

分區主席研討會

解決問題



學員
手冊



課程目標

在課程結束時，學員將能夠：

- 定義五個為什麼的方法
- 使用五個為什麼的方法
- 在貴分區中探索使用五個為什麼的方法

如何使用五個為什麼

1. 定義問題。
2. 問第一個為什麼。
3. 再問四次為什麼。
4. 解決根本原因並採取補救措施。

問朋友的五個為什麼

1. 你為什麼遲到？
朋友的回答：因為我的鬧鐘沒響。
2. 為什麼你的鬧鐘沒響？
朋友的回答：因為沒電了。
3. 為什麼你的鬧鐘沒電？
朋友的回答：因為電池沒電了。
4. 為什麼你沒換電池？
朋友的回答：因為我沒有備用電池。
5. 為什麼你沒有備用電池？
朋友的回答：因為我忘了買新電池。

根本原因 = 他的朋友忘了買新電池。

補救措施

1. 因為鬧鐘沒響。

請家人叫你起床。

2. 因為沒電。

準備備用鬧鐘。

3. 因為電池沒電了。

在電池沒電以前先把舊的換掉。

4. 因為沒有備用電池。

準備好備用電池。

5. 因為忘了買新電池。

買新電池。

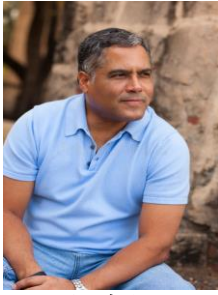
個案分析 - 流失新會員

在貴分區中的一個分會今年流失了四個會員。由於增加會員是貴區的目標之一，因此您想確保貴分區中的會員都很開心。您不確定他們為何離開，但您聽說他們缺乏引導。

您進行調查，並與該分會的幾個人連絡。您與分會會長、資深獅友以及一位新會員談會，試圖收集更多資訊。

以下是他們所說的：

 分會會長艾琳娜	我很關心離開的新會員。我還沒有機會了解他們離開的原因，但我聽說這些會員覺得他們的新會員講習不太好。
 馬力安獅友	很可惜我們失去了新會員。他們一開始看起來很有熱忱，但對我們沒有給他們正是的講習感到沮喪。以前舉辦講習的獅友搬走了。還沒有任何人自願承擔這項工作。我們現在請新會員參考網站上的會員講習資訊。



新會員
拉達獅友

我有機會在新會員離開前認識他們。能與其他新獅友交流很棒。因為沒有正式的講習過程使他們感到沮喪。

叫他們去網站上閱讀講習的材料令人感到不受歡迎。雖然我們是為了服務他人而加入，但大多數都希望能在服務過程中，與有經驗的義工交流。

「五個為什麼」的方法

現在您閱讀了三位分會會員的意見，與小組的其他學員討論並回答以下的為什麼問題。我們從先給您第一個為什麼問題的答案來開始。準備好和班上其餘學員分享您的答案。

四位新會員為什麼離開？

1. 為什麼？

新會員講習不佳

2. 為什麼？

3. 為什麼？

4. 為什麼？

5. 為什麼？

補救措施

使用第五頁上五個為什麼的答案來想想每個答案的補救措施。我們從先給您第一個給第一個為什麼的補救措施來開始。

準備好和班上其餘學員分享您的答案。

1. 給第一個為什麼的補救措施。

確保持續會員講習。

2. 給第二個為什麼的補救措施。

3. 給第三個為什麼的補救措施。

4. 給第四個為什麼的補救措施。

5. 給第五個為什麼的補救措施。

五個為什麼工作表 - 問題 1

問題陳述
您自己能確認問題是什麼？
您能與誰連絡來詢問這五個為什麼的問題？
這五個問題中，有哪些問題有助於獲得有關這個問題的更多資訊？

五個為什麼工作表 - 問題 2

問題陳述
您自己能確認問題是什麼？
您能與誰連絡來詢問這五個為什麼的問題？
這五個問題中，有哪些問題有助於獲得有關這個問題的更多資訊？

筆記：