

方法得当 问题迎刃而解
方法不当 问题接二连三



用正确的 方法

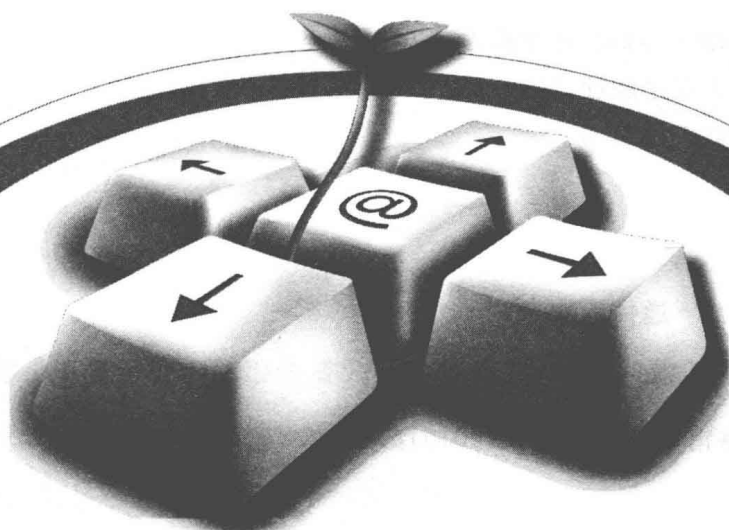
崔生祥◎编著

解决问题

一流员工找方法 末流员工找借口

中国言实出版社

方法得当 问题迎刃而解
方法不当 问题接二连三



用正确的 方法

崔生祥◎编著

解决问题

一流员工找方法 末流员工找借口

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

用正确的方法解决问题/崔生祥编著.

—北京:中国言实出版社,2011.1

ISBN 978-7-80250-390-8

I. ①用…

II. ①崔

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(2010)第 213304 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京市德美印刷厂

版 次 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14.5 印张

字 数 190 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-80250-390-8/ B·253

前言

Preface



你是不是一个希望很快成为解决问题高手的人、你是不是一个希望很快在公司里脱颖而出的人？可是当你一边憧憬着梦想早日实现的那一天，一边又是否总会发出这样的怨言呢？

“这份工作实在是太累、太难、太压抑了！”

“我实在是想不出更好的办法来解决这个问题了。”

“这个棘手的问题，无论换谁，也只能这么处理。”

“为什么我已经很敬业了，但是业绩却很难得到提升呢？”

.....

的确，职场生活中，这些声音我们实在是听得太多太多了。这些员工之所以会被这些问题纠结着，之所以会被这些困境困扰着，往往是因为他们没有真正认识到工作的实质，这个实质就是用正确的方法解决那些妨碍我们实现目标的各种各样的问题。

也许，有人认为，对于一些复杂、棘手的问题，解决方法也一定是复杂、繁琐的。其实，情况往往相反。有时，仅仅是一句话、一种思考问题的方式、一个端正的态度、一种积极的心态就可以帮你找到最正确、最有效的方法。但是，在诸多解决问题的方法中，我们还需注意取舍，尽管解决问题的方法有很多，但并非所有的方法都有利于问题的解决，只有那些正

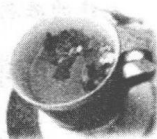
确的方法才是我们要坚持到底的,正如常言所说“方法不对,事倍功半;方法对了,事半功倍。”

总而言之,本书写作的目的,就是为了帮助那些找不到成功出路的“问题员工”找到正确解决问题的方法。对于职场人士来说,如何面对突如其来的问题,如何主动去找解决方法,如何找到正确的解决问题的方法,都是本书帮您解决的问题。通过阅读本书,相信那些“问题员工”可以从中清楚地认识到自己的问题出在哪,轻轻松松地从一个“问题俘虏”变为“问题猎手”,最终将问题和挑战转变为成功的机遇。可以说,本书就是职场一流人才工作方法的专著。

最后,请每一位职场员工都牢记这句话:在 1000 个问题中必有 1001 种解决问题的方法。任何一个在问题面前积极找方法的员工,必定会成为公司里最受欢迎的人!

目录

Contents



第一章 问题是什么

问题是什么？问题就是你期望的和实际体验之间的差距。无论是在生活中，还是在工作中，我们都不可避免的遇到一些棘手的问题。但这些问题并不可怕，只要我们选择正确的方法，积极地想对策，就一定能够将问题解决。

1. 问题并不可怕，可怕的是不知道问题出在哪里 /002
2. 从根源上找到问题的关键所在 /004
3. 遇事多问几个为什么 /006
4. “没有问题”往往是最大的问题 /009
5. 问题面前，不要逃避，而要勇敢面对 /012
6. 勿要在问题中迷失自己 /014

第二章 心理制胜，让问题到己为止

在工作中我们时常会遇到这样或那样的问题，当问题出现时我们该怎么办呢？等、靠、推、拖都是不可能解决问题的，只有树立“让问题到己为止”的

信念,才能将问题控制并消灭在自己的手中,从而在与问题的斗争中取得最终的胜利。

1. 小问题引爆大危机 /018
2. 问题战争中,“你”和“问题”只能存活一个 /020
3. 面对问题,先别说难 /022
4. 不害怕问题,它才会乖乖地为你让路 /025
5. 越想放弃,越要坚持 /029
6. 现在不做等于永远不做 /031
7. 多走几步路,问题迎刃而解 /034

第三章 别让借口助长问题的气焰

问题出现时,有些人积极找方法解决问题,而有些人则习惯找借口推脱问题。前者会成为“问题猎手”,成为解决问题的高手;后者则会成为“问题猎物”,成为问题的俘虏。总之,遇事总要找借口,那样只会助长问题的气焰,对问题的解决毫无用处,反而会使自己陷入问题的泥沼里无法自拔。

1. 别因“借口”成为问题的“俘虏” /038
2. 不要让“我不行”成为逃避问题的借口 /042
3. 勿用“我已经尽力了”助长问题的威风 /044
4. 别总把“不可能”挂在嘴边 /047
5. 一流的员工找方法,末流的员工找借口 /050
6. 主动找方法才能使你脱颖而出 /053
7. 公司是老板的,舞台却是自己的 /055
8. 认真负责,做问题的“终结者” /058

第四章 只要精神不滑坡，方法总比问题多

在如今的职场中，之所以有些员工总被问题追着跑，是因为他们缺乏直面问题的勇气，早早在精神上就向问题投降了，不相信自己有解决问题的能力。所以说，想要将问题解决掉，就要先在精神上武装自己，树立永不言弃的信念，相信方法总比问题多，只有这样，才能突破重重的困难和障碍，将问题迎刃而解。

1. 1000 个问题必有 1001 种解决的方法 /062
2. 外在条件有限，内在智慧无穷 /064
3. 面对问题要“全力以赴”，而不要“尽力而为” /068
4. 问题高一尺，方法就高一丈 /071
5. 没有解决不了的问题，只有找不到方法的人 /075
6. 面对问题，没有最好，只有更好 /076
7. 成功人士必定是方法高手 /078
8. 避免成为公司里的“问题员工” /081

第五章 好方法来自好态度

正所谓“态度决定一切”，当然方法也在这“一切”的范畴中，当然态度也分好坏，只有好的态度才能衍生出好的方法。所谓好态度，其实就是你面对问题时的一种积极心态，就比如面对问题时不逃避，积极寻找解决的方法。

1. 坚忍不拔，一定能成功 /086
2. 工作当中无小事 /088
3. 平凡的岗位，不平庸的态度 /091
4. 用积极的心态面对问题 /093

5. 专注,挖掘自身的能量 /096

6. 勇于承担责任 /098

第六章 打开智慧大门,带着思想工作

“当上帝为你关上一扇门的时候,总会在别处为你打开另一扇门!”假如真是这样的话,我们在遇到问题的时候,就需要有这样的意识:一扇门关上了,我们就需要寻找另一扇门。而打开另一扇门并不是一件轻而易举的事情,需要充分开动脑筋、发挥智慧,这才是打开大门的真正钥匙。

1. 换一种观念,海阔天空 /104

2. 带着头脑去工作,在疑问中找方法 /107

3. 全天思考,做足功夫在工作外 /110

4. 只要能想到,就一定能做到 /113

5. 开发最大的智慧潜能 /117

6. 赢在创意,创意无极限 /119

7. 成功=敢想+巧做 /122

第七章 换一种思维,让问题迎刃而解

当我们解决问题不得其法的时候,不要想着一条路走到黑,那是一种非常盲目、不理智的做法。这时我们应该做的是,转变一种思维来思考问题,只有思维方法正确了,才能使问题迎刃而解。

1. 平面思维——换个地方打井 /128

2. 立体思维——将一棵树栽在山顶上 /130

3. 加减思维——加减都可解决问题 /133

4. 逻辑思维——一叶落而知秋 /135



5. 逆向思维——倒过来看问题 /138
6. 侧向思维——跳出原来的圈子 /141
7. 迂回思维——此路不通绕着走 /144
8. 发散思维——多方面、多角度考虑问题 /148
9. 换位思维——从问题身上找答案 /152
10. 共赢思维——大家赢才是真的赢 /154

第八章 抓住问题关键，选择正确的方法

面对问题，也许有不少方法，但并非所有的方法都对问题的解决有所帮助，有些甚至会延误问题的解决。正如在美国企业界流传着这样一句话：“上帝不会奖励只知道努力工作、兢兢业业的人，而是会奖励找对方法工作的人！”这里所说的“上帝”就是我们所谓的成功，而成功通常会降临在找对工作方法的人身上，找对方法意味着我们要抓住问题的关键，这样方能使问题得到根本的解决，从而获得成功的机会。

1. 问题会变化，方法不可一成不变 /160
2. 同样的问题，不同的答案 /163
3. 摆在面前的有两条道路，选择第三条也许更智慧 /167
4. 把复杂的问题简单化 /171
5. 最简单的方法才是最佳方案 /174
6. 问题面前，学会举一反三 /177
7. 借助他人的智慧登上事业的顶峰 /180

第九章 问题等于机会，成功源于方法

如今在职场中存在两种心态的员工，一种是消极被动的员工，另外一种

则是积极主动的员工。前者视工作中遇到的问题为不可战胜的猛虎,总是想方设法地逃避,结果一事无成;后者则从问题中看到成功的机会,想方设法地解决问题,当然他们解决的不仅仅是自身的问题,还有同事的、客户的、老板的,甚至是公司的,通过解决这些问题使自己获得成功的机会;另外,他们也会选择主动发现竞争对手的问题,并从中将其问题变成是自己成功的筹码。

1. 问题等于机会,没有问题就没有机会 /186
2. 推掉问题就是将机会拒之门外 /189
3. 抓住问题的根源,化危机为转机 /192
4. 每天淘汰自己,不安于现状 /195
5. 帮同事就是帮自己,尽量拓展自己的人脉 /197
6. 挖掘客户的问题,获得销售的机会 /200
7. 主动替老板想办法 /203
8. 超越老板对你的期望 /205
9. 为公司就是为自己 /208
10. 知己知彼,百战不殆 /211

附录

1. 测测你解决问题的能力是高还是低 /214
2. 测测你在问题中属于哪一类型的人 /216

第一章 问题是什么

问题是什么？问题就是你期望的和实际体验之间的差距。无论是在生活中，还是在工作中，我们都不可避免的遇到一些棘手的问题。但这些问题并不可怕，只要我们选择正确的方法，积极地想对策，就一定能够将问题解决。



1

问题并不可怕,可怕的是不知道问题出在哪里

提到问题,想必大家都不会陌生,我们每个人每天都会遇到不同的问题。问题经常会不经意地出现在我们的生活中、工作中,它时而简单,时而复杂,时而明显,时而隐晦,让人摸不清头脑。

每个人的一生都不是一帆风顺的,尤其是在职场海洋中航行的人,经常会遇到一些风浪,碰到这样那样的问题。面对问题,一部分人能够迅速做出反应,并找到解决方法;也有一部分人却身在问题之中不自觉,一步步走向问题的深渊。其实问题并不可怕,最可怕的就是不知道哪里出了问题,从而铸成大错。只有找到问题的症结所在,才能更好的解决问题。

要想成为一位卓越的员工,我们不仅要充分发挥自己的聪明才智,还必须努力寻找工作中的问题,之后再想办法去解决问题。

经理派四个营销员去寺庙里向和尚推销梳子。结果第一位营销员空手而归,他的理由是:庙里的和尚都没有头发,不需要梳子;第二位营销员卖掉了十多把梳子,他向经理汇报说:我告诉和尚,头皮要经常梳梳,不仅止痒,还可以活络血脉,有益健康;第三位营销员卖了百十把梳子,他解释道,我到庙里去跟老和尚讲,您看这些香客多么虔诚啊,他们在这里烧香磕头,然而每磕几个头,头发就乱了、香灰也落在头上,如果您在每个庙堂前面放几把梳子,他们磕完头,烧完香可以梳梳头。这样一来,香客就能深切感受到寺庙的关心,这样,他们下次也一定还会来;第四个营销员却销掉了几千把梳子。他向别人传授经验道:我到庙里跟老和尚说,我们中国素来讲究礼尚往来,庙里经常接受人家的捐赠,总得给人家回报啊。你们也可以送他们一点小礼物,比如说,梳子就是送给他们最便宜的礼品。另外,您还可以在梳子上写上庙的名字,再写上“积善梳”几个字,说可以保佑对方,这样可以作为礼品



储备在那里,谁来了就送,保证庙里香火更旺。

面对同样的一个现状,四个营销人员做出了不同的结果。第一个营销人员,面对现状,没有找到问题的根源所在,结果销售额为零。第四个营销人员,面对同样的现状,找出问题所在,并超越自我,积极主动的解决问题,最终取得了最大的胜利。

职场生活就是如此,面对残酷的竞争,解决问题早已不是最大的难题,而寻找问题的所在却成了关键所在。一名卓越的员工是不会在原地等待问题找上门来,他们往往如雄鹰一般盘旋在高空,时刻准备着发现问题。

海湾战争后,美国军方提出了战争状态下士兵的“生存能力”比“作战能力”更为重要的全新理念,于是一种被称之为“艾布拉姆”的 M1A2 型坦克进入研究中。

乔治·巴顿中校是当时美国陆军中最优秀的坦克防护装甲专家之一。他接受这个任务之后,立刻找来一位搭档——毕业于麻省理工学院的著名破坏力专家迈克·马茨。两个人各带一个小组研究,巴顿负责研制防护装甲;马茨则专门负责摧毁巴顿研究出来的防护装甲。

刚刚开始的时候,马茨总能轻而易举的将巴顿研制的新型装甲摧毁。于是,巴顿不得不一次次的更换材料,修改设计方案,终于有一天,马茨使尽浑身解数也无法摧毁巴顿的防护装甲。于是,被称为当时世界上防护装甲最坚固的坦克诞生了。

我们不难发现,这个伟大的发明居然是在“破坏”和“反破坏”的实验中诞生的。巴顿利用激将法,让马茨一次又一次帮他找到问题所在,从而一次又一次地完善,最终研制成了无坚不摧的坦克。相反,如果巴顿不能认识到问题的所在,不请马茨为他的搭档,无坚不摧的坦克恐怕也只是镜中花、水中月。

在职场的道路上,问题层出不穷。然而很多人却错误地等待问题来临,从不会主动地发现问题。尤其是职场中的一些年轻人,由于过分的自

信,面对问题却认识不到。

小刘毕业于名牌大学,进入一家大型企业的财务部工作。然而小刘经常因自己的学历骄傲,认为“我很能干,没有问题”。一次,领导让他凭证录入原始材料明细账。小刘认为这个工作太简单不过,两天时间就将其搞定。工作期间,小刘还颇为不满,认为自己是大材小用。然而在他核帐的时候,翻来覆去就是对不上总账。针对此现象,小刘不但没检查自己的工作,而且将矛头指向了总账。为此,他找到财务经理理论。

无奈之下,财务经理只能亲自核查,最后才发现小刘的错误,原来是他不小心将数字抄错了。尽管小刘感到万分惭愧,但是仍然被公司辞退了。

因为一个小小的数字,丢掉了一份令人羡慕的工作,这样的例子在生活中不在少数。究其主要原因,都是因为“没有问题”惹的祸,即使问题出现在眼前,小刘也没有从根本上找到问题的所在,最终也因为自己的“没有问题”而结束了一份工作。

2

从根源上找到问题的关键所在

平时在工作中,我们不时会遇到这样那样的问题,有的问题很好解决,它是因为我们的马虎大意造成的,只要我们在以后的工作中格外认真仔细,就能够避免类似的问题再次出现;但有的问题比较严重,单从问题本身着手并不能找到解决问题的有效办法,这时候就需要我们先理清问题出现的前因后果,然后从纷繁复杂的表面,从千丝万缕的纠结中,找出问题的症结在哪里,并加以解决,这样才能真正将问题解决掉。

一天,动物园管理员发现原本应该待在笼子里的袋鼠竟然都跑到对面长颈鹿活动的区域中了,这一情况让管理人员们都十分紧张,于是开会商讨问题的解决方法。经过一番热烈的讨



论,他们一致认为是笼子的高度过低才导致袋鼠跑出来,于是做出将笼子的高度由原来的10米加高到20米的应对之策。原以为问题到这里就结束了,结果第二天他们发现袋鼠还是照样跑到外面来,于是他们又决定再将高度加高到30米。令他们大失所望的是,隔天他们居然又看到袋鼠活跃在笼子外面,这次他们决定一不做二不休干脆将笼子的高度加高到100米。与此同时,旁边的长颈鹿和袋鼠们聚在一起闲聊,“你们看,这些人会不会再继续加高你们的笼子?”“很难说,如果他们再继续忘记关门的话!”袋鼠无奈地回答道。

故事中的管理员没有将袋鼠跑出来的真正原因查清楚,只是一味地靠加高笼子的高度来解决问题,很显然,这完全是在做无用功,既浪费时间和精力,又耗费了金钱,真是得不偿失!

我们应该以此为鉴,在工作中遇到棘手的问题时,不要急于将问题决掉,这样往往会制造更大的问题,我们首先要做的就是从根源上找到问题的关键所在,这样才有利于问题真正的解决。

一位清洁工在一家工厂里找到了一份工作,工作任务是将工厂林荫道上的落叶枯枝打扫干净,并将杂草杂物清除掉。主管告诉他说一定要好好做,如果做得不好是不会留用他的。这位清洁工很珍惜这次工作机会,所以工作十分努力。但他发现,不管他多么努力,就算起早贪黑地打扫,还是没有办法将落叶残枝打扫干净,反倒越扫越多。就这样一连干了六天,他实在没有力气再干下去了,于是把心一横,丢了扫帚,坐下来靠着树干休息。正当他反思自己为什么做不好这份工作时,忽然听到“唧唧”的声音,在好奇心的驱使下他抬头一看,原来是树干中有蛀虫,他心想,怪不得掉这么多落叶,原来是树生虫病了。于是,他就买了一罐杀虫药,每天将药往蛀虫打的洞里灌。不久之后,他发现落叶果然越来越少,而且他打扫落叶的工作也变得轻松起来,每天用不了两个小时就可以把林荫道打扫得干干净净。因

为工作表现出色而在这家工厂一干就是好几年。

清洁工刚开始只知道埋头工作，一心想把落叶打扫干净，却没想为什么会产生这么多的落叶。这完全是治标不治本的方法，不仅问题没有得到有效解决，还把自己累得半死。庆幸的是，后来他找到了问题的症结所在，即虫蛀了树干，导致树木生病，进而导致树叶纷纷落下。于是他从源头上解决问题，将蛀虫杀死，治好了大树的病，自然树叶也不会落得那么多了。他正是因为找到了正确的方法，才使问题得到彻底的解决，他也因此获得了一张长期的“饭票”。

从清洁工的经历中我们应该悟出这样一个道理：当我们在工作中遇到问题时，不能光从问题的表面做文章，这样不仅无助于问题的解决，反而会使问题扩大化。聪明的做法是，学会由表及里、通过现象看本质，从问题产生的根源上寻求解决之道，这样一来，才能将问题真正地解决掉，以后不再出现相同或类似的问题。

3

遇事多问几个为什么

不少人都看过《十万个为什么》这本书，它是一本帮人答疑解惑的书。读罢，让我们有一种豁然开朗的感觉。为什么别人能够提出问题并且解决问题，而你却只能当个阅读者？就是因为你缺乏一种好问的精神。古人也曾说过这样的话：“学起于思，思起于疑，疑解于问。”由此可见发现问题、提出疑问的重要性。我国的孔圣人就是一个勤于发问的典范。

孔子幼时读书，因没人教，碰到问题，就喜欢多方面请教。他问过的人，上至州官，下至百姓；老至百岁寿星，少至五岁顽童。一次，天很晚了，人家都要回去了，他还抓住别人衣袖不放，问个不停。人们看他那个样子，就给他起了个外号，叫“每事问”。靠着这种善于发问的精神，他终于成了学问渊博的学者和教育家。后来，有人问孔子：“卫国大夫孔文子为什么谥号为