

職責以外的工作 該接受還是「推job」？

文：王藝超

明明做 admin (行政工作)，卻要幫忙招聘面試，兼要協助管理公司網站？香港打工仔「一職多能」甚常見，尤其疫情下，面對公司縮減人手，被要求身兼其他崗位的工作變得更普遍。但若不相關工作一加再加，長此下去也不是辦法，隨時會把你拖垮。到底打工仔應如何權衡輕重，作適切應對和選擇？

對於是否接受自身職責以外的工作安排，基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪 (Wicky) 表示，並非所有工種的職責都能清晰劃分，難「一刀切」下定論，但打工仔面對相關問題時，可從以下5個方向考慮：

公司規模

中小企的僱員人數不多，如老闆叫文員每日下班臨走前清理垃圾筒、叫秘書幫忙清洗客戶用過的水杯等……員工一般較諒解，因細公司很多時工作就傾向「一腳踢」。

工作關聯度

例如你在銷售前線工作，幫忙翻譯外語說明書能增加自己和同事對公司產品的認識，協助也無妨；但假如明明在人事部工作，卻只因自己愛好攝影而被借調到推廣部兼任產品攝影師，這安排就顯得有點無理。

時間性質

另也可檢視接手工作的時間性，例如是由於負責的同事放大假而需短暫協助，還是因人手調整而以後都交給你負責，變成恆常職責。

頻密程度

Wicky認為，打工仔也需考慮額外工作的頻密程度，例如只是偶爾在公司的 annual dinner 擔任司儀，抑或是因「順路」而每朝幫老闆買早餐。

個人感受

Wicky強調，個人感受相當重要，因總有些人不介意做多一點，只要能有所貢獻，自己也會感到高興；相反，有些人可能幫忙做很小的事情，也會有被欺負、被剝削的負面感受；所以，最重要還是想清楚自己對額外工作安排的感受，「條氣順唔順」是關鍵因素。



Wicky笑言，如能從額外的工作中增值技能，猶如「收人工學嘢」，又何妨一試，只要增強實力，「加人工」只是時機問題。

「條氣唔順」四大因素

從上司或老闆角度，委派任務給員工也要顧及他們感受。Wicky認為，如因安排額外工作導致打工仔「條氣唔順」，一般有以下四大原因，管理人應避免：

公私不分

例如非私人助理，卻要下屬幫忙處理私事，如購買日用品、訂枱吃飯等。

臨時加Job

入職後才新增與職位無關的任務，例如客戶服務員要每日外出送文件、會計文員要回覆公司社交媒體的查詢等。

用得太盡

大部分打工仔不太計較間中協助公司處理其他工作，但很多時老闆只想「用到盡」，結果不斷加重工作量。

觸及情緒

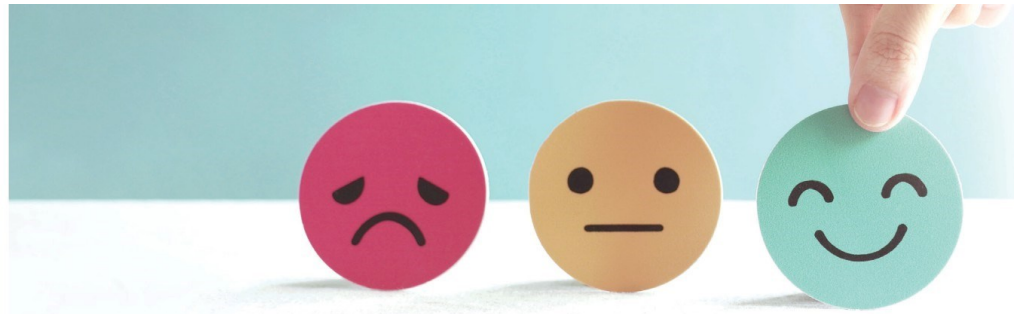
假如老闆態度強硬，打工仔又「冇得say no」，容易感到不被體諒、努力付出卻被忽視，而產生離心。



婉轉「say no」五部曲

若打工仔發覺被指派的額外任務不合理，又或會影響本身職務，想拒絕也要注意技巧。Wicky 建議不妨跟著以下5個步驟，提升「say no」成功率！

- 1 致歉** 先禮貌地向老闆致歉並 say no，減少對立感。
- 2 理由** 道出客觀因素，理性提出緣由。
- 3 感受** 嘗試從公司整體利益出發，並把自身憂慮說出來，加強說服力。
- 4 建議** 提出建議，表現出想解決事情，而不是製造問題。
- 5 提問** 以問題作結，交由對方決定，這可令老闆感到是商討而非指令。



她舉例：「唔好意思啊老細（致歉）！因為如果我經常要幫 CS 手回覆客戶查詢，少咗時間處理自己負責嘅 marketing 工作（理由），好擔心會影響公司嘅業績表現（感受）！為長遠發展，我覺得應該搵一位專責 customer service 同事處理返（建議），你認為咁會唔會合適啲呢？（提問）」

權衡輕重 調整心態

員工要衡量是否拒絕其他工作，除了考慮個人主觀感受，Wicky 建議可多與家人或朋友討論，以釐清思緒。她分享了一個案例：「有位案主生活穩定、與同事關係良好，每天準時收工。但因公司年尾結數，她有一整星期需額外 OT 多 1 小時才能放工，而且沒有『補水』。她認為自己被公司剝削，開始『放負』、最終離職。她辭職後做過 3 份工作，才發現原本的工作最快樂。」因此，多聽別人意見、多與家人和朋友交流工作感受，也有助了解市場情況或其他打工仔的處境。

Wicky 又指出，平日多吸收正能量、增強抗壓能力，亦有助調整心態。她舉例，打工仔可視額外工作安排為一次學習新技能的機會；同時，不斷增值的員工可因其「多功能」而降低被裁機會；而員工能著眼於公司、以整體利益為重，自然更易獲賞識。更何況，能放開斤斤計較的心態去享受和學習，並視新工作為讓自己進步的挑戰，何樂而不為？

