

僱主對僱員說的話

最高心

最傷害

1 Well done

1 死蠢、無腦

2 加你人工

2 下次醒啲

3 你好 smart

3 粗口辱罵

4 鍾意同你做嘢

4 被屈

5 知你做得好辛苦

5 又放假

一句「Well done」勝「加你人工」

僱員望獲僱主認同 最hurt被罵「死蠢、無腦」

【本報訊】員工是公司最寶貴的資產，要留住好員工，僱主請不要吝嗇對員工的讚賞。一項調查發現，上司一句「Well done(做得好)」最令下屬窩心，較「加你人工」更具威力；僱員最hurt(受傷害)的是被僱主責罵「死蠢、無腦」。專家建議管理層應對下屬多加讚賞，肯定員工工作表現。

及同事發生爭拗，當中男性僱員較多與上司及同事「頂撞」。年輕一族(15至24歲)與上司之間的衝突較常發生(22.5%)。

發生磨擦最常見原因是「工作上意見分歧」。53.5%受訪僱員表示會因工作間大事問題「劈炮」，當中以年輕僱員情況較顯著，73%表示會因人際關係不佳而離職。

調查又發現，僱員與同事之間的關係，普遍較與上司為佳，以10分滿分，和諧指數分別為7.43分和7.02分；而與上司關係最好的行業是「金融及保險業」，最差則是「建造業」。

盈力僱員服務顧問表示，僱員最渴望工作上得到認同及肯定，因此建議管理層應對員工多加讚賞。

兩成人與同事頂撞

基督教家庭服務中心旗下的「盈力僱員服務顧問」今年初委託嶺南大學公共管理研究部進行「同事幾分親——工作間人際關係調查」，成功訪問536名在職人士。結果顯示，49%受訪者表示直屬上司「甚少」或「從不」讚賞他們工作上的貢獻，其中以45歲以上的「老鬼」僱員較少獲得僱主讚美認同。

近兩成被訪者表示會「經常」及「有時」與上司

「又放假」也惹不滿

僱員在調查中亦選出僱主對他們說出最高心的說話，一句「Well done」原來最窩心，其餘依次是「加你人工」、「你好smart」等。最令僱員氣結則是被上司人身攻擊，例如被罵「死蠢、無腦」及「下次醒啲」等，員工原來十分不滿上司當眾指他「又放假」。

你的意見?

- 甚麼最能激勵你的工作士氣?
- 你最討厭上司對你說那句話? 為甚麼?

請電郵至：
focusgroup@appledaily.com

僱員愛聽Well Done 最怕「死蠢」

73%年輕員工 會因人事問題轉職

Human Resources
人力資源

Well Done! 一句簡單的讚賞，能改善上司和僱員關係；相反，一句「死蠢」隨時令員工有離心。調查發現，逾七成24歲以下年輕員工，會因和上司有衝突等人事問題而轉職，整體僱員因人事考慮轉工比率亦逾五成。

■本報記者 林彥邦

金融保險地產 勞資關係最佳

調查發現，在各行業中，以金融、保險、地產及商用服務業的僱員，與僱主關係最佳，最差則是建造業。

盈力僱員服務顧問委託嶺南大學，於今年2至3月以電話訪問536名15歲以上、包括不同界別和職級的被訪人士，發現僱員最想聽僱主正面鼓勵，如以「Well Done」讚賞其工作表現，或說「知你辛苦」以示體諒。

然而，調查發現，一半僱員甚少、甚至從未受僱主讚賞，反而被罵「死蠢」、「無腦」，要僱員「下次醒啲」，這類以人身攻擊甚至被粗口罵罵的情況，均令僱員非常洩氣。

半數甚少被讚 遭辱罵感洩氣

盈力僱員服務管理顧問孫立民表示，上司往往因自身工作壓力或溝通技巧欠佳，在衝動下出言傷害員工，同事間亦不免有衝突。調查顯示，近兩成僱員，經常或有時會和上司或同事衝突，逾六成受訪者認為，在辦公室內的和諧關係，對他們整體工作表現有重大影響。

而人際關係更是僱員考慮是否轉工的重要指標，53.5%受訪者認為人際關係對是否繼續現有工作有大影響，按年齡組別分類，15至24歲的年輕僱員比率更達73.1%，25至34歲的比率亦逾六成半。

調查發現，金融、保險、地產及商用服務業的僱員，與僱主關係最佳，在和同事的關係方面亦排第二位，孫立民分析指，除了因為服務性行業重視員工的溝通技巧：「比較social（善於交際）」，近年金融行業景氣亦促進業內僱傭關係。相反建造業員工往往是「兄弟班」，故和僱主關係較差。

僱主宜讚賞 顧及老臣子感受

孫又指出，逾四成僱員會以忍耐，不理會等消極方式處理人事問題，中年男性僱員更傾向因自尊問題不向他人傾訴，建議僱主多讚賞員工，即使年資較高的員工，都要顧及其感受，如與屬下有意見分歧，不應立即評論下屬對錯。僱員若有不滿，可嘗試以請教等婉轉手法向上司表達（見另表）。

人力資源管理學會會長黎鑑棠指出，香港經濟好轉，各行各業都出現轉工潮，特別是年輕僱員，對工作是否有興趣並不確定，若和同事或上司相處不佳，很容易萌生辭職的念頭，可考慮以較資深的同事輔導新員工，避免他們到處碰釘被責備。



最傷害僱員說話

「死蠢、你有無腦架？」
「下次要醒啲！」
「唔係得你無朋友」
「實係你做錯！」

最高心說話

「Well Done！」
「做得好好，加你人工！」
「你好SMART！」
「知你做得辛苦，快些收工。」

資料來源：同事離職工作間人際關係調查

促進勞資溝通貼士

僱主

- 多讚賞員工，特別是年資較高員工，促使他們繼續求進步
- 安排資深員工輔導新人，減少不必要錯誤
- 與下屬有意見分歧，應從中立人士入手，設法融入圈子中
- 舉辦員工活動，了解不同下屬的性格和工作方式
- 尋求外界專業人士協助，如聘專業僱員輔導服務

僱員

- 若有不滿，應以請教形式向上司表達，避免直接批評其不是
- 避免陰謀論，認為針對或上司想將自己趕走
- 加入新公司應耐心適應，不應一開始就覺得被排斥

資料來源：綜合盈力僱員服務顧問孫立民及人力資源管理學會會長黎鑑棠

5個薪金下跌行業職位

職位	月薪(元)	(06年9月)	(07年9月)	跌幅(%)
保險業私人秘書/速記員	24,681	19,220	22.1	
保安業會計主任	14,286	11,325	20.7	
批發業簿記員/會計文員	10,082	8,754	13.2	
美容及理髮業按摩師	13,507	12,133	10.2	
保險業推銷員	18,886	17,337	8.2	

資料來源：職工索引統計處數字

每天被罵 中年漢「鬱到病」

一直死忍

在工作時意見相左，發生衝突在所難免，但最忌僱主「火遮眼」，出言傷害員工亦不自知。一名50歲男性員工，5年來每天被僱主責罵仍「死忍」，因而患上抑鬱症，幸好公司聘用的僱員顧問助他脫離困境。

上司不知傷害下屬

現年50歲，在商業機構任職的陳生，5年間不斷被上司「單打」：「你都50歲，不如返屋企搵孫！」還被辱罵「死蠢」，但由於是經濟支柱，陳生只能硬忍，又礙於自尊一直無與旁人傾訴。

後來陳先生向公司聘用的盈力僱員服務顧問求助，經評估後發現其精神狀況欠佳，持續失眠和抑鬱，更曾酗酒以麻醉自己；經開解後，他嘗試和上司溝通，發現原來

上司一直不知道已對他造成傷害，更設宴向陳陪罪。

與同事不和諧 欲調職

現年20多歲，在公營部門任職的合約僱員何小姐，因為和同事相處不和諧，數度要求調職，她認為：「在公司的時間多於在家，當然想開開心心，東家不打下西家。」

負責處理其個案的盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪表示，何小姐的僱主認為她工作表現可人，惟一年內兩次申請轉換部門，令人費解。經了解後發現，原來何和部門內的長工相處不融洽，認為被同事看低，經調解後已在部門安頓下來，並嘗試融入工作環境。

吳慧琪表示，僱主除了多加留意員工情緒外，亦可考慮聘請外來僱員顧問服務，透過第三者協助解決辦公室糾紛。

被罵「死蠢」「無腦」最氣結

同事關係差 73% 年輕僱員轉工

【本報訊】(記者 朱樂汶)電視劇《同事三分親》反映了「辦公室政治」是人人討厭之事，但也是「打工仔」躲不開的煩惱。有調查指出，有4成僱員被工作間內複雜的人際關係問題困擾，而最令僱員氣結的是，在工作中被上司或同事人身攻擊，被罵「死蠢」、「無腦」、「不知所謂」等，及被粗口辱罵。這類批評的說話，除影響工作士氣和僱員的情緒，更有73%受訪的年輕僱員表示會因公司內的人際關係欠佳而離職，以轉工解決人事難題。



同事或上司說出最令僱員窩心的說話

1. Well Done(做得好)
2. 加你人工
3. 快點收工
4. 明白你做得好辛苦
5. 個個人都無你做咁好

同事或上司說出最令僱員傷害的說話

1. 死蠢，有無帶腦返工
2. 不知所謂，未醒醒
3. 唔怪得你無朋友
4. 咁都錯
5. 無鬼用
6. 粗口辱罵
7. 你又放假
8. 下次醒點
9. 我高級過你

辦公室是學習生存之道的好地方，摺「小圈子」、交換是非、「踩低別人抬高自己」、爭功勞、「篤背脊」等無數陰招，誰也不想牽涉在內，也令不少人與上司、同事之間的關係轉差，甚至影響僱員工緒。基督教家庭服務中心的盈力僱員服務顧問，於今年初進行一項「同事幾分親——工作間人際關係調查」，以電話成功訪問了536名15歲以上的在職人士，了解僱員與上司、同事之間的融洽程度。

男性為面子少找人傾訴

調查結果顯示，有4成僱員表示在工作中人事問題最令他們感到困擾。近2成被訪者更表示，會「經常」及「有時」與上司及同事發生爭拗，其中男性佔25%，較女性的16%多近1成，顯示男性的情緒智商較差(EQ)，尤以中年男性僱員情況最嚴重，因為他們為顧存「面子」，即使遇到人事問題也不會找人傾訴，結果容易患上情緒病。有73%年輕受訪者表示會因人際關係欠佳而離職或轉工。

調查亦指，接近一半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。原來，最令僱員感到開心的讚美說話是上司一句「Well Done(做得好)」。但實際上，窩心的話很少在工作間內聽到，反而有不少僱員更曾被同事、上司的說話傷害過，而最令他們氣



盈力僱員服務顧問公司管理顧問孫立民(右)建議，當在公司遇到人事衝突時，應先冷靜下來應付，避免令彼此關係惡化。本報記者朱樂汶 攝

結的是被人身攻擊，如被罵「死蠢」、「無腦」、「不知所謂」、「下次醒啲」等。

該機構的管理顧問孫立民表示，一間公司內出現人事問題，許多時因為各人的工作風格不同，不存在「陰謀論」，如去年該機構接觸的800多個僱員求助個案中，8成人認為男上司較易相處，女上司的要求則較高，其實這亦與做事作風有關：「男上司看到眼前有一個森林，但女上司除看到眼前森林外，還有一對高清晰，看到森林裡每棵樹，樹上的每根樹枝！」比較小心眼和挑剔。

女上司有「高清眼」較挑剔

他建議身為僱員者要勇於向上司傾訴在工作中遇到的困難，同事之間亦可多舉辦聯誼活動，增進彼此感情；而身為上司者要盡量控制自己的情緒：「遇到人事衝突，應先冷靜下來，退一步海闊天空，不開心的事不要收埋！」

◆調查發現上司對下屬的批評和讚賞，會令員工有很大情緒反應。
資料圖片



應多讚賞 主動關心 上司鬧「死蠢無腦」傷感情

【本報訊】經濟好轉不是打工仔「搵工跳槽」的唯一原因，一項調查發現，七成年輕僱員會因工作間人際關係欠佳而轉工，上司對下屬一句批評或讚賞說話，已足令員工有很大情緒反應，其中以「死蠢、無腦」最傷感情。有僱員服務顧問建議管理層對員工多加讚賞，以及主動關心同事的情緒及困難。

「well done」最窩心

盈力僱員服務顧問今年初委託嶺南大學公共管治研究部，以電話訪問了五百三十六名受僱在職人士，發現有近半被訪者稱甚少或從不獲直屬上司讚賞工作上貢獻，有

近兩成人更稱，經常或有時與上司及同事發生摩擦或衝突，主要與工作上意見分歧有關。

調查發現，三分之一會因與上司摩擦導致其情緒壓力有「好大影響」，逾六成人稱同事之間的和諧關係會影響其整體工作表現；但只有四成人會透過溝通或討論解決，其餘多數選擇忍耐、不理會或逃避。

調查機構建議管理層或上司對員工多加讚賞，三大最窩心的說話為「well done (做得好)」、「加你人工」及「你好smart (醒)」，同時加強溝通技巧、情緒智能及團隊建設方面的員工培訓，建立和諧的工作間。

七成員工因人際關係跳槽

罵「死蠢、無腦」最傷 讚「well done」最靚

【本報訊】經濟好轉不是打工仔「搵工跳槽」的唯一原因，一項調查發現，七成年輕僱員會因工作間人際關係欠佳而轉工，上司對下屬一句批評或讚賞說話，亦足令員工有很大情緒反應，其中以「死蠢、無腦」最傷感情，而三大最靚員工說話則是「well done」、「加你人工」及「你好smart」。有僱員服務顧問建議管理層對員工多加讚賞，以及主動關心同事的情緒及困難。

盈力僱員服務顧問今年初委託嶺南大學公共管治研究部，以電話訪問了五百卅六名受僱在職人士，發現有近半被訪者稱甚少或從不獲直屬上司讚賞工作上的貢獻，各有近兩成人更稱，經常或有時與上司及同

事發生摩擦或衝突，主要與工作上意見分歧有關。

調查發現，三分之一會因與上司摩擦導致其情緒壓力有「好大影響」，逾六成人稱同事之間的和諧關係會影響其整體工作表現；不過，只有四成人會透過溝通或討論解決，其餘多數選擇忍耐、不理會或逃避。

上司三大窩心說話

調查機構建議管理層或上司對員工應多加讚賞，三大最窩心的說話為「well done (做得好)」、「加你人工」及「你好smart (醒)」，同時加強在溝通技巧、情緒智商及團隊建設方面的員工培訓，建立和諧工作間。

捱盡辱罵未受讚賞 54%打工仔要跳槽



打工仔「跳槽」傾向持續高漲，嶺南大學一項調查發現，近半打工仔稱甚少或從未獲上司出言讚賞，個別更不時被指「死蠢、無腦」甚至粗言辱罵，五成四表示會因不滿工作間的人際關係而轉工，呼籲上司要特別關注男性、年輕及中年僱員的情緒。

本報記者

基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問，年初委託嶺南大學公共管治研究部，以電話訪問五百三十六名十五歲或以上僱員，有逾四成九受訪者坦言，直屬上司「甚少」甚至「從不」獲上司的讚賞。個別上司更會用上「死

蠢、無腦」以至粗言穢語等責罵下屬，反而一句「Well Done（做得好）」或「加你人工」，已最令受訪僱員感到窩心。

另外，近兩成受訪僱員稱，會「經常」或「有時」與上司有衝突，一成八

則會與同事起摩擦。其中受訪男性跟上司及同事衝突的比率偏高，分別有近兩成半及逾兩成，女性則同樣僅得約一成六。

男性較易與上司衝突

若以年齡群組計算，十五至二十四歲受訪僱員，與上司衝突比率最多，達兩成三；近五成四受訪者更坦言，會因此考慮轉工。負責調查機構促請僱主尤要關注男性、年輕及中年僱員工作情緒問題，並積極考慮聘用專業僱員輔導服務。

“最傷害僱員的說話

- 1.死蠢、無腦！
- 2.下次醒目點！
- 3.粗言辱罵
- 4.冤枉的指控
- 5.又放假！

老細說 Well done 勝過加人工

唔好以為淨係細佬仔先至鍾意畀人讚，原來香港嘅打工仔覺得老細一句「Well done」、「你好 Smart」都可以冧死佢地，分分鐘仲開心過加人工。

一間僱員服務顧問公司，做咗個關於辦公室人際關係嘅調查，發現有一半打工仔「甚少」、「從不」受到老細既讚賞，又覺得畀人鬧死蠢、無腦，甚至用粗口問候最 hurt；有四成幾受訪者就話，面對同事或者老細的摩擦，都會選擇「忍耐、不理或避免問題」。眾多年齡組別中，15至24歲的年輕人更因人際關係差而離職，六成幾45歲以上打工仔更完全唔會同人傾訴不滿。

有兩個個案，其中一個打工仔，因

為頂唔順老細每日一鬧，以及老細一句「你都50歲啦，仲唔返去湊孫」，令佢患上抑鬱症，後來得到顧問公司幫助，先同老細「重修舊好」。顧問公司話，其實很多時老細、同事鬧人都係無心之失，無論過後果咁嚴重，亦唔係玩針對，建議佢地增加溝通。

八成打工仔鍾意男上司

究竟打工仔鍾意男定女上司呢？公司管理顧問孫立民就打咗個譬喻：男上司概括去睇一個森林，女上司不單會睇森林，連樹枝、周圍D草都會睇，仲要係「高清」咁睇！所以據佢地嘅經驗，八成打工仔都鍾意男上司咁話啲 😊

■ 最冧語句

1. Well done
2. 加你人工
3. 你好 Smart
4. 慢慢做，做得開心D
5. 知你做得好辛苦

■ 最 hurt 語句

1. 死蠢、咩都唔識
2. 畀警告信你
3. 減人工
4. 粗口辱罵
5. 你有無帶個腦返工？

資料來源：盈力僱員服務顧問「同事幾分親——工作間人際關係調查」