

黎鑑棠 香港人力資源管理學會會長

“上帝愛世人 老闆愛工人”



「上帝與世人，老闆與工人，是關係分不開。分開了，各自也許不能繼續各自的角色。就因為這樣，雙方更加要愛對方。」這句前輩的話，正好總結黎鑑棠 (KT) 二十多年在業界的經驗。

既然賓主間或多或少也有不同見解的時候，也有時出現不信任的情況，人力資源的同事更要擔當著橋樑的作用，以維繫雙方的融和，令雙方溝通，從而獲得共識及協作效益。要把HR工作做得好，不可只做任何一方的傳聲筒，偏幫任何一方也只會弄得兩面不討好。

回想二四十年前，只有大公司可以聘請專責同事負責人事管理工作，但大抵也沒有很多的策略和方針，只管跟從既定的管治模式。時至今日，社會服務機構和所有大中小企業一樣，面對人力資源管理範疇上的挑戰。

七十年代的HR，KT稱作「手作仔」年代。HR最基本的工作便是做紀錄，如假期、福利等的紀錄，只要紀錄齊全而又跟足公司政策，便算交了功課。KT認為，現時社福界投放在資訊科技的資源並不足夠，至使他們仍停留在「手作仔」階段，

另一方面，社福界近年流失率高企，原因是甚麼？是服務使用者的投訴？是社工們的壓力？還是其他？無論如何也值得探究。

如何令員工滿意、老闆稱心，溝通是最重要的。要互相坦白，沒有猜疑，才可以建立互信的關係。舉行分享會也是其中一個加強溝通、改善員工關係的方法之一。對於社會服務機構而言，可找類似機構來分享所遇到的困局，這樣比HR導師講授，更具說服力。

提到昇華境界的人力資源管理，KT稱：「管理層要了解面對的困難是甚麼？同時亦要了解員工的才能，要有計劃地將員工提升到另一層次。在沒有配套支持下將同事升職，並非好事，必須要有訓練作為後盾才可。對擔當不同管理級別的同事提供培訓，使其能有效地管理及發揮『人力資源』，帶領變革，正是管理層今日首要的工作。」

笑容燦爛、語調溫和的KT令筆者如沐春風，難怪他能成為業界的表表者。相信上過他課的，必定有所得著。