

帮助员工快速成长的经典职业理念
激发组织绩效倍增的重要成功导向

世界500强企业推崇的敬业理念与行动准则

员工培训 励志精品

工作就要 解决问题

惟有解决问题的员工才是企业真正需要的人

丁 川◎著



你不能为公司解决问题，你就将成为公司的问题
世界上没有解决不了的问题，只有不想办法解决问题的人

GONG ZUO JIU YAO JIE JUE WEN TI



中国长安出版社

员工培训 励志精品

世界500强企业推崇的敬业理念与行动准则

工作就要 解决问题

惟有解决问题的员工才是企业真正需要的人

丁川 ● 著



NLIC2970868641

一流员工努力解决问题 末流员工整天抱怨问题
世界上没有解决不了的问题 只有不想办法解决问题的人

GONG ZUO JIU YAO JIE JUE WEN TI

 中国长安出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作就要解决问题/丁川著. —北京: 中国长安出版社,
2012. 9

ISBN 978 - 7 - 5107 - 0566 - 3

I. ①工... II. ①丁... III. ①企业管理 - 人力资源管理

IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 229777 号

工作就要解决问题 丁 川 著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010) 65281919

印刷: 北京普瑞德印刷厂

开本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 13

字数: 200 千字

版本: 2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5107 - 0566 - 3

定价: 26.80 元

序言

preface

在一次总裁班研讨会上，很多企业老总在探究一个问题：哪一种员工在自己的心中有分量？哪一种员工最容易脱颖而出？

大家谈了很多优秀员工的必备素质，但他们同时都指出了：积极找方法解决问题的高效员工是自己最为欣赏的人！很显然，一个在老板和公司最需要的时刻挺身而出，为领导分忧解难，帮老板解决问题的员工，一定是老板心目中的好员工。

事实上，如何解决问题已经成为众多单位领导者的现实课题。

当今世界，竞争越来越激烈，如何在更短时间里更高效地解决遇到的各种问题，这是所有企业面临的共同挑战！毫无疑问，未来的竞争中，谁拥有更多能解决问题的员工，谁就将会在竞争中赢得主动。

彻底解决工作中出现的问题，把工作做到最出色，这是公司对我们的要求，也是每个员工的必要职业素质。在问题出现的时候，你的心态是什么？是面对还是逃避？是积极还是被动？是担起责任还是退缩放弃？这决定了你是不是是一名合格的员工，能不能成为职场上的胜利者。好员工的核心素质是：当遇到问题和困难的时候，他们总是能够主动去找方法解决，而不是找借口回避责任，找理由为失败辩解。对于每一名员工来说，若要想在公司内出类拔萃，取得成功，就必须培养自己解决问题的能力。

有人说：如果你不能帮助公司解决问题，你就将成为公司的问题。这句话虽然有点艺术的成分，但绝对是客观现实的反映。很多员工缺乏解决问题



工作就要解决问题

的主动性，在问题面前表现出逃避退缩，这让工作很难取得进展。更严重的是，有些员工在解决问题的过程中，不仅没有很好地解决原有问题，反而在解决过程中制造出新的问题！新问题出现后，就需要更多的人力去解决这些新产生的问题。于是，企业便陷入了解决问题的怪圈：问题越来越多，解决问题的“人员规模”也顺理成章地不断扩大。想想看，这会给企业带来多大的损失？！

我们不妨去看看那些高绩效的员工，他们从来不曾回避问题，从来不曾惧怕困难，他们总是积极主动地发现问题，并能创造性地解决问题；在任何困难和问题面前，他们从不找任何借口和理由，坚决圆满完成自己的任务，把问题彻底解决。这样的员工无疑是最受领导欣赏、重用的人。

本书中，作者从多个方面来说明“解决问题”的关键点，除了摆正态度、勇于负责、放弃借口、积极主动之外，还应注重用“思想”、“办法”来解决，针对“细枝末节”多下工夫，重视集体的力量，懂得没有“结果”的完成就是工作不到位，没有解决根本问题的象征。

阅读本书，不仅会给你心灵上的震撼，还会让你在实际工作中因为心态的转变，而得到和以前不一样的结果。或许你还在迷茫和矛盾中，不知如何处理工作中各式各样的问题，用心去体会，或许在某一个事例中就有你的影子，某一段提醒就是你要走的最佳方向。只要你现在开始，转变自己抱怨、不负责、找借口的习惯，用一种积极主动、敢于承担和高效执行的行动来对待工作中所有的问题，你终将会摆脱烦恼和不安，朝着幸福、快乐的方向进发！

目 录

contents

第一章 牢记使命，工作就要解决问题

我们被企业聘请来，不会解决问题还有何价值？没有一家企业愿意要一个只摘取果实而不付出劳动的员工。老板找我们来是为了帮他分忧、帮他处理事务的。如果你工作的目的是图清闲、安乐，一点责任都不愿承担，一点问题都不帮公司解决，我想任何一个老板都不会喜欢这样的员工，任何单位都不会留用这样的人。

没有遇不到问题的工作	2
工作的实质就是解决问题	5
问题同时也带来了机遇	7
问题其实没有什么大不了	9
善于发现工作中的问题	12
没有风雨不精彩，战胜问题最快乐	14

第二章 立即行动，积极面对所有问题

放下你的抱怨，立即行动吧！抱怨带给你的，只能是越来越黑暗无光的人生，每当它出现一次，都会磨灭你一次意志力；它可以使你失去自信力，丧失进取心，令你心灰意冷，并让你最终彻底失去行动的动力。请记住：行动，惟有行动才是我们人生与理想可靠的成功基石。



工作就要解决问题

别把时间浪费在“想问题”上	18
要相信自己能够处理好	20
问题来了，那就积极迎接它	23
心态越积极，结果越理想	25
行动第一，抱怨无路可走	27
以主人翁姿态去做事	30

第三章 全力以赴，别把问题留给老板

身为员工要清楚，你被老板雇佣来的目的，不是来没完没了地汇报问题的。员工的任务就是解决你所在领域内的各类问题，用你的行动去证明你的办事能力，拿出一份漂亮可行的方案或者结果出来向老板证明你的实力。一个公司需要的是能够自主解决问题的员工，不是把问题留给老板的员工。

你就是老板寻找的答案	34
公司的事就是我的事	36
想想我能为公司做什么	39
有些事，用不着老板交代	41
别想着把问题留给老板	44
全力以赴，超越老板的期望	46

第四章 勇于承担，问题来了我负责

当工作需要你承担责任的时候，你要勇敢地去面对，这样你才有望抓住自身发展的大好机会。一味推卸眼前的责任，不仅会让你失去勇于负责的精神，更会让你的能力逐渐被埋没，让你的潜力被掩埋，你的前途自然不会光明。

责任里隐藏着更多机遇	50
------------------	----

把所有责任都履行到位	52
压力大是因为被看重	55
拖延是一种危险的恶习	58
要将责任牢牢记在心上	60
牢记责任, 不做“差不多先生”	63

第五章 用心做事, 带着思想来工作

能力、才华、阅历与学历固然重要, 但是在工作中, 不动脑、不用心的员工却是做不好工作的, 任何机遇和好处都是属于用心刻苦、善于思考的人。不论你是哪种行业的人, 也不论你的职位高、低, 只要你能做到比别人更用心地做事, 那么你定会成为所在领域中的翘楚。

工作用心才能做得更好	68
要学会用智慧解决问题	70
靠勤奋挖掘你的创造力	72
擦亮双眼观察, 调动头脑创造	75
多“充电”, 才能跑在别人前面	77
凭创造性思考获取最佳绩效	80

第六章 放弃借口, 解决问题不推托

任何借口都是在推卸责任, 都是在为自己的过错开脱。那些不找借口默默无闻的员工, 在出现问题或失误时只是想如何更好地去解决问题、如何避免同样的过失出现。他们在岗位上踏实实践着, 一点点学习和积累着经验和能力, 最终, 成长为一名优秀的员工。

善于伪装的借口们	84
借口的实质是在推卸责任	87
遇困难, 多找办法别找借口	90



工作就要解决问题

问题的根源就是你自己	94
会做事的人，从不找借口	96
有效去除借口的训练	99

第七章 敢想敢做，方法总比问题多

做一件事情并不难，难的是你能否想到如何去做？办法是想出来的，不会想的人是白痴，不愿意想的人是懒汉，不敢想的人是奴隶。我们要想在工作中有所突破、有所成就，就必须打破自己保守、退缩的个性，遇事敢想、敢做，才能从平凡中脱颖而出。

用巧妙方法创造完美业绩	104
主动寻找解决问题的方案	107
追根溯源，从根本上解决问题	109
借口是业绩的绊脚石	112
创新，让你与众不同	115
最有效的方法往往最简单	118

第八章 踏实认真，莫要败给细枝末节

我们身边因细节失败的人太多了，他们中也有一部分人抱有远大的理想，也不缺少智慧和勇气，只是能在小事上做细做好的人实在是太少了。殊不知“天下大事，必作于细”。在做和别人同样的工作时，你能够细心地发现别人未曾发现的规律和特点，哪怕是很小的一个点，你也可以成就一番伟大的事业。

抓好小细节成就大事业	122
细节左右成败，认真不留后患	124
贵在把简单的事情都做好	126
忽视细节就难有突破	129

拒绝浮躁，踏踏实实干工作	132
细节做到位，结果更完美	134

第九章 重视效率，找到解决问题的关键

在工作中遇到问题，就相当于医疗过程中所遇到的疑难杂症。盲目地去解决它，乱投医、乱吃药只能使问题发展得更严重，我们要做的是“对症下药”，找到问题所在的关键，这是解决问题的重要一步。懂得按照一定规律做事的人，总能十分自如、顺利地完成自己的任务。

有目标更明确，有计划更有效	138
从一开始就要把事情做对	141
善用思考推开问题的大门	143
给自己的思维勤洗澡	149
提高效率从管理时间开始	151
集中精力，做事专注更高效	153

第十章 借力使力，团队协作找答案

不要天真地认为一个人的智慧就可以做拯救者了。就算你能力再强，智商再高，如果失去了团队对你的支持、帮助与协作，不管你的精力有多么地充沛，也不可能做好所有的事情。拒绝合作，想一人独占雀巢，是一种异想天开的妄想。

你有团队合作精神吗	158
积极融入团队实现共赢	160
别做自私的“独行侠”	164
与我的团队共进退、同荣辱	166
用沟通拓展职场成功路	169
要理性看待自己的竞争对手	172



第十一章 彻底解决，给老板想要的结果

某些时候，“没有功劳也有苦劳”，这句话已经变质成没能完成老板所交代任务的借口。许多员工都拿这句冠冕堂皇的话为自己的失误开脱，还不时地在完不成工作的时候，拿来安慰自己。这样的借口，说白了就是逃避责任，为自己的失职寻找借口。

用业绩证明你的实力	178
结果是检验工作的标准	181
树立结果意识，真正对结果负责	184
你会应对突发事件吗	186
高效去执行，及时作汇报	189
完善结果，不给公司留隐患	192

附录：杰出员工敬业工作宣言	195
---------------------	-----



第一章

牢记使命，工作就要解决问题

GONG ZUO JIU YAO JIE JUE WEN TI





◎ 没有遇到问题的工作

从降生的那天起，我们就面临着各种问题需要解决。婴儿的时候要解决走路、说话的问题；幼儿时要解决自己吃饭、穿衣服的问题；上学了又要解决认字、读书的问题。人的一辈子总是有接连不断的问题等待我们去解决，总有比较困扰人的麻烦落在我们的头上，所以人们天生就有一种对问题的恐惧感，总想逃避和疏离它。更因为问题的不可测、复杂和多变，给人们带来过麻烦和伤害，很多人都习惯于躲避和推卸掉各种问题。以前我们或许可以依靠家长和老师帮我们解决问题，当我们离开校园，独立面对人生，从开始工作时起，问题就真真实实成了需要我们去解决的了。

为什么许多人都为工作所苦恼着？这是源于他们自认为所面临的问题太多、不容易解决。并且认为：解决好了，无可厚非；一旦出了差错，就有可能被批评或是要承担责任。接下来，有些人就不愿“多管闲事”，认为还是按部就班地干好容易的事情就行了，对于相对困难的事情，不要插手了，还是将它交给主管或老板去做好了。

但是你一定要明白：我们被企业聘请来，不会解决问题还有何价值？没有一家企业愿意要一个只摘取果实而不付出劳动的员工。老板找我们来是为了帮他分忧的、是为了帮他处理事务的。如果你工作的目的是图清闲、安乐，一点问题都不给公司解决，我想任何一个老板都不会喜欢这样的员工。

总是有人问我，有哪一项工作的问题会少一些？我总是给他们

讲这样一段故事：

曾经有一位女士非常郁闷，她工作中出现了越来越多的问题，常常把她搞得焦头烂额，为此她变得牢骚满腹，情绪也越来越暴躁，工作的效率也降低了，眼看着就要面临被解雇的危险。没办法，她只好去求助于心理咨询师。

她一见到心理咨询师，便开始发起了牢骚，抱怨一阵后，她无奈地说：“要是能找到一份没有任何问题的工作就好了。”心理咨询师听后，笑一笑说：“有，我带你去这个地方吧！”

这位女士很惊讶，还真有这样的地方？她跟随着心理咨询师来到了郊外，她下了车一看，万分诧异，原来这儿是一处墓地。心理咨询师指着前面的坟墓对她说：“你好好看一看，只有这里才没有问题，也只有这里的人才不会被问题所困扰。”此时她恍然大悟。

世界上每一份工作都会有问题存在，不论公司是大、是小。因而，解决问题就成了我们工作的实质，企业中无论是领导，还是普通员工，他们的工作都是为了解决问题。问题面前只有主动去面对、解决。如果逃避，作为领导，你的企业就有瓦解的危险；作为员工，你个人的能力会因此下降，你也将步入平庸的境地。

在当前的工作环境中，被各种各样问题困扰的人们，就算再换另一家公司，相同或不同的问题同样会有。每家公司都有一本难念的经和难解的题，都需要有人去直接面对、主动解决。能够解决问题的人，才会受到老板的喜爱和重用。

优秀的员工总是能自动自发地去解决问题，从来都不指望别人替他去做事。对于问题的解决，受益方不仅是公司，更大的受益方还是解决问题的人。所有在职场上，平步青云的人都是善于解决问题的人。

事实上，问题并不是我们想象的那么难解。很多时候，当我们用



工作就要解决问题

心解决它之后，才发觉原来是如此简单。可是现实中，却很少有人愿意去承担解决这些问题的责任。其实，任何事情，我们都不妨一试。要知道问题的解决者，并不是最聪明的人，而是最自信的人。

一个人散步来到田野之中，他看到一个农夫正坐在一块大石头上抽烟，看样子是因那块石头而很郁闷，这个人就问农夫：“你为什么不把这块石头清理掉？”

农夫无奈地说：“这块石头太大了！我准备把这块地卖掉！但又有点不舍得……”

过了一段时间以后，这个人又一次来到这里散步，他发现田地的主人已经换成了另一位农夫，而石头也不见了。这个人又问新来的农夫：“你是这块地的新主人吗？你是如何把那块石头清理掉的？”

新来的农夫回到：“我用一根棍子，就把石头撬了起来。其实，石头位于泥土以下的部分非常小！”

任何问题都在于你有没有解决的决心。有些东西看似很难，其实用一个很简单的方法就能解决，就看你愿不愿去做。有些事情只要去面对它，就能迎刃而解。就算是非常困难的问题，如果我们勇敢地接纳了它，通过不断地改进也会有解决的可能；就算没有成功，我们也从中锻炼了意志，增长了经验。

工作中有问题是正常的，没有问题才是不正常的。只有在工作中学会解决问题，才能使我们成长、成熟起来。

◎ 工作的实质就是解决问题

我们大部分的时间，都是在工作中度过的。从我们一毕业，参加工作的那天起，除了节假日和周末，几乎每天都在为工作忙碌、奔波着。在工作中，不管是新入职的、还是老员工基本上都遇到过或大或小的麻烦和问题。有些人总是觉得不胜其烦、抱怨上天为什么这么不公？总是让麻烦事摊在自己的头上。各种各样的麻烦和员工的抱怨，从有公司的那天起，就从未断绝过。

工作中的问题总是层出不穷，我们越是抱怨，越无济于事。问题本身是不会自己消亡的，你越逃避、越不去理它，它就积累得越大、越多，到了严重得不可控的局面时，更是你的一个大麻烦！

或者，当大事件发生后，你想彻底放弃，再另寻一个工作。但谁也不能保证，新的工作中就没有麻烦，没有任何问题了。天下没有免费的午餐，你为什么能拿到薪水？假如问题都让别人处理了，那你又有什么用，你工作的意义又何在呢？

就算是公司的领导，在工作中也会遇到各种问题，别看他们高高在上，表面上很风光，其实他们也有他们的问题，甚至比当雇员的还要复杂。当然，遇到问题并不可怕，用智慧、用能力去解决问题就可以了。无论是什么职位，你的工作目的都是一个：把阻碍工作发展的问题解决掉。不要怕麻烦，因为，这就是你的工作。

当然，如果认为工作仅仅是为了养家糊口，多挣点钱而已，那么你将永远干不好工作，更不用想拿到高薪。把工作只当做是为自己的利益而做的事，是自私和缺乏责任感的表现。一旦缺乏了责任感，



工作就要解决问题

面对问题的时候就会很自然地逃避和推卸它，而面对“闲事”的时候，更不会多管。在工作上更是缺少积极性，认为只要按部就班地将自己的工作做完，或只做老板吩咐的事情，能保住饭碗就可以了。用这种消极态度来对待工作，你的很多问题并不能得到很好地解决，你的工作、你的贡献也将会大打折扣。

王慧和李晴在一家公司里做客服人员，她们的工作主要负责与公司的客户进行电话沟通，记录客户投诉的基本情况，解决一些简单的客户投诉问题。后来她们在公司的培训和部门经理的指导下，了解和掌握了如何使用礼貌用语，如何解决一些简单的投诉技巧。

在工作中，王慧接电话总是不冷不热，对客户的投诉更多的是抱怨，或者干脆就直接推给销售人员或技术部那里。为此，王慧多次受到了经理的批评。而李晴就不一样了，对客户的投诉总是热情相待，遇到刁难的客户也能巧妙地化解，还经常为客户提供一些额外的服务。一些问题能自己解决就尽量自己解决。这样，李晴留住了很多的客户。王慧看到李晴的做法，总是抱怨说：“你那么卖力干什么，我们要做的就是接电话，记录投诉内容，做好上司吩咐的事情就行了，挽留客户也不是咱们该做的。”

李晴摇摇头说：“我在一本书上，曾经看到过这样一段话：一个员工的职责，并不仅仅是《员工手册》所列出的各个职位的工作事项，也不仅仅是做好上司安排的各种事务。那样的‘工作’，仅仅是‘做了’，仅仅是完成了上司吩咐的任务，并不是真正的工作。为了真正进入工作状态，我们要经常问问自己，我现在做的事能给公司带来什么影响？当工作出了问题时，我要如何改变？是否充分认识和发挥了自己的能力？面对问题，是否积极采取了行动？为了团队，自己还能做什么？这些都是我们分内的事情，而不是替别人做的事。公司是一个具备团队精神的整体，每一个员工都要为公司的效益负