

原文轉載自《HK01》2017年1月31日

<https://www.hk01.com/01-博評-百科/68733/-考公務員必讀系列-六-面試篇-EQ與人情世故絕不可少>

【考公務員必讀系列（六）·面試篇】EQ與人情世故絕不可少

撰文：黃偉豪

- 較早前一連寫了五篇有關公務員筆試的文章，因為筆試之後便是面試，在做事必須有始有終的精神下，決定再寫面試篇，使這個系列更為完整，為它畫上一個完美的句號。
- 要成功準備面試的第一要訣，便是不要浪費時間，立即開始準備！因為由接到通知到真正面試的時間，是極短速。更加重要的是，面試所測試的能力，並非一時三刻可以鍛鍊出來，必須有較長期的準備。

總括來說，要在公務員面試中成功，有五大元素。

第一，端莊及整潔的儀表，因為公務員始終是公僕和政府的形象大使。

第二，良好的中英文表達能力。但和筆試不同，今次考的是說話而非寫作能力。除了表達要清晰，有 point，有說服力外，說話大方得體也很重要。遇有不同意見時，宜堅守立場，據理力爭（突然轉軀通常是死罪，特別是在 AO 的面試），但不宜鬥氣或發脾氣。

第三，是 Common Sense，即常識。公務員是服務市民，對社會不能太離地或脫節，也要對時事有一定的認識及了解。

第四，對工作內容的認識。要準備任何主任（即一眾 O）的面試，便要了解他們在工作上面對的重要議題。由此道理推而廣之，準備 ALO(助理勞工事務主任)面試，必定要對炙手可熱的勞工議題及爭議有所認識；準備 MSO(管理參議主任)面試，必定要對如何促進各部門的效率有自己的心得；準備 ATO（助理貿易主任）的面試，要對貿易的政策，如一路一帶及特朗普成為美國總統後，如何影響中美貿易及香港等，有一番見解。要做好這一方面的準備，並不困難。上網熟讀該部門，及相關諮詢委員會及組織的資料及政策，及搜尋有關的傳媒報導，是指定動作。當然，更直接的準備，是有朋友或師兄師姊正擔任相關的工作，可從他們身上更了解部門的運作。平日交遊廣闊的朋友，在這一 刻便佔盡優勢。

第五，是要有 EQ 及懂得人情世故。這一點對 EO(行政主任)尤其重要，因為人事管理是 EO 的專責工作之一。做 EO，一定要 EQ 高。但是，這又絕不是 EO 的專利，因為新入職的一眾的 O，大多都具有同樣的特質，都是剛剛大學畢業不久。他們雖然年幾輕輕，但成功獲聘上任後，均有機會要管理和領導不少年紀比自己大，做得自己「阿爸阿媽」的下屬。公務員是「鐵飯碗」，這些資深又經驗豐富的公務員下屬，除了已升到頂，無得再升外，人工又往往已到了 max，無得再跳 point。在無得炒，不能升職及降級，不能加或扣人工下，要管理這一批年紀比自己大，經驗比自己豐富的下屬，確是考起不少初出茅廬，入世未深的大學畢業生。除了處理下屬的問題外，也要懂得和上司及同事相處，所以 EQ 及人情世故絕不可少。

千變萬化的處境題目

在EO的面試中，這些專門針對EQ及人情世故的問題，往往被歸類為處境題目（situational questions）。由於問題刁鑽，每年也考起不少剛剛畢業的大學生。很多的問題是來自真實個案，絕非虛構，非但沒有心「玩死你」，更是用心良苦。試想，若在一个模擬和安全的面試環境下，你也被問到方寸大亂，無言以對，在一个真實的工作環境下，你能夠成功解決問題的機會應該是零！

處境題目的內容千變萬化，無奇不有，更沒有標準答案可背誦。典型的例子包括：「若你的辦公室只有一間向海房，但有三個同級上司，你如何分配他們的辦公室？」；「若你的兩位上司同一時間給你工作，要求你立即完成，你會做那一份先？」；「若你的下屬及市民，互相投訴對方態度惡劣，你如何處理？」；「若你發現自己上司或同事，有在辦公室電腦瀏覽色情網站的紀錄，你會如何處理？」；「若你有下屬因家人入院，要求彈性上班時間，你是否接受？」；「若你和上司出席一個會議，上司一時大意，在會上發放了一些錯誤的資料，你會如何處理？」

所有的處境問題，也涉及利弊輕重的權衡。如在最後一題，若你即時指出自己的上司的錯處，確是可糾正錯誤的內容，但卻有機會使他在公開場合丟面，甚至被視為以下犯上，破壞日後自己和上司的關係。當然，若你選擇視而不見，不提醒你的上司，亦可被視為失職，後果可以相當嚴重！

處境問題的難處在於不停有追問環節，不斷修改假設，務求把考生逼向牆角，考驗他們「執生」及應變的終極智慧。例如有面試者可能說會從旁提醒上司說錯，但追問者可能改問，若你的上司不是坐在你身邊，而是在遠遠的台上發表他的講話，你又如何應變？是否即時在眾目睽睽下衝上台提點他？或離遠「舉牌」來吸引他的注意？

說到最後，年青人對處境問題感到難度，全因他們的很多知識和經驗是源於課堂，缺乏在現實世界中解難的能力。因此，增加人生經驗，擴闊生活層面，是最徹底的改善方法。學習從不應侷限於課堂和學校，生活其實也是一種很好的學習！