

# 《用创新魔法打败问题分析与解决的障碍》

## 创新思维及问题分析和解决

主讲：鄢雷老师

### 【课程背景】

当前企业面临市场迭代快、内部创新乏力、跨部门协作低效等痛点，比如：老方法解决新问题导致竞争力下滑，团队陷入怕试错、少交流、惯性执行的创新窘境。越来越多的企业不仅需要培养创新文化的土壤，更亟需一批能激活团队创新力的内部创新引导师。

本课程聚焦从个人创新到团队共创的能力闭环，通过理念+工具+实战三位一体设计，帮助企业培养既懂创新方法、又能带动他人的创新火种，最终实现创新从少数人突破到多数人习惯的组织级转变。

### 【课程收益】

学员将掌握如下一系列的创新实战工具：

- 掌握创新思维的关键能力素质、方法论和工具（7种能力、1种万能引导技术、9种创新工具和方法等）；
- 掌握创新引导师核心技能（提问、控场、共识引导），可主导10-30人团队的创新会议或工作坊；
- 形成发现问题、拆解问题、落地实施的创新思维闭环，提升个人解决复杂问题的能力；
- 培养若干名内部创新引导师，形成创新人才梯队，输出1-2个可落地的业务创新方案（结合企业实际问题）。

### 【课程特色】

- 实战导向：60%内容为工具演练+场景模拟，案例均来自企业真实场景；
- 工具闭环：整合问题定义、创意激发、方案落地全流程工具，配套创新引导师常用话术手册；
- 双轨训练：既练创新思维（个人解题能力），又练引导技术（带动他人能力），避免学了方法不会教；
- 成果可视化：输出1个实战成果（个人或团队），课程结束前完成企业真实问题的创新方案。

### 【课程对象】

企业中基层管理干部（需带动团队创新的部门负责人、项目/产品经理）；  
业务骨干（有意愿成为内部创新推动者的骨干员工）；  
HR/行政/运营岗（负责组织创新文化建设、人才培养的职能人员）；  
（要求：具有1年以上团队协作经验，有相对较好的沟通协调能力）

### 【课程时间】

标准时长：2天（6小时/天）  
交付方式：线下集中培训+1个月线上辅导

### 【课程大纲】

上篇：创新引导师的创新认知与核心技能修炼

第一部分：认知-创新的核心本质

一、创新的认知

- 1、内涵：创造新的事物、方法、理念或思维方式，以带来有价值的改变和进步
- 2、适用场景：不仅仅是发明新的产品或技术，还包括对模式/流程/服务的改进和优化
- 3、主要误区：创新必须是大动作
- 4、呈现形式：新工具/新流程/新想法/新模式，或者把 A 地方的经验搬到 B 地方用。
- 5、评估标准：有没有让事情变得更好

**互动提问：**学员相互分享工作/生活中的一个创新场景及其影响

## 二、创新的本质

- 1、本质：更优解，变更好
- 2、目的：解决问题，抓住机会
- 3、核心原则：效率更高、成本更低、效果更好、矛盾更少
- 4、适用场景：所有你想让事情变顺的地方

**案例：**老板一再强调创新，他到底想要什么？

## 第二部分 窘境-创新失败的深层分析

### 一、个人层面

- 1、怕失败-不敢担责

**示例：**员工在会议上提出的建议被领导直接驳回所产生的影响

- 2、没学过-不知如何创新

**工具体验：**头脑风暴、换位思考

- 3、惯性思维-一直这样做，没必要改

**示例：**老员工的固化思维和舒适区

### 二、团队层面

- 1、管理风格-权威压制或从众心理

**示例：**开会时，为什么没有人提问题或建议？

- 2、机制缺失-只看结果，不包容试错

**示例：**为什么新的工作流程在试点过程中被中断？

- 3、氛围问题-缺乏交流，各干各的

**示例：**市场部和研发部门的信息不透明导致鸡同鸭讲

## 第三部分 突破-创新的关键能力训练

### 一、提问能力：多问为什么、如果… 会怎样

- 1、普通提问思维 VS 创新提问思维

- 2、操作步骤：界定问题-分析原因-梳理方向-拆解执行

**工具：**黄金圈思考法

**练习：**如何通过创新提问思维改善会议效率

### 二、分类能力：把乱麻理清楚

- 1、MECE 原则：相互独立（无重复）、完全穷尽（无遗漏）

- 2、操作步骤：确认问题-寻找 MECE 切入点-确认是否能再细分

**练习：**如何快速理清公司产品的成本结构

### 三、跨界能力：打破惯性，从其他行业/领域找破局点

- 1、强调资源整合而非堆砌

- 2、找不同领域的共通语言

**工具：类比法（形式/功能/原理）**

**练习：职场上，如何给自己贴标签**

#### **四、框架能力：让发散不跑偏**

1、用现成框架或自定义框架，把模糊想法结构化

2、确保创新不会是空想，而是有逻辑的系统改进

**案例：如何快速厘清生产过程中的常见问题？**

**练习：与市场上同岗位相比，如何用 SWOT 分析本岗位竞争优势**

#### **五、具象能力：把抽象想法画出来**

1、画样子，让想法能够被感知

2、一看就能懂，避免各说各话

**练习：用线条画出大脑中的产品模样**

#### **六、流程能力：把创新想法变成可执行的计划**

1、把创新想法拆解成可落地的行动步骤

2、避免创新共识变口号、想得到做不到

**练习：描述网络购物的基本流程**

#### **七、迭代能力：接受不完美，在试错中优化**

**万能工具：SCAMPER 法**

**案例：如何改进财务费用报销的效率**

**练习：用 SCAMPER 法改进工作中的某个难题**

### **下篇：创新引导师常用的落地创新工具**

## **第四部分：落地-常用的创新工具及落地**

### **一、洞察问题—看见真实痛点**

**创新工具：用户流程痛点图**

思路：用可视化路径还原用户从接触到结束的全流程，标记情绪波动与隐藏痛点，避免想当然。

操作方法：

1、拆阶段；

2、记行为；

3、标情绪；

4、挖痛点；

5、找机会

核心逻辑：打破自我视角，避免我以为用户需要的主观臆断

**案例：某员工在写年终述职报告时所遇到的困惑和压力**

**练习：学员结合本小组的课题，现场拆解本小组的痛点图**

### **二、定义问题—从模糊到精准**

**创新工具 1：问题本质挖掘提问法**

思路：通过具体→抽象→具体的阶梯式提问和追问，从表面问题挖到核心需求，避免头痛医头。

操作方法：

Why 提问法—抽离出本质和规律（抽象）

How 提问法—在多种方案中找到最佳（具体）

核心逻辑：从表象解到本质解

**案例：**老客户对公司满意度降低的原因是什么？

**练习：**学员结合本小组的课题，对课题背后的本质进行拆解

**创新工具 2：问题表述重构法**

目的：通过替换主语、动词、限制词，打破语言对思维的束缚，让问题从无解变有解。

操作方法：

- 1、换主语
- 2、换动词
- 3、换限制词

核心逻辑：解决问题表述带偏见/限制的困境，激活正向、开放的思路

**练习：**学员根据讲师提供的场景和主题，现场进行问题重构。讲师点评

### 三、分析问题—拆解根因

**创新工具：问题根源分析树**

思路：像剥洋葱一样将复杂问题拆解为症状→分支问题→根因，找到解决一个点就能带动一片的杠杆解

操作方法：

- 1、列症状（树叶）
- 2、归分支（树枝）
- 3、挖根因（树根）

核心逻辑：避免头痛医头，从源头解决问题，减少资源浪费

**练习：**各组组长带领本组学员绘制出一幅“问题树”，并现场演示和介绍。讲师点评

### 四、解决问题—从想法到落地

**创新工具 1：场景-资源发散矩阵**

思路：以具体问题场景和跨界解决资源为交叉维度，强制团队跳出线性思维，在每个交点迸发可落地的创意，避免泛泛想法

操作方法

- 1、拆问题场景：选常见高频场景
- 2、列解决资源：从跨界方向找资源
- 3、交叉脑暴：每个交叉点填具体方案
- 4、筛选：剔除成本过高/偏离需求的方案

核心逻辑：让方案均绑定具体的场景，产出更多更新的创意

**练习：**各小组通过跨界资源寻找到更多更优的解决方案。讲师对各小组一一辅导

**创新工具 2：创意优先级分析法**

思路：基于用户价值高低和落地简易度两个定性维度，对场景-资源发散矩阵所整理出的创意进行快速分类，无需精确评分，靠团队共识划分圈层

操作方法：

- 1、画同心圆
- 2、定分类标准
- 3、团队投票分类

核心逻辑：快速终结创意泛滥，并完成创意的分类，让团队迅速对齐先做什么的共识，避免内耗

**练习：**各小组针对本组的课题，现场绘制同心圆并针对创意方案投票

**创新工具 3：行动聚焦矩阵**

思路：从大量想法中筛选出高价值+低成本的优先项，避免资源分散

操作方法：

- 1、定评分标准
- 2、计算优先级
- 3、定落地计划

核心逻辑：用数据支撑决策，从凭感觉选方案到用价值收益来决定行动计划

**练习：**讲师明确评分规则后，每位学员尝试对行动计划进行打分

## 五、复盘问题—持续优化

### 创新工具 1：优潜险三维评估法（阶段复盘）

思路：从已验证优势（优）、潜在机会（潜）、可控风险（险）三个维度，辩证评估创新方案，避免盲目推进（只看优）或因噎废食（只看险）

操作方法：

- 1、列“优”：已验证优势，附证据
- 2、列“潜”：潜在机会，附逻辑
- 3、列“险”：可控风险，附应对方案

核心逻辑：让方案或创意在试错过程中优化，而非一次性落地或放弃

### 创新工具 2：创新迭代复盘表（系统复盘）

思路：记录创新方案的亮点、卡点、微调点，让每次尝试都成为下次进步的阶梯，避免重复踩坑。

操作方法：

- 1、亮点评分：哪些环节超出预期？
- 2、卡点分析：哪里卡住了？
- 3、微调动作：下次改一个小地方会更好？
- 4、下次计划：微调后的效果是否可推广应用？

核心逻辑：将试点失败转化为经验沉淀，降低后续试错成本，让方案从能用变成好用