

# 赢 在问题解决力

George

# 1、人的问题VS钱的问题

- 世界上的问题只有两种：人的问题和钱的问题。人们经常将两者混为一谈，当他们遇到钱的问题时总以为是人的问题。
- 即时需要一大笔钱来解决时，你遇到的也可能是人的问题而不是钱的问题。

（我们每个人写一个问题）

# 像谈判专家一样搞定最难搞的人

- 人的问题，48小时内加以解决。假如48小时后问题还没有自行解决，就应该采取行动。
- 遇到问题要冷静。不要给人留下太过敏感的印象。
- 保持沟通渠道畅通。你必须和当事人交流，否则情况会变得更糟。
- 在一些小问题上达成共识，为解决重大问题创造空间。

# 七大妙招轻松化解现金流危机

- 削减工资开销，但一定要准时发放
- 解雇员工决定要果敢而又坚决
- 砍掉副业，回归主营业务
- 控制日常支出
- 主动强势应对债务
- 制定财务计划，避免重蹈覆辙
- 利用小部分盈利投资

## 2、在正确的时间解决正确的问题

公司给你安排了一个职位，是为了解决问题。

你只需要告诉我打算如何解决，怎么去解决。

杰克-韦尔奇

# 找到问题的关键

- 只有置身问题中或实地考察，才能发现问题所在。
- 重新审视司空见惯的事，可以帮助你找到结症所在。
- 无论何时何地，讨要牢牢抓住解决问题的核心和目的，才能不偏离正确的轨道。
- 问对问题，分清问题的本质

*我应该和这个人结婚吗*

# 不要迫于压力而匆忙行动

- 切忌头脑发热，而要确保足够的耐心，因为作出正确的选择需要时间。
- 考察一下现有方案的可能性，而不是费尽心机试图寻求一劳永逸的方法。
- 如果你当时被迫作出仓促的决定，那么当压力消失后务必重新审视问题，看看是否有最好的解决方法
- 在时间压力下，最好延迟决定。这样做不一定正确，但在充足的时间下作决定一定正确。
- 生气、沮丧、感觉欠佳时，不作任何决定。不妨等上一两天，看看情况会不会有所不同。
- 假如你对某件事情感觉过好，那么请放慢解决问题的速度。

# 是什么让你错过了最佳解决时机

- 逃避现实，强化公司固有的惰性。我们有与生俱来的心理机制，即趋利避害。
- 安于现状，停止新产品的开发。
- 过渡依赖头脑风暴。
- 受到信息噪音的干扰。信息搜集过多。不要让信息把你淹没！
- 妄想预测未来，却不着眼当下。
- 惧怕失败。消除失败恐惧症的最好方法就是作最坏的打算。

# 利用竞争对手推动决策速度

- 快速解决问题的一个好方法是获得竞争对手的相关信息。
- 经常提问，即使得不答案，你也能够获取一些信息。
- 和竞争对手交谈时，时刻谨记有付出才有回报。
- 当紧急情况发生时，你没有也无需花太多时间来寻找一个完美的解决方案。
- 快速决定固然重要，但更重要的是决定后能够全力付诸行动。
- 如果作出的决定可以逆转，那就立即决定如何做
- 如果一个决定风险小，收益大，那就赶快行动。

# 不要轻易放过所谓的“奇思妙想”

## 该放手时就果断放手

明知不可为而为之，很多人都是因为面子。有时候我们做决定时，撇开过去，要着眼当下，

### 3、大量搜集准确的信息

我们提拔原则就是：能不能敏锐地发现问题，并及时地解决它。如果 只是发现问题而不能解决，这样的人不是我们需要的。

戴尔-卡耐基

# 信息有两个纬度：准确度和充足度

- 准确度就是要能够客观上去判断一条信息，是不是存在偏差。提供信息的人，接受信息的人角度不同会有不同的看法，因此每条信息会受很多影响，比如，我们测试的从测试的角度，开发的从开发的角度，支持的从支持的角度，市场从市场的角度看问题。
- 平时生活中看到有用的信息就保存下来，比如我们每年的旅游，决定明年买房买车，你现在就可以把相关的信息保存起来，分类后放在电脑里面，可以先不用去看。到真需要的时候我们就可以分析这些信息，做出正确决定。这个要比临时去google,baidu找要好很多。

## 4、复杂问题，简单解决

世界上没有解决不了的问题，只有不想解决问题的人。

松下幸之助

当我们碰到一个问题

- 首先确定消息的可靠性
- 确定参数，快速决定
- 这个问题有人遇到过吗
- 控制情绪可以减少问题
- 按兵不动，让问题自行解决
- 在企业规范和个人原则中寻找方法
- **丰田佐吉的“五个为什么”法 p88**
- **奥卡姆剃刀定律：最简单的可能最有效 P91**

## 5、发掘你的黄金直觉

当你提出困难时，请你提出解决方法，然后告诉我哪个解决方法最好。

李嘉诚

大家相信直觉吗？

右脑凭直接制定决策，左脑运用逻辑解决问题。

我们都有过数学题很久做不出来，然后第二天马上就做出来了，还有找东西。。。

当我们投篮时，为什么出手时就觉得会进。

那是因为在无数次投篮中，培养起来的直觉。

良好的直觉可以后天培养，后面我们有时间可以慢慢探讨直觉的培养。

## 6、逻辑是解决问题的强大工具

如何决定“做”还是“不做”

方法一：扔硬币；有时候与其纠结苦恼，不如做简单的觉定。

方法二：核查清单；就像我们招聘时面试人员填的，精神状态，成绩==。

方法三：量化评估；涉及到的各方面打分。看看哪个分数高。

两难问题如何抉择

方法一：1~10评分法

方法二：富兰克林决策法

方法三：“成绩单”法

（很多逻辑都可以用来解决问题，我们大部分人是理工科出身，这里也不细讲了。）

# 7、运用头脑风暴解决问题

这个我们以前专门学习过，现在不讲了

## 8、做个“问题终结者”

所谓“企业管理”就是解决一连串关系密切的问题，必须有系统地予以解决，否则将会造成损失。

普塞尔

# 问题解决高手的特质

- **高度接受不确定性，能够应对模糊事务。 p177**
- 能够脱离问题中心，看清大局
- 善于倾听
- 总能够围绕决策达成共识
- 思维灵活，懂得变通
- 对成本和困难又切合实际的认识
- 知道如何避免决策雷区

# 让问题“到我为止”

- 积极主动地想办法，不为回避问题找借口。正视问题、放松心情，把问题看做成长的机会并相信自己有能力解决问题，愉快地迎接问题。
- 解决问题，克服困难不光靠机敏的口才，更重要的是，解决困难时要做到多角度思考。
- 掌握了有效的思考方法，就能迅速理清思路，越过混沌纷扰的表象，直接逼近问题核心，在一定既定约束条件下，漂亮地解决问题，达成目标。