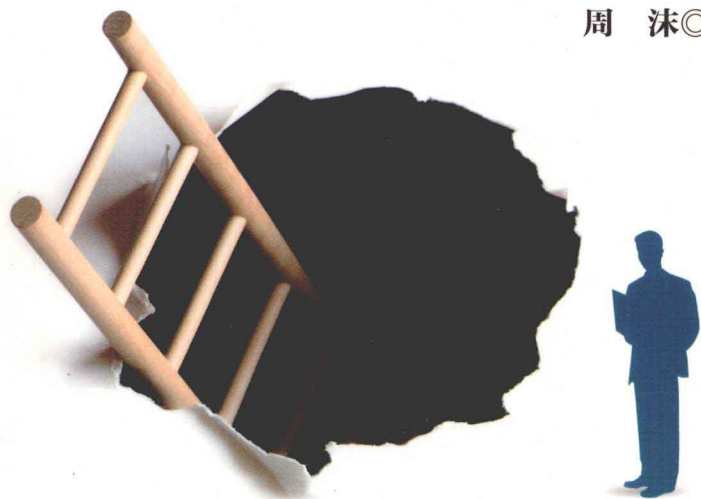


——
一本帮助你提升竞争力、迈向卓越的力作
末流的员工制造问题·一流的员工解决问题
——

工作就是 解决问题

Work Means To Solve Problems

周 沫◎著



**!有面对问题，才能激发潜在的能量，唤醒沉睡的智慧；
!有解决问题，才能将困难变成机遇，将能力变成业绩!**

工作，就是一个问题叠着一个问题。工作的实质，就是解决那些妨碍我们实现目标的各种各样的问题。优秀的员工总是最擅长解决问题的员工，成功的大门总是向善于解决问题者敞开!

中国华侨出版社

工作就是解决问题

一本帮助你提升竞争力、迈向卓越的力作
未流的员工制造问题·一流的员工解决问题

工作就是 解决问题

Work Means To Solve Problems

周 沫◎著

中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作就是解决问题 / 周沫著. — 北京: 中国华侨出版社, 2011.5
ISBN 978-7-5113-1331-7

I. ①工… II. ①周… III. ①工作方法—通俗读物 IV. ①B026-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第056292号

• 工作就是解决问题

著 者 / 周 沫

责任编辑 / 荣 静

责任校对 / 吕栋梁

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 16开 印张 / 13 字数 / 220千

印 刷 / 北京华戈印务有限公司

版 次 / 2011年6月第1版 2011年6月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-1331-7

定 价 / 28.00元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成大厦3层 邮 编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



哈佛大学的一份调查显示：不论何种行业的企业，对员工和主管解决问题的能力要求，远远高于对其他能力的要求。松下幸之助也曾说：“工作就是不断发现问题，分析问题，最终解决问题的一个过程——晋升之门将永远为那些随时解决问题的人敞开着。”这番话道出了工作的真谛。

无论人生还是工作，都是一个不断碰到各种问题、不断解决各种问题的过程。在任何一个组织中，不论是高层管理者还是基层员工，不论他的工作是简单还是复杂，问题总是避免不了的。而设法去解决问题，才是工作的核心内容。

然而，面对工作当中不断出现的问题，不同的人却有不同的表现：

有的人逃避问题，因为他们对自己解决问题的方法和能力没有自信；

有的人害怕问题，因为他们害怕在解决问题的时候给自己带来麻烦；

有的人解决问题，因为他们知道只有解决问题才是避免问题的良方。

那么，问题出现了，到底应该怎么办？优秀的员工只有一个答案，那就是要彻底地解决它，不留任何后患。职场中，成功者与失败者的分水岭，就在于前者能够勇敢地解决问题，闯过道道难关通向胜利。而后者却像鸵鸟一样把头钻进沙子里，对问题视而不见，指望别人替自己把问题解决好，或者幻想问题自动消失。他们不知道：问题永远不会自动消失，你不能彻底解决它，它就会不断地骚扰你。

工作的实质就是凭借我们自身的能力、经验、智慧，凭借我们自身的干劲、韧劲、钻劲，去克服困难，解决那些妨碍我们实现目标的问题。逃避问题、把问题留给上司、指望问题自动消失，这些都不是办法，也是不可取的。因为解决工作中的问题，是每个职场中人的基本职责。而且也只有在面对困难、解决问题的过程中，才能激发我们潜藏的力量，唤醒我们沉睡的智慧，从而帮助我们实现能力的飞跃，使我们有能力去实现自己的理想。

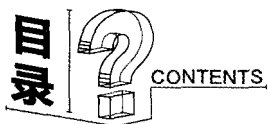
工作中，所有成功的人士都是在解决一个又一个问题的过程中成长的；同时，也正是一个个问题的解决锻炼了他们，成就了他们。他们从不回避问题，从不惧怕困难。他们总是积极主动思考，勇敢面对难题，运用智慧找到最有效的解决问题的方法。

世界上没有解决不了的问题，只有不想解决问题的人。很多人之所以惧怕问题，是因为问题常常被我们内心的恐惧夸大了。其实，问题往往并没有我们想象中的那么严重，而且我们也总是常常低估了自己所拥有的潜能——只要我们下决心去解决，问题就已经不再是问题了。

想办法才会有方法，方法总比问题多。优秀的员工面对问题时，总是去积极主动想办法，从不为回避问题找借口。他们正视问题、放松心情，把问题看做成长的机会；他们相信自己有能力解决问题，愉快地迎接问题。因为他们明白：企业需要的是解决问题的人，成功青睐的也是善于解决问题的人。

周沫

2011年5月于郑州



! 第一章 工作的真谛就是解决问题

- 工作就是解决问题的过程 / 003
- 没有问题才是最大的问题 / 007
- 能解决问题才能说明你有价值 / 011
- 要解决问题，不要成为问题 / 015
- 将问题的压力变成工作的动力 / 019

! 第二章 你的态度决定问题的难度

- 没有解决不了的问题，只有解决不了问题的人 / 025
- 困难不是放弃的借口，而是坚持的理由 / 029
- 第一时间面对问题，才能以最快的时间解决问题 / 032
- 没经过尝试，先别说不行 / 036
- 你的抱怨不能解决问题 / 040

! 第三章 职责所在，解决问题才是硬道理

- 对自己遇到的问题负责 / 045
- 别把问题推给别人 / 049
- 全力以赴解决问题，而不是敷衍问题 / 053
- 拖延只能错过解决问题的最好时机 / 056
- 勿做“差不多先生” / 059

! 第四章 解决问题要先动脑后动手

- 有问题不可怕，可怕的是不知道问题在哪里 / 065
- 带着思考去工作 / 068
- 苦干+巧干=成功 / 071
- 忙得“恰到好处” / 074
- 不要解释问题，而要解决问题 / 078

! 第五章 每个问题都有解决的方法

- 方法对了，一切都对了 / 083
- 最简单的往往是最佳方案 / 086
- 大问题拆成小问题 / 090
- 不是没有办法，而是没有想出新办法 / 094
- 不要盲信经验这回事 / 098

第六章 做问题的“终结者”，彻底解决问题

- 让问题到此为止 / 103
- 彻底解决问题，不留死角 / 106
- 不重过程重结果，不重辛劳重功劳 / 109
- 一次性解决问题，不要寄望下一次 / 112
- 不仅要提出问题，还要同时给出答案 / 116

第七章 团队合作是最佳的问题解决之道

- 解决问题要善于借助团队的力量 / 121
- 团队协作能取得巨大的成就 / 125
- 学习别人的长处，让自己少走弯路 / 129
- 与不同团队成员之间优势互补 / 133
- 帮别人就等于帮自己 / 136

第八章 公司的问题就是你的问题

- 工作没有局外人，公司就是你的船 / 141
- 把公司的问题当成自己的问题 / 144
- 遇问题时要挺身而出 / 147
- 把自己当成问题的解决者 / 151
- 替上司解决问题，只帮忙不添乱 / 155

第九章 小问题也要倾注全部热情

- 工作之中没有小事 / 161
- 1%的小事也要投入100%的热情 / 165
- 忽视小问题，带来大危机 / 169
- 简单的事情不能简单地处理 / 172
- 少即是多，一次只解决一个问题 / 176

第十章 解决问题帮你赢得发展机会

- 悲观者看到问题，乐观者看到机会 / 181
- 问题就是机会 / 185
- 问题助你成长 / 189
- 问题是创造力的起点 / 193
- 解决问题让你脱颖而出 / 196



第一章

工作的真谛就是解决问题

在工作中，每个人都应该发挥自己最大的潜能，努力地工作，而不是浪费时间，寻找借口。要知道，公司安排你这个职位，是为了解决问题，而不是听你关于困难的连篇累牍的分析。

——通用电气原CEO 杰克·韦尔奇

世界上不存在一份没有任何问题的
工作。工作就是一个不断碰到各种
问题并逐一解决问题的过程。问
题不会自己消失，除非将其彻底
解决。解决问题的能力是我们的核
心竞争力。

工作就是解决问题的过程

不管你是刚刚步入职场，正处于“货比三家”、“骑马找马”的不确定阶段，没有什么方向，也没有什么目标，还是你已经在职场上摸爬滚打了一些年头，每天早出晚归像陀螺一样忙忙碌碌，希望哪一天能熬出头；不管是你整天愁眉苦脸，还是你常常怨声载道，你都要面对一件事，那就是工作。

除了周末和节假日，我们每天都要去工作，甚至有些人周末和节假日也要坚守在岗位上。工作这件占据了我們人生一半还多的时间的事情，不仅承载了我们一生的雄心、理想和价值，还关系到我们的财富、地位和人生。不管你愿不愿意承认，我们一生幸福与否，工作是第一位影响因素！

在工作中，我们会做各种各样的事情。然而你是否思考过：既然工作如此重要，那么工作到底是什么呢？这样一个看似简单的问题可能很多人都回答不上来。这个从我们走出校园、参加工作开始就几乎每天接触的问题，却成了一个让我们迷茫与困惑的大难题。

在一次培训活动开始前，培训老师这样问坐在下面的学员：“大家想一想，我们工作的实质是什么？”

学员们面面相觑，一脸茫然。过了一会，有人说：“工作不就是为了挣钱吗？”有人说：“工作是为了给自己积累经验。”有人说：“工作能让我获得成就感。”

培训老师点点头，微微一笑：“大家说得都对，但是这些只是表面现象。从本质上说，我们每一个人的工作都是一样，做管理的和普通员工没有什么区别。”

“可是，管理人员和普通员工的工作还是有很大差别的吧？”有人小声地说。

培训老师说：“确实，一名管理人员，每天要开会，要听汇报，要分派任务；一名普通员工，就拿销售人员来说，每天要打电话约客户，要拜访客户，要汇报工作。不过这是由他们不同的岗位职责而定的。他们的工作有一点始终是相通的，这也是所有工作的共同点，就是面对问题，解决问题。不管你是管理人员，还是普通员工，所做的那些事情的根源，其实就是不停地解决工作中出现的各种各样的问题。换句话说，工作的实质，就是凭借个人的能力、经验、智慧，去克服困难，解决那些妨碍我们实现目标的各种问题。”

在任何一家企业，不论他是负责协调与指挥的管理人员，还是负责执行、完成任务的操作人员，工作中遇到问题总是难以避免的，而设法解决这些问题，恰恰就是工作的核心与本质内容。这就像松下电器创始人松下幸之助所说的那样：“工作就是不断发现问题、分析问题、最终解决问题的一个过程——晋升之门将永远为那些随时解决问题的人敞开着。”

这番话一语见的地道出了工作的真谛：工作不是执行计划、完成任务，不是“低头拉车”卖苦力，不是上司吩咐什么我们就照章执行，然后就可以心安理得地等着拿工资。

这不能称其为工作，不过是在应付工作而已。真正的工作，应该是“凭借个人的能力、经验、智慧”，解决那些出现在我们工作中的问题，这样才能让我们更接近自己的理想和目标。

2009年6月19日，杨澜在重庆大学为大学生们作报告，在谈到大学生就业时，讲了自己当初并不顺利的一段求职经历。

1990年，杨澜从北京外国语大学毕业了。当时国家刚刚开始实行不包分配政策，因此应届毕业生不得不自己寻找门路。杨澜也不例外，为了找工作，她跑了许多家单位，但始终没有找到满意的工作，于是回家找父亲“撒气”：“你为什么不能给你那些学生打个电话，找点关系？”

父亲没有回答她，而是连续反问了她三个问题：“你是不是大学毕业了？你是不是接受到很好的教育了？你是不是成年了？”在得到肯定的答复后，

父亲语重心长地说了一句：“父母责任已尽到了，剩下的靠你自己。”

于是，杨澜打消了依靠父亲的任何想法，她决定靠自己的努力找到工作。不久，一个改变命运的机会来了——中央电视台要在女大学生中招聘《正大综艺》主持人，杨澜也抱着试一试的想法和同学一道去参加了面试。

面试时，她理直气壮地询问考官：“为什么女主持一定要青春貌美？”弄得在场其他的应聘者都瞪大眼睛望着她。杨澜的快言快语让考官们吃了一惊。她接着说：“其实女性也可以很有头脑的。中国五千年的历史长河里出现了很多卓越的女性，在各个领域里并不比男性的成就低，比如李清照、黄道婆等等。”

考官们饶有兴趣地请她继续说。杨澜说：“我想，如果我们中间的哪一个有幸能够胜出，在最后能做这个节目主持人的话，我想她应该是做一个聪明的主持人，而不是男主持人的陪衬。”杨澜的这段话，让考官感到非常意外，他们当即拍板，通知她到中央电视台试镜。从此，杨澜开始了全新的人生。

成功者与失败者的分水岭，就在于前者能够勇敢地解决问题，闯过难关，通向胜利，而后者只能像鸵鸟一样，遇到问题，要么把头埋进沙子，对问题视而不见，要么还没有努力就已经望而却步，持观望态度，甚至指望别人能够替自己解决问题。

工作中总是有层出不穷的问题和困难，不要习惯性地认为这些问题、困难是属于上司和老板的，和我们无关。事实恰恰相反，那正是我们需要做的事情。我们去看看那些高绩效的员工，那些靠着某些因素成功的“幸运儿”，他们从来不曾回避问题，从来不曾惧怕困难。他们总是积极思考，不仅能够透过表面现象看到问题的本质，更能从中找出有效解决问题的办法，因此，他们总是能够克服别人克服不了的困难，解决别人解决不了的问题。

所有的工作都是由大大小小的问题组成的，工作的实质，就是解决这些问题，员工的基本责任也就是解决自己工作中的问题。优秀员工，从来就不会指望着别人替自己解决“我的问题”，而是努力解决好与自己有关



的所有问题，包括“我的问题”、同事的问题、上司的问题，当然还有客户的问题。因此，如果你是一名优秀员工，或者你想成为一名优秀员工，就不要整天为了避免错误而躲开问题，不要犹豫，不要迟疑，勇敢地去解决所有的问题吧！



1. 描述一下你的工作岗位、工作性质。平时你是以一种什么样的状态工作的？你对这份工作有什么看法？
2. 你怎样看待工作就是解决问题这个观点？你觉得你的工作是在解决问题吗？

没有问题才是最大的问题

在工作中，似乎总有接连不断的问题出现在我们身边，等着我们去解决。这些未知的问题总是意味着困难和麻烦，充满着不确定性，因此总是让人感到害怕，无法做出决定，害怕出错误，不能对后果有效预测，于是很多人就想选择逃避，不想承担责任。

那么，难道这世界上就没有一份不存在问题的工作吗？为了解答这个问题，我们不妨先看这样一个故事。

在一家俱乐部餐厅的一个角落里，一位企业家正独自喝着闷酒。一位刚刚用完餐的管理咨询师发现了这位一脸消沉的企业家，就走上前问道：“你是不是有什么困难，不妨说出来，说不定我能帮你！”

那人看了他一眼，冷冷地说：“我们公司的的问题太多了，我已经无能为力了，没有人能帮助我。”

这位咨询师立刻掏出名片，表明了他的身份，同时请这位企业家第二天的时候到他的办公室去一趟。

第二天，企业家如约前往。咨询师说：“走！我带你去一个地方。”企业家不知道对方葫芦里卖的是什么药，但还是好奇地随他去了。

咨询师开着车来到郊外。企业家下车一看，原来是一处墓地。咨询师指着前面的坟墓对企业家说：“你看看吧，只有这里的人是统统不被问题困扰的。”

企业家恍然大悟。

没有不存在问题的工作，没有遇不到问题的企业。有问题其实很正常，这就像人生中会遇到种种麻烦与不测一样。到目前为止，还没有听说过有谁

在工作中没有碰到过问题、什么事情都一帆风顺的人，不管他是公司老总，还是普通员工。

只要我们生活在这个世界上，我们就会遇到问题。解决问题，是我们每个人每天都必须面对的现实。其实从我们还是一个婴儿的时候起，我们就开始尝试着解决问题，一步步地学习解决问题：我们解决了用餐具吃饭的问题，解决了学会走路的问题，解决了自己穿衣服的问题，然后，我们又去学校上学，解决学习中的种种问题。

毕业之后，走上工作岗位，也是为了解决问题而来的。我们要解决工作本身的问题，解决和上司、同事们的人际关系问题，并通过工作解决我们自身的生存与发展问题。而遇到问题，能够认真地思考、研究，寻找各种解决途径，提升自己的问题解决能力，那些麻烦、困难就会在持续提升与改进中迎刃而解。

1998年1月，中央电视台的领导找到了名不见经传的李咏，当时他刚拍完香港回归的专题片。领导要他去国际频道做综艺节目的主持人。尽管领导说“从理论上讲，你不是一个综艺节目主持人的坯子，最终的发展可能是个实力派”，但李咏还是抱着试试看的心里去了。

毕业于北京广播学院播音系的李咏，进入中央电视台后，觉得自己的长相实在无法恭维，从来没有想过会和“金牌主持人”沾上关系。此前，李咏几乎什么都干过，做过导演，拍过专题片，还撰过稿，唯一没接触过的就是综艺节目的主持人，甚至有一段时间还一直躲着主持人的工作。

1月11日，李咏正式登台，可一上台就出了问题，他说完“观众朋友大家好”，鞠了一个躬，再一抬头，灯光一打，什么都忘了，接下来的时间，用他自己的话说是“胡说八道，上句不接下句”。节目播出之后，他发现自己说的话几乎全被导演剪掉了，他的镜头也少得可怜。

李咏没有抱怨，也没有放弃，他说“什么不会，我可以学”。他请身为制片人的妻子准备了一个笔记本，把自己在主持中存在的问题一一记录下来，哪怕是最细微的毛病都不放过，然后逐条探讨、改正。很快，他便形成了自己的主持风格。随着《幸运52》、《非常6+1》一路飘红，他也成为了中