

《极简问题分析与解决方法》

职场人问题分析、解决能力提升

主讲：吴昊

【课程背景】

对于职场人来说，每天都会遇到这样或那样的问题，每天也都需要分析和解决这些问题；而分析问题的准确程度和解决问题的有效程度，关系着工作效果的好坏和职业生涯发展。

实际工作中，职场人在问题分析与解决方面，面临着如下问题：

- 1) 不知道如何去界定和描述问题
- 2) 不知道如何将问题分类
- 3) 没有一套简单易行、直击核心的分析与解决工具

本课程中，吴老师立足当下组织实际情况，结合实际问题分析、解决场景，运用课堂研讨、工具测评、案例分析、情景演练等方式展开教学，为学习者提供一套简单易行、直击要害的思维和工具，帮助学习者实现问题分析、解决能力的深度成长。

【课程收益】

- 1) 掌握问题分析、问题解决的底层逻辑
- 2) 深层次提升问题分析、问题解决技能

【课程对象】

基层管理者，各部门员工

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一. 问题的本质是什么，有哪些类型，如何才能较为清晰的表述问题？

1. 课前破冰：列出今天我们想解决的问题清单？
2. 案例分析：
 - 1) 丈夫与妻子
 - 2) 新任大区总监的愤怒
3. 问题的本质：“理想很丰满”遇上了“现实很骨感”
4. 问题的分类：简单问题，复杂问题
5. 问题的表述方法和原则
 - 1) 问题的表述常用公式：如何 + 落差
 - 2) 问题表述 3 个注意事项：事实而非观点，有真相而非模糊，针对性而非广泛
6. 工具介绍：【期望-差距分析模型】

7. 案例分析：“问题人”张木（1）

8. 课堂练习：调整各组的问题清单，选出并表述 1 个简单问题和 1 个复杂问题

二. 如何有效解决简单问题？

9. 解决简单问题有效方法介绍：6W3H 风暴法

10. 案例分析：图书馆搬家

11. 工具介绍：【6W3H 风暴画布】

12. 课堂练习：运用【6W3H 风暴画布】，解决本组实际面临的 1 个简单问题

三. 如何有效解决复杂问题？

13. 解决复杂问题有效方法介绍：逻辑层次分析法

14. 案例分析：“问题人”张木（2）

15. 工具介绍：【逻辑层次分析画布】，【逻辑层次分析提问话术清单】

16. 课堂练习：运用【逻辑层次分析画布】和【逻辑层次分析提问话术清单】，
解决本组实际面临的 1 个复杂问题

17. 全课知识总结

【课程实施注意事项】

为保证学习效果，参训学员总数建议控制在 20 人以内，最多分成 4 组