



## 全脑思维工具系列 组织绩效提升-全员问题分析解决

——了解思维底层逻辑 结构化分析解决问题——



### 【课程介绍】

随着市场竞争日益加剧，企业面临的突发情况与问题越来越多。快速发现问题和解决问题的能力凸显企业的管理水平。基层管理者在管理情境中对问题视而不见是什么问题？

在问题发生时都是别人问题是什么问题？问题出现不能快速找到解决方法又是什么问题？问题分析与解决是一项非常重要的能力，面对 21 世纪不确定性的挑战，基于一线问题解决能力已成为中基层管理者学会生存适应变革的必备核心能力。

本课程的内容结合了问题分析与解决理论和企业的日常工作实践，将案例和故事融于理论之中。用引导技术从管理者心智与能力上解读问题，建立管理者系统化思考模型。从问题解决的道、法、术三个层次诊断学员的痛点与卡点并对学员赋能，帮助学员提升对问题的处理和解决能力，并获得能够在工作中应用的解决问题的工具方法。

### 【课程收益】

- 掌握结构化思维底层逻辑，提升分析与解决问题能力。
- 掌握正确面对问题的思维模式；

### 【课程对象】

各层级经理人、各业务管理人员、中基层员工

### 【课程时长】

2 天，6 小时/天

### 【授课方式】

结合引导技术、教练技术，在课程中融入小组讨论、个案演练、情景模拟、角色扮演等，避免生涩理论，使学员在练中学，学中用。

## 【课程大纲】

### 模块一 问题分析与解决-问题定义

【主要内容】聚焦问题分析与解决中问题定义部分，帮助学员首先明确什么是真正的问题针对问题进行系统化讲解。

#### 1. 团队融合、精诚合作——建立合作共创场域

**1.1 入场调查表**（引导工具：在入场前让学员了解自我状态以及全班学员现阶段状态，便于讲师针对性授课）

**1.2 自画像技术**（全员链接工具：帮助学员彼此之间快速增进彼此深层了解，共

识才能共创)

**1.3 团队融合 4C 原则：连接、交流、合作、共创**

**本模块底层原理运用《团队协作的五项障碍》理论基础，通过引导工具，首先帮助学员打破团队协作的“信任障碍”，重点帮助学员之间完成链接-共创的合作部分。**

## **2. 团队问题破题**

**2.1 团队共创：你有什么问题？（共创）**

**2.2 人生三圈理论：对问题进行系统归类并赋能**

**2.3 成功者心智模型：赋能（问题本身不是问题，对待问题的态度才是问题）**

**2.4 问题分析与解决底层逻辑框架：逻辑六层次**

**本模块通过预先设定的部分主题（企业设定），通过让大家写出日常工作中碰到的问题，帮助大家重新定义问题，将日常问题转化成真正的问题，每组基于一个固定的课题进行问题分析**

## **模块二 问题分析与解决-原因分析与方案制定**

### **1. 你的问题都在这里——问题分类**

**1.1 恢复原状型问题**

**1.2 防微杜渐型问题**

**1.3 追求理想型问题**

### **2. 丰田之法 TBP 问题分析与解决法**

**2.1 问题解决基本意识**

**2.2 如何保持高度的问题意识（没问题才是最大的问题）**

**2.3 八个具体步骤**

**2.4 丰田之法的操作之魂解读**

**以上两个模块，重点帮助学员找到造成问题的真正原因，同时通过“三圈理论”及“可控”模型，将问题向内归因，找到造成问题的本部门原因，进而深度挖掘问题背后流程、团队协作、制度等一系列底层原因，帮助大家打破本位主义，建立彼此协作向共同目标努力。**

### **3. 问题的答案在身边——最佳实践萃取（基于恢复原状型问题）**

**3.1 组织最佳实践萃取的价值**

**3.2 组织最佳实践萃取的模型**

### 3.3 组织经验萃取通用版话术

### 3.4 现场操作体验

## 4. 问题的答案在团队——团队共创（群策群力应对各种类型问题）

### 4.1 团队共创应用场景

### 4.2 团队共创优势

### 4.3 团队共创操作要点

### 4.4 练习体验

针对目前问题，在打破部门墙的前提下，萃取各专家经验，通过同队共创以及漫游挂图等引导工具，帮助学员在共同问题解决上，群策群力，针对问题进行方案制定并将制定的方案形成输出草案。

## 模块三 问题分析与解决-方案执行

### 1. 现场问题解决方案执行（引导）

#### 1.1 第一轮迷你世界咖啡：每组产生实际问题，现场解决

#### 1.2 发表共享

### 2. 方案载体

#### 2.1 案例萃取及案例管理法

#### 2.2 团队问题解决经验载体呈现

将以上待解决的问题，用世界咖啡等引导工具，让各组再次进行问题校正，针对已有答案，及已有的解决方案，进行集体讨论，将问题答案形成固化结果，最终通过案例、岗位手册等形式汇编成册。

## 模块四 课程回顾与总结

【主要内容】基于所学内容，通过步骤练习，对所学内容进行综合演练，进行互动点评，在应用中实践所学。

### 1. 书写式头脑风暴

#### 1.1 小组回顾学习内容回顾

#### 1.2 组员内部分享

#### 1.3 全员头脑风暴

### 2. 行动之步

#### 2.1 通过所学内容，建立行动 531 模型

## 2.2 找到可以快速应用到工作中的表达方法

### ——【整体答疑，总结提高】——