

О чём знал Киплинг (вопросная техника 5W1H)

Хочу рассказать еще об одном методе для получения более точного определения проблемы, цели или задачи. Это достаточно быстрая и простая методика, позволяющая взглянуть на задачу под разными углами. Заключается она в последовательных ответах на шесть наводящих вопросов: Что? Кто? Где? Почему? Когда? и Как?

Название этот метод получил по первым буквам английских слов, составляющий вопросы: What? Who? Where? Why? When? + How? = 5W1H.

Так, отвечая последовательно на вопросы, вы формируете более полное представление о задаче.

Что должно быть сделано?

Почему (Зачем) это надо сделать?

Когда это должно быть сделано?

Где это должно быть сделано?

Кто это должен сделать?

Как именно это должно быть сделано?

Конечно, в зависимости от самой задачи, конкретные вопросы могут и даже должны различаться.

Такой подход даст еще большую отдачу при комбинировании его с методом SMART, в момент когда вы определяете цель (Specific). И если уж мы заговорили об обезьянах, то определение цели могло бы быть и таким:

What? Что я хочу? – Стать супер белой обезьяной и не испытывать недостаток в бананах.

Why? Почему вообще мне это надо? – Быть супер белой обезьяной – престижно. А лишние бананы не помешают никогда.

When? Когда я хочу перестать заботиться о непрекращающемся потоке бананов? – 1 апреля 2012 года будет самое то.

Where? Где я буду хранить бананы возьму много бананов? – На соседних плантациях им много, нужно захватить эти плантации!

Who? Кто мне поможет в достижении задуманного? – Есть у меня парочка черных обезьян жаждущих власти. Можно сделать ставку на них.

How? Как мне все это повернуть? – Захватить соседние плантации, и организовать с них сбор бананов в мой холодильник.

Постановка задач по методу SMART

Мы часто ставим задачи. Своим подчиненным, родным, детям, себе. Кому-то это удается легко и доступно, а кто-то все время сожалеет о непонятливости окружающих. Откуда берутся цели и задачи – это другой разговор. Как можно достигнуть цели – тоже не в этой статье. Сейчас же я хочу описать один из классических методов постановки задач – метод SMART. Служит он для правильного формулирования и проверки обоснованности задач.

Впервые SMART формат для постановки задачи был изложен Питером Друкером в середине прошлого века как часть концепции “Управления по задачам” (Management by Objectives). Сейчас уже существуют несколько трактовок расшифровки аббревиатуры SMART, которых объединяет одно – цель должна быть понятной, измеримой, приурочена к определенным срокам и ориентированной на конкретные результаты.

Я расскажу о том варианте, который прижился у меня, и который кажется мне более простым и доступным. Итак, цель должна быть:

Specific – чёткая и строго определённая. Цель должна быть недвусмысленная и однозначная. Сформулированная таким образом, чтобы её нельзя было понять не правильно и интерпретировать по-своему.

Measure – измеримая. В штуках, процентах, деньгах, страницах. Критерии оценки должны быть такими, чтобы по ним легко можно было определить достигнута цель или нет.

Achievable – достижимая. Задача должна решаться в принципе. Декомпозицией, привлечением дополнительных средств, сил, чего угодно. Невыполнимые цели – демотивируют.

Result oriented – ориентированная на результат. Исполнитель должен понимать чего он достигнет, а не чем будет заниматься. (Чаще в литературе встречается трактовка – relevant – соответствующая глобальной цели. Но мне больше нравится именно то, что я написал выше, ибо не каждая задача способствует достижению моих глобальных планов :)

Time specific – определена по срокам. Достижение цели должно происходить в четко указанный период времени.

Вот как это может выглядеть.

Первоначальная постановка задачи: Набрать большую кучу бананов*

S. Что конкретно нужно сделать? – Собрать 3000 бананов.

M. Как будет измеряться результат моей деятельности? – показатели сбора бананов увеличатся на 200%.

A. Реально ли выполнить поставленную задачу? – Захватить две соседние плантации. Назначить в надсмотрщики черных обезьян со своей плантации, которые замышляют против меня переворот.

R. Что я получу, достигнув конкретных показателей? – Стану супер белой обезьяной, владеющей сразу тремя плантациями и имеющий бесперебойный поток бананов.

T. К какому сроку я должен выполнить задачу? – К 1 апреля 2012 года.