生) 48 至 66 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作狂，會為事業打拼，為職位努力向上爬，專注改善生活</li> <li>● 受英倫風氣影響，熱愛搖滾樂</li> <li>● 申請信用卡並不容易，擁有信用卡是身份的象徵</li> <li>● 物質資源比傳統人豐富</li> <li>● 對科技產品抗拒</li> </ul>
X 世代 (1965 至 1977 年出生) 35 至 47 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有良好教育</li> <li>● 伴隨他們成長的是 MTV、電視遊戲</li> <li>● 渴望嬰兒潮人士退休</li> <li>● 曾經歷公司裁員、瘦身等突如其來的衝擊，因此對公司的忠誠度較低</li> <li>● 流動力強，願意到外地出差工作，亦會不時進修，充實自己</li> </ul>
Y 世代 (1978 至 1995 年出生) 17 至 34 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接受非常良好的教育</li> <li>● 父母呵護備至，容易依賴，認為所擁有的是應得的</li> <li>● 於科技世界中成長，善於以短訊或 Whatsapp 溝通，接收即時訊息，面對面的溝通技巧較遜色</li> <li>● 深受快餐文化影響，看重即時的滿足和實際的結果</li> <li>● 喜愛以團隊形式工作</li> <li>● 喜歡嘗試不同性質及範疇的工作，以增加自己的競爭力</li> <li>● 十分重視生活與工作的平衡，會以人際關係為重</li> </ul>

## Y 世代的管理策略

近年，Y 世代已陸續投入社會，成為企業未來的繼承人、社會未來的主人翁。如果管理層不採用合適的管理和溝通策略，只會增加雙方的磨擦，難以發揮最佳的辦事效率和效益。因此，管理層必須對 Y 世代採取專門的管理策略，當中包括以下三大關鍵：

### 1. 適應

適應不是指管理層單方面去適應 Y 世代的價值觀、想法及做事模式，而是要雙方互相適應。Y 世代員工都期望接受具挑戰性的工作，因此管理人可在例行的工作中給予員工適當的要求和

指引以增加工作的挑戰性。此外，Y 世代希望在工作上擁有較大的自主性和發言空間，管理人要向他們清楚表達要求的同時，也應多與他們溝通，主動了解他們的想法；若認為他們的做法不可行，就必須向他們清楚解釋意見不被採納的原因，而非作出單方面的否定。管理人亦應了解年輕一輩的價值觀，不要將過往的經歷與現在的作比較，相反，可跟隨對方的價值觀作為對他們的鼓勵和回饋，令他們有被重視的感覺，例如：多留意他們的話題和了解他們的喜好。

## 2. 溝通

在孕育 Y 世代的過程中，父母和學校從小便培養他們自主、獨立思考的能力，例如：以小組討論的上課模式，其成長過程與其他世代不同。為了令 Y 世代更加了解管理人的想法，互相溝通是相當重要的。以上司和下屬的關係來溝通是過時的做法，管理人可與他們建立朋友關係。例如：與下屬多溝通，了解他們的工作需要之餘，亦嘗試關心對方工作以外的事情和興趣，同時也可舉辦一些活動以拉近距離和鞏固團隊合作關係。

要與 Y 世代有良好和有效的溝通，管理人可透過發問去引導他們表達自己的想法。例子如：什麼想法促使你採取這個做法？你會採用什麼策略或方法？有別的想法或主意可以幫助前進嗎？這種溝通方式可令他們感到被重視，而不是被控制。

## 3. 展望

由於 Y 世代的工作和社會經驗尚淺，管理人除了要主動分享所擁有的知識和經驗外，亦可以引導他們多角度思想，多考慮事情的前因後果。Y 世代的上司必須與員工多溝通，也可多利用主動性的提問，向員工帶出更清晰的指引或更明確的目標。同時也可以讓他們重覆嘗試同類型工作，使他們在過程中加深對工作的了解。

每個年代的人都有不同的想法和處事方式。由於 Y 世代的成長環境與以往不同，他們的性格自然與前世代有所分別。這並沒有對與錯之分，只要管理人多體諒、多配合、多適應新世代的做事模式，採納更有效的溝通方法而非以權力式的命令去指揮他們，並且多關心、重視他們的感受，給他們適當的發言和表達空間，這必定能拉近彼此的關係，建立更融洽和有效率的工作環境。■

## IPP 學生會員活動：

# 求職面試化妝班

**面**試往往是投身社會的必經過程，要突圍而出，除了面試技巧外，予人第一印象亦相當重要。妝容端莊大方既能增強應徵者的自信心，還可表現出對面試的尊重。有見及此，IPP 學生委員會與香港知專設計學院時裝及形象設計學系攜手，於 8 月 27 日為即將投身社會的學生會員舉辦「求職面試化妝班」，分享化妝技巧及知識。活動由時裝及形象設計學系教導員郭嘉頤小姐 (Carrie) 主持，與學生會員共渡了一個既輕鬆又充實的下午。■



■ 教導員 Carrie 示範工作面試的化妝要點，學生會員更有機會即場實習。



▲ 眾學生會員在完成「求職面試化妝班」後，展露出充滿自信和燦爛的笑容。

■ IPP 學生委員會代表孫鳳儀同學 (左一) 及盧敏兒同學 (左二) 致送紀念狀予 Carrie (左三) 及學生，以表謝意。

