

# 分区主席研讨会

## 解决问题



学员  
手册



## 课程目标

*在课程结束时，学员将能够：*

- 定义五个为什么的方法
- 使用五个为什么的方法
- 在贵分区中探索使用五个为什么的方法

## 如何使用五个为什么

1. 定义问题。
2. 问第一个为什么。
3. 再问四次为什么。
4. 解决根本原因并采取补救措施。

## 问朋友的五个为什么

1. 你为什么迟到？

朋友的回答：*因为我的闹钟没响。*

2. 为什么你的闹钟没响？

朋友的回答：*因为没电了。*

3. 为什么你的闹钟没电？

朋友的回答：*因为电池没电了。*

4. 为什么你没换电池？

朋友的回答：*因为我没有备用电池。*

5. 为什么你没有备用电池？

朋友的回答：*因为我忘了买新电池。*

**根本原因** = 他的朋友忘了买新电池。

## 补救措施

1. 因为闹钟没响。

*请家人叫你起床。*

2. 因为没电。

*准备备用闹钟。*

3. 因为电池没电了。

*在电池没电以前先把旧的换掉。*

4. 因为没有备用电池。

*准备好备用电池。*

5. 因为忘了买新电池。

*买新电池。*

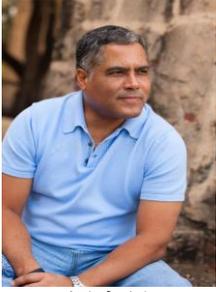
## 个案分析 - 流失新会员

在贵分区中的一个分会今年流失了四个会员。由于增加会员是贵区的目标之一，因此您想确保贵分区中的会员都很开心。您不确定他们为何离开，但您听说他们缺乏引导。

您进行调查，并与该分会的几个人联络。您与分会会长、资深狮友以及一位新会员谈会，试图收集更多信息。

以下是他们所说的：

 <p>分会会长艾琳娜</p>	<p>我很关心离开的新会员。我还没有机会了解他们离开的原因，但我听说这些会员觉得他们的新会员讲习不太好。</p>
 <p>马力安狮友</p>	<p>很可惜我们失去了新会员。他们一开始看起来很有热忱，但对我们没有给他们正是的讲习感到沮丧。以前举办讲习的狮友搬走了。还没有任何人自愿承担这项工作。我们现在请新会员参考网站上的会员讲习信息。</p>



新会员  
拉达狮友

我有机会在新会员离开前认识他们。能与其他新狮友交流很棒。因为没有正式的讲习过程使他们感到沮丧。

叫他们去网站上阅读讲习的材料令人感到不受欢迎。虽然我们是为了服务他人而加入，但大多数都希望能在服务过程中，与有经验的义工交流。

## “五个为什么”的方法

现在您阅读了三位分会会员的意见，与小组的其他学员讨论并回答以下的为什么问题。我们从先给您第一个为什么问题的答案来开始。准备好和班上其余学员分享您的答案。

### *四位新会员为什么离开？*

**1. 为什么？**

新会员讲习不佳

**2. 为什么？**

**3. 为什么？**

**4. 为什么？**

**5. 为什么？**

## 补救措施

使用第五页上五个为什么的答案来想想每个答案的补救措施。我们先给您第一个给第一个为什么的补救措施来开始。

准备好和班上其余学员分享您的答案。

**1. 给第一个为什么的补救措施。**

确保持续会员讲习。

**2. 给第二个为什么的补救措施。**

**3. 给第三个为什么的补救措施。**

**4. 给第四个为什么的补救措施。**

**5. 给第五个为什么的补救措施。**

## 五个为什么工作表 - 问题 1

问题陈述
您自己能确认问题是什么？
您能与谁联络来询问这五个为什么的问题？
这五个问题中，有哪些问题有助于获得有关这个问题的更多信息？

## 五个为什么工作表 - 问题 2

问题陈述
您自己能确认问题是什么？
您能与谁联络来询问这五个为什么的问题？
这五个问题中，有哪些问题有助于获得有关这个问题的更多信息？

笔记：