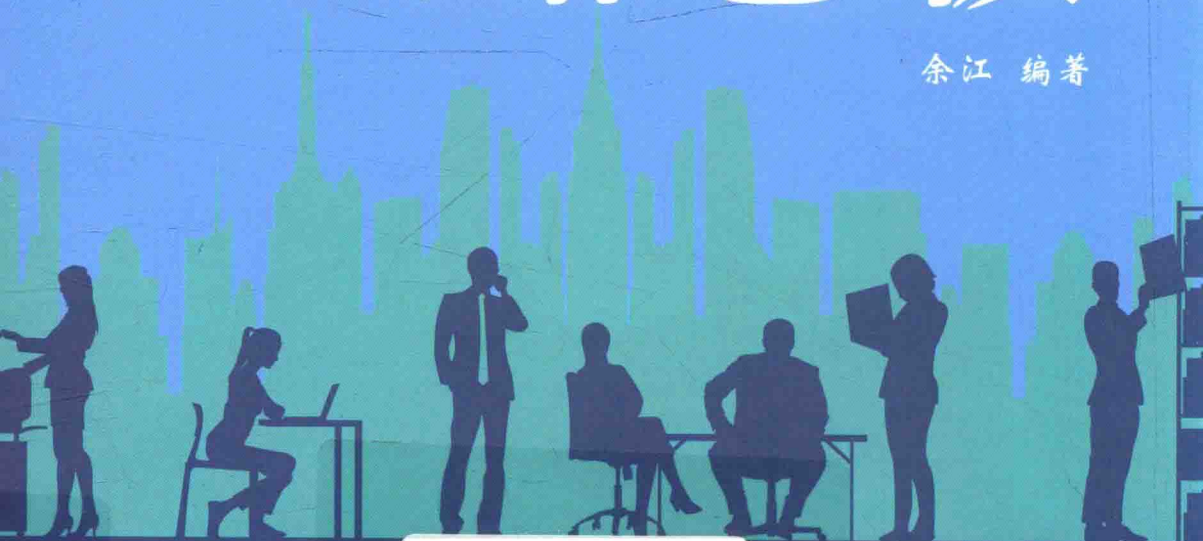


别把问题 上交给老板

余江 编著



优秀的员工不会逃避问题，只会竭尽全力解决问题。
解决问题的能力将决定你在职场上的前程。

PROBLEM 别把问题 上交给老板

余江 编著



优秀的员工不会逃避问题，只会竭尽全力解决问题。
解决问题的能力将决定你在职场上的前程。



中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

别把问题上交给老板 / 余江编著. — 北京: 中华
工商联合出版社, 2017. 3
ISBN 978-7-5158-1956-3

I. ①别… II. ①余… 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(2017)第061368号

别把问题上交给老板

作 者: 余 江
责任编辑: 付德华 楼燕青
封面设计: 龙 其
责任审读: 郭敬梅
责任印制: 迈致红
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司
印 刷: 三河市祥宏印务有限公司
版 次: 2017年5月第1版
印 次: 2017年5月第1次印刷
开 本: 710mm×1000mm 1/16
字 数: 160千字
印 张: 14.5
书 号: ISBN 978-7-5158-1956-3
定 价: 35.00元

服务热线: 010-58301130
销售热线: 010-58302813
地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

Http://www.chgslcbs.cn
E-mail: cicapl202@sina.cn(营销中心)
E-mail: gslzbs@sina.cn(总编室)

工商联版图书
版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。
联系电话: 010-58302915

前 言

假如某一天，你闲来无事，逛了逛公司的主页。突然，你发现自己的岗位赫然被挂在了招聘栏上，这时，你怎么想？

相信大多数人的反应都是一样的：毛骨悚然。我们好不容易捧到一个饭碗，没几天工夫，老板居然已经开始计划找人取代我们了。

如果我们想不通这个问题，那么不妨从另一个角度去想，一般情况下，公司老板为什么会裁人。

我们都知道，企业在发展的过程中，总会不可避免地遭遇到各种问题的困扰，因此，老板迫切需要的是那种能够及时为公司解决问题的员工。然而，现实中有很多员工并不是这样的，他们不能把最满意的结果带给老板，相反，总是在工作中遗留大量未解决的问题给老板。

每个老板都希望自己的员工能够出色地完成工作，做出令人满意的业绩，一流的员工不是那些苦劳最多的人，而是那些功劳最多的人。所以，我们可以得出这样一个结论：好员工都是可以帮老板解决问题，提升公司业绩的。能帮老板解决问题的好员工，老板挽留都来不及，怎么会舍得裁掉他们呢？很显然，公司只会裁掉那些“不能帮老板解决问题的人”。

我们要明白这样一个道理，老板不是救世主，也不是人民的公仆，更不是保姆，他和员工的关系其实非常简单，一个出劳动

❓ 别把问题上交给老板

力，一个出资本，双方资源整合，齐心协力，共同为公司的发展而努力。所以，在工作中要认清自己的任务是想方设法为老板解决问题，而不是推脱问题，甚至制造问题。

其实，在一家企业中，老板只是起领导和规划的作用，公司的运行需要靠员工的协助，老板本身不可能拥有所有员工的能力，他并不是一个全能王。如果员工有了问题就上交给老板，那么即使老板有三头六臂也未必有能力应付得过来。

1999年，曾是美国第一大零售商的凯玛特开始有走下坡路的趋势，在这之前，公司曾经发生过这样一件事。

在凯玛特的一次年度总结会上，一位经理发现自己的工作出现了一个问题，他觉得很是棘手。于是，他便向坐在他身边的一位上司请教，这个问题该如何处理？

那位上司也不知道该如何去解决这个问题，于是他又将这个问题上报给了自己的上司：“这个问题我不知道该怎么办，您看该如何解决呢？”

结果，这个问题就被层层上报，一直推到了总经理帕金那里，也没有得到圆满解决。

2002年1月，凯玛特正式申请了破产保护。总经理帕金后来回忆起这件事时说道：“真是可笑啊，一个问题出现了，没有人积极思考解决这个问题的办法，每个人都将这个问题上交，他们宁愿把问题交给别人，也不愿尝试着去解决。”

或许这是凯玛特破产的其中一个原因。在一家企业当中，难免会出现各种各样的问题，而公司招聘员工的目的是为了员工自己去解决问题。如果事事都要老板亲自去解决，那他还不如自己一

个人单干算了。

其实，造成这种情况的原因并不在问题的复杂性，而在于员工的态度。很多人都觉得公司是老板的，我们碰到的问题其实就是公司的问题。

但事实上，这种想法恰好与问题的本质相反。如果一个员工对公司有很强的认同感，把自己当成是公司的主人，那么他就不会把所有的问题当成是老板的、公司的问题。他的正确做法应该是把这些问题当成自己的问题，努力尝试去解决。如果你把问题都上交给老板，那老板又凭什么继续任用你呢？

再说，作为职场中人，应该认识到，责任对于每个人的重要性。有些问题本来就该我们去解决的，我们就不能把它推给别人。这是一种逃避责任的表现，也是一个让自己不断掉价的过程。我们推掉的问题越多，自身的价值也就变得越来越小，久而久之，恐怕以后出现的就不是工作上的问题，而是找工作的问题了。

有句话说得很好：“机会躲在麻烦里。”问题就是一种麻烦，很多机会就藏在麻烦当中。当我们面临一个问题时，只有用心去解决了，我们才能锻炼自己面对问题时的应付能力。这就像我们学生时代做题目一样，如果我们不去尝试解决这个题目，那么跟这个题目类似的难题我们以后遇到也还是不会做。一道题目再难，假如我们花心思去解决，就算做错了，我们以后也能排除一个错误的方法。工作当中出现的问题就像那些难题一样，我们当然不能把难题上交给老师。解决了，你就有收获；你不解决，问题就永远在那里。

经常把难题上交给老师，老师也会批评我们懒惰。而把问题上

? 别把问题上交给老板

交给老板，老板同样也会对我们产生不好的印象。这种职场印象可不比老师对我们的印象，稍有不慎，我们可能就会因为老板的印象而丢了自己的碗饭。

老板喜欢什么样的员工我们应该都知道。一个员工能够每次都把问题解决得妥妥的，从来不让他多操一点心，这样的人老板怎么可能不爱。就算有些问题我们没有解决到位，但是我们尝试过、努力过，老板都会看在眼里，就算失败了，也能得到他的青睐。

所以，身在职场中的我们必须明白这个道理，问题出现了不要急着找老板，要有一种主动解决问题的心态。经常将问题上交给老板，那无异于将自己的饭碗拱手送人。职场虽险恶，但苦劳和功劳别人都能看得到，从现在开始，做一个“断奶”的员工，把问题留给自己，把业绩留给老板，总有一天，你会成为老板最器重的员工！

目 录

第一章 改变认知：碰到问题何必逃避

机会往往蕴藏在问题当中 /3

能解决问题说明你有价值 /7

解决问题才能创造效益 /12

问题如霉运，越逃避越黏人 /16

不要幻想依靠别人来解决问题 /20

会解铃的永远都是系铃人 /24

“解决问题”是检验工作态度的标准 /28

第二章 转换立场：站在老板的角度去考量

用老板的心态来看待问题 /35

老板不一定能解决你的问题 /40

老板只看结果 /44

老板不喜欢“问题员工” /48

把事情想在老板前面 /52

关键时刻为老板挺身而出 /55

第三章 态度先行：良好的工作态度助你解决问题

不找借口，凡事先替企业着想 /61

把工作当成是自己的事业 /66

用责任心建一道防火墙 /70

自信是解决问题的关键 /73

不怕失败，勇敢尝试 /77

不做“差不多”员工 /80

逼着自己去解决问题 /84

第四章 重在行动：想尽一切办法解决问题

“找办法”是解决问题的关键 /91

问题再大也可以切割成小问题 /95

学会利用“他山之石”来“攻玉” /100

未雨绸缪，问题没来之前你得做什么 /103

及时应对，别把小毛病拖延成“癌症” /107

规划好时间，让努力事半功倍 /112

第五章 紧抠细节，让问题无处藏身

细节是解决问题的关键 /119

养成注重细节的好习惯 /123

功夫要下在细节处 /127

用心做事就不会出现大问题 /131

细节是魔鬼 /136

做事要注意的细节 /139

第六章 提升德商，避免职场的人际问题

德商决定你的职业前途 /145

讲诚信才能被重用 /148

忠诚的你更受欢迎 /151

与人为善，不乱打小报告 /155

不在办公室“拉山头” /158

与同事和谐相处 /161

第七章 打破格局，切忌让自己成为公司的“问题”

不做自私自利的员工 /167

将目光放得长远一些 /170

切勿贪图小便宜 /173

做事情要考虑全局 /176

多做一些分外的工作 /180

做些“苦差事”又如何 /183

第八章 成就自我：不做问题员工，也不做平庸员工

做个有点野心的人 /189

鼓励自己，实现自我的价值 /193

给自己找一个更加努力的内部动机 /197

以客户和上级的要求为标准 /201

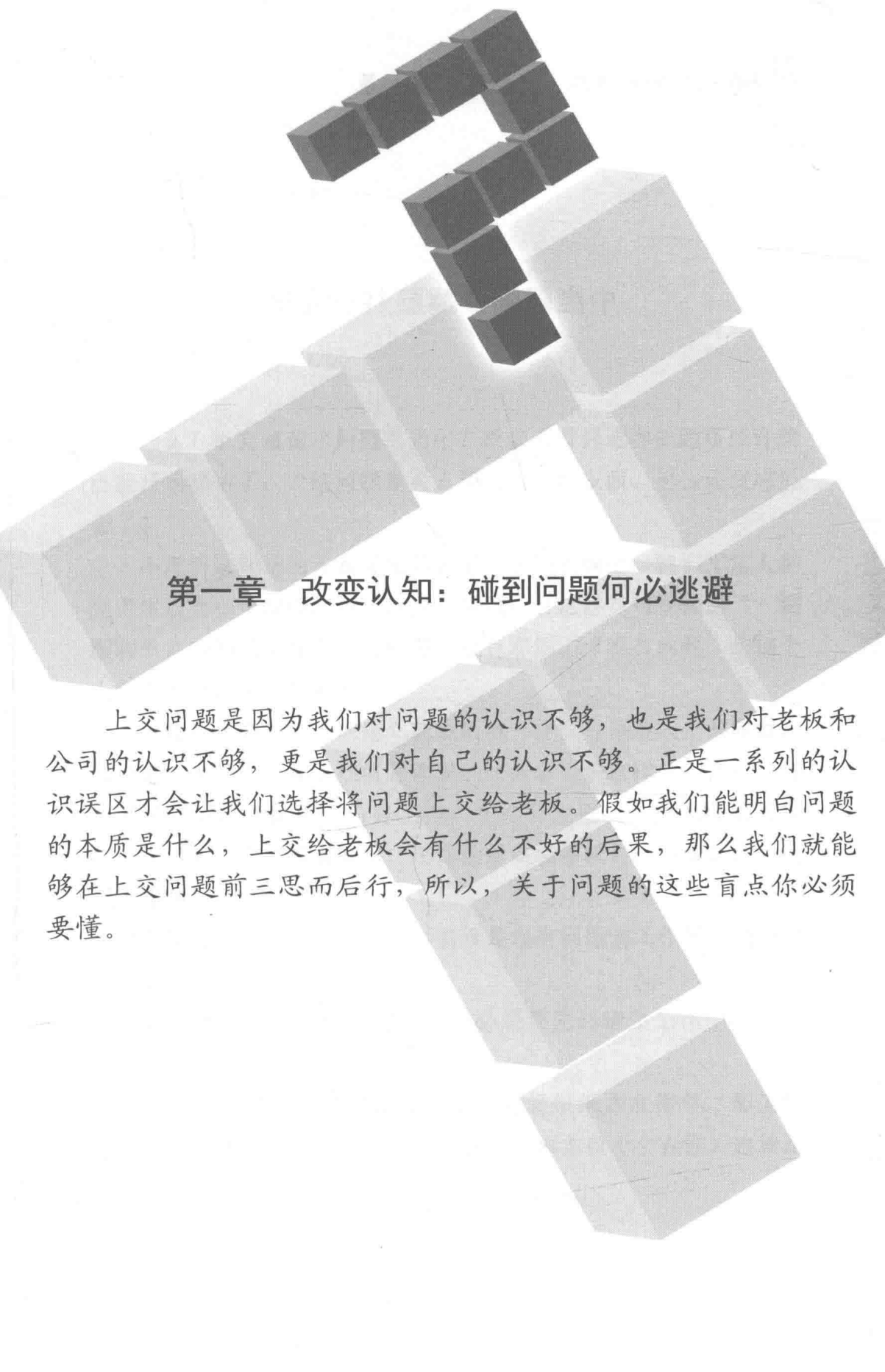
多给自己一些内在报酬 /205

不光要有理想，还要去实现理想 /209

敢于想才能勇于行 /212

延迟满足，享受更大的成就 /215

养成最好的工作习惯 /218

A 3D graphic of a hand made of blocks, holding a stack of blocks. The hand is composed of light gray blocks, and the stack it holds is composed of dark gray blocks. The hand is positioned as if it is about to place or has just placed the stack. The background is white.

第一章 改变认知：碰到问题何必逃避

上交问题是因为我们对问题的认识不够，也是我们对老板和公司的认识不够，更是我们对自己的认识不够。正是一系列的认知误区才会让我们选择将问题上交给老板。假如我们能明白问题的本质是什么，上交给老板会有什么不好的后果，那么我们就能够在上交问题前三思而后行，所以，关于问题的这些盲点你必须懂。

机会往往蕴藏在问题当中

什么？机会藏在“问题”当中？很多人看到这样的题目或许就已经开始嘀咕了：“这问题是人人避而远之的东西，怎么还变成机会了？”

不理解这句话的人其实是陷入了一个认识误区，我们平常人都觉得生活要少点问题，少点麻烦。所以，有这样一句祝福语“一切顺利”，顺利就意味着没有问题，没有麻烦。“没有问题”是每个人都在追求的生活状态。

而在工作当中，“问题”就像病毒一样，令很多人不敢靠近。我们老一辈的人在劝小孩好好读书的时候总会说这样一句话：“你只有读了书，才能找一份好工作，在办公室里吹着空调喝茶看报纸。”可见，在很多人眼里，工作的最高境界就是没有问题，整天无所事事。

但事实果真如此吗？问题少甚至是没有问题的工作就是最好的吗？

在回答这两个问题之前，我们必须要先弄清楚工作中的“问题”是什么。

假如我们做的工作只是喝喝茶、看看报纸那么简单，那工作势必不会出现什么问题。但这种工作状态根本就不会存在，也就是

说，职场上不存在没有问题的作品。

在初入职场时，我们经常会被安排到一些基层岗位上去工作。当然，我们每个人都希望能够坐上管理者的位子，但我们也应该明白，每一个管理者都是从基层走上来的。不得不承认，这些问题多、麻烦不断的基层岗位是很锻炼人的能力的。很多人正是在解决问题的过程中找到了机会，最后一步步地实现了自己的职业理想。

张明大学毕业后选择应聘到一家单位做电话接线员。老板交代给他的任务很简单，就是每天接一下客户的电话，顺便介绍一下公司产品的一些基本情况，另外记录客户使用产品后的反馈意见。

起初，张明觉得这份工作很简单，没有什么问题，一点也不费脑子。

正当张明觉得自己工作完成得很顺利时，他却突然被老板批评了一顿。

那天，老板找到张明，毫不客气地对他说：“公司有几个客户反映你接电话时态度很冷淡，而且业务知识不熟练，经常敷衍，很多客户因为你的态度差点终止了跟我们公司的合作，以后你再这样就别来上班了。”

张明觉得很委屈，本来这份工作就没什么挑战性，而且他觉得自己是严格按照公司要求的礼貌用语跟客户对话的，怎么会惹得客户如此不满呢？

在老板指出张明的工作问题后，张明一时陷入了矛盾之中，直到后来，他跟朋友打来电话抱怨：“你说，就这样一个没有技术含量的工作，他还对我要求这么严格，这不是存心为难我吗？”

朋友问他：“那你打算怎么办？”

张明没好气地说：“还能怎么办，他再说我就辞职呗。此处不留爷，自有留爷处。”

朋友连忙劝他：“现在工作很难找，你抱着这样的心态怎么行呢？工作中出现问题是难免的事，但是你也应该看到，这些问题并不是老板在针对你，他说的也有一定的道理，既然他说你处理不好这个问题，那你何不把这问题当成是一次机会，锻炼一下自己，毕竟，工作的实质就是解决问题，问题解决了，到时候你肯定也会有收获。”

张明经过朋友的一番劝说，很快就冷静下来了。他在电话中反省自己：“其实老板的批评也并非子虚乌有，虽然我是严格地按照礼貌用语跟客户交谈，但是每次都是机械呆板地回答而已，说话的语气欠缺热情。而且说实在的，我对公司的产品的确了解不多。”

后来，张明开始努力纠正自己的说话习惯，用心了解公司的产品。最后，他的工作获得了客户的认可。之前他一直觉得自己可能还要在这个岗位上干个一两年才能获得调动，但是令他没想到的是，不到半年时间，老板就把他调到公司最重要的销售部门去工作了。

张明知道，老板之所以这么做，是因为他在半年的客服工作中摸透了公司产品和销售的一些信息，他让自己的能力得到了提升，也为自己争取到了提前调动的机会。

其实，就像朋友对张明说的，工作的实质就是解决问题，老板雇用我们的目的就是解决问题。如果我们不求有功、但求无过，只知道机械地完成工作任务，不是把问题留给老板，就是把责任推脱给同事或者客户，那么我们将注定平庸无为，甚至惨遭淘汰。而最关键的是，机会往往就藏在我们工作时遇到的问题当中。

❓ 别把问题上交给老板

2008年，美国次贷危机对经济发展来说是个大“问题”，但是从另一个层面来看这也是个机会。有着百年历史的雷曼兄弟最后倒闭。次贷危机对于美国银行业来说无疑是个大问题。但是，也有很多银行将这次的问题当成是机会，例如花旗银行，在雷曼兄弟倒下之后，花旗银行的市场占有份额很快就有了提升。

金融危机是银行面临的一个大问题，有的银行在金融危机面前倒闭了，但也有银行在这场危机中趁机壮大。引申到个人身上也是这样，有的人被问题击倒了，但有的人在面临同样的问题时却能找到提升自己的机会，这难道不值得我们注意吗？

问题也是机会。当我们在解决工作中的各种问题时，各种机会也都会向我们打开大门，每一个决定都是一次挑战，但是也是一个成功的机会。

所以，当问题出现时，不要皱眉，要有积极的心态，把它看作一个锻炼自己快速解决问题的能力的机会。记住：我们的工作如果不需要解决问题，那么这份工作就是毫无价值的机械劳动。不去解决问题的工作是毫无意义的岗位罢了，谈不上能够提高自己发展自己，更谈不上有什么宝贵的发展机会。