

《问题分析与解决》

课程背景

《问题分析与解决》课程是世界 500 强企业中超过 200 家企业的基础训练科目。

随着市场竞争的日益加剧，必然使企业和团体面临的问题越来越多。认识问题和解决问题，日益成为当今企业和团体面临的重要课题。问题意识强且解决问题能力管理人员，就能及时发现问题、解决问题，促进企业和团体健康成长；没有问题意识和解决问题能力弱的管理人员，就会因为意识不到问题即将到来、或者由于解决问题不力而使企业和团体陷于绝境。基于此，本课程通过有针对性的学习与演练，使得学员能够在最短的时间内迅速掌握分析问题和解决问题的能力，提升决策水平。

课程对象

团队管理者

培训时间

1 天中文课程

培训方式

本课程运用思维导图对内容进行结构化的设计，充分运用左右脑的机能，利用记忆、思维等规律，协助学员在教练技术理论实践中在科学与艺术、逻辑与实践之间有效均衡，开启全脑思维的潜能。采用行动学习和教练技术的训练理念，将体验与互动贯穿始终。通过理论+实践+案例+练习+辅导的形式，以目标为导向，分享经验心得、注重行为转化，解决学员关注的问题焦点，案例大多数来自于现场学员实际问题，当下练习、及时辅导、即时点评、情景式练习。

“三动”体验式

脑转动：模型体验、案例体验、研讨体验。

心感动：影音体验、测试体验、分享体验。

身行动：演练体验、计划体验、承诺体验。

通过一系列有方向性、有策略性的过程，洞察学员的心智模式，向内挖掘潜能，向外发现可能性，全面提升学员分析问题和解决问题的能力，提升决策水平。

培训目标

1. 培养管理人员的问题意识；培养学员面对问题时的正确心态与态度；
2. 掌握各种分析问题与解决问题的创新性工具与方法；
3. 掌握解决问题的思路,以积极态度寻找解决问题的方法，并科学解决；
4. 通过丰富的企业案例讨论和演练，启发学员思路、开拓管理视野。

一、 导入

1. 调试性原理图
2. 信念
3. 心态

小测试：你是如何获取信息又是怎样做决策的？

二、 关于问题

1. 人与事
2. 问题的来源
3. 问题的分类
4. 问题意识
 - ✓ 无处不在的问题
 - ✓ 培养问题意识

5. 分析问题的步骤

- ✓ 定义问题
- ✓ 描述问题
- ✓ 综合原因
- ✓ 找可能原因
- ✓ 真正的原因

三、 应变能力

1. 突破思维定势

- ✓ 正相反求
- ✓ 多向辐射
- ✓ 旁观者清

2. 利益相关人模型

3. 应变力的核能心法

四、 解决问题

1. 厘清问题的本质

2. 问题与求解三步法

- ✓ 问题

✓ 对策

✓ 总结

3. 工作到位

4. 解决问题的方法

✓ WHY-WHY 分析法

✓ DPCA 法

✓ 系统图法

✓ 六位资源思考法

5. 选择最适合的方案

✓ 决策力和决策过程

✓ 突破决策的恐惧

✓ 个人决策和群体决策

✓ 决策的原创

五、 面对结果的选择

1. 负责任

2. 受害者

六、 基于成长的总结模型