

跨世代職場溝通與調解

Presented By:

職業靈感僱主僱員顧問
Career Muse Consultancy



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org

內容：

1. 了解跨代員工

▶ 特色

▶ 習慣

2. 如何提升跨代工作溝通技巧?

3. 如何使跨世代員工與公司目標一致?

4. 如何預防、處理及修復衝突?



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org



戴張潔冰女士
(Karen Cheung Dyer)
職業靈感調解總監
RTHK「職場妙思360節目」嘉賓

汪婉萍小姐
(Natalie Wong)
職業靈感高級顧問經理
RTHK「職場妙思360節目」
監製, 節目主持人





Natalie Wong

MHRM, MBA, GCDF, CCSP, CDMP

職業靈感僱主僱員顧問服務 - 高級顧問經理, 職涯規劃師

職業靈感視聽媒體服務 - 監製

- 香港公開大學, 理工大學 - 職業專題講座講者
- 前TOM Group集團 - 人力資源經理 (大中華區)
- 前 GL Trade集團 - 人力資源經理 (東北亞區)
- 前科技集團 - 人力資源項目經理 (亞洲區)
- RTHK『職場妙思360』- 節目監制, 節目主持人.
- 職業靈感 YouTube - 僱主僱員支援節目監製
- 職業解難架構師 - 『支援轉變』, 『僱主僱員職場問題』
- 『賽馬會鼓掌·創你程計劃』- 青年社區調查員



SUNGARD®



職場妙思360
CAREER MUSE

- RTHK『職場妙思360』- 節目監制, 主持人.

Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org



了解跨代員工的特色



50's

60's

70's

80's

90's

2000

銀髮族

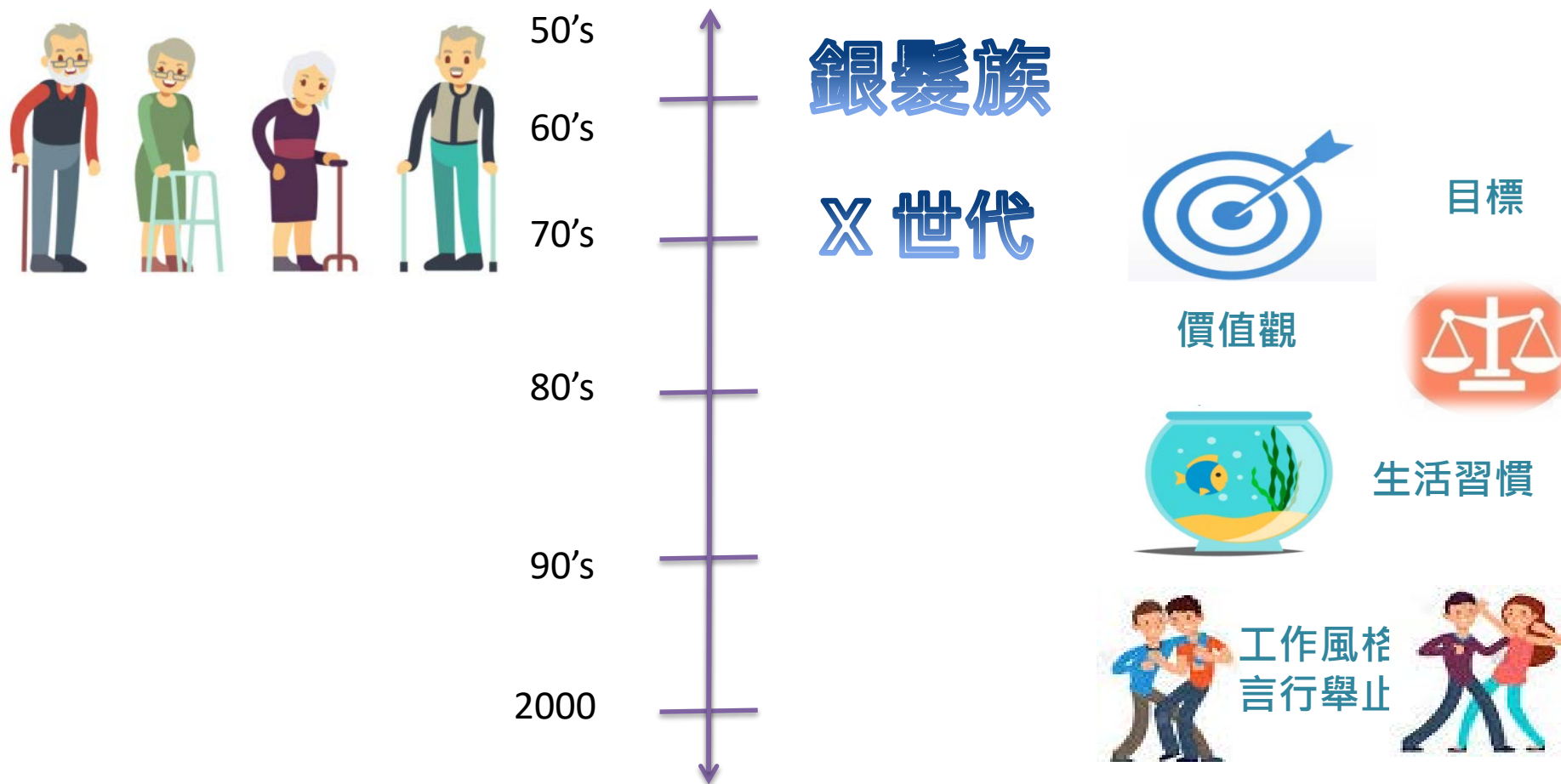
X 世代

Y 世代

Z 世代

千禧世代

了解跨代員工的特色

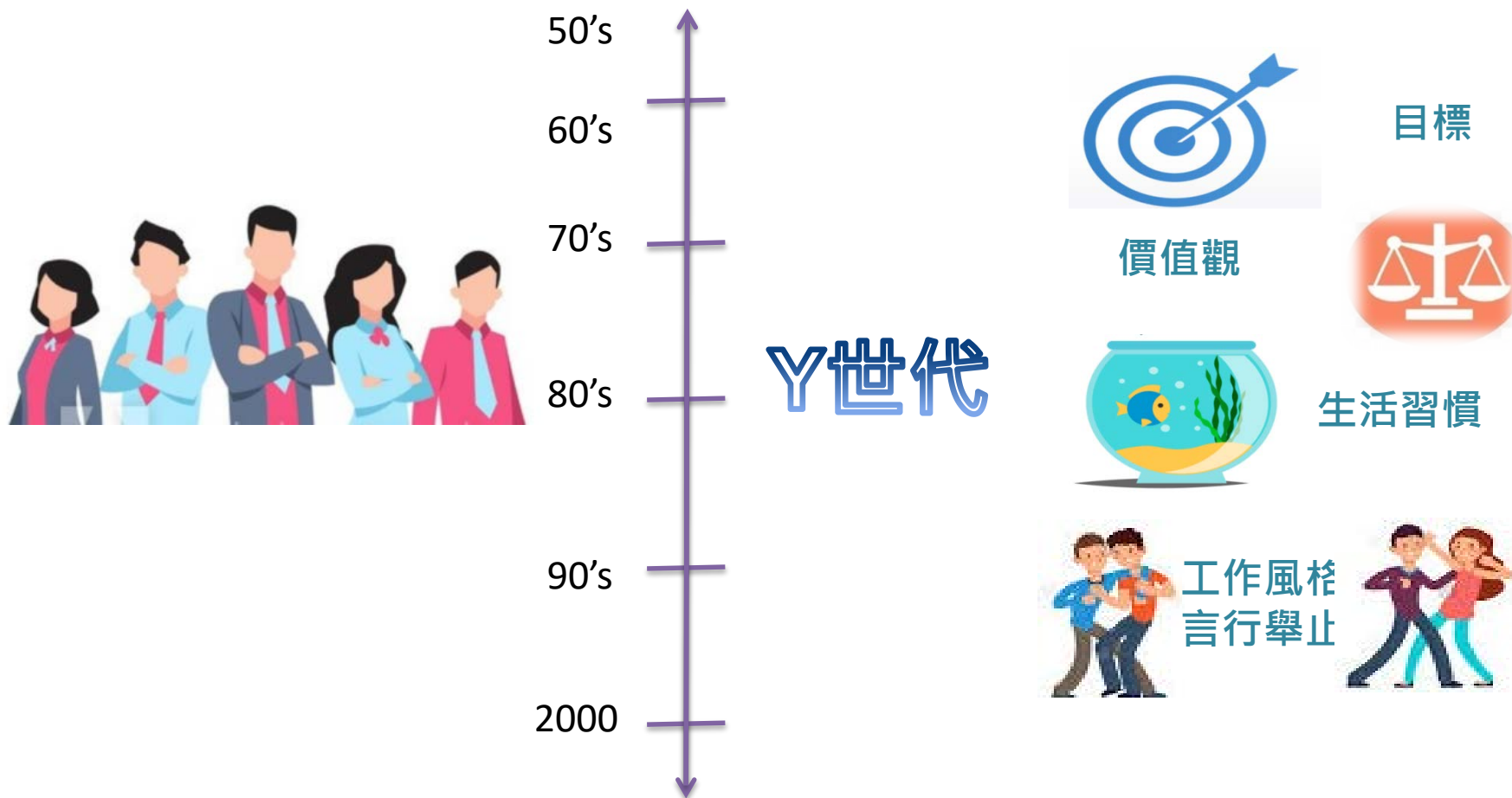


Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務

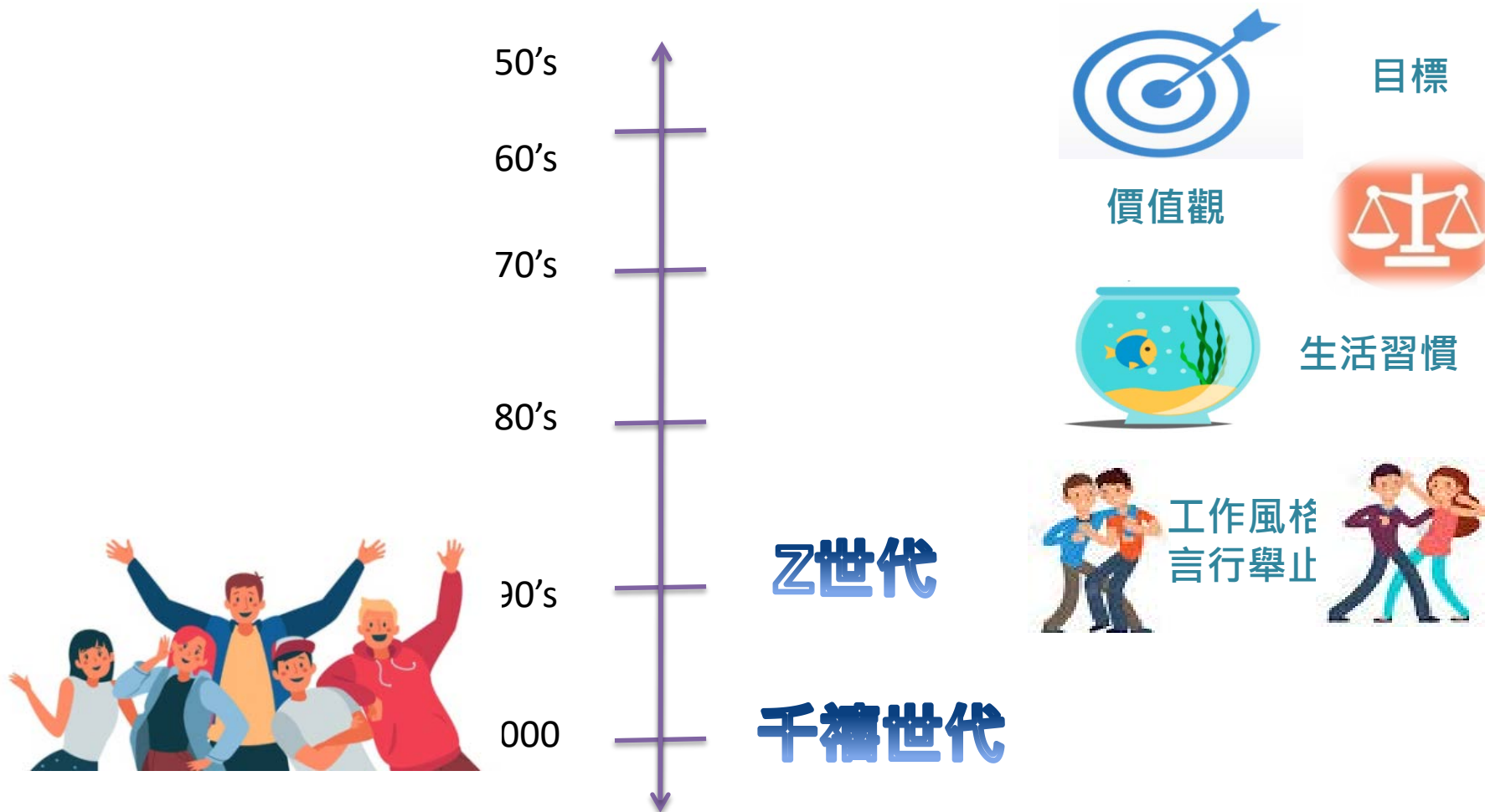


www.careermuse.org

了解跨代員工的特色



了解跨代員工的特色



通訊工具, 表情公仔, 長輩圖

表情公仔



即時通訊工具/ 社交平台



Instagram



LinkedIn



長輩圖



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org

精神健康友善
卓越機構
Mental Health Friendly
Supreme Organisation

了解跨代員工的習慣

年輕人	生活 / 工作	新中年 / 銀髮族
	作息	
	生活習慣	
	規律	
	專注 vs 多工	
	會議安排	
	仔細 vs 效率	
	工作態度, 表現	
	完工時限	

提升跨代工作溝通技巧?



即時傳送信息 3 大元素

用詞

7%

語氣

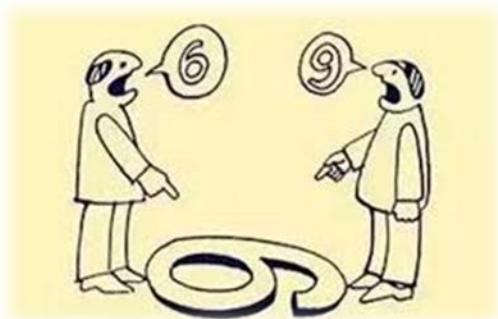
38%

身體語言

55%

提升跨代工作溝通技巧?

換位思考



保持笑容



不亢不卑



求同存異



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org

Karen Cheung Dyer

B.ED., M.A., M.B.A. Accredited Mediator, DTM

職業靈感僱主僱員顧問服務 - 調解總監, 註冊調解員



- 香港公開大學 - 卓越導師獎2019
- 香港浸會大學, 香港大學明德學院 - 調解課程導師
- TEDx Talk - 講者
- 香港浸會大學, HKMA - 商業溝通, 演講導師
- 天窗出版社教育系列- 作者
- 勞工處「展翅青見」- 課程導師
- 企業教育顧問
- 豐富中小企營運及管理經驗

RTHK 職場妙思360節目嘉賓.

職業靈感YouTube 調解節目主持人



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



職場妙思360
CAREER MUSE

www.careermuse.org

如何使跨代員工與公司目標一致？

●重視招聘過程：

動機, 強弱, 價值觀, 文化. 能力與性向測試



●發展人才：

公司的願境, 使命, 價值觀, 方法, 文化 . 如何傳送
，彰顯，體現. 以人為本？管理的系統, 員工手冊？
和諧的人事關係及氣氛成就公司的業務蒸蒸日上....
HR及各部門選賢與能....engagement....

●定義內外客戶

如何預防衝突？

- 建立一個互相欣賞、支持、合作的文化
- 創新, 互學的空間
(apps, ppt, podcast, peer teaching)
- 收集建議的信箱
- 完善溝通, 定期大掃除



如何處理衝突?

- 將人和事分開
- 把立場轉向共同基礎
- 學道歉，先情後理
- 善用客觀標準討論事情



如何處理衝突?

- 顧客才是真老闆
- 讓同事 / 下屬認識自己的習性
- 化指責為發問，注意語氣及態度
- 學習教練技巧 / 引進調解教練

引進調解教練 / 調解員

- 保密、中立的專業人士協助調解事
- 具彈性
- 大家共同學習有情有理有法的解決問題



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org

精神健康友善
卓越機構
Mental Health Friendly
Supreme Organisation

如何修復衝突?

糾紛變成訴訟 (前中後)

- HR 能處理? 律師?

- 爭議點?

錢, 聲譽, 專業牌照, 職位...涉及歧視?

- 調解: 無損權益, 彈性, 保密, 獨立, 公平, 雙方有利的解決方案, 關係



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org

Career Muse 職業靈感簡介:

以Radio、YouTube、Website, 推動社區有關『職業轉變』、『精神健康』獲政府嘉許為
精神健康卓越友善機構2020

僱主僱員支援顧問

●1 對1專家線上線下諮詢、教練服務

包括：調解(商業/職場/家庭), 職業輔導、轉職過渡、就業規劃、職業評估測試、事業啟導、人生啟導、高管啟導、關係修復溝通技巧(家庭/工作)、抗壓營養諮詢、舒壓身心靈

●僱主媒體製作 - 招聘影片 / 僱主品牌影片 / 直播活動 / 播客

●僱員培訓及發展課程

『世界在變
初心依舊』

支持職業精神健康

精神健康友善
卓越機構
Mental Health Friendly
Supreme Organisation

職業靈感與你同步
共同應對職業轉變

而家就上 **careermuse.com.hk** 收聽
職場妙思360 僱主僱員職業解難節目啦
CAREER MUSE



www.careermuse.com.hk

Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org

 YouTube
Career Muse



問與答



Career Muse Consultancy
職業靈感僱主僱員顧問服務



www.careermuse.org

精神健康友善
卓越機構
Mental Health Friendly
Supreme Organisation