

不要信任，要确认，关键在多问

◎ 李碧嫦

子入大庙，每事问。或曰：孰谓诹人之子知礼乎？入大庙，每事问。子闻之，曰：“是礼也。”论语中有这样一段话，说的是孔子仕于鲁国，陪祭于周公之庙，做执事。他对庙中的陈列，周旋的礼节、每件物品，每个环节，都仔细地询问。有人就说，孔子进了大庙，啥都要问。孔子听说了，回应说，这就是礼啊。以前虽然知道，但是并没有进过太庙，现在见到实物和实情，便要一件一件确认。“每事问”，是因为有恭敬严肃之心，不知道的不敢造次，知道的也不敢恃其已知而不问，要再确认一下。

《论语》中的这段话，也非常适合在工作中运用。我们日常工作中常常需要和部门内、部门外的同事甚至是公司外部的合作单位沟通协作。在刚开始协作的时候，大家会比较常做一些确认性的动作确保工作能够顺利开展，但随着大家合作次数多了，“经验”也更丰富了，就会依靠“信任”，减少了确认，认为这是我们经常做的工作，我“相信”他，没问题的。即使是做一项新的工作，也会想当然地觉得我们“有默契”，可以不用再确认，最后却很大可能导致结果大相径庭，耗时耗力却没把工作做好。

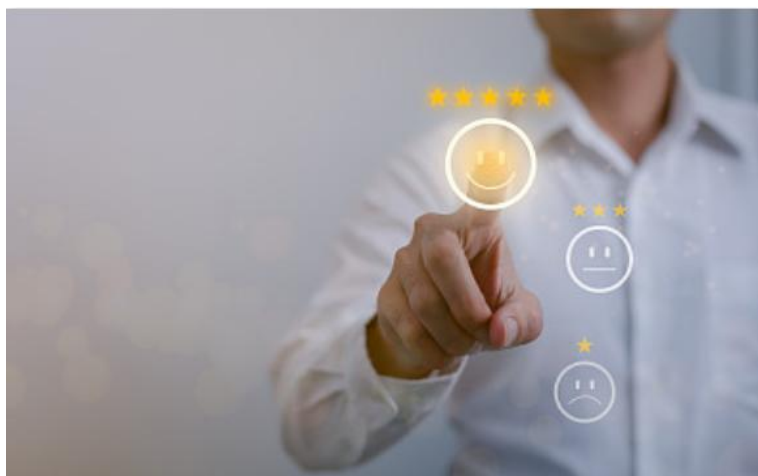


人力资源部在日常招聘工作中，确认动作是做得比较多的。确认的动作会贯穿整个面试环节直到新同事报到的过程。从面试电话邀约开始，就是一个不断确认的过程，邀约候选人过来面试，我们会一再和候选人确认面试的时间、面试需要带的资料、面试注意事项，对从外地来公司面试的候选人，我们还会很细心地和他们确认来面试采用的交通工具，从而建议他哪种方式更快捷以便能准时参加面试。为了确保面试工作顺利，我们会在面试前一天或当天面试前再和对方确认一次是否能准时参加面试，以便有突发状况我们可以



提前知晓并通知相关面试官。在人力资源部的初试和用人部门复试结束后，我们又会和用人部门进行多次确认，确认用人部门与各候选人面试的情况，确认哪个候选人入职后更能否适应公司文化，更能满足现有工作需要，乃至后续部门梯队人才建设需要，确认候选人在公司薪资范围内如何定薪会更合理，既尽量靠近候选人期望又不打破现有薪资平衡等。为尽量避免“遇人不淑”，我们还会通过各种途径与候选人最近工作的一至几家单位联系，了解其在原单位工作表现、工作经历真实性（为避免不必要的困扰，人力资源部会在候选人确定与原公司解除劳动关系或候选人已正式提出离职情况下进行背调）；通过国家专业网站查询确认候选人学历、职称、资格证书等真实性，对关键和核心岗位我们还会联合法务部对候选人的法院诉讼执行记录、个人工商记录等进行查询确认，确保候选人无信用或违法违纪记录。在背景调查中，我们也曾遇到过，候选人面试时表现很优异，

工作经验也很丰富，却存在学历造假或工作经历造假等情况，面对这种情况我们一律果断拒绝。现代社会信息发达，很多信息都是公开透明要获取并不难，所以作为职场中人，我们一定要好好地维护自己的职场信用值。确定录用候选人后，我们仍然有很多确认性



的工作，如确认候选人具体报到的时间，报到需要携带的资料，确认新同事入职后的安排，如办公位置，报到后部门由谁来带教等等，总之就是工作不停，确认不止。这些确认性的动作，每个岗位的招聘我们都如此，重复做，中间不仅仅依靠“信任”候选人、依靠“信任”用人部门、依靠“信任”相关协助部门，而更多是靠问，靠一再确认。

孔子作为国人心目中的圣人，知晓的礼仪礼节绝不比一般的人少，仍然能够谦虚谨慎，恭敬严肃面对自己即将要做的事，面对别人的质疑，他也能坦然回应确认就是最好的礼。我们的工作与生活中出现的失误或者误解，现在想来，其实最主要的还是因为“我以为”，“我相信”在做主导而非“确认”做主导。做好一件事无非就是“沟通沟通再沟通，确认确认再确认”啊。