

# 《问题分析与解决工作坊》

## 不同角度的破局之道

主讲：孙倩老师

### 【课程背景】

兵来将挡,水来土掩。万事一定会有其解决之道，重点就是看你会不会找到真问题，并加以理解提出清晰的解决问题的方法。

今天的课程就是围绕发现问题与解决问题来展开的，帮助你打开解题思路，让问题不再成为一个破不了的局。

在企业中我们每天都会面临这样会那样的问题，如不很好的处理，就会让工作效率低下，人际关系疏远，甚至自己亲手葬送自己的大好前程。在生活中如不很好的解决问题，也会让夫妻关系不和谐、亲朋关系疏远、亲子变仇敌等。

今天的课程将围绕探究问题根源与解决问题之道来层层展开，帮助你把问题拿捏的准确的，解决的妥妥的。真正助你成为解题破局专家。

### 【课程收益】

1. 了解问题存在的原因
2. 了解解题的思路
3. 掌握解决不同问题的方法
4. 成为解题破局专家

### 【课程对象】

企业管理者、企业所有人员

### 【课程时间】

1-2天 (6小时/天)

### 【课程方式】

案例分析 + 实战方法 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 精彩点评 + 课堂练习

### 【课程特色】

讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

### 【课程大纲】

#### 第一天：探究解题思路及方法

##### 一、问题存在的原因？

1. 期望与现状的落差
2. 问题 3 种类型
  - 1) 恢复原状型
  - 2) 防范潜在型
  - 3) 追求理想型

互动：你平常会遇到哪些问题？

共创：把你遇到的这些问题进行分类

##### 二、哪个问题先解决？

1. 优先顺序矩阵图

互动：你的优先标准是什么？

案例：面对 55 岁后的老年生活

##### 三、如何分析发现问题？

1. SCQA 模型
  - 1) 主角

- 2) 状况
- 3) 问题
- 4) 课题
- 5) 回答

练习：按这个模型讲述一个你正在面临的问题

#### 四、如何解决问题？

##### 1. 解决恢复原状型问题

###### 1) 分析原因

- ◇ 6W3H 框架

视频：迥的一天

###### 2) 采取对应策略

##### 2. 解决防范潜在型问题

###### 1) 由上而下法

- ◇ 假设不希望发生的不良状态
- ◇ 确定引发不良状态的诱因
- ◇ 拟定预防策略，排除可能的诱因
- ◇ 预先拟妥发生不良状态时的应对策略

案例：轮胎磨损的思考

###### 2) 由下而上法

- ◇ 从现状中确定必须注意的特定因素
- ◇ 假设不希望发生的不良状态
- ◇ 拟定预防策略，排除可能的诱因
- ◇ 预先拟妥发生不良状态时的应对策略

案例：硬盘空间不足

##### 3. 解决追求理想型

###### 1) 最终目标要明确

###### 2) 规划性思考而非战略性思考

###### 3) 行动计划 4 要素

- ◇ 设定实现理想期限
- ◇ 列出必要条件
- ◇ 学习技术或知识
- ◇ 制定实施计划

讨论：如何能在结婚前买套房子

#### 第二天 实战解决真问题

##### 一、第一趴：小组从现业务中找到 1 个真实的待解决问题

##### 二、第二趴：小组明确问题类型

##### 三、第三趴：小组根据问题类型进行分析并找到解决方案

##### 四、第四趴：小组分享过程中的问题及感悟

#### 工作坊主线：

1. 学员：每一趴学员进行组内共创并分享
2. 讲师：每一趴讲师给予知识补充及点评

#### 课程总结