

Zadanie: Mapa dnia/ 5 why

Czas: ok. 60 minut

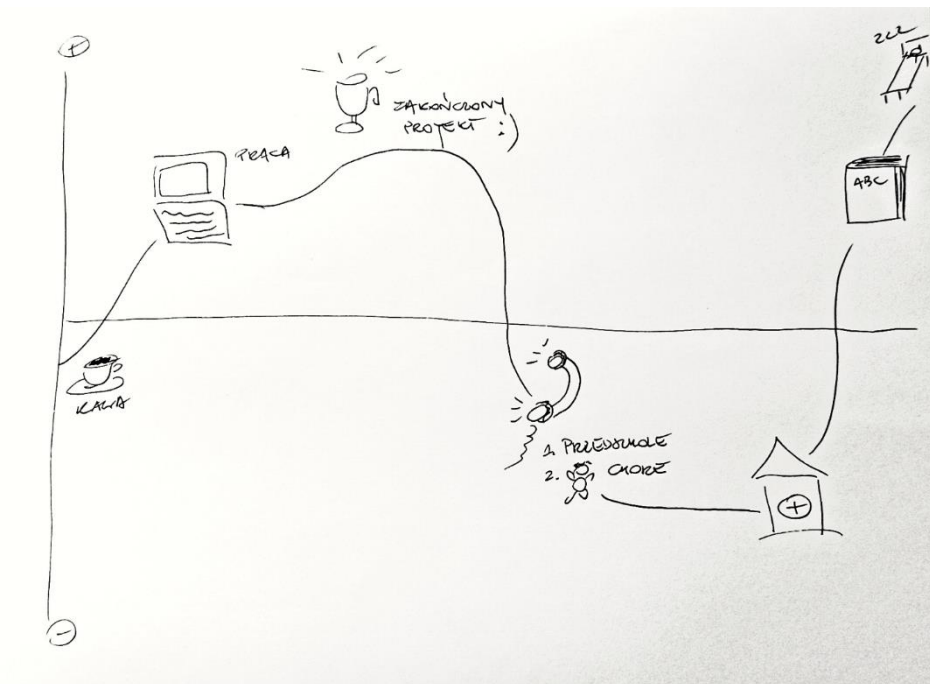
Waszym zadaniem będzie dowiedzieć się jak najwięcej o Waszej grupie docelowej na podstawie ich osobistych doświadczeń.

1. Umówcie się z przedstawicielem / przedstawicielką Waszej grupy docelowej na wywiad.
2. Poproście, aby narysował Wam na kartce przebieg swojego typowego dnia / wczorajszego dnia – jak przebiegał, co się wydarzyło i co ważne, jakie emocje w tej osobie wzbudziły te wydarzenia. Możecie wykorzystać poniższy graf:



Powyżej linii poziomej znajdują się wydarzenia, które wiązały się z pozytywnymi emocjami, poniżej z negatywnymi. Linia pozioma od lewej do prawej to czas.

Zachęćcie rozmówcę, aby używał prostych haseł i rysunków. Wynik mógłby, np. wyglądać tak:



3. Kiedy rysunek będzie gotowy, poproście rozmówcę, aby opowiedział Wam to co narysował. Notujcie te wypowiedzi lub stwórzcie własny rysunek na podstawie tego co słyszycie.
4. Wybierzcie jeden punkt na rysunku, który wywołał w Waszym rozmówcy najbardziej negatywne emocje. Waszym zadaniem jest dowiedzieć się trochę więcej o tej sytuacji. Dobrym początkiem będzie pytanie „dlaczego” ta sytuacja wywołała tak negatywne emocje, a następnie podążanie za opowieścią i budowanie rozmowy na kolejnych „dlaczego”. Ta metoda nazywa się metodą 5 why. Polega ona na zadaniu 5 razy pytania dlaczego, aby dobrze zrozumieć potrzeby Waszego rozmówcy.

UWAGA! Nie chodzi tutaj o zasypywanie rozmówcy ciągłymi pytaniami „dlaczego”, ale raczej o aktywne słuchanie i jak najlepsze rozumienie danej sytuacji.

Każde kolejne „dlaczego” powinno pogłębiać Waszą wiedzę, a nie poszerzać. Przykładowo. Nie pytamy „Dlaczego jeszcze nie mogłaś umówić się do lekarza specjalisty?”, a raczej „Dlaczego umówienie się do lekarza specjalisty przez telefon było niemożliwe?”.

5. Koniecznie róbcie notatki z odpowiedzi, jakich udziela Wam rozmówca. Możecie robić to bezpośrednio na grafie.