

《问题分析与解决》工作坊

课程背景：

衡量一个员工价值最重要的指标就是看他解决问题的态度和能力，在过往我们解决问题更多的是凭着一股激情和摸着石头过河的方法，先干了再说。这种做法在市场环境好，竞争不充分，企业高速发展的前提下好像也没什么，并且还会造成一种假象，其实那只是繁荣掩盖了问题。然而时过境迁，面对今天错综复杂、瞬息万变、竞争惨烈的环境下再靠拍脑袋决策的方法无疑风险巨大。

事实上要保证高质量的问题分析与解决是有一套科学的思考逻辑、分析标准、决策流程和工具方法的。《问题分析与解决》工作坊这套方法是可以学习掌握、复制，并可大幅度提升决策的质量和风险控制，进而提升个人与组织的绩效与竞争力。

工作坊学习形式鼓励人员的积极参与、激发归属感与创意，透过流程引领人们群策群力，共商、共创、共识来达成共同目标，产出解决方案、行动计划。

课程收益：

- 洞察关于问题的基本认知、正面意义与价值；
- 建立对待问题的正面信念与态度；
- 转换思维，改善行动，提升问题解决的成效；
- 掌握精准问题分析解决的方法工具；
- 建立平等、简单、真诚的沟通氛围进而促动高效沟通与协作。

培训时间：1天（9:00-12:00；14:00-17:00）

培训对象：各层级管理人员

培训方式：讲授、小组研讨、视频教学、促动技术

培训人数：20-40 人

《问题分析与解决》课纲

单元	主要内容/流程	方法/工具	目的/成果
一、问题概述	1、什么是问题？ 2、问题的三种类型？ 3、如何确定问题解决优先顺序？ 4、问题的意义与价值？ 5、对待问题的有力信念是什么？ 6、失败的问题解决归因是什么？ 7、问题分析与解决流程	问题解决优先顺序矩阵图	建立关于问题的基本认知
二、发现问题	发现问题六问	发现问题六问	有效发现问题
三、陈述问题	5W3H	5W3H	结构化描述问题
四、分析问题	1、5Why 法 2、鱼骨图法 3、Swot 分析法 4、SMART 目标 5、头脑风暴法	5Why 法、鱼骨图法、Swot 分析、smart 目标、头脑风暴法	掌握分析问题的 5 大工具、方法

五、解决问题	基于世界咖啡的问题研讨步骤： 1、问题澄清：现状、改变、困难、期望 2、头脑风暴：运用头脑风暴法激发创意 3、智慧连接：小蜜蜂异花授粉、旅行采蜜 4、成果共创：筛选问题解决的金点子	世界咖啡法	链接多元观点，激荡群体智慧，产出问题解决策略
六、复盘总结	回顾、反思、启发、行动	ORID 聚焦式会话法	对学习成果进行强化，激发行动