

易言

资深印刷人,NLP高级执行师。从事客户服务和品管,善于沟通技巧和培训工作。

谁来做？

文: 易言

曾經看到這樣的一個故事：

有四個人同在一家企業內工作，他們的名字分別是「某些人」、「其他人」、「所有人」及「沒有人」。一天，企業內發生了嚴重事故，老闆要求「某些人」儘快將事情解決；但「某些人」認為事情的發生，並非他的責任，而是「其他人」所引致，所以應該由「其他人」負責；但「其他人」認為「某些人」不應將責任轉嫁他，若然由「所有人」承擔會更合適。經過三人激烈的討論後，最終原本是「某些人」負責跟進、「其他人」所引起、「所有人」需承擔的問題，歸到「沒有人」的頭上，直至事情解決為止。

未知讀者對這「四人幫」是否似曾相識？但先不要對號入座，將你身旁的同事套入了四人幫的位置，因為你可能正正是其中一員！

不知何時開始，推卸心態在企業員工的心內萌芽、並且開花結果。「各家自掃門前雪、不管他人瓦上霜」，成了他們的座右銘。各人為自己劃定了家門，分清了界綫。關乎自己部門的工作當然要做，但在家門以外的，就是別人的地方，他人瓦上的霜，還是不管為妙，所謂事不關己，己不勞心。這種消極心態，漸漸形成了山頭主義：我只管自己山頭的事，其他人的死活，那是其他人的事。早前與李志明飯聚的時候，談到企業員工態度，發覺現時許多企業的員工，都明顯地推卸責任；你可能聽到類似「我不清楚」、「不是我負責的」、「你問問其他人」等類的回覆，或是問題發生之後，給你「解釋方案」，而不是「解決方案」。試問企業員工若是抱着這種態度處理日常事務，企業怎能持續優化，如何提升效率？

曾經與國際買家打交道的廠家，大概都會有這樣的經驗：生產質量出了問題，買家要求廠方提供一個糾正報告。糾正報告內容必須包括問題描述、發生經過、根本原因、即時措施、預防行動等。廠方的員工如何看待這個報告？是買家有意刁難？買家為何買家要求一個這樣的報告？從負面的角度看，是防止生產部門「踢皮球」，隨隨便便的交待原因、找些代罪羔羊蒙混過去，導致問題重複發生，造成無謂損耗。從正面的角度看，是要找出導致問題的最基層原因，能改則改，不能改則避，改善流程，提升效率，將質量控制並穩定下來。要建立長遠的合作伙伴關係，互信是最重要的基礎。廠家出現質量問題，承諾改善，就必須跟進了解、分析及制定改善措施、並且落實執行。故意的疏忽或輕視責任，可能被視為明知故犯，買家會如何評價廠家？當買家要尋找供應商協助生產時，他們會考慮由「誰來做」呢？👉