

Y世代的年青人 對服務營運帶來什麼挑戰？

潘美美小姐

聖雅各福群會人力資源經理

22.5.2009

公眾怎樣看Y世代年青人？

勞工處中年就業計劃曾經有以下宣傳聲帶：

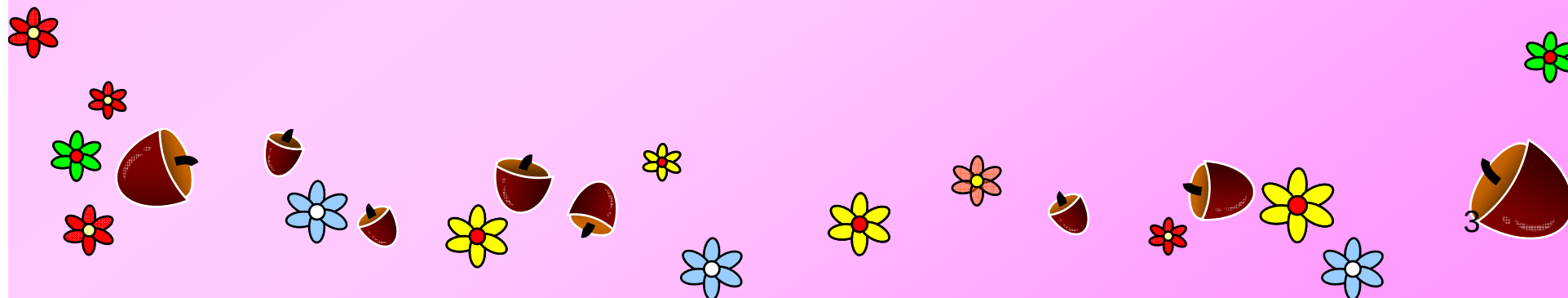
應徵茶餐廳伙計的40歲的亞明：「我已經做了很多年工作，不會好似年青人玩玩吓，我會準時番工，有責任心，而且仲識人情世故……」



單位主管怎樣看Y世代的應徵者？

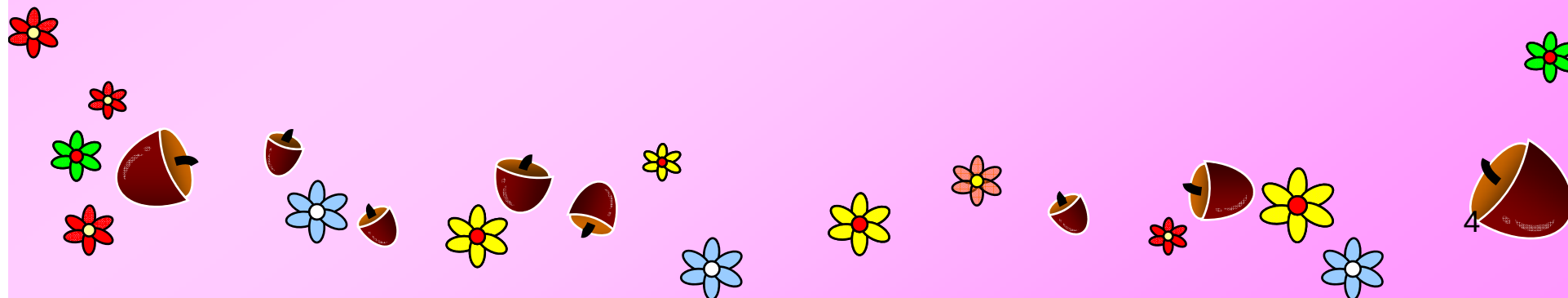
「咪啦！最好唔好請佢地啦！佢地遲到早退，番工時玩玩下，又冇心機工作，請佢地就等於湊仔……」

「我以前都請過**18-20**歲的年輕人，佢地乜都唔識做，只識得玩 **game**講電話，非但幫唔到中心嘅服務，仲帶壞其他**20-25**歲的年青同事，成日掛住玩，仲一齊請假去玩㗎！」



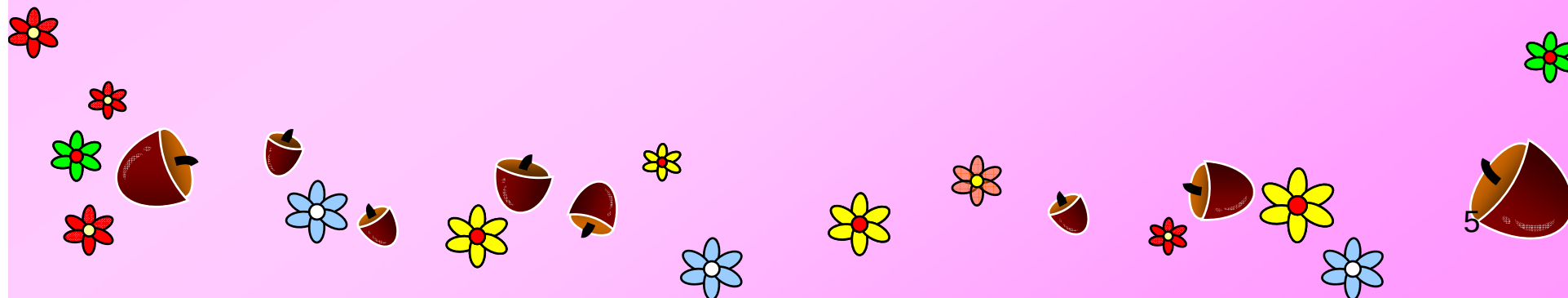
Y世代的年青人有什麼問題？

- 沒有工作規矩
- 承擔力低
- 欠缺責任感
- 短視，沒有長遠計劃
- 處人技巧差，欠缺禮貌



現實中，不能避免請17-28歲的
年輕人工作。

怎樣處理？

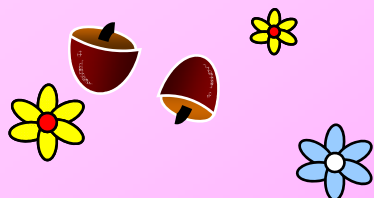
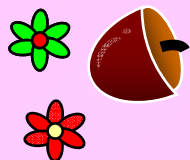


個案一：亞Sam

亞Sam：18歲，中五畢業，
會考滿缸紅，從未工作過。



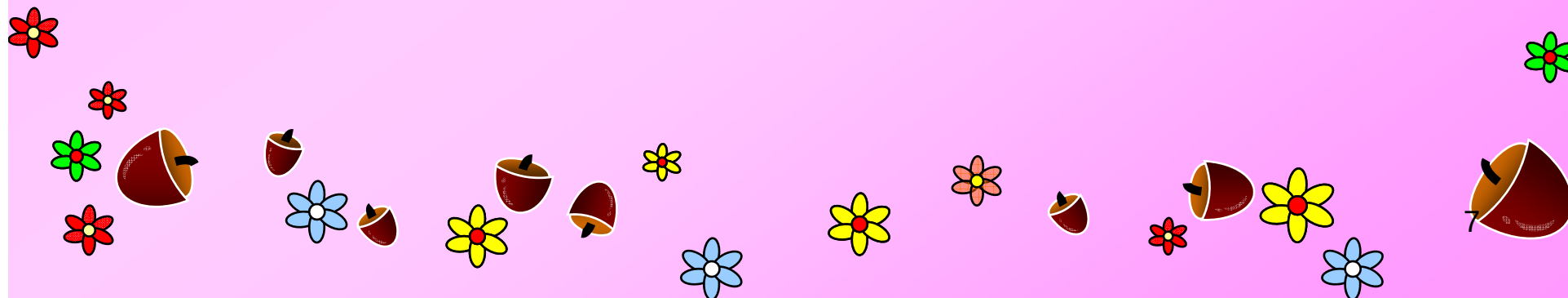
目前正在青年中心擔當活動幹事
工作表現：經常遲到，逢公眾假期後/星期
一請假，工作懶散，會按
指示工作，甚少主動提出改
善方法。



主管處理：

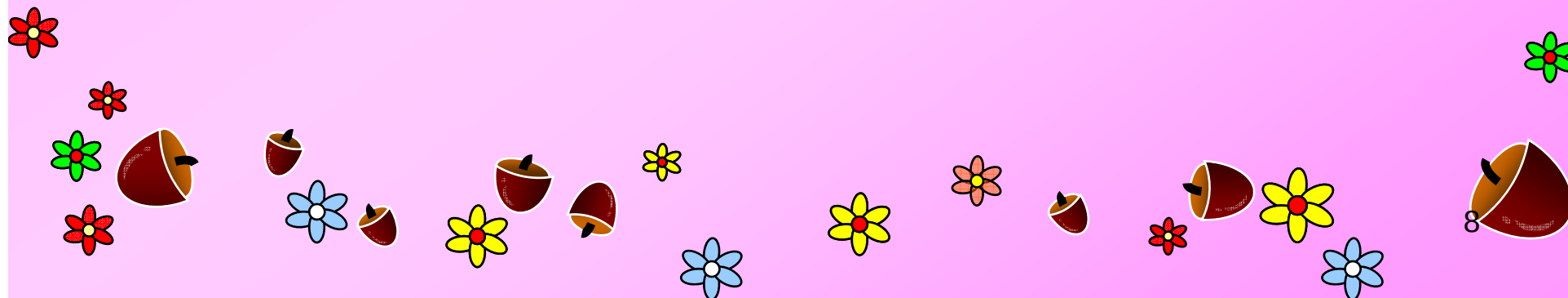
「先嚴後寬」

「由於他們對工作的意識很模糊，需要多點規範。正正因為他們沒有工作模式的概念，是很容易mode他們的。」



「多用代入手法去理解他們，經常更新自己對年輕人世界的資訊，有助與他們溝通。」

「會多給予機會糾正錯誤行為，但必須有底線，讓他們明白規矩是什麼。」



個案二：亞傑

亞傑：**19**歲，中四，讀過設計課程，沒有工作經驗。曾在地區長者中心任職活動助理。

工作表現：工作表現一般，在協助海報設計編印上貢獻良多，而且也主動給予中心主管有關中心內佈置的意見。唯請病假太多。



突發事件：偽造醫生假紙

主管處理：先要証明是否屬實

約見亞傑，要求他對事件解釋。由於亞傑犯了嚴重錯誤，中心即日解僱他。主管語重心長解釋這個決定，希望他獲得教訓後不會重犯。

=>對年青人的體諒、包容可以多，若涉及道德觀念，必須義正詞嚴。

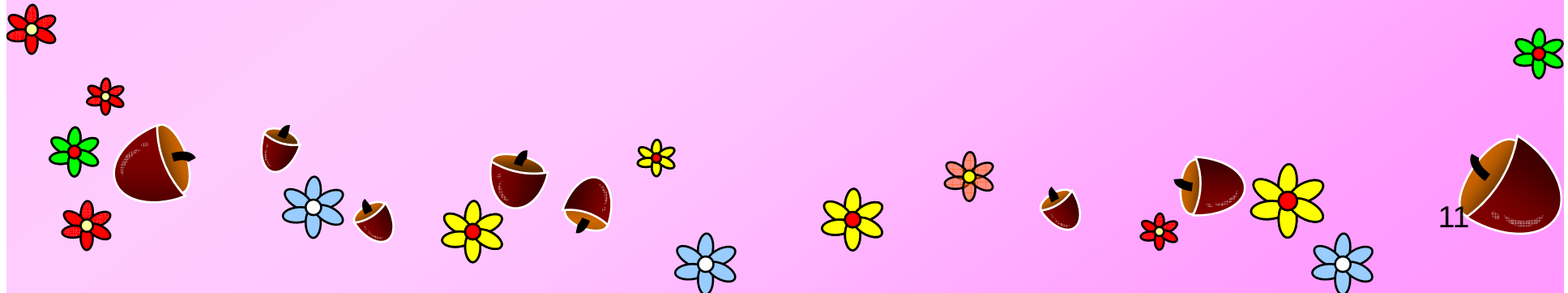


個案三：Queenie



Queenie：21歲，中五畢業後讀過副學士課程，曾經在暑假做過銷售工作。現正在青年中心担任文員。

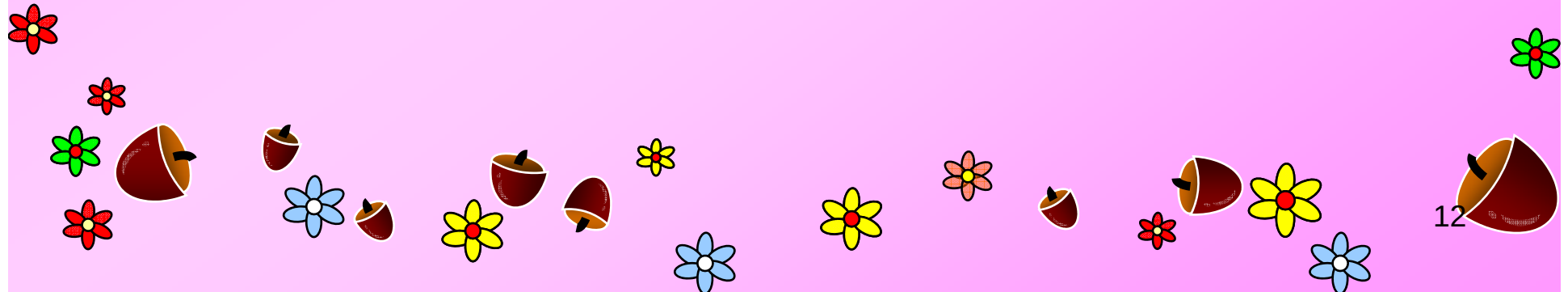
工作表現：思想敏捷，電腦應用能力高，願意嘗試新工作，但處人直率坦白，說話欠圓滑。



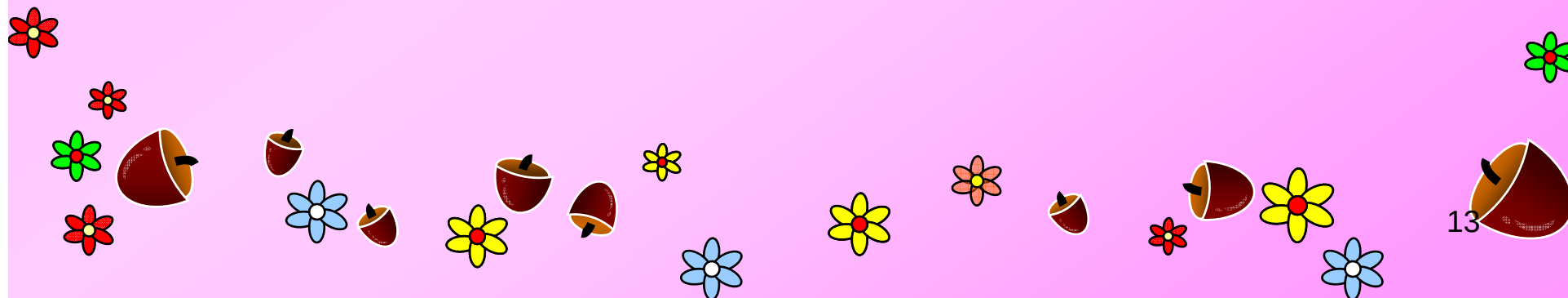
主管處理：「Queenie沒有X世代的思想包袱，
故她想到的工作方法可以是天馬行
空，創意無窮。」

「學嘢快手，但難免有時太快，錯
漏較多。」

「Queenie說話直率，沒有婉轉的用
詞，有時聽者會覺得刺耳。」



「這一代年輕人對前途沒有計劃，對工作亦沒有概念，如果他們某些工作做得好，要公開讚揚，讓他們有前進的動力。相反，做得唔好的地方，要慢慢執整，如果能安排『大姐姐』、『大哥哥』照顧及教導他們，年輕人才會容易融入我們的工作世界裡。」



「我們經常以自己的價值觀，量度他們，總覺得他們樣樣都做得不夠好，試著回想自己初出茅廬時，周遭的前輩也是這樣的教訓我們；所以，放開心情，多點包容、耐性，他們會一天一天進步的。」

