

Методика шести вопросов

Изучить все аспекты, относящиеся к проблеме, можно при помощи обследования, которое заключается в постановке вопросов по рассматриваемой проблеме. Данный метод называется 5W1H по первым английским буквам слов, составляющих вопросы:

Why? Почему?

What? Что?

When? Когда?

Where? Где?

Who? Кто?

How? Как?

Суть данного метода заключается в том, что по очереди задаются вопросы – это позволяет всесторонне рассмотреть проблему.

Перед началом применения методики, участники команды по решению проблемы должны быть ознакомлены с первичной формулировкой проблемы. Проблема должна быть визуализирована, при формулировке желательно не использовать общих фраз, а конкретно сформулировать реальную практическую ситуацию. Модератор (руководитель) размещает на видном месте плакат с правилами проведения мозгового штурма и проводит разминку с участниками группы.

1. Перед началом обсуждения необходимо четко сформулировать 12 вопросов на основе полученной ранее формулировки проблемы. Вопросы почему, что, когда, где, кто, как должны использоваться дважды: при наличии проблемы и при ее отсутствии.
 - Когда проблема возникает и когда она не возникает?
 - Как вы определяете, что данная проблема существует, и как, что она не существует?
 - Где возникает данная проблема и где она не возникает?
 - Что является причиной данной проблемы и что означает ситуация «нет проблемы»?
 - Кто способствует и, кто препятствует возникновению данной проблемы?
 - Почему данная проблема возникла именно сейчас и почему она не возникла раньше?

Формулировать вопросы необходимо таким образом, чтобы они помогли собрать как можно больше информации по рассматриваемой проблеме. После этого следует записать все 12 вопросов.

2. Участники группы проводят сессию мозгового штурма по выдвижению идей по каждому вопросу, определенных в виде заголовков. Руководитель задает тему обсуждения, устанавливая порядок рассмотрения сформулированных вопросов. Рекомендуется придерживаться следующего порядка:
 - 1) Рассматриваются вопросы со словом *Когда?*
 - 2) Далее вопрос со словом *Как?*
 - 3) *Где?*
 - 4) *Что?*
 - 5) *Кто?*
 - 6) *Почему?*
3. Далее необходимо провести «инкубацию идей». Для этого следует определить период времени, в течение которого будет происходить обдумывание. Затем лучше всего разместить эти листы в доступном месте, чтобы в течение определенного срока и участники группы, и другие сотрудники предприятия могли принять участие.
4. На последнем шаге применения методики команда должна проанализировать полученные ответы и вновь сформулировать проблему более конкретно, принимая во внимание наиболее ключевые ответы, уточняющие и ограничивающие проблемы.

Часто в результате такого анализа группа делает выводы, что проблемы нет или она не актуальна для компании, либо необходимо в первую очередь решать другую, связанную с ней проблему. Такой анализ позволяет определить, каких экспертов и руководителей необходимо пригласить в команду по решению проблемы, а также кто из руководителей будет являться заказчиком найденных решений, чья поддержка будет необходима при организации процесса решения проблем. А ответ на вопрос «Как вы определяете, что данная проблема существует?» поможет определить симптомы проблемы, которые необходимо будет измерить на следующем шаге решения проблем – сборе данных.