自作主张

案例编号：TJVI-EO-021

案例名称：自作主张

发生部门：行政办公室

案例描述：

小江是酒店人力资源部门新引进的员工，小江十分懂得职场上的人情世故，他知道作为一名新员工，首先要做到的是踏踏实实做事，然后需要的是察言观色，最后还有一点就是要减轻上级领导的负担，尽量揽下所有可以做的事情，争取不给领导找麻烦。就是为了给上级领导减轻负担，作为初来乍到的新员工，小江显然对财务部门的所有业务并不是非常熟悉，有的时候甚至会接到各种不知道怎么回答的电话。在接到这样的电话的时候，小江的选择不是在向上级确认或者请示之后，再来给客人一个肯定无误的答复，而是选择一个肩膀承担所有，以自己以前的工作经验和对酒店人事部门业务的可能性猜测告诉顾客一个臆想的答案。有一天，小江收到几份来自酒店内部业务考核的文件资料，发现几份有些小问题，不能够按照正常的工作规范来进行处理。小江觉得如果拿这么简单的事情去打扰主管，会不会显得自己非常的没有面子或者会被主管臭骂一顿也说不定，于是，他就自作主张，忽略了这几个瑕疵问题。最后在将成果交给领导的时候，被领导的火眼金睛一下看到，便责怪小江做事情太过喜欢自我发挥，而不懂得向前辈或者主管请教，以至于出现这样的情况。小江听了之后倍感惭愧，决定以后对于自己拿不定的事情，哪怕会被别人训斥，也一定会等到拿到肯定答案之后在进行受理。

案例分析：

本案例中，小江的行为主要错在：（1）在不熟悉业务规范的情况下，自主决定并回答客人的电话问题和受理其他部门的业务内容；（2）喜欢自我发挥和自作主张，在工作中做出了超出自己能力范围的事情；（3）对职场环境的判断太过武断，以至于形成为了不得罪上级而进行的自我决定的行为现象。

后续跟进：

小江在得到此次事件的教训之后，及时更正了之前的工作态度，不仅努力学习并尽快掌握了工作制度，同时也经常性的不耻下问，向身边的前辈和老员工请教工作问题，遇到不能够决断的事情的时候还主动请示主管领导，同时努力与同事建立一个和谐共荣、共同进步、

积极乐观的工作环境。

案例反思：

其实，案例中小江的问题是很多初入职场的新员工都会经历的阶段，由于工作经验不是很丰富，在不得罪上级领导和其他同事的前提下，新人很可能选择自己来解决日常工作中出现的任务，但很多时候，适得其反。如果案例中小江能够撇下面子，不耻下问，努力与部门同事拉近距离，并经常性的询问关于工作上的事情，那么就不会出现上述自作主张的行为。

案例启示：

1. 下级员工在工作时，在考虑上级主管对自己形成的观念和态度的同时，更主要的是要始终以工作准确性为前提。

2. 新员工在新环境中要努力尽快适应并融入环境，掌握基本的业务技能。

人事部门的业绩考核文件关系到整个酒店的人事奖惩，员工应具有强烈的责任感，做好日常工作的大小事宜。