

职场优势·精英必备

THE POWER OF SOLUTION

There's no power of challenge without the power of solution

解决力

没有解决力 • 就没有挑战力

成功必备技能——高效解决力



闫燕◎著

不要为发现问题而沾沾自喜，重要的是要有解决问题的能力。

你的解决力够强吗？你曾为没办法解决问题而找理由和借口吗？当你无法解决问题或达不到预期效果时，原因只有一个——就是你的解决力太弱了。

“解决力”简单说，就是解决问题的综合能力，是现代上班族提高业务绩效，提升工作能力的有效工具；是企业决胜商场、发展壮大不可或缺的关键优势。

拥有解决力，让你纵横职场，得心应手，如鱼得水；
善用解决力，让你开创事业，出奇制胜，一帆风顺。

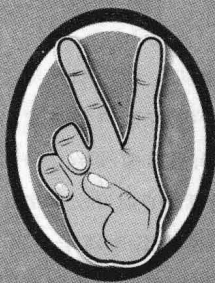


江西科学技术出版社

There's no power of challenge without the power of solution

解决力

THE POWER OF SOLUTION



闫燕◎著

江西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

解决力/闫燕著.—南昌:

江西科学技术出版社,2010.7

ISBN 978-7-5390-3872-8

I.①解… II.①闫… III.①企业管理 IV.①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 123771 号

版权合同登记号:14-2010-259

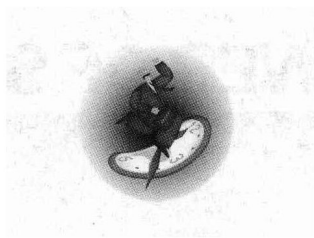
本著作通过四川一览文化传播广告有限公司代理

由台湾意象文化事业有限公司授权出版

国际互联网(Internet)地址:<http://www.jxkjcs.com>

选题序号:ZK2010134

图书代码:D10072-101



解决力

著 闫燕

责任编辑/邓玉琼 李露萍 程宁宁

出版发行/江西科学技术出版社

社址/南昌市蓼洲街2号附1号

邮编/330009 电话/(0791)6623491 6639342(传真)

经销/各地新华书店

印刷/深圳市彩美印刷有限公司

版次/2010年7月第1版

2010年7月第1次印刷

开本/787mm×1092mm 1/16 16印张

字数/135千

书号/ISBN 978-7-5390-3872-8

定价/29.00元

赣版权登字-03-2010-152 版权所有,侵权必究

(赣科版图书凡属印装错误,可向承印厂调换)

推荐词
FOREWORD

1

前言
INTRODUCTION

职场上最缺的，是有解决力的人 2

测试
EXAMINE

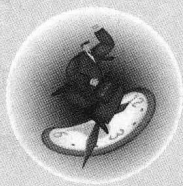
你的解决力有多强？ 5

CHAPTER 1

解决力第一步 心动不如行动 9

遇到状况或发现问题时，最重要的就是立即行动。避免在等待的过程中浪费宝贵的时间，在拖延的过程中错过了解决问题的最佳时机，使简单的事情做起来变得更困难，甚至要放弃先前的努力从头开始，得不偿失。

1. 五分钟拖延，让你多忙半天 /10
2. 一分钟犹豫，可能损失千万 /16
3. 抱怨的两分钟，足以轻松解决问题 /22
4. 知道问题在哪里，就好了吗？ /28
5. 要么奉献，要么滚蛋！ /33

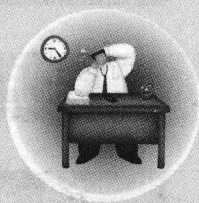


CHAPTER 2

不要为解决力弱找借口和理由！ 39

你的解决力够强吗？你曾为没有效率的解决力找过理由和借口吗？当你无法解决问题或是没有达到期望的效果时，不要为失败和失误找任何理由和借口，因为原因只有一个——你的解决力太弱。

1. 解决问题的过程中没有小事情 /40
2. 执行力不等于解决力 /46
3. 工作中没有喜欢和不喜欢 /51
4. 既是怀才，又岂能不遇？ /57
5. 你具备了谋生的技能吗？ /63
6. 你的想法和上司一样吗？ /69



CHAPTER 3

方法一定比困难多得多

75

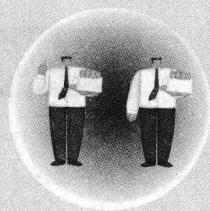
所有上班族，都会遇到各式各样的问题和困难，小问题很快就能解决，但有些人却被自己所谓的大问题吓倒、退缩。举凡成功的人，具有优秀解决力的人，解决问题的方法总比困难多很多。

1. 解决问题前先冷静思考 /76
2. 勤奋是解决力的第一要素 /81
3. “屡战屡败” VS “屡败屡战” /87
4. 每个人都喜欢被人请教 /93
5. 最后的 10%，可能让你前功尽弃 /99
6. 善用你的黄金人脉 /104
7. 确定这是最好的方案吗？ /110



当今职场，每个企业都有很多不同类型的经理人，而真正具有优秀解决力的“1分钟经理人”却是凤毛麟角，少之又少。每一个杰出经理人，都有其独树一帜的特色，有他自己解决问题的方法。优秀的经理人是怎样“练成”的？

1. 以“愚公移山”的精神解决难题 /116
2. “破釜沉舟”才能放手一搏 /121
3. 付出 150%的努力做任何事 /126
4. 解决问题需要有规划 /131
5. 从能力所及的问题开始解决 /136
6. 建立个人的处事魅力 /142
7. 像专家一样解决问题 /147
8. 主动找问题，不等问题找上门 /153
9. 以团队精神改变龟兔赛跑结局 /159



想在竞争激烈的现代职场中崭露头角、出人头地，就一定要具备高效的解决力，每一个老板或上司，也都赏识具有高效解决力的员工。

1. 走好人生第一步 /166
2. 三思而后行，省时又省力 /172



3. 提前 10 分钟解决问题 /177
4. 建立自己的人生目标 /182
5. 认真做好每一件事 /187
6. 忙碌的一天中, 20%才是重要的 /192
7. 100%的执行力, 解除后顾之忧 /197
8. 接受批评, 让人受益良多 /203

CHAPTER 6

高效解决力的几大禁忌

209

当今职场中, 所有上班族, 培养高效解决力的同时, 也要认清培养解决力的几大禁忌。

1. 过度谨慎也是解决力障碍 /210
2. 冲动是解决力的第一大忌 /215
3. 舍长取短——最愚蠢的行为 /220
4. 过度自信便是自负 /225
5. 吹嘘是高效解决力的死敌 /230



附录一 福特的 8D 问题解决法

236

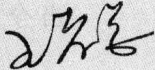
附录二 精选格言

244

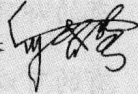


推荐词

解决力是能力展现的过程，更是成果展现时的成就。

——1111 人力银行总经理 

鉴识人才与庸才的度量衡，就是解决力，它是职场登龙术的天梯，它是人生攻顶诀的绳索。

——TVBS 前新闻主播 

好的解决力是完美活动执行的最佳质量保证。

——奥堤公关总经理 

前言

职场上最缺的，是有解决力的人

当今职场，竞争激烈，每天都有形形色色、或大或小的事情等待我们去解决，其实，每个人的职业生涯，就是一部解决大小问题的历史。

当今职场最欠缺的，不是具有优秀能力的人才，而是真正具有解决能力的人。**没有解决力，就没有达威力。**

为什么有的企业可以长盛不衰，有的企业却短命夭折？为什么具有同样学识的人，有的可以大有成就，无限风光，有的却只能碌碌无为，平庸一生呢？为什么同样起家的企业，有的可以日益壮大，有的却只是辉煌一时？原因何在？其实，关键就在于解决力！**没有解决力，就没有竞争力。**

在职场中，人与人职位的高低，取得成就的大小，基本区别在于面对同样问题的不同解决力。同样，一个企业发展的快慢、规模的大小，也都取决于员工及管理者的解决力。**没有解决力，就没有推展力。**



什么是解决力呢？

“解决力”简单地说，就是解决问题的综合能力，它包含专业能力、时间调配、自我调节、人际交往等诸多因素，是职场中上班族提高工作绩效、提升工作能力的关键；更是企业决胜商场、发展茁壮不可或缺的竞争优势。

解决力，是现代企业最希望员工具备的能力，没有企业管理者喜欢直接把问题往上呈，却不试着自己解决问题的员工。高效率的解决力是所有成功者必须具备的“技能”，也是纵横职场者最有利的“秘密武器”。

在工作中，我们都会遇到各式各样的问题，解决问题的能力在管理阶层尤其重要。事实上，经常有人宣称，管理者必须做的最重要的事情，就是解决问题和决策事情。

当今职场，无论是企业还是个人，都应该注重解决问题能力的培养和发展；全方位并有系统的改善和提升解决力，已成为现代上班族必须面临的、最重要的课题。**没有解决力，就没有晋升力。**

本书从全方位角度，提出全面改善和提升企业与个人解决力的方法、工具和途径，为上班族打造高效率解决力，并

提出培养解决力的技巧和方法。本书着力于帮助企业员工及管理者提升个人及企业解决问题的能力，是提高竞争力的实用工具书。

熟读本书，掌握书中精华，必能帮助你找出工作中解决力不佳的工作习惯和观念上的迷思，并找出提升个人及企业高效解决力的方法，让你成为最具竞争力的优秀员工、优秀经理人、深受老板赏识的高效能人才。一书在手，你将获益无穷！



测试：你的解决力有多强？

日常生活中的一些琐事，看似无关紧要，实则深刻展现出一个人在生活和工作中解决问题的能力。一起来做做以下的测验题，看看你的解决力有多强？

- 1.朋友在生日、结婚、纪念日邀请你一起庆祝时，你会怎么做？
 - A.不买礼物。
 - B.只给你认为重要的朋友送些小礼物。
 - C.用平时收集的一些奇特礼物来应付这种情况。
- 2.当你和他人发生冲突或纠纷、需要“对簿公堂”时，你会怎么看待这次出庭？
 - A.考虑很多问题，焦虑不安，甚至失眠。
 - B.暂时不予理会，出庭时再设法应付。
 - C.人生中难免要遭遇一些磨难，只要自己有理，不认为是什
么重要的事。

- 3.租的房子里水管漏水，使家具损坏时，你会怎么做？
- A.心生不悦，天天抱怨不已。
 - B.打电话向房东抱怨，并想借此不缴房租。
 - C.自己先动手擦洗、修理，使家具恢复原状。
- 4.和邻居发生争执，最后对方耍赖，使你有理说不清时，你会怎么解决？
- A.找朋友喝喝酒、解解闷，把它忘了。
 - B.去咨询律师，讨论怎样诉讼。
 - C.外出散步，让时间来平息愤怒。
- 5.生活和工作中的压力使你和另一半变得容易发怒时，你会怎么解决这个棘手的问题？
- A.克制自己，尽量不钻牛角尖，避免和对方争吵。
 - B.找朋友倾诉自己的不满和郁闷心情。
 - C.和另一半一起讨论，研究解决问题的方法。
- 6.一位好友将要结婚，但你认为他们两人的婚姻最终会很痛苦，你会怎么办？
- A.说服自己，认为他们两人有一个会改变。
 - B.不着急，认为有时间会改变他们。
 - C.认真和朋友沟通，耐心阐述你的观点。

- 7.你去应征工作，当你的表现受主考官肯定，并安排你一个重要的工作时，你会怎么做？
- A.担心主考官对自己期望过高而自动放弃。
 - B.犹豫不决，怀疑自己能否承担起这份工作。
 - C.认真对待，想方设法把工作做好。
- 8.当你得知至亲在事故中受了重伤时，你的第一反应是什么？
- A.失声痛哭，不知所措。
 - B.找朋友陪伴，以免承受不了。
 - C.抑制住自己的情绪，尽快赶到医院探望。
- 9.每逢节假日，你和老婆（老公）怎样安排？
- A.过两人世界，以避免因为是要去男方家或是女方家而争吵。
 - B.每个节日既去对方家，也去自己家。
 - C.重要节日和男方家人团聚，其他节日与女方家人共度。
- 10.当你连续几天感觉身体不适时，你会怎么做？
- A.能撑就撑，拖着不去就诊。
 - B.随便到药店买成药吃。
 - C.请家人陪自己去医院检查。

积分规则：

选择 A 得 1 分，选择 B 得 2 分，选择 C 得 3 分。

测试结果分析：

得分 10~17 分者，解决力较差

你解决问题的能力较差，工作质量也较差。如果你想要成功，可能需要付出更大的努力。但不要灰心，努力学习和不断训练，可以让你获得较明显的进步。建议：面对问题时，不要让你的想象力冲昏了头。

得分 18~24 分者，解决力普通

你解决问题的能力普通，有时候会稍有迟疑。但这并不是你获得成功的大碍，只要稍加注意即可，建议：从一开始就勇敢面对现实，一定能增加你实现理想的机会。

得分 25~30 分者，解决力较强

你解决问题的能力很强，只要有心，并踏实面对困难，任何问题都能顺利地解决。只要坚持不懈地努力，事业一定会达到理想的顶峰！

遇到状况或发现问题时，

最重要的就是立即行动。

避免在等待的过程中浪费宝贵的时间，
在拖延的过程中错过了解决问题的最佳时机，

使简单的事情做起来变得更困难，
甚至要放弃先前的努力从头开始，得不偿失。

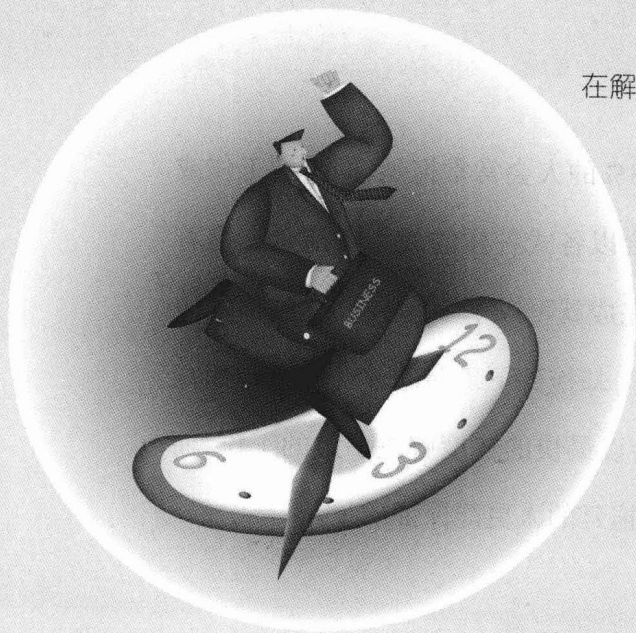
本章从遇到问题最容易错过最佳时机的几个情况——拖延、

犹豫、抱怨、等待，

来叙述解决问题的第一步——

心动不如行动，

在解决问题过程中的重要性。



1. 五分钟拖延,让你多忙半天

当上司安排你做一个新的计划报表时,你会怎么做呢?

A.立即查阅相关数据,并积极主动投入上司安排的任务中。

B.等一会儿再做吧!反正明天才要交给上司。

积极主动、立即进行,可让你有充足的时间完成上司交付的任务;拖延会让你在不知不觉中变得懒惰,即使最后完成了任务,也可能是匆匆忙忙、草草率率的,甚至会比积极行动的人多花更多时间。

研究显示:在工作中,73%的人会常常拖延,即接到工作或脑子里闪现新灵感时,就会以各式各样的理由来拖延,抱着“时间还很充裕,我能按时完成就可以了”的心态,往往原本应该上午就可以交上去的案子,却拖到下班时间才交出来。而立即行动的27%的人,往往会以最快的速度解决手边的工作,而且做得相当好,比那些习惯拖延的人更能保证质量。