

# 《快乐工作——问题分析与解决》

主讲：唐老师

**【培训对象】** 企业中层管理、专业骨干等

## **【学习要点】**

- 1、导入问题管理的观念与意识，学会系统性思维的方法；
- 2、学以致用，养成主动解决问题的习惯；
- 3、掌握工作中的问题意识以及问题发现、分析与解决等一系列技能；
- 4、调整对问题的正确观念与态度，疏解因问题所产生的工作压力；
- 5、为学员提供有价值的问题管理思路、经验借鉴、有效方法和指导工具，促进问题管理能力的提升。

## **【大纲提示】**

### **第一单元：**

#### **一、如何认识和对待问题**

- 1、你所理解的问题
- 2、问题管理的关键因素
  - 3、如何建立问题和解决问题的意识
  - 4、对问题认识的程度决定问题解决的程度

#### **二、危机意识与发现问题**

- 1、没有问题是最大的问题
- 2、现象并不是问题的实质
  - 3、正确的认识问题管理的观念
  - 4、危机意识是发现问题的前提

### **第二单元：问题管理的基本功——责任**

#### **一、责任认知**

- 1、角色认知，承担责任
- 2、承担是成长的开始
- 3、责任靠实实在在的行动
- 4、责任心与敬业尽职

## 二、责任与问题管理

- 1、有责任心成就职业发展
- 2、对己负责与对人负责
- 3、责任大于能力
- 4、培养团队责任

## 第三单元：发现问题与分析解决

### 一、发现问题是前提

- 1、养成发现问题的习惯
- 2、为什么不能及时发现问题？
- 3、从问题导向到解决思维
- 4、头脑风暴，做自己问题解决的专家

### 二、问题分析与解决

- 1、创造良好的工作环境
- 2、把问题转化成目标
- 3、学习问题分析和解决的实践工具

## 第四单元：快乐工作与自我管理

### 一、由向外归因转向管理自己

- 1、认识自我心理模式
- 2、从单一技能向复合型技能发展
- 3、保持工作激情
- 4、自我觉知，塑造健康心理状态

### 二、职业情商（EQ）提升

- 1、IQ与EQ的作用
- 2、接纳批评与赞美
- 3、自我激励的5R管理
- 4、职业情商修炼的三大步骤

## 第五单元：沟通与协作——疏解工作关系和压力

### 一、与上级协调关系

- 1、做一个上司最需要的下属
- 2、成为受上司欢迎的下属
- 3、协调上下级关系的环节

## **二、做部门之间的协调人**

- 1、内部客户价值链
- 2、为协作部门服务
- 3、协调的最高境界——无边界管理

## **三、提高内部服务意识的修炼**

- 1、承担责任——自觉服务
- 2、积极主动——超前服务
- 3、善待客户——热心服务
- 4、协同合作——周到服务

## **四、外部协调——营造工作环境**

- 1、锻炼你的社交能力
- 2、增强你的人际沟通
- 3、提高你的应变技巧