

張中人 展潛能 新學制 共前行

學校核心價值

三月 - 解難

難：不能用普通方法解決的問題

解難：利用知識經驗，透過思維過程建立之策略，亦是對舊知識的回饋及新知識的探索過程及態度，包括了回憶及獲取、整理、分析、綜合和評鑑等思維運作。

解難的七個步驟：

- 一．界定問題
- 二．收集和分析資料
- 三．找出真正要解決的問題
- 四．確定問題的根本成因
- 五．設計解決方案，決定採取哪個方案
- 六．執行解決方案
- 七．檢討影響，從中學習



對於找出症狀，有三個工具可作參考：

- 一．80/20 法則／柏拉圖分析 (Pareto Analysis)
從 80/20 法則中，我們得知原來 20% 的原因產生了 80% 的問題，所以只要我們抓到了 20% 的原因是什麼的話，那問題就解決了一大部份了。
- 二．問題選擇矩陣 (Problem Selection Matrix)
這個工具是運用步驟一量化問題後的數字或數據去分析問題。當問題的選擇有兩個或以上時，我們就可以嘗試逐個問題的選擇都從後果來給予分數，從而得出比較好的選擇。
- 三．強弱機危分析法 (SWOT)
如果分析不出問題後果的分數，就可以嘗試用這個工具去分析問題。這個工具是從強項 (Strength)、弱點 (Weakness)、機會 (Opportunity) 及危機 (Threat) 這四個方面去分析問題，好處是能夠扼要地掌握整體的形勢，從而作出選擇。