

# 《职场“硬通货”：用创新魔法突破职场难题》

## 创新思维与问题分析和解决

主讲：鄢雷老师

### 【课程背景】

职场中，多数人面对流程冗余、跨部门协作低效、客户痛点难突破等问题时，常陷入经验依赖的困境——重复用旧方法应对新问题，导致小问题拖成大麻烦、老问题反复出现等局面。很多人将创新等同于高难度发明，认为创新与自己无关，却忽视了创新思维本质是问题破局的最优解思路。

本课程基于职场通用场景，用2天时间从认知-洞察-分析-解决-落地等问题分析与解决的全流程，通过案例拆解+工具实操+实战演练，让学员理解创新思维的内涵与价值，掌握从精准找问题到创新解决问题再到落地见效果的完整方法，打破思维固化，让创新解决问题成为职场核心能力。

### 【课程收益】

认知层：清晰理解创新思维的内涵与价值，破除“创新遥不可及”的误区，明确创新思维是问题解决的核心驱动力；

方法层：掌握多个创新思维及问题分析与解决的核心工具，覆盖问题洞察-定义-分析-解决-落地的全流程，每个工具均能明确操作步骤与注意事项；

能力层：能独立应对职场中的两类核心问题，从被动应对转为主动用创新思维破局，并能带领小团队落地1个创新改进方案；

行动层：课后可立即启动个人问题创新解决计划，针对1个工作难题，用课程工具输出完整方案并试点，30天内看到可量化的改进效果。

### 【课程特色】

场景全贴合：所有案例、演练均源自职场高频问题（跨部门协作、流程优化、客户响应、任务推进等），不脱离实际工作；

工具强落地：每个工具均拆解为“操作步骤+实操表+避坑指南”，标注工具使用中的注意事项，学员能直接上手；

逻辑闭环化：课程按认知→洞察→分析→解决→落地的全流程设计，形成理论-工具-演练-反馈的小闭环，最终形成问题解决的全链条和大闭环，避免碎片化学习；

反馈即时化：每个演练环节采用小组共创+讲师巡场的模式，讲师指导工具使用细节并及时纠正偏差，确保学一个、用一个、会一个。

### 【课程对象】

各行业职场人士（中层管理岗、基层执行岗、业务骨干、新晋管理者等），尤其适合需频繁解决问题、优化流程或寻求创新突破的岗位等

### 【课程时间】

2天（每天6小时）

### 【课程大纲】

#### 【第一天：认知创新思维，精准分析问题】

#### 第一部分 破冰冲击+创新思维认知

##### 一、创新案例冲击：“小创新”如何解决“大痛点”

核心观点：创新不需要高难度技术，创新其实离我们很近

**案例：**某制造企业车间巡检记录繁琐，后调整为用APP拍照并自动生成报表，最

终 每天省 2 小时

## 二、创新思维的内涵：不是发明，而是问题破局的新方式

### 1、常见误区

创新=发明新工具 / 系统，需高技术创新

创新是少数聪明人专属

创新要大投入，小改进没用

**工具：创新思维认知对比表（破除 3 大误区）**

### 2、创新思维公式

职场创新思维=以解决问题为目标+用非经验化思路整合资源+找比原方法更高效省力的方案

### 3、创新思维的价值：个人与组织的“双赢逻辑”

创新思维价值=问题解决效率提升 × 个人职场竞争力增值

**案例：某员工如何通过优化报表流程，从而获的领导认可并得到晋升机会的？**

**小组讨论：你当前工作中，哪个问题若用创新思维来解决问题，能带来直接的价值？**

## 第二部分 问题洞察与定义——找到真问题，避免错解题

### 1、职场常见陷阱：把现象当问题

真问题=现象背后未被满足的需求，要避免头痛医头

**案例对比：客户投诉多、项目延期多背后的真问题到底是什么？**

### 2、工具：痛点挖掘五问法（洞察真需求）

五步法操作步骤：

问“谁”：如这个问题影响哪些人？

问“场景”：如问题在什么场景下出现？

问“感受”：如受影响者的核心痛点是什么？

问“后果”：如不解决会带来什么连锁影响？

问“需求”：如解决后需要达到什么效果？

**演练：学员针对工作中的问题填《痛点挖掘表》，其他学员评估是否挖到真需求**

### 3、工具：问题-创新双维度定义表（精准定义问题）

操作逻辑：不仅明确问题是什么，还关联创新方向，为后续解决问题做铺垫

**演练：小组内每人分享自己的《定义表》，其他成员提 1 个补充的创新方向**

### 4、小结：问题洞察与定义的“黄金标准”

能说清 3 点：即问题相关方是谁、核心需求是什么、创新优化的方向不偏离实际

## 第三部分 问题分析——用数据化工具挖根因，告别经验猜测

### 一、职场分析误区：拍脑袋归因 vs 数据化找根因

核心观点：根因需数据支撑且能落地解决，避免归因到公司不重视等无法改变的因素

**案例对比：客户投诉响应慢的归因偏差**

### 二、工具：四象限+数据验证法

1、适用场景：单一问题快速归因，如会议效率低

2、操作步骤

列象限从人、流程、工具、环境等 4 个维度拆解

找证据：每个维度需对应 1 个数据/事实

定根因：哪个维度的证据直接影响问题

**案例示范：**会议效率低（平均 2 小时且无共识）的四象限分析

**实战演练：**学员分析自己的单一问题，填《四象限分析表》，讲师现场指导

### 三、工具：5Why+根因验证卡法

1、适用场景：需层层递进找核心矛盾的问题（如流程审批反复退回）

2、操作步骤

定初始问题：用问题定义表明确问题

连环追问 5Why（每步需数据支撑）

根因验证：用《根因验证卡》确认根因可解决、能关联问题、有数据支撑

**实战演练：**小组内选 1 个问题，用 5Why + 验证卡，深挖根因，输出核心根因报

告

### 四、工具：问题拆解树

1、适用场景：多因素交织的复杂问题（如项目 delay 严重）

2、操作步骤（符合 MECE 原则）

定核心问题：数据+场景

拆一级子问题：按影响维度拆分，如项目延期拆为需求变更更多、资源不足等

拆二级子问题：每个一级子问题拆具体场景，如资源不足拆为人力不足、工具缺

失

评关键子问题：用发生频率+影响程度打分，选 TOP2 问题

验证根因：用数据确认关键子问题的根因

**实战演练：**每组选 1 个复杂问题（如跨部门协作低效），派代表展示

**【第二天：创新解决问题·落地迭代方案】**

## 第四部分 创新思维与问题解决的关联——用新思路破旧难题

### 一、核心逻辑：创新思维不是额外技能，而是问题解决的最优路径

1、对比传统思维与创新思维的问题解决差异

2、核心观点：不同类型的问题，需匹配不同的创新思维

### 二、常用的创新思维

1、逆向思维——反过来想，突破惯性

适用场景：传统方法无效的僵局问题（如会议无结论、需求总被驳回）

**工具：**反向解题矩阵/反向提问表

对比：传统做法（导致问题的行为）VS 反向做法（反方向行动及可行性）

**案例示范：**某公司如何将会议超时率从 50%降为 10%？

**实战演练：**学员用反向解题矩阵解决自己的僵局问题，小组内提 1 个可行性补充

建议

2、组合思维——拼一拼，整合资源

适用场景：需整合现有要素的优化问题（如报表统计慢）

**工具：**要素重组画布

**实战演练：**学员填要素重组画布，组员检查要素是否覆盖全面

3、移植思维——学一学，跨界借鉴

适用场景：需外部经验的突破型问题（如员工积极性低）

**工具：**跨界移植三步法（定核心需求、找跨界标杆、改适配方案）

**案例示范：**某公司如何让员工随时随地查看自己的问题反馈处理进度

**实战演练：**小组内选 1 个突破型问题，用三步法输出 1 个移植方案，派代表分享

#### 4、时空思维——换一换，找到突破

适用场景：需处理冲突或平衡利益关系的问题

**工具：**时间换空间法/空间换时间法

**案例示范：**公司业绩一般，但核心员工要求加薪，怎么办？

**实战演练：**小组成员各自在工作中找一个时空互换的工作场景，讲师选择性的点

评

### 第五部分 创新方案落地与迭代——从想法到效果，避免纸上谈兵

#### 一、落地前的关键步骤：方案可行性评估

##### 1、工具：创新方案可行性雷达图

量化评估的5个核心维度：资源成本、操作难度、风险可控、相关方支持、效果可测

**案例示范：**如何评估公司某方案（如跨部门需求对接规则优化）的可行性？

**实战演练：**学员给自己的创新方案打分，填雷达图评估表，讲师针对性指导

##### 2、落地中的核心方法：小步试错法

操作四步法

定试点范围：选小而典型的场景

定试点周期：1-2周

定跟踪指标：明确要测什么效果

定反馈渠道：找1-2个协作方提意见；

**案例示范：**某公司如何优化差旅费报销流程？

**实战演练：**学员制定个人方案试点计划，明确范围/周期/指标/反馈方式，小组内互相提风险规避建议

##### 3、落地后的关键动作：方案迭代

**工具：**简化版PDCA（试错-优化循环）

**实战演练：**小组分享试点中可能遇到的问题（如同事不配合），共同输出1个迭代方案

##### 4、实战输出：个人创新解决行动计划

学员填写个人创新解决行动计划表，包含以下核心内容：

目标问题—明确要解决的1个核心问题

创新方案—简述用什么创新思维及工具

试点计划—范围、周期、跟踪指标

迭代准备—可能的问题及应对

最终目标—1个月后要达成的效果

**分享：**学员自愿上台分享，讲师点评并给出优化建议

### 第六部分 总结回顾+行动承诺

#### 一、知识体系梳理：创新解决问题的全流程地图

1、用思维导图总结2天核心内容，形成闭环

2、从认知层、方法层、行动层等三个层面回顾主要创新工具

#### 二、行动承诺：30天创新行动挑战

学员填写30天行动承诺卡，明确不同时间周期内的任务及目标

#### 三、答疑+收尾

1、解答学员的落地顾虑（如领导不支持怎么办）

2、强调创新解决问题不是一次性动作，而是职场习惯