

<<问题解决能力培训全案>>

图书基本信息

书名：<<问题解决能力培训全案>>

13位ISBN编号：9787115191458

10位ISBN编号：711519145X

出版时间：2009-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：罗辉

页数：248

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<问题解决能力培训全案>>

### 前言

作为管理者，管理能力是第一竞争力。

只有不断提升管理能力和管理水平，才能确保企业的竞争力和自己的领导力。

作为培训师，讲故事是必备能力。

培训师往往通过一些“小故事”来阐释管理中的“大道理”，从而引发思考，使管理学中的一些棘手问题通过生动有趣的方式迎刃而解。

作为教师，故事是活跃课堂的催化剂。

这些生动有趣的寓言故事，可以让严肃的课堂变得笑声朗朗，并能引发无限的思考。

作为职场人士，自我超越和提升是拓宽职业道路的有力武器。

这些耐人寻味的故事，往往让人豁然开朗或“顿悟”，是茶余饭后自我培训的首选。

## <<问题解决能力培训全案>>

### 内容概要

本书通过寓言、故事、游戏3种方式的系统结合，将问题解决能力细化为6个方面，提供了一整套拿来即用的培训寓言、故事和游戏全案。

本书包括识别能力、分析能力、沟通能力、行动能力、方法技巧运用能力、学习能力6项问题解决能力。

本书适合企业管理者、企业培训者、高校教师以及培训机构相关人员培训他人和自我学习时使用。

## &lt;&lt;问题解决能力培训全案&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 问题解决能力培养与培训提升第一节 问题解决能力在管理中的应用第二节 问题解决能力提升的基本模型一、识别能力二、分析能力三、沟通能力四、行动能力五、方法技巧运用能力六、学习能力第二章 识别能力第一节 识别能力的训练提高一、皮之不存毛焉附二、问题识别3方面第二节 识别能力的4个寓言一、不知紧要会死亡二、不变声音纯白忙三、黄牛认出它是狼四、为何少了1只羊第三节 识别能力的19个故事一、看出诗中问题点二、只想发财忘危险三、请把家财全捐献四、不投权贵有先见五、明察秋毫不被骗六、错误在你不在店七、偷袭行动被发现八、预测天气可用盐九、第一家店有缺陷十、事情不可看表面十一、不该乱听外行言十二、看出问题去避难十三、笑话宰相不荐贤十四、不知孙子在捣乱十五、鹤鸟预见不够远十六、她为何事而伤感十七、好心为何却被贬十八、这件衣服不可穿十九、去掉盖子全卖完第四节 识别能力的两个游戏一、问题产生的根源二、失踪了的10文钱第三章 分析能力第一节 分析能力的训练提高一、石兽到底在哪里二、问题分析的原则第二节 分析能力的两个寓言一、猎人判断有失误二、小猴预知李子苦第三节 分析能力的21个故事一、墙壁颜色要改变二、从猫身上作判断三、四门大开防诬陷四、官印丢了不慌乱五、创业守成哪个难六、想抓韩信怎么办七、比美之中有发现八、没完没了的争辩九、事情换个角度看十、表达不满借寓言十一、韩信析局让人叹十二、选错对象是关键十三、少年驳得他无言十四、选择石头还是砖十五、凭借绳扣作判断十六、这样送礼太主观十七、不听忠告酿反叛十八、借用逃跑说答案十九、批评为何难出现二十、两者岂能相混谈二十一、原因结果弄混乱第四节 分析能力的两个游戏一、怎样巧妙来等分二、应该如何来分钱第四章 沟通能力第一节 沟通能力的训练提高一、换种方式来审讯二、沟通能力两方面第二节 沟通能力的两个寓言一、窠破谁会去修葺二、锄错草的好心驴第三节 沟通能力的18个故事一、巧劝秦王来割地二、张辽巧言劝关羽三、姚崇巧语败政敌四、委婉辩解学膳吏五、晏子进谏有绝技六、那人只说海大鱼七、九鼎如何运到齐八、借用野鸡说道理九、关于相位的比喻十、毛遂自荐大事济十一、无灯如何找工具十二、沟通技巧学宋玉十三、暗示齐王送大礼十四、修城想法不实际十五、晏子解梦有妙计十六、请把燕地还回去十七、巧用幽默来分析十八、进攻计划终放弃第四节 沟通能力的两个游戏一、任务传达的问题二、口述绘图的游戏第五章 行动能力第一节 行动能力的训练提高一、投鼠忌器被鼠欺二、有效行动5方面第二节 行动能力的两个寓言一、行动起来才有饭二、公鸡烦恼为哪般第三节 行动能力的11个故事一、球哽喉咙怎么办二、善于尝试不被骗三、懒人设想难实现四、泰山压顶色不变五、如此求职让人叹六、喝了海水命保全七、心贪只能空手还八、狮猫捉鼠策在前九、面试却被保安拦十、金壶之中的箴言十一、瓶中不该有红莲第四节 行动能力的两个游戏一、制作海报的游戏二、汉诺塔圆盘游戏第六章 方法技巧运用能力第一节 方法技巧运用能力的训练提高一、军长签字有高招二、问题解决7步法第二节 方法技巧运用能力的3个寓言一、豹子妙计治谗言二、一筐香蕉把塘填三、巧借读者把书搬第三节 方法技巧运用能力的43个故事一、何不用冰来做船二、应该赔偿多少钱三、让鸡起舞如此办四、报警任务鸚鵡担五、一位盲人要跳伞六、他用讲话助破案七、陈平脱衣避危难八、如何彻底来削藩九、牛吃铁钉别慌乱十、杜绝浪费学丰田十一、键盘设计的渊源十二、双重打击敌不犯十三、巧用光线破防线十四、不要说话只要看十五、病症不能看表面十六、一个命令米价贱十七、巧用伞盖来借箭十八、对付骡子的经验十九、他让伙伴争着干二十、巧用牛皮把地圈二十一、土豆自动来分拣二十二、使其主动把狗管二十三、燕子过冬的地点二十四、获得安静的谈判二十五、他把可乐运前线二十六、解绳方式让人叹二十七、利用落后来挣钱二十八、盲人如何买到剪二十九、要得珍珠先为善三十、如何测量河多宽三十一、设计路径的灵感三十二、封了雍齿人心安三十三、巫医对她的指点三十四、如何处理争妻案三十五、羊来击鼓把敌骗三十六、为何不去买条船三十七、郑人要去买鞋穿三十八、利用大钟找罪犯三十九、固守经验下场惨四十、怎样来把雾驱散四十一、假装糊涂来判案四十二、丈夫买香有失算四十三、老鼠被灭房亦燃第四节 方法技巧运用能力的两个游戏一、形象思维的技巧二、创意写在飞机上第七章 学习能力第一节 学习能力的训练提高一、齐王工匠论读书二、学习要素与方法第二节 学习能力的两个寓言一、自作聪明的墨鱼二、小猴不该学家鸡第三节 学习能力的6个故事一、两个青年学下棋二、这个神童太可惜三、为了读书凿墙壁四、盲目模仿酿悲剧五、囊萤映雪来学习六、他对竹子着了迷第四节 学习能力的两个游戏一、怎样将问题变无二、向自然界去学习



## 章节摘录

第一章 问题解决能力培养与培训提升 第一节 问题解决能力在管理中的应用 在工作中，管理者不可避免地会遇到各种各样的问题，这些问题轻则影响工作效率，重则将使工作无法正常开展，并且，随着工作难度的增加，问题的复杂性随之增加，解决问题所要花费的时间和精力也会增加。

从某种意义上说，管理者的工作过程就是一个不断识别问题、分析问题和解决问题的过程。

面对问题，管理者应保持积极乐观的态度，应当认识到“只要思想不滑坡，方法总比问题多”，坚信任何“疑难杂症”都可以通过创造性的方法解决。

明代文学家徐文长从小就非常聪明，四乡邻里无人不晓。

有一天，他的伯父把两只木桶装满水，然后领着一群小孩子走到一座竹桥边，对大家说：“谁要是能把这两桶水拎过桥，而且水又没洒，我就送他一件礼物。”

小朋友们心想，这座竹桥很有弹性，人只身走上去，桥身都会晃悠，更何况把水桶提过去？所以过了很长时间，也没一个人吭声。

过了一会儿，徐文长对伯父说道：“我可以。”

只见徐文长找来两根绳子，用绳子系着木桶，小心地将两只木桶置于桥两边的河中，然后便走上竹桥，从桥上用绳子拖着木桶毫不费力地过了桥。

当然，水一点都没有洒出去。

徐文长“拎”着水桶成功地过河后，他的伯父将礼物挂在一根长竹竿上，走到徐文长跟前对他说道：“我可以给你礼物。”

不过，你得自己从竹竿上取下来，同时，必须遵守两个条件：第一，你不能把竹竿横放下来；第二，你不能站在凳子或台阶上去拿。

徐文长想了一会儿，然后说道：“没问题。”

说完，他接过竹竿，举着它径直走到屋门前的一口水井旁，然后把竹竿从井口放了下去，当礼物和他齐高时，他便轻而易举地把它给摘了下来。

徐文长成年以后，一天到一家饭馆吃汤面。

掌柜见他来了，想为难他一下，就故意让伙计将汤面盛得满满的，然后对他说：“徐文长，汤面太烫了，我家伙计没法端，你聪明，还是你想想办法吧。”

徐文长走进厨房一看，只见锅台上放着一碗几乎快要溢出来的热汤面。

他环顾四周，一块抹布也没有，知道是掌柜在故意为难自己。

于是他俯下身准备喝一口汤，不料那汤烫得要命，根本喝不了。

这时，掌柜笑着说道：“没想到你徐文长也有没办法的时候啊！”

徐文长想了一下，马上也跟着笑了起来。

只见他取来了一双筷子，用右手拿着它轻轻挑起小半碗面。

这时，汤一下子降了下去，然后，他便从容不迫地用左手端起汤面走出了厨房。

面对难题，徐文长却轻松找到了问题的解决之路。

徐文长解决问题的能力令人佩服，这都是他勤于思考、对环境条件和现有资源有效利用的结果。

问题，并不如想象得那么难。

只要开启智慧的大脑，思考、思考、再思考，管理者就一定不会在问题之林中迷失方向。

第二节 问题解决能力提升的基本模型 工作中，管理者应能体会到问题是处处能遇到、时时需解决，许多工作的实质就是解决一个或多个问题。

管理者要认识到，尽管成功的方式千千万万，失败的原因也多种多样，然而，是否能够有效地解决问题、是否向问题屈服却是决定成败的关键因素。

问题解决能力是一个管理者的硬性条件，它直接决定了管理者是否能够承担起责任、胜任工作。因此，管理者可以通过以下6方面能力（如图1-1所示）的提升，让自己的问题解决能力更上一层楼。

一、识别能力 要解决问题，首先要能发现问题的存在，对问题做出准确的界定。

这就需要管理者具有敏锐的洞察力，能意识到“有所不同”的存在，弄清楚“问题到底是什么”，并

## &lt;&lt;问题解决能力培训全案&gt;&gt;

在心里形成一个问题的概况。

问题的察觉，有些只需经过信息的刺激，有些则需要管理者去思考和判断，这就需要管理者不断提高自己的问题识别能力。

二、分析能力 当管理者识别出问题后，就需要直接或对照以往经验对问题进行分析，从而对问题的属性、影响规模、现状及解决问题所需的时间和资源全面了解，对解决问题的价值和意义进行评估，然后决定是回避这个问题还是要解决它，并预期要达成的目标。

现实工作中的有些问题是静态的、固定的，而有些问题是动态的，常常随着时间的推移和环境的变迁而不断改变。

这就需要管理者要对具体问题进行分析，找到正确的问题解决办法和对策。

因此，管理者应该不断提高自身的分析能力。

三、沟通能力 沟通是解决问题的重要手段。

许多问题产生的原因是沟通不畅，而许多问题得以顺利解决是源于有效沟通。

有些问题，必须与他人合作解决，在合作过程中，沟通是必不可少的环节，只有做到有效沟通，才能有效地解决问题。

在工作中，当发现问题后才去沟通，就为时已晚了。

所以，管理者要做到时时沟通、事事沟通，争取将工作中的问题消解于萌芽阶段，并不断提高自己的沟通能力。

四、行动能力 做任何事情，行动才是最重要的，问题解决也不例外。

许多问题得不到解决，就是因为人们总是在遇到问题时徘徊不前，不主动去加以解决。

所以，管理者要根据对问题分析的结果来采取相应的行动。

在此过程中有时会有难以预料的情况发生，管理者需随机应变，想出办法来克服困难，使行动顺利进行下去。

五、方法技巧运用能力 当管理者发现问题后，就要对具体的问题进行具体分析，根据问题的性质提出解决问题的各种方法技巧和策略。

然后，管理者要评估这些方法的有效性和可行性，并选择其中最好的方法加以实施。

管理者要解决问题，除了需要具备丰富的知识、能熟练运用以往经验外，还要能找到创新的问题解决的方法和技巧。

六、学习能力 学习能力是从学习中获得知识、经验并将其转化成一种工作能量的能力。

“不经一事，不长一智”，所以管理者在每次问题解决完后，都应及时对整个过程中进行总结，从而形成解决问题的系统性方案。

此外，管理者还要通过自我学习、请教他人、参加培训等方式，来丰富自己的知识，让自己在解决问题时得心应手。

学习、实践能推动问题解决，一个人问题解决能力的强弱取决于他的学习能力。

因此，管理者应该把学习放在首位，不断提高自己的学习能力，通过学习达到自我提高和自我超越的目的。

第二章 识别能力 第一节 识别能力的训练提高 一、皮之不存毛焉附 将问题消灭在萌芽状态是解决问题的理想方式。

一旦问题充分暴露出来再去解决，那么很可能要花费更多的成本，甚至已是无法解决。

因此，能及时将问题识别出来，是管理者应当具备的重要能力。

有一年，魏国一个叫东阳的地方向国家交纳的钱粮布帛比往年多出10倍，为此，满朝廷的大臣高兴得不得了，一齐向魏文侯表示祝贺。

魏文侯对这件事的态度并不乐观。

他想：东阳这个地方土地没有增加，人口也还是原来那么多，怎么今年一下子比往年多交了10倍的钱粮布帛呢？

即使是丰收了，向国家上交也是有比例的呀。

他分析这必定是东阳的地方官员向下面老百姓加重征收得来的。

这件事使他想起了一年前他遇到的另一件事。

## <<问题解决能力培训全案>>

一年前，魏文侯外出巡游时在路上见到一个人，那人将羊皮袄反穿在身上，皮袄的毛向内而皮朝外，那人还在背上背着一篓喂牲口的草。

魏文侯感到很奇怪，便上前问那人：“你为什么要反着穿羊皮袄，把皮露在外面来背东西呢？”

那人回答说：“我很爱惜这件皮袄，我怕背东西时会把露在外面的毛磨掉。”

魏文侯听了，很认真地对那人说：“你知道吗，其实皮更重要。

如果皮磨破了，毛就没有依附的地方了。

你不觉得舍皮保毛是一个错误的想法吗？”

那人置若罔闻地背着草走了。

如今，官吏们大肆征收老百姓的钱粮布帛而不顾老百姓的死活，这跟那个反穿皮袄的人的行为不是一样的吗？

于是，魏文侯将朝廷大臣们召集起来，对他们讲了那个反穿皮袄的人的故事，并语重心长地开导他们说：“皮之不存，毛将焉附？

如果老百姓不得安宁，国君的地位也就难以巩固。

希望你们记住这个道理，不要被一点小利蒙蔽了眼光而看不到问题的实质。

众大臣深受启发。

## <<问题解决能力培训全案>>

### 编辑推荐

《问题解决能力培训全案》适合企业管理者、企业培训者、高校教师以及培训机构相关人员培训他人和自我学习时使用。

拿来即用的全员培训经典。

通过自测找差距，通过寓言拓思维，通过故事学方法，通过游戏提能力。

测试，找出能力的差距。

寓言，打开思维的大门。

故事，解读管理的智慧。

游戏，体验管理的方法。

<<问题解决能力培训全案>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>