

Workshop para Presidentes de Divisão

Resolução de Problemas



*Manual do
Participante*



Objetivos da sessão

Ao final desta sessão, os participantes estarão aptos a:

- Definir o Método dos 5 Porquês
- Aplicar o Método dos 5 Porquês
- Explorar o uso do Método dos 5 Porquês na sua Divisão

Como usar os 5 Porquês

1. Defina o problema.
2. Pergunte o primeiro “Por que”.
3. Pergunte “Por que?” mais quatro vezes.
4. Trate das causas principais e implemente as ações curativas.

Veja os 5 Porquês para perguntar ao seu amigo

1. **Por que você estava atrasado?**

Resposta do amigo: *Porque meu despertador não tocou.*

2. **Por que o seu despertador não tocou?**

Resposta do amigo: *Porque ele não tinha eletricidade.*

3. **Por que o seu despertador não tinha eletricidade?**

Resposta do amigo: *Porque a pilha não funcionou.*

4. **Por que você não trocou a pilha?**

Resposta do amigo: *Porque eu não tinha pilhas extras.*

5. **Por que você não teve pilhas extras?**

Resposta do amigo: *Porque eu esqueci de comprar pilhas novas.*

Causa principal = O amigo dele esqueceu de comprar pilhas novas.

Ações Curativas

1. Porque o despertador não tocou.

Peça para alguém de casa te acordar.

2. Porque ele não tinha eletricidade.

Tenha um despertador alternativo.

3. Porque a pilha não funcionou.

Substitua a pilha existente antes que ela pare de funcionar.

4. Porque ele não tinha pilhas extras.

Mantenha um suprimento de pilhas para substituição disponível.

5. Porque ele esqueceu de comprar pilhas novas.

Compre pilhas novas.

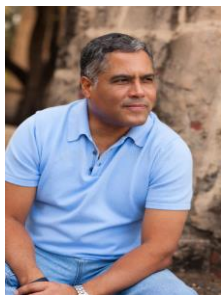
Estudo de Caso - Perdas de novos associados

Um clube de sua divisão perdeu quatro novos associados este ano. Como aumentar o número de associados é uma das metas do distrito, você quer garantir que os associados de clube de sua divisão tenhamfiquem felizes. Você não tem certeza do motivo pelo qual foram embora, mas você ouviu que isso pode ter sido devido à falta de orientação.

Você investiga e entra em contato com algumas pessoas desse clube. Você conversa com o presidente do clube, um Leão experiente e um novo associado para ver se consegue obter mais informações.

Aqui é o que eles têm a dizer:

 A presidente do clube Elena	Estou preocupada com os novos associados que saíram. Ainda não tive a chance de analisar o motivo pelo qual eles saíram, mas ouvi dizer que esses associados acharam que sua orientação para os novos associados não foi muito boa.
 Companheira Leão Marian	É uma pena que perdemos esses novos associados. Eles pareciam entusiasmados no começo, mas estavam frustrados pelo fato de não termos feito uma orientação formal com eles. Nosso Leão, que costumava realizar as sessões de orientação, se afastou. Ainda não tivemos ninguém que se oferecesse a preencher este cargo. Agora, encaminhamos nossos novos associados às informações de orientação de associados em nosso website.



**Novo Associado
Leão Radha**

Eu conheci os novos associados antes de saírem. Foi ótimo me conectar com outros Leões que também eram novos. Eles ficaram frustrados porque não houve um processo formal de orientação.

Não é muito agradável receber instruções para ir ao website e ler os materiais de orientação. Enquanto nos afiliamos para servir aos outros, muitos de nós esperamos fazer conexões com voluntários experientes enquanto servimos.

Os 5 Porquês

Agora que você leu os comentários dos três associados, discuta sobre eles com os outros participantes e responda às perguntas abaixo. Vamos começar dando a resposta para a primeira pergunta. Esteja preparado para compartilhar suas respostas mais tarde com os outros participantes.

Por que os quatro novos associados saíram?

1. Por que?

Orientação fraca para os novos associados.

2. Por que?

3. Por que?

4. Por que?

5. Por que?

Ações Curativas

Use as respostas dos 5 porquês na página 5 para pensar em ações curativas para cada resposta. Vamos começar dando a primeira ação curativa para a primeira pergunta. Esteja preparado para compartilhar suas respostas com os outros participantes.

1. Ação curativa para o primeiro porquê.

Assegurar uma orientação consistente dos associados.

2. Ação curativa para o segundo porquê.

3. Ação curativa para o terceiro porquê.

4. Ação curativa para o quarto porquê.

5. Ação curativa para o quinto porquê.

Planilha dos 5 Porquês - Problema 1

Declaração do Problema
O que você pode independentemente confirmar sobre o problema?
Com quem você pode entrar em contato para fazer suas perguntas sobre os 5 porquês?
Quais são algumas das perguntas dos 5 porquês que seriam úteis para obter mais informações sobre esse problema?

Planilha dos 5 Porquês - Problema 2

Declaração do Problema
O que você pode independentemente confirmar sobre o problema?
Com quem você pode entrar em contato para fazer suas perguntas sobre os 5 porquês?
Quais são algumas das perguntas dos 5 porquês que seriam úteis para obter mais informações sobre esse problema?

Anotações: