

《基于行动学习的问题分析与解决》

——企业内部行动学习工作坊

课程概述：

人的能力提升 70%来自于问题解决，20%来自人际互动，授课占 10%左右。如果能让学员在真实的问题情景中学习，将能获得最佳的转化效果。

本课程以行动学习群策群力为主线，吸收了创新思维之父，爱德华·德博诺大师的创新方法、引导技术（Facilitation skill）、著名管理咨询机构麦卡锡解决问题方法，形成一套问题分析与解决的方法体系，在尝试解决问题的过程中学习并掌握问题分析与解决的过程、工具与技巧，并解决实际的工作问题。

一、 课程收益：

1. 一套流程：系统学习、演练一套问题分析与解决的方法及流程
2. 两大思路：了解问题分析与解决的两大常用思路
3. 三项核心能力：清晰问题解决过程中的三项核心能力
4. 四大核心信念：体验基于行动学习的问题分析与解决的核心信念
5. 五大领域：知晓本流程的五大经典应用领域
6. 六大要素：明确本流程中的六大要素
7. 七个步骤：掌握问题分析与解决的七大步骤的关键要点
8. 八大核心工具：提升学员的工具驾驭能力

9. 学员能够在工作场合应用行动学习法，解决复杂问题

10. 提升学员结构化思维能力和复杂问题的解决能力

二、 课程安排

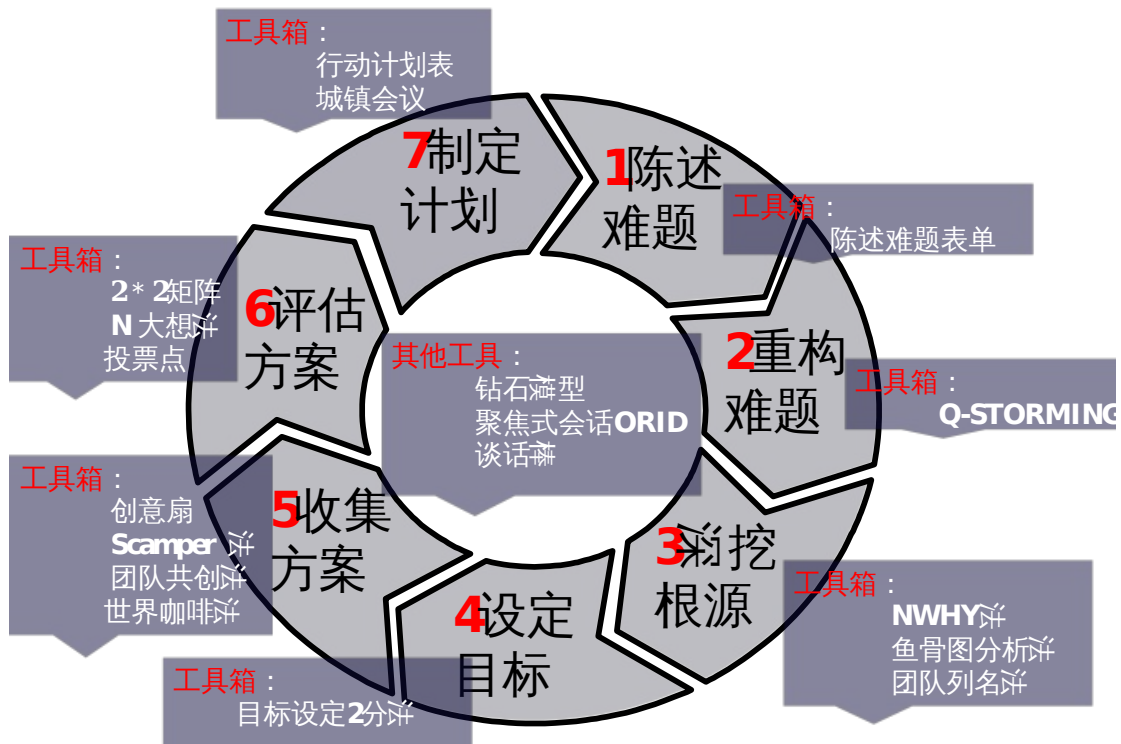
1. 培训对象：企业制定的相关人员

2. 授课特点：50%的时间用与演练、研讨与反馈

3. 培训时间：3-4 天为宜

课程内容大纲：

问题分析与解决七步流程



一、 理论素养篇：

1、 拨云见日：三分钟了解行动学习

- 2、行动学习四大核心理念
- 3、行动学习五大经典应用领域
- 4、行动学习六大要素
- 5、能力评判：三线评判图 – 行动学习促动师能力三纬度

二、 实战演练篇：问题分析与解决的经典流程

第 1 步骤：陈述难题：

- 1、现场演练：提交问题
- 2、团队汇报：问题表述
- 3、独特理念：问题解决的 2 大思路
- 4、独创工具：陈述难题表单

第 2 步骤：重构难题：

- 1、现场互动：如何从陈述的难题中找到真正的关键问题
- 2、提问的力量：Q-STORMING 体验
- 3、知识导入：重构难题的目的
- 4、工具解析：Q-STORMING 的关键步骤和要点
- 5、分组演练：Q-STORMING 实操

第 3 步骤：深挖根源：

1. 案例：教堂的“石头”
2. 解析工具：NWHY 挖根法
3. 了解工具：鱼骨图分析法
4. 示范工具：团队列名法
5. 分组演练与点评：原因挖掘全场实操

第4步骤：设定目标：

1. 分组讨论：总目标与具体目标
2. 设定目标的原则：**smart** 原则
3. 常见目标设定示范
4. 分组演练与点评：现场设计定总目标与**smart** 目标

第5步骤：收集方案：

- 1、多纬度思考：策略思考的技巧
- 2、创造性工具讲解：创意扇
- 3、经典工具：团队共创法
- 4、灵感工具体验：Scamper 法
- 5、全场分组演练：神奇的收集方案
- 6、异化授粉工具：微世界咖啡法

第6步骤：评估方案：

- 1、知识讲解：评估方案的理念
- 2、经典工具：2*2 矩阵
- 3、演练与点评：创造适合自己的 2*2 矩阵
- 4、聚集目标工具：N 大想法
- 5、聚集目标工具：投票点
- 6、分组演练与点评：找到现在要做的方案 – now what

第7步骤：制定计划：

- 1、计划工具示范：行动计划表
- 2、计划工具解析：城镇会议的步骤与要点

3、全场演练与点评：行动计划表 + 城镇会议

三 灵活应用篇：行动学习工作坊设计

1、解析：工作坊设计的核心理念

2、核心工具：钻石模型

3、行动学习促动师工具箱：神奇的工具表单

4、互动游戏：我的工具我做主

5、实操演练：企业内部工作坊设计

四 总结反思篇：学习迁移

1、白变工具：聚焦式会话（**ORID**）回顾法

2、常用工具：谈话棒

备注：本课纲为行动学习基本课纲，具体实施会根据学员情况及学习目的适当调整，强调学以致用，强调落地应用，课程安排两天理论一天实操效果最好！