

# 定析破防

## ——高效问题分析与解决

### 应用背景：

人在职场，除了本岗位的专业知识与技能等基本能力外，什么能力最重要？

什么能力会直接影响员工的岗位绩效与工作表现，甚至直接决定员工的晋升通道呢？

毫无疑问，就是分析问题与解决问题的能力，一位员工的价值大小往往是由其能够解决问题大小所决定的。

随着企业的不断发展，我们每时每刻都可能会遇到各种各样的问题，如果想在职场中如鱼得水，就必须掌握分析与解决问题的方法，成为这方面的高手，如此方能成为最具竞争力的人才。也唯有如此，你才能无论处在哪个领域、哪个岗位都能应对自如。

如何抛开问题表面的迷雾，发现问题的本质？

如何改变原有的惯性思维与冲动型解决问题的习惯？

如何用系统思维分析和解决问题，并用有限的资源高效解决问题？

如何群策群力、充分发挥团队的力量，避免个人解决问题过程中的片面性、局限性？

如何面对问题不再束手无策？

如何防微杜渐、预防此类问题的再次发生？

本课程将逐一回答上述问题，有效提高学员的问题解决力，使之在企业中的价值得到提升。

### 可获收益：

1. 迎接被动问题的方法
2. 抓住问题本质的技巧
3. 发现问题的四种方法
4. 确定问题表象的方法
5. 确定问题根源的方法

6. 破除思维惯性的方法
7. 结构分析问题的方法
8. 结构分析问题的技巧
9. 理清结论方案的方法
10. 思维导图分析的方法
11. 行动学习应用的技巧
12. 制定行动计划的方法
13. 操作执行方案的技巧
14. 总结复盘的实施方法
15. 制定预防制度的方法

**授课时间：**

2天，6小时/天

**授课对象：**

中层管理者、骨干员工

**授课方法：**

专题讲授+案例分析+小组讨论+学员演练+视频运动+角色扮演

**内容模型：**



课程大纲：

## 导入 工作就是解决问题

### 一、 工作的实质是不断解决问题

1. 主动解决问题，而不是被动应付工作
2. 能解决问题，才说明你有价值

### 二、 面对问题的态度决定解决问题的速度

1. 面对问题不找借口
2. 抱怨不能解决任何问题
3. 拖延只会错过解决问题的最好时机

### 三、 自己的问题自己解决

1. 主动解决问题就是在提高自己的能力

2. 不要把自己的问题推给别人

3. 逃避问题只能让你失去机会

#### 四、 解决问题是硬道理

1. 光“做了事”不行，关键要“做成事”

2. 成为解决问题的不可替代者

#### 五、 PAS 的四阶八步

1. 何为 PAS

2. PAS 问题分析与解决模型

### 第一阶段 确定问题

#### 一、 迎接/发现问题

1. 问题的本质

2. 问题的分类

3. 双圈模型：聚焦问题的工具

4. 六问法：发现问题的方法

5. 课堂实操演练

#### 二、 确定问题

1. 确定问题的类型

2. 描述公式：确定问题表象的工具

3. 课堂实操演练

4. 5WHY 法：确定问题根源的工具

5. 课堂实操演练

### 第二阶段 分析问题

## 一、 分析原因

1. 破除惯性思维
2. 漏斗模型：惯用思维方式
3. 金字塔模型：问题分析工具
4. 结构化思维：问题分析基础方法
5. PRES 模型：结构化思考工具
6. MECE 工具：结构化分析方法
7. 课堂实操演练

## 二、 拟定方案

1. 思维导图：结构化分析的工具
2. 行动学习：拟定方案的方法
3. 个人提出对策
4. 收集观点分类
5. 分别贴卡命名
6. 产生新的对策
7. 形成系列方案
8. 课堂实操演练

## 第三阶段 破解问题

### 一、 制定计划

1. 明确行动目标
2. SMART 模型：目标制定工具
3. 5W2H 模型：计划制定工具

4. 建立评估标准
5. 制定行动计划
6. 案例分析
7. 课堂实操演练

## 二、 操作执行

1. 执行检查评估
2. 收集执行信息
3. 跟踪执行过程
4. 3K 模型：操作执行的工具

## 第四阶段 预防问题

### 一、 总结复盘

1. 识别潜在问题
2. 查找可能原因
3. 案例讨论
4. 总结反思分析
5. 制定纠正措施
6. 复盘反思的四步法
7. 课堂实操演练

### 二、 制度预防

1. 采取预防措施
2. 制定应急预案
3. 案例分析

4. 总结形成制度

5. 课堂实操演练

## 第五讲 PAS 行动落地计划