反向思维

案例编号：TJVI-ENG-024

案例名称：反向思维

发生部门：工程部

案例描述：

以前，工程技术部门的同事总是抱怨营业部门的维修单多，特别是人为损坏部分，无形中大大增加了他们的工作量，部门的工作总是疲于应付“救火”，导致工程部门的工作重点——日常维护无法正常按计划开展。前些天，在总经室组织的部门经营管理工作探讨会上，z 总助独到的见解使我茅塞顿开，对待别人工作的疏忽，我们首先应具备这样的思维，不应先去深究别人，而应先立足自身“我做好了吗？”.对于各部门人为损坏的维修单，按常理这是其部门操作人责任心不强，未按规定的操作流程造成，直接责任理应在其部门，其实不然，作为技术部门，我们也应承担一定的责任，试问，我们的培训、现场指导工作到位了吗？深入到最低层了吗？我们从技术角度给予他们多少人性化的操作流程和作业指导书了？我们平时的例检中给予他们温馨的提示了吗？等等……为了弥补他们工作中的一些疏忽，难道我们不应该提供更加周到、个性化的服务吗。

案例分析：

通过反向思维的形式，提出了一些合理化的建议，“海悦是我家，设备维护靠大家”，遇事先问问自己做了没有？做好没有？如果我们都能像文中提到的“少点抱怨，多点自责”，那一切问题都迎刃而解了。一个小小的“温馨提示”，看似微不足道，工作量也微乎其微，却给我们很大的帮助。

后续跟进：

我们有的部门同事在搬台板时总是撞墙，造成台板和墙两败俱伤，我们是否可以在台板的背面贴上“我不是碰碰车”，或者是在员工通道墙上易被碰部位写上“千万别吻我”；我们的部门同事在使用吸尘器时总是图方便拉着电源线跑，可否在吸尘器上粘贴“请不要总拉我的辫子”；再有，在我们所有员工通道进入营业区的消防门背面写上“您将成为五星级的贵宾，请规范您的行为”等等。

案例反思：

我想如果我们每一个部门都能精诚团结，少点抱怨，多点自责，从自身出发寻找主观上

存在的问题，再加上我们各级领导的高度重视，酒店年度的三大工作目标——营销、成本控制、培训一定会迈上一个新的台阶。

案例启示：

反向思维和换位思考是我们在日常工作中应该学习的交流方式。工作出了问题先找自身，反省自身，自己才能在工作中以一个平常心对待遇到的困难和问题。同时在反向思维的过程中也可以给其他同事营造一个良好的沟通和合作的环境。