

《问题分析与解决工作坊》

——不同角度的破局之道

【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。

【课程收获】

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

【课程受众】企业管理者、企业所有人员

【课程时间】1-2 天

【授课方式】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

【授课特色】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