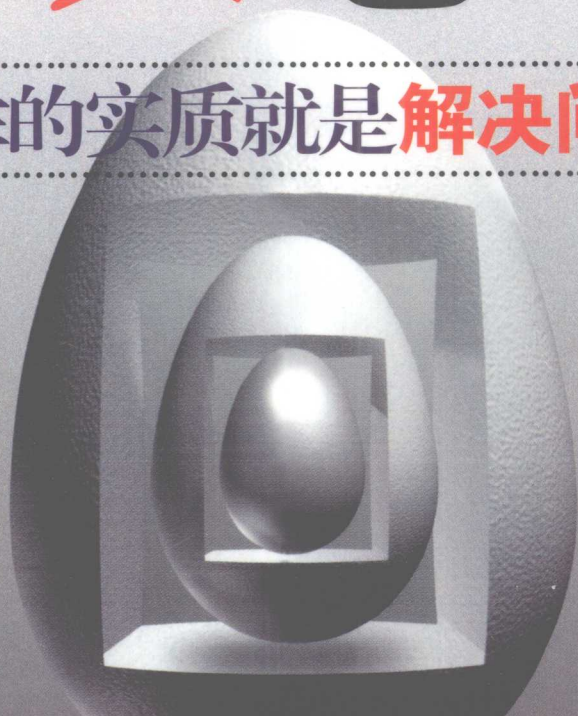


成为世界500强企业优秀员工必备的素质

东方慧子 王龙泉◎编著

# 解决意识

工作的实质就是**解决问题**



**紧急关头顶得住 关键时刻拿得下**

工作，就是一个问题叠着一个问题。一个小问题得不到彻底解决，就会酿成大问题。所有职场失败的人，就是欠了问题的债务最终破产。

成为世界500强企业优秀员工必备的素质

东方慧子 王龙泉◎编著

# 解决意识

工作的实质就是解决问题



紧急关头顶得住 关键时刻拿得下

工作，就是一个问题叠着一个问题。一个小问题得不到彻底解决，就会酿成大问题。所有职场失败的人，就是欠了问题的债务最终破产。

241239  
金城出版社  
GOLD WALL PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

解决意识/东方慧子,王龙泉编著.—北京:金城出版社,2008.9

ISBN 978-7-80251-098-2

I.解… II.①东…②王… III.企业—职工—修养  
IV.F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第124441号

## 解决意识

---

作 者 东方慧子 王龙泉  
责任编辑 张礼文  
开 本 680×980 毫米 1/16  
印 张 15  
字 数 150千字  
版 次 2008年9月第1版 2008年9月第1次印刷  
印 刷 北京金瀑印刷有限责任公司  
书 号 ISBN 978-7-80251-098-2  
定 价 29.80元

---

出版发行 金城出版社 北京市朝阳区和平街11区37号楼 邮编:100013  
发行部 (010)84254364  
编辑部 (010)64210080  
总编室 (010)64228516  
网 址 <http://www.jccb.com.cn>  
电子邮箱 [jinchengchuban@163.com](mailto:jinchengchuban@163.com)  
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501

# Preface 前言

智者路过一个繁忙的建筑工地，看到工人们正在建一座大教堂，于是他走了过去。

看到一个工人正在偷懒，智者便上前问道：“大家都在忙，您怎么没去工作呢？”

那人答道：“我不想在这里做了，这里的工作很累，而且工资又低，等辞职后我想找一份既轻松又挣钱多的工作。”

智者又问第二个工人：“您在做什么呢？”

那个工人瞥了他一眼，没有好气地回答：“我在做什么，你看不到吗？不就是用这个重得要命的铁锤砸石头嘛，这些该死的石头实在太硬了，累得我腰酸背痛的，真是无聊、没劲。”

智者又找了一个工作还算卖力的工人，微笑着称赞道：“您工作挺认真卖力的，真是一个优秀的员工！”

那人无奈地摇摇头，唉声叹气地说：“还不都是为了每天80美元的工资，一家人都靠我这点工资来养活呢，生活所迫，要不是这里工资高点，我才不愿做这种累得要死的粗活呢。”

智者一愣，没说什么。他又看到另一个工人，看他嘴角流露着自豪和幸福，于是问道：“我想，您一定很热爱自己这份工作吧？”

他的眼光中闪烁着喜悦的神采，很高兴地告诉智者：“我正参与建设这座雄伟华丽的大教堂。落成之后，这里可以容纳许多人来做礼拜。虽然敲石头的工作并不轻松，但当我想到，将来会有无数的人来到这儿，在这里感受上帝的爱，心中就会激动不已，也就感不到劳累了。”

相同的工作，却得到不同的回答。做的是同样的事情，却怀着不同的态度。工作中的你，是如何看待自己正在从事的工作的呢？态度决定你完成工作的质量，能够影响你在公司的位置，甚至决定你以后的人生前途。

我们不得不去工作，因为工作可以实现我们的理想和目标，让我们获得荣誉和成就，关系到我们的财富、地位、名声、收入。我们不得不承认，人的一生幸福与否，工作是头号影响因素。

然而对于工作本身来说，我们总是把眼睛盯在获得什么上，难道这就是工作的实质和目的吗？凡事总是这样，越是想得到的，往往越不能如愿以偿。工作的实质是解决问题，我们应该把注意力集中到解决问题上。有了解决意识，也就有了征服一切困难的决心和行动。

我们要努力提高解决问题的意识，有意识才会有行动，我们的理想和愿望才会一一实现。每个老板都喜欢解决意识强的员工，那么，什么是解决意识呢？解决意识是人对于问题处理的反映，并且完成的过程，具有无惧无畏、征服压倒的特点，是一种处事习惯。

生活与工作，往往一个问题叠着一个问题，我们只有把遇到的问题彻底解决，不欠生活的债务才可以。一个人如果问题叠着问题，麻烦连着麻烦，又没有解决意识还奢谈什么成功？

对于自己正在从事的工作，你的态度是什么呢？仅仅是为了工资而工作吗？不要总把脑袋藏在工资袋子中，薪水算什么，那只是工作回报的一部分而已。你要为了自己而工作，把老板的事当作自己的事情来做。这种态度会让你对工作具有解决意识，执行过程更加积极主动，对工作负责的态度一定可以激发你的潜能，促使自己在工作中想尽一切办法，从而提高人生价值。

一家皮毛公司的老板吩咐三个员工去做同一件事，到供应商那里调查一下皮毛的数量、价格和品质。

大约过了5分钟，第一个员工就回来了。他没有亲自调查，而是向下属打听了一下供货商的情况，他觉得自己已经解决了老板交代的任务了。

30分钟后，第二个员工也回来了。比第一位员工好些，他没有向下属打听，而是亲自到供货商那里，简简单单地了解一下皮毛的数量、价格和质量就匆匆回来汇报了。

第三个员工大约过了90分钟，才踌躇满志地回来汇报。他不但亲自到供货商那里了解了皮毛的数量、价格和质量，而且还根据公司的购买需求，将供货商那里最有价值的商品作了详细记录，并且和供货商的销售经理取得了联系，在返回途中，他还到了另外两家供货商那里了解皮毛的商业信息，将三家供货的情况作了详细的比较，制定出了最佳购买方案。

一个相同的问题，却得到三个完全不同的结果。是什么造成了这种区别呢？彻底解决问题的意识总会让人变得积极主动起来，有彻底解决问题的意识的员工会把每一件事当成自己的问题来解决，这种意识使他会更加积极主动地思考，想出最好的办法。

本书是一本关于培养员工解决意识的书，然而书中内容却没有局限在如何提高解决问题的方法和技巧上，而是把更多的内容放在如何提高员工的解决意识上。尽管书中也介绍了一些解决问题的具体方法和技巧，但是对于优秀的员工来说，方法和技巧是无限的，对于大多数员工来说，真正需要具有的却是意识和态度。

无论你想从普通到优秀，还是想从优秀到卓越，本书都可成为你的动力加油站。拥有了解决意识，你的职业生涯将会是一片坦途。



## 目录 CONTENTS

### 第一章

## 能否彻底解决问题是一种意识

业绩决定你的一切 .....	/ 2
彻底解决问题才有好业绩 .....	/ 6
把身边的问题都彻底解决 .....	/ 10
解决问题的钥匙就在自己身上 .....	/ 14
让自己起到不可替代的作用 .....	/ 18

### 第二章

## 公司为什么聘用你？

如果你是老板 .....	/ 23
知道什么是自己应该做的 .....	/ 27
完成任务 ≠ 老板满意 .....	/ 31
把问题留给自己，把业绩留给老板 .....	/ 35
越是逃避，问题越严重 .....	/ 39

## 问题来了，你会主动解决吗？

- 敢于面对问题，不要推卸责任 ..... / 44
- 别对老板说你不知道 ..... / 48
- 不做问题的“中转站” ..... / 51
- 同样的出身，不同的境遇 ..... / 54
- 关键时刻敢于拍板 ..... / 58
- 面对问题，不要盲动 ..... / 62
- 不为失职找借口 ..... / 66
- 找到不能解决问题的症结 ..... / 70

## 时刻准备为老板排忧解难

- 做解决问题的专家 ..... / 74
- 当好马前卒，做个好员工 ..... / 78
- 提建议，而不是提问题 ..... / 82
- 结果第一，理由第二 ..... / 86
- 有解决意识才能自动自发地工作 ..... / 89
- 专注于自己的工作 ..... / 93
- 帮助老板“开源节流” ..... / 96

## 能力是解决意识的保障

- 什么是扼杀解决意识的魔鬼？ ..... / 101
- 态度和能力一样重要 ..... / 104
- 祛除藏在头脑中的消极因子 ..... / 107
- 不要过分自信 ..... / 111

一看二问三听 .....	/ 114
--------------	-------

## 掌控解决问题的最佳时间

学会掌控解决问题的时间 .....	/ 119
拖延是一种陋习 .....	/ 122
防微杜渐，未雨绸缪 .....	/ 126
规划好解决问题的步骤 .....	/ 130
合理分配工作时间 .....	/ 133
完成工作的最佳时间是昨天 .....	/ 136

## 工作中，没有无法解决的问题

方法总比问题多 .....	/ 140
把大问题分解成小问题 .....	/ 144
搜集信息很关键 .....	/ 148
当心问题中的陷阱 .....	/ 152
突破思维定势 .....	/ 157
发现问题的关键 .....	/ 161
学会另辟蹊径 .....	/ 165

## 自己的问题要彻底解决

你在为自己工作 .....	/ 169
把自己的工作做到位 .....	/ 173
工作无小事 .....	/ 176



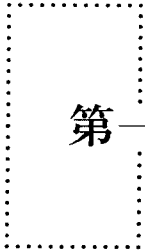
做好准备工作是解决问题的前提 .....	180
独立自主，提高业绩 .....	184
工作中的坏习惯必须改掉 .....	188

## 同时面临多个问题，应先解决哪一个？

要事第一 .....	194
学会简化工作 .....	198
第一次就把事情做对 .....	201
制定清晰的工作目标 .....	205
一次做好一件事 .....	209

## 做一个让老板感激的好员工

心存责任感，提高解决意识 .....	214
工作精益求精，结果尽善尽美 .....	218
让顾客满意才能让老板满意 .....	222
勤奋踏实+积极主动=成功 .....	226
正确做事，做正确的事 .....	229



## 第一章

**能否彻底解决问题是一种意识**

## 业绩决定你的一切

有什么别有病，没什么别没业绩。你可以夸夸其谈，可以兢兢业业，也可以扬长避短，甚至可以投机取巧，这些都不是老板最关心的，只要你有蒸蒸日上的业绩，即使有其他方面的不足，老板也会对你网开一面。一句话，业绩决定你的一切。

工作周而复始，你不迟到，也不早退，是标准的好员工；  
工作很努力，对老板言听计从，唯老板之马首是瞻；  
对自己的上级阿谀奉承，只要有机会就拍老板的马屁；  
能说会道，八面玲珑，和公司每一个人都保持良好的关系；  
我行我素，总是一副特立独行的样子，有时竟然敢和老板针锋相对。

.....

工作中，每个人都有自己的行为习惯和处事风格，不可能要求千人一面。不管你有多好的品行，也不管你在公司里多么招人嫉恨，甚至有时连老板的面子都不会顾及，这些都是可以原谅的。只要有让老板感到满意的业绩，他就会向你提供更多的升迁机会，也会给你更广阔的发展空间。

业绩才是硬道理。所有企业的管理者或老板，只认一样东西，就是业绩。老板给你高薪，凭什么呢？最根本的就是看你给公司解决了多少问题，能给公司创造多大的业绩。职场中，业绩是衡量人才的唯一标准。没有业绩就没有一切，更不用说提升职位和在公司里独当一面了。

能力，是用来解决问题的；业绩，是用来证明能力的。不管你在公司的地位如何，不管你的长相如何，也不管你的学历如何，你想在公司里存在、发展、得到高薪高职位，就不得不停地为公司解决一个又一个的问题。只有不断地解决问题，取得优异的工作业绩，才能让自己在老板眼中脱颖而出。而那些乖乖听话、俯首听命的员工，不一定是老板最喜欢的。

在市场竞争日趋白热化的今天，企业的生存与发展是老板首先考虑的问题。尽可能让最少的人做最多的事，是老板优化公司人力资源的一个重要的战略选择。最能让老板关注的是作为员工的你，给他解决了多少问题，给他创造了多少利润。无论你是怎样的一个人，你的突出业绩总能让老板对你刮目相看。

不能帮助公司解决麻烦，就会成为公司的麻烦。不帮助老板解决问题，老板自然要解决你。业绩的好坏，自然成为一名老板眼中优劣员工的标准，这就看你是否能够及时有效地解决工作中的问题，用自己的业绩打动老板的心。

想让自己在公司中独当一面、变得不可替代吗？最好的办法就是用业绩来说话。百事可乐就是一个以“业绩决定员工成就”的公司。它们强调员工“主动解决”公司的任务，有100%地去解决它的工作习惯，推崇一种深入持久的“解决意识”文化。对于那些业绩优秀的员工，公司一定会毫不吝啬地对其进行嘉奖，而对于那些业绩不佳的员工，公司也会毫不手软地予以淘汰。在这种以“业绩论成败”的企业里，每个员工都有着卓尔不凡的工作业绩。



## 把眼睛盯在业绩上

森里动物们举行100米赛跑，参赛选手们都在私下里各自准备着。

狐狸心想：“大象是裁判，要想取得好成绩，不贿赂一下它是不行的。”于是，狐狸私下里不仅请大象吃饭，还送给他不少好东西。

乌龟也是参赛选手，可它知道自己实力有限，干脆就没有把比赛当

回事，平时该做什么依然一切照旧。

老虎一副老大的样子，它心想：“第一肯定是我的，就凭它们如何敢和自己争第一？”所以，它每天都悠然自得，吃饱了就躺在草丛中晒太阳。

羚羊是最善于奔跑的，面对100米的短距离冲刺比赛它丝毫不敢放松。一天到晚，它都在不停地琢磨提高自己奔跑速度的各种技巧。

小白兔是所有参赛选手中最自鸣得意的一个，它知道其他选手都是自己的好朋友，平时和它们关系都不错，比赛时大家都会给自己留点面子。

比赛日期到了，各个选手都胸有成竹地到场了。随着一声哨响，比赛开始了。首先落在最后面的是小白兔，本以为大家会照顾一下自己，可谁都没有放慢脚步。第二个被甩下来的是乌龟，它不慌不忙，与平时走路一般无二。不一会儿，老虎也被甩了下来，本是信心十足，没想到自己用尽全力，但还是追不上狐狸和羚羊。

狐狸和羚羊成了冠军的争夺者。狐狸暗自窃喜，心想：“大象一定会从中帮助自己的，傻帽儿羚羊还敢和我争第一？”

羚羊什么也没想，一心向前，尽力把自己的各种奔跑技巧都用在比赛上。

比赛结果，相信大家一定知道是谁。羚羊是最终的获胜者，如果问大家为什么会出现这个结果，相信很多人一定会说：“这多明显啊，羚羊勤奋、努力，抓住了比赛的关键。”

其实，这个比赛和我们正在从事的工作是何其相似啊。公司的老板如同比赛中的裁判大象，相信他会毫不犹豫地把第一的位置留给业绩最好的员工。业绩最具有说服力，工作中把眼光盯在业绩上，才会更受老板的青睐。

根据自己从事工作的要求，结合自身的特点，扬长避短，找出自己的最大优势所在，挖掘自己的最大潜能，积极吸取有益的工作心得，及时总结工作经验，这些都是取得好业绩所必备的行为要求。无论是以后的职位提升，还是得到老板的赏识，业绩都是你最有效的证明。



## 专家指导：如何获得业绩

1. 树立业绩第一的工作意识；
2. 可以有各方面的不足之处，但一定要想尽办法提高自己的工作业绩；
3. 把注意力放在工作业绩上；
4. 扬长避短，发挥自己身上最大的工作优势；
5. 积极吸取别人身上有益的工作经验，为己所用；
6. 要善于总结归纳，提高工作效率和质量。

## 彻底解决问题才有好业绩

业绩是由问题演变的，随着一个个问题被解决，好业绩会瓜熟蒂落般呈现在你的面前。彻底解决问题是获得好业绩的关键，工作中的问题不会自然消失，相反，如果它们不能彻底得到解决，还可能会衍生其他不良问题。请问，工作中的问题，你彻底解决了吗？

面对工作中的各种问题，你会感到不耐烦；  
有些问题，自己是能回避则回避，能隐瞒则隐瞒；  
忽略已经发现的问题，认为它过一段时间就会自然消失了；  
对于急需处理的问题，能拖延就拖延，得过且过。  
……

回避问题并不能使问题得到解决，相反，还可能因为拖延而使问题变得更加严重。所以面对问题，只有具备解决意识，才能发现正确的解决之道。

当问题出现时，一些人习惯找各种理由来为自己不能彻底解决开脱。借口是世界上最没有说服力的语言。不要因为问题麻烦而回避它，一旦养成逃避问题的习惯，问题就会缠上你。工作中的问题就像一个喜欢纠缠人的讨厌鬼，你越是怕它，它越是欺负你，缠着你不放。恐惧问题的人注定是与成功无缘的，因为好的工作业绩是由问题演变的。面对工作中的各种问题，你解决的越多，业绩就越突出。回避问题只会令人

迷失解决问题的方向。

认清这一点，你就知道及时解决问题的价值所在了。在问题面前，自己所有能够想到的借口都不堪一击。当问题已经到来时，任何借口都站不住脚，更何况，这些理由不但不能使你摆脱问题，而且还会令你身上的问题更加恶化。

拿破仑·希尔认为，外界的挫折和困难无处不在，成功的机会与这些挫折和困难时刻相随，你所面临的最大问题，既不是困难过于强大，也不是机会之神不予眷顾，而是你自己的怯懦和退缩。解决问题的最好办法是在它们到来之前，就做好充分的准备。这样就可以在问题尚未恶化时，及时彻底地解决它们。

一天，一对年轻夫妇顶着瓢泼大雨来见智者，原来是这对夫妇家的房子早就漏水了，如今被雨水猛烈冲击，家里的许多东西都被淹了。

这对夫妇不断争吵，互相埋怨，他们来找智者的目的，就是让智者来评判到底是谁使家中遭受如此严重的灾难，关于这个问题他们已经吵了一整天。

智者对他们说：“如果你们其中任何一个人有解决意识，就不会相互推诿互相埋怨，而是齐心协力地及早解决问题，如果你们把争吵的时间和精力用在修补房子上，那你们今天就可以在房间里享受家庭的幸福了。”

读过这个故事，你会发现无论是抱怨还是逃避，都不能使问题消失或者变得更小。相反，它只会因为抱怨和逃避、拖延而更加恶化。当问题来临时，所有的推脱、指责、抱怨都远远不如彻底解决更为有效。每一个问题之中都隐藏着解决的办法，只要你真正拿出行动，用必须解决的心态去面对，事情就终有解决的时候。





## 遇到问题应彻底解决

卡尔是一家管理培训机构的学员，他每天都要面对众多的工作问题。有一天他向他的老师抱怨说：“我现在都快被问题烦死了，工作要是没有问题那该多么轻松啊！”老师回答：“不解决问题如何获得好成绩？不要害怕问题多，问题越多越能证明你将可以获得更大的成绩。只要你将其彻底解决，相信你解决问题的能力会越来越强。”老师的一番话改变了卡尔对问题的一贯看法，使他以后有了解决问题的意识。

解决意识是一种习惯上的意识，彻底解决遇到的问题更是解决意识中的重要组成部分。工作中，遇到难以解决的问题不能将其搁置起来。如果总是延时解决遇到的问题，一个问题就可能引发两个问题或更多的问题，小问题也会由于拖延而变成大问题。

面对工作中出现的各种问题，以彻底解决的意识正面迎接问题是最为关键的，而不是强调理由逃避，或者找借口搪塞。每当面对问题时，迈尔·戴尔总会坦白地说：“我遇到问题了，我负有责任，因此我必须进行修正。”因为他很清楚，如果自己不这么做，别人这样做了，成功就会属于别人。

更多的时候，工作中出现的问题是自己意识不到位的反映。问题映射着自己的意识缺陷，如果将问题彻底解决了，自己的能力就会无形中增强一些。同时，彻底解决问题还可以增加一个人解决问题的自信心，我们知道自信心是任何员工都不可缺少的。