



全脑思维工具系列

全脑思维与问题分析解决技巧

——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；
- 学会在复杂矛盾的信息中，厘清问题头绪，定义核心问题；

【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】

1 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 影响思维的因素

【主要内容】 思维决定了我们面对问题、分析问题、解决问题并做出决策的不同方式，本模块将从底层入手，让学员系统了解影响我们决策的外在及内在因素，从而产生觉察，从底层心智进行成长启迪。

主题	涵盖内容	练习及锦囊
影响思维的外在因素	1. 文化差异 <ul style="list-style-type: none">■ 东方思维：系统论■ 西方思维：分解论■ 东方思维建模方法（逻辑关	随堂问卷： 测测你的 PAC 模块练习： 个人找到影响自己做思维的

	系) ■ 西方思维建模方法（二维矩阵） 2. 外界影响（自我&他人&情境） ■ 人际互动三要素 ■ 思维与人生三观	
影响思维的内在因素	1. PAC 模式与人生脚本 ■ PAC 概念导入 ■ 人生脚本决定思维方式 2. 工作沟通中的三种结局 ■ 赢家模式 ■ 非赢家模式 ■ 输家模式 3. 跳出生活的游戏 ■ 游戏中的三个角色 ■ 四处救火的拯救者 ■ 严厉认真的迫害者 ■ 委曲求全的受害者	主要信息，自我觉察的同时以小组为单位进行分享
关于问题的认知	1. 问题的来源 ■ 问题&角色 ■ 问题&人生三圈 2. 系统思维以及风险防控	

模块二 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. 问题收集

1.1 团队共创

练习：挑选生活中及工作中最急需解决的一个问题进行书写

2. 问题归类

2.1 问题归类方法

- 恢复原状型
- 防范潜在型
- 追求理想型

2.2 问题归类原则：MECE

3. 问题排序

3.1 问题排序重要性

3.2 问题排序工具：紧急&重要模型

4. 问题描述

4.1 问题描述原则

- SMART 原则

4.2 问题描述工具

练习：将刚才的问题进行改造，使其成为一个真正的问题

模块三 问题分析与解决-问题原因分析与方案制定

1. 问题原因分析

1.1 罗列所有原因

- 以结果为导向
- 力求表达完整
- 对事不对人

练习：运用罗列原因工具将遇到的问题进行原因分析

1.2 找出重要原因

- 假设驱动的定义、步骤
- 挖掘深层原因 QBQ 意义
- 工具：5W 鱼骨图

2. 问题解决方案制定

2.1 制定决策

- 描述决策目的
- 设定决策标准
- 建立决策方案
- 评价方案风险

2.2 制定行动计划

- 填写计划表
- 风险预测
- 确定考核方法

模块四 问题分析与解决-方案执行

1. 计划实施

1.1 行动计划与实施追踪表

2. 计划跟踪

2.1 与计划相关人沟通

2.2 持续追踪，反馈评估

2.3 计划执行评估表

3. 计划控制

- 3.1 PDCA 循环
- 3.2 纠偏措施
- 3.3 10 点恢复计划

模块五 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】——