

與 CEO 的一分鐘對話

三十會／莊綺雯

2006年12月04日

《星島日報》A17版每日雜誌

早前，在網上看到一篇有關 CEO 的文章，覺得挺有意思，於是便電郵給公司的 CEO。誰知一小時後，CEO 來電道謝，並與筆者閒聊了一分鐘。電話掛斷後，筆者久久未能「回魂」，萬料不到一個在香港擁有過萬位員工的國際企業 CEO 會如此認真地閱讀那篇文章，並親自向一位素未謀面的小職員道謝。

那一分鐘的對話，內容雖然無關痛癢，但卻徹底地打破了高層管理人員與基層員工之間的隔膜，並在員工心目中建立了一個良好的印象。本港有很多機構，早已洞悉了員工士氣及人才培訓對公司業績的緊密關係，所以每年不惜大灑金錢搞技術培訓、團體建立(teambuilding)、銷售技巧課程等，藉以提高生意利潤，可惜效果未如理想，因為大家都忽略了企業另一主要命脈……中層管理人員。有優秀的國王、強勁的士兵，但卻缺少了一流的將軍，即使面對再弱的敵人，也只會不堪一擊。

高層管理人員定下政策和目標，基層員工作出技術的貢獻，中層管理人員便是兩者的橋梁，負責協調政策和行動。問題的產生往往出現在中層管理人員身上，他們不是誤解了上層的心意，對下層施加無謂的壓力，便是對下層的工作缺乏了解，令上層的政策不能推行，這便造成了「上有政策、下有對策」的局面，做事事倍功半。這使上層再加添壓力，下層亦更民不聊生，造成嚴重的惡性循環，更甚者還會令基層員工不斷流失，扎根不穩的公司可能面臨倒閉的危機。

自從回歸以來，公務員系統不時傳出士氣低落，引入高官問責制後更多次發生局長與屬下官員溝通出現嚴重問題事件。剛結束諮詢的進一步政治委任建議或許可以改善政府對外形象，但內部的士氣和溝通卻非加插幾個委任職位便可改善，政府還須多下功夫。