

拿来即用的经典寓言故事
以能力提升为中心 寓言+故事+游戏+语录

问题 解决能力 培训全案

- ★通过自测找差距
- ★通过寓言拓思维
- ★通过故事学方法
- ★通过游戏提能力
- ★通过语录理精华

(第2版)

张俊娟 编著

弗布克培训寓言故事游戏全案系列

问题解决能力培训全案

(第2版)

张俊娟 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

问题解决能力培训全案 / 张俊娟编著. — 2版. —
北京: 人民邮电出版社, 2011.7
(弗布克培训寓言故事游戏全案系列)
ISBN 978-7-115-25865-6

I. ①问… II. ①张… III. ①分析问题和解决问题能力—能力培养—通俗读物 IV. ①G442-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第118784号

内容提要

本书全面介绍了管理者问题解决能力的培训和提高,从识别能力、分析能力、沟通能力、行动能力、方法技巧运用能力和学习能力6个方面细化了问题解决所需的各项能力,通过大量寓言、故事的启迪和示范,设计新颖的游戏体验以及经典语录的总结,提供了一整套“拿来即用”的培训方案。本书体例新颖、语言生动精练,便于读者轻松阅读、快速掌握。

本书适合企业管理者、企业培训师、高校教师等相关人士阅读、使用。

弗布克培训寓言故事游戏全案系列 问题解决能力培训全案(第2版)

◆ 编 著 张俊娟

责任编辑 王莹舟

执行编辑 王楠楠

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 17.5

2011年7月第2版

字数: 170千字

2011年7月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-25865-6

定 价: 38.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“弗布克培训寓言故事游戏全案系列”第2版序

“弗布克培训寓言故事游戏全案系列”图书自2008年出版以来，深受广大读者的欢迎，很多读者也通过各种方式对本系列图书的不足之处提出了中肯的意见和建议。

在吸取广大读者意见的基础上，本系列图书第2版完善了部分能力体系维度的讲解说明，修改添加了一些寓言、故事、游戏，并增加了经典语录板块，以便于读者阅读使用。

作为**管理者**，管理能力是**第一竞争力**。管理者只有不断提升管理能力和管理水平，才能确保企业的竞争力和自己的领导力。善管理者得人心，得人心者事遂愿。

作为**培训师**，讲故事是其必备能力。培训师往往通过一些“**小故事**”来阐释管理中的“**大道理**”，从而引发思考，使管理中的一些棘手问题通过生动有趣的方式迎刃而解。

作为**教师**，故事和游戏是**活跃课堂的催化剂**。生动有趣的寓言故事和游戏，可以让严肃的课堂变得笑声朗朗，并能引发学员们的无限思考。

作为**职场白领**，自我超越和提升是**拓宽职业道路的有力武器**。本系列图书中这些耐人寻味的内容能够让人明心见性、豁然开朗，可以作为职场人士自我培训的首选资料。

作为**普通读者**，获得素质提升和能力突破是**每个人的愿望**。通俗易懂的寓言故事是打开思维的钥匙，是能力突破的支点。

“弗布克培训寓言故事游戏全案系列”将管理能力细化为**领导、绩效、执行、沟通、激励、教练、创新、用人、问题解决、团队建设**10大项，并将每项能力按照各自的维度进一步分解为“**能力子项**”，以便于读者有针对性地进行使用和学习，是一套既可“**读**”又好“**用**”的按照能力划分的精选故事和游戏大全，是管理者、培训师、教师、职场白领和普通读者**培训他人**与**自我培训**的首选工具书。

本系列图书的总体编写框架是将**寓言、故事、游戏、语录**四者结合在一起，以达到“**在寓言中想问题**”、“**在故事中学管理**”、“**在游戏中找方法**”、“**在语录中悟精华**”的目的。作者试图从“**寓言启迪**”、“**故事示范**”、“**游戏体验**”、“**语录指导**”四个角度使受训者“**从思维到行动**”都能够得到切实提高，从而构建起一套“**寓言故事游戏语录**”四结合的**培训体系**。同时，为了方便读者自我检测，我们对每项能力都配备了一套**自测题**。

本系列图书具有以下五个特点。

1. 自测自检

本系列图书针对每项能力都配有测试题，共提供了近1 000道测试题，是学习者进行自测自检，进而发现差距的有效工具。

2. 寓言启迪

以动物世界、植物世界为原型，引发读者思考，拓展读者思维，在让受训者的思维受到某种程度冲击的同时，延伸思考或在瞬间有所感悟。

3. 故事示范

用生活中和管理中的故事引出管理中的问题，量化差距，让受训者从中学到缩短差距和提高能力的方法与技巧。

4. 游戏体验

以游戏的方式，让受训者深刻体会到自己与他人的差距。只有参与其中，成为当事人，才能真正认识到差距，也才能真正缩小差距。

5. 语录指导

以名人名言的形式阐述管理中的问题，这些语录言简意赅、语短意长，有利于读者加深印象、掌握精髓。

衷心希望广大读者有好的故事和游戏能与弗布克案例故事中心分享，我们也会沿着这个方向不断完善我们的故事和游戏内容。

弗布克案例故事中心

2011年5月

第2版前言

问题解决是一种兼具创造性和操作性的思维方式与智力活动。问题解决能力是系统化思维和创造性思维相结合的产物，具体表现在个体对问题表征的方式、采取的解决策略、解决的过程和解决效果等方面。问题解决能力的大小，决定着一个人能否胜任工作、承担责任。

管理者在工作中难免会遇到各种各样的问题，面对问题，不应惧怕，而应勇往直前地去解决。管理者的能力就是在一个个具体问题的解决中得以提高的，企业也是在许多具体问题的解决中发展壮大的。要解决所发现的问题，必须明确问题的性质，知己知彼，方能百战不殆。可以说，思考和实践是解决问题的有效途径。具体说来，这一过程涉及以下6个方面的能力：问题识别能力、问题分析能力、问题解决过程中的沟通能力和行动能力、方法技巧运用能力以及学习能力。

那么，如何提高这几个方面的能力，从而最终提高问题解决能力呢？本书通过大量寓言、故事的启迪和示范，通过设计新颖的游戏体验以及经典语录的总结，细化了问题解决所需的各项能力。通过阅读，读者可以循序渐进地使自身的问题解决能力得以提高。

本书第1版一经推出就受到了读者的广泛认可，本次改版完善了问题解决能力体系维度的讲解说明，修改、添加了一些寓言、故事和游戏，并新增了经典语录板块，以方便读者轻松阅读、快速掌握。

- **识别能力**：提升管理者通过一定的程序发现、甄别和界定工作中隐藏的问题的能力。
- **分析能力**：提升管理者探究问题出现的各种原因、具体问题具体分析的能力。
- **沟通能力**：提升管理者在与他人合作过程中通过有效沟通解决问题的能力。
- **行动能力**：提升管理者不畏艰难、抓住有利时机，并通过一定策略快速行动的能力。

- **方法技巧运用能力：**提升管理者选择最好的方法和技巧，并通过正确步骤解决问题的能力。
- **学习能力：**提升管理者通过不断的问题总结和学习实践成功推动问题解决的能力。

在本书编写的过程中，彭召霞、刘海涛负责资料的收集、整理以及各种图表模板的制作和编排，全琳琛、王波、徐全忠参与编写了本书的第一章、第二章，李岩、张铭烈、周鸿参与编写了本书的第三章、第四章，叶亚宁、郭蓉参与编写了本书的第五章，许进、权锡哲参与编写了本书的第六章，张洪波、李少华参与编写了本书的第七章，全书由罗辉统撰定稿。

弗布克案例故事中心

目 录

第一章 问题解决能力的培养与培训提升	1
第一节 问题解决能力在管理中的应用	3
第二节 问题解决能力提升的基本模型	4
一、识别能力	5
二、分析能力	5
三、沟通能力	5
四、行动能力	5
五、方法技巧运用能力	6
六、学习能力	6
第二章 识别能力	7
第一节 识别能力的训练提高	10
一、识别能力的重要性	10
二、问题识别的3个方面	11
第二节 识别能力的6个寓言	12
一、事分轻重很重要	12
二、方向不对纯白忙	13
三、聪明黄牛认出狼	14
四、为何少了一只羊	15
五、知己知彼打败狼	16
六、跳井喝水笨山羊	17
第三节 识别能力的23个故事	18
一、看出问题关键点	18
二、只想发财忘危险	19
三、萧何保命捐家财	20

四、不授权贵有先见	21
五、明察秋毫不被骗	22
六、自身问题难发现	23
七、因为细节被发现	24
八、预测天气可用盐	25
九、第一家店有缺陷	26
十、事情不可看表面	27
十一、不该乱听外行言	28
十二、看出问题去避难	29
十三、笑话宰相不荐贤	30
十四、不明真相瞎担心	31
十五、只因预见不够远	32
十六、她为何事而伤感	33
十七、好心为何却被贬	35
十八、防微杜渐是关键	36
十九、去掉盖子全卖完	37
二十、大陆原来相互连	38
二十一、仔细观察不被骗	39
二十二、越国不用鞋和绢	40
二十三、擦净窗户再请看	40
第四节 识别能力的两个游戏	41
一、查找问题产生的根源	41
二、提高问题识别能力	43
第五节 本章经典语录	44
 第三章 分析能力	47
第一节 分析能力的训练提高	50
一、问题分析的重要性	50

二、问题分析的原则	51
三、问题分析的步骤	53
四、问题分析的工具	55
第二节 分析能力的3个寓言	57
一、猎人判断有失误	57
二、小猴预知李子苦	58
三、牛皮裹足解问题	59
第三节 分析能力的25个故事	60
一、墙壁颜色要改变	60
二、抓住细节作判断	61
三、四门大开防诬陷	62
四、官印丢了不慌乱	63
五、创业守成哪个难	64
六、想抓韩信怎么办	65
七、由此及彼有发现	66
八、思维片面引争辩	68
九、事情换个角度看	69
十、阐释问题借寓言	70
十一、韩信析局让人叹	71
十二、对象选对是关键	72
十三、不让偏见遮住眼	73
十四、选择石头还是砖	75
十五、凭借绳扣作判断	76
十六、切忌分析太主观	77
十七、不听忠告酿反叛	78
十八、借用比喻说答案	79
十九、批评为何难出现	80

二十、两者岂能相混谈	82
二十一、原因结果勿弄乱	83
二十二、救人应该这么办	84
二十三、凡事必有原因在	85
二十四、找到根源是关键	85
二十五、喂牛把草放屋檐	86
第四节 分析能力的两个游戏	87
一、如何巧妙地等分	87
二、应该如何来分钱	89
第五节 本章经典语录	90

第四章 沟通能力91

第一节 沟通能力的训练提高	94
一、沟通能力的重要性	94
二、沟通能力的4个方面	95
第二节 沟通能力的3个寓言	101
一、窠破谁会去修葺	101
二、好心驴子办错事	102
三、咯咯嘎嘎难找鸡	103
第三节 沟通能力的22个故事	103
一、巧劝秦王来割地	103
二、张辽巧言劝关羽	104
三、姚崇巧语败政敌	106
四、委婉辩解学膳吏	107
五、晏子进谏有绝技	108
六、为何只说“海大鱼”	109
七、九鼎如何运到齐	110
八、借用野鸡说道理	112

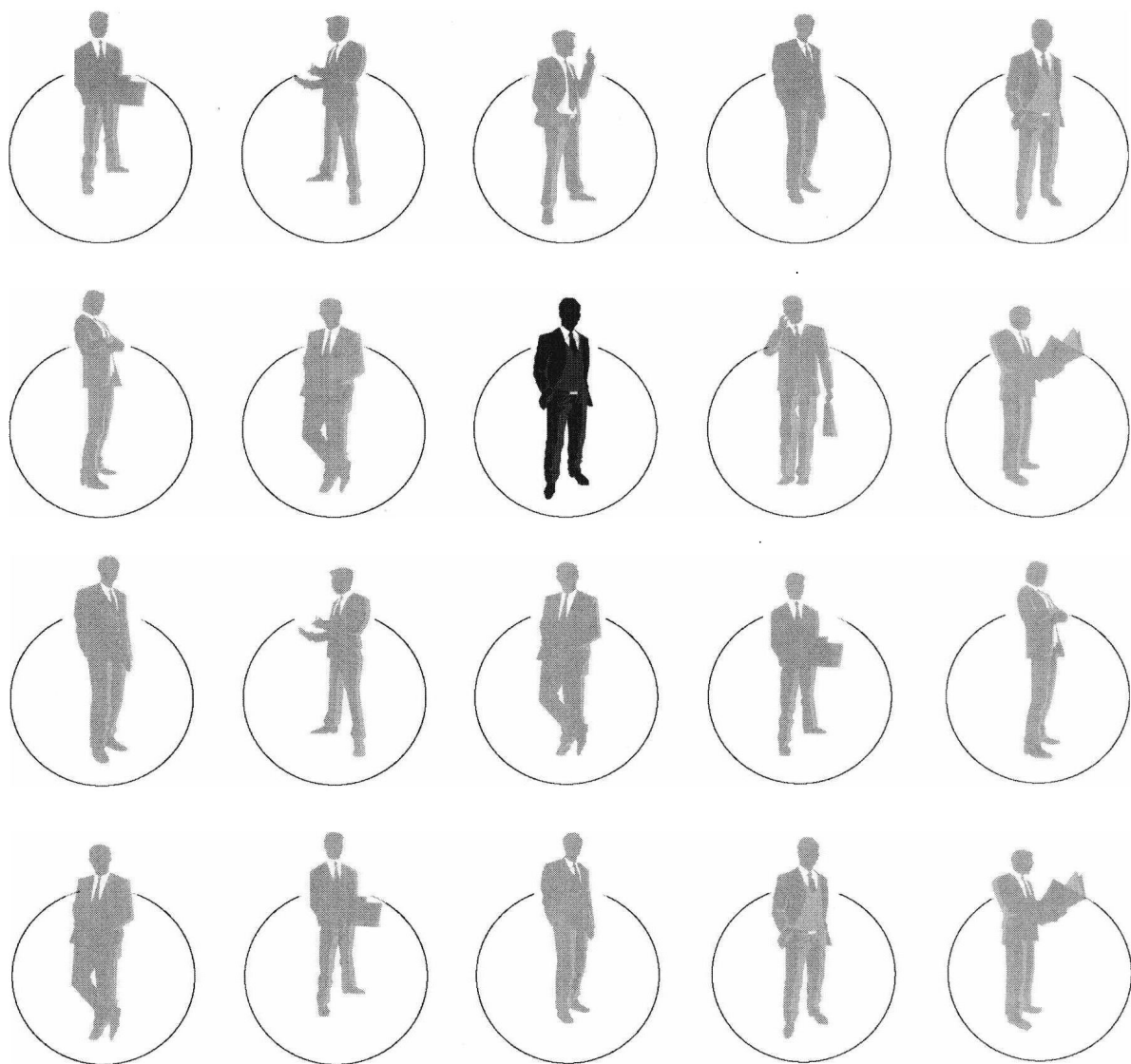
九、关于相位的比喻	113
十、毛遂自荐大事济	114
十一、无灯如何找工具	116
十二、沟通技巧学宋玉	117
十三、巧用暗示指问题	118
十四、修城想法不实际	119
十五、晏子解梦有妙计	121
十六、设身处地巧规劝	122
十七、巧用幽默来分析	123
十八、进攻计划终放弃	124
十九、多多夸赞生和气	126
二十、沟通亦须善倾听	127
二十一、寻求支持有妙计	128
二十二、劝人学习巧讲理	129
第四节 沟通能力的两个游戏	130
一、任务传达的游戏	130
二、口述绘图的游戏	131
第五节 本章经典语录	132
第五章 行动能力	135
第一节 行动能力的训练提高	138
一、行动能力的重要性	138
二、有效行动的5个方面	139
三、行动力提升的技巧	140
第二节 行动能力的6个寓言	142
一、行动起来才有饭	142
二、公鸡烦恼为哪般	143
三、猴子造房实在慢	144

四、丰收不是因上天	144
五、计划出来执行难	145
六、应该让谁去买烟	146
第三节 行动能力的15个故事	147
一、稚儿救母免灾难	147
二、不怕困难勇尝试	148
三、懒人设想难实现	149
四、泰山压顶色不变	150
五、如此求职让人叹	151
六、喝了海水命保全	152
七、心贪只能空手还	153
八、狮猫捉鼠有策略	154
九、面试却被保安拦	155
十、金壶之中藏箴言	156
十一、瓶中不该有红莲	157
十二、怎样去和老总谈	158
十三、纸上谈兵害不浅	159
十四、琼斯采访大法官	160
十五、孝敬父母莫迟延	161
第四节 行动能力的两个游戏	162
一、制作海报的游戏	162
二、汉诺塔圆盘游戏	163
第五节 本章经典语录	164
第六章 方法技巧运用能力	167
第一节 方法技巧运用能力的训练提高	170
一、方法技巧运用能力的重要性	170
二、问题解决的7步法	171

三、方法选择的3个关键	175
四、问题解决的5个技巧	177
第二节 方法技巧运用能力的5个寓言	177
一、巧思妙计治谗言	177
二、一筐香蕉把塘填	178
三、巧借读者把书搬	179
四、矛盾用好是动力	180
五、庖丁解牛因熟练	181
第三节 方法技巧运用能力的43个故事	182
一、何不用冰来造船	182
二、应该赔偿多少钱	183
三、让鸡起舞如此办	184
四、报警任务鸚鵡担	185
五、盲人跳伞有办法	186
六、一句妙语助破案	187
七、陈平脱衣避危难	188
八、一则法令除后患	189
九、牛吃铁钉不慌乱	190
十、杜绝浪费学丰田	191
十一、键盘设计有渊源	192
十二、双重打击敌不犯	193
十三、巧用光线破防线	194
十四、不要说话只要看	195
十五、病症不能看表面	196
十六、一个命令米价降	197
十七、巧用伞盖来借箭	198
十八、对付骡子有经验	199
十九、伙伴争着把墙刷	200

二十、巧用牛皮把地图	202
二十一、土豆自动来分拣	203
二十二、使其主动把狗管	204
二十三、仔细探究寻答案	205
二十四、巧妙谈判得安静	206
二十五、危机之中寻机遇	207
二十六、解绳方式让人叹	208
二十七、化弊为利赚得钱	209
二十八、盲人如何买剪子	210
二十九、要得珍珠先为善	211
三十、如何测量河的宽	212
三十一、触类旁通寻灵感	213
三十二、封了雍齿人心安	214
三十三、智者巧助庄稼汉	216
三十四、棘手问题顺势解	217
三十五、羊来击鼓把敌骗	218
三十六、为何不去买条船	219
三十七、拿着尺码去买鞋	220
三十八、利用大钟找罪犯	221
三十九、固守经验下场惨	222
四十、怎样来把雾驱散	224
四十一、假装糊涂来判案	225
四十二、丈夫买香有失算	226
四十三、老鼠被灭房亦燃	227
第四节 方法技巧运用能力的两个游戏	228
一、形象思维的技巧	228
二、创意分享的游戏	229
第五节 本章经典语录	231

第七章 学习能力	233
第一节 学习能力的训练提高	236
一、学习能力与实践	236
二、学习要素与方法	236
三、学习技巧与标准	239
第二节 学习能力的3个寓言	240
一、聪明反被聪明误	240
二、小猴不该学家鸡	242
三、自不量力难成功	243
第三节 学习能力的12个故事	244
一、两个青年学下棋	244
二、这个神童太可惜	245
三、为了读书凿墙壁	246
四、盲目模仿酿悲剧	247
五、囊萤映雪来学习	249
六、他对竹子着了迷	250
七、盲目学习不可取	251
八、不要盲目信大师	252
九、学习永远不能止	253
十、学习还要靠自己	254
十一、两个商人的妻子	255
十二、本田为何能崛起	256
第四节 学习能力的两个游戏	257
一、怎样将问题变无	257
二、去向自然界学习	258
第五节 本章经典语录	260



第一章●●

问题解决能力的培养 与培训提升