
打造中层解决问题能力

【标准课时】2天

【对象】管理人员、营销人员及研发人员

【课程目标】

帮助学员面对错综复杂的各类状况，理出头绪，快速定位问题的关键点，并找出解决措施，帮助管理人员提升解决问题的能力。

学习如何在众多方案或人选中，选出最适合的一个，对问题解决方案进行评估，避免产生负面影响。

学习掌握运用正确的系统思考模式，系统化地解决问题，不断提升解决问题的工作效能。

培养学员创造性解决问题的思维技巧和方法，激发管理创意，开启管理创新思维，极大限度拓宽工作思路和工作潜能。

【课程特点】每个环节均由互动授课、理念传授及实战演练设计，课堂气氛非常活跃、极大限度拓宽解决问题思路，激发工作创意和头脑风暴，实现超强的培训体验和收获，课堂传授的创意和系统思考工具，更是影响学员一生和根本改变组织沟通方式的突破性工具，几乎所有学员都评价是一次以往从未体验过的超值培训收获的课程！

【主要内容】

主题一.解决问题的思路和识别问题

- 1.什么是问题
- 2.问题的分类
- 3.问题的特性
- 4.解决问题的模式
- 5.互动案例：收敛与发散式思考的应用

主题二.分析和解决问题的七步法

- 1.问题定义与目标确定
- 2.问题产生原因分析
原因分析过程
原因分析工具（头脑风暴、排列图等）
- 3.问题根本原因寻找
- 4.制定措施，提出行动计划
- 5.实施行动计划
- 6.评估结果
- 7.标准化和进一步推广，转入下一个分析与解决循环

主题三.问题分析

- 1.问题的现状分析
- 2.问题的原因分析

问题的种类、层次

描述问题，收集问题相关信息

寻求问题原因所采用的分析方法

3.“问题”与“问题点”

定位问题的关键点

找寻可能‘原因’可以采用的方法

确定问题点可以采用的工具

4.课堂分析：因果分析图法的应用

选择作为问题的‘结果’

列出影响结果的原因（运用鱼骨图等）

整理分析因果关系

突出主要原因

主题四.寻找方案的方法和技巧

1.个人技法与团体技法

2.定量技法与定性技法

3.发散式技法与收敛式技法

4.解决问题不同阶段的技法

主题五.传统方法和创造性解决问题

1.传统方法和创造性方法解决问题的比较

2.目标决定方法

3.哪些问题需要运用创造性思维去解决

4.多种观念激发术

主题六.分析与解决问题能力的实战训练

1.课堂训练一：思维导图法分析问题

革命性的思维工具

思维脑图应用实例

课程思维导图

如何使用思维导图

课堂训练：针对任何针对性管理问题，运用思维脑图，构思有效解决方案。

2.课堂训练二：运用思考帽解决管理问题

改变组织沟通和决策效率的革命性工具

思考帽运用步骤和技巧

针对具体管理问题的课堂演练

思考帽活动分享

主题七.问题解决方案的实施和行动

1.在行动区间内行动

2.成功变革和创新所需的行动准则

3.动力和压力并重

4.情感和理智并用

5.克服阻力因素