

KRUSZENIE

CZAS TRWANIA: 30-60 MIN

Odwrócona burza mózgów czy reverse brainstorming przydaje się do oceny rozwiązania, planowania oraz do generowania pomysłów. Może być stosowana po korzystaniu z innej techniki jeśli chcemy dokonać analizy proponowanych rozwiązań.

To metoda, która dobrze się sprawdzi na spotkaniu z osobami, które potrzebują ponarzekać i które chcą z siebie wylać trochę goryczy. Będzie także dobrą metodą jeśli chcemy zaciekawic uczestników i poszukać nowych, niespotykanych pomysłów. Odkrywanie słabości i niedostatków produktu lub projektu, jeśli jest w odpowiedni sposób poprowadzone przez menedżera albo fasilitatora, może mieć bardzo dobre skutki i taka technika jest nazywana kruszeniem. To odwrótność burzy mózgów. Jest podzielona na dwie fazy.

Przebieg:

Pracujemy tą techniką przechodząc przez dwa kluczowe etapy:

I etap – wyszukiwanie wad i krytykowanie wybranego zagadnienia. Odwracamy pytanie, które standardów zadalibyśmy w klasycznej burzy mózgów. Ważne, żeby podobnie jak w burzy mózgów, nie narzucać tu ograniczeń, aby dotrzeć do prawdziwych przyczyn problemu. Powinniśmy wyczekać moment kiedy pomysłów jest coraz mniej, mobilizować zespół do szukania nowych, głębokich i ukrytych minusów, słabości czy wad, aż pojawią się kolejne (a na pewno się pojawią), bo to one często są analizowane w fazie drugiej.

II etap – opiera się na zgłębieniu wybranych zagadnień z etapu pierwszego i grupowym dociekaniu, co zrobić, żeby wyeliminować prawdopodobieństwo wystąpienia problemu. Na tym etapie ponownie odwracamy pytanie.

Przykładowo, jeśli planujesz wystartować z nowym projektem, to zamiast zapytać zespół, jak to poukładać, żeby wszystko działało na czas i było dopięte na ostatni guzik, zapytaj: Co można zrobić, żeby projekt nie ruszył w terminie albo Jakie warunki musi spełnić organizacja, żeby projekt się nie powiódł. Następnie wypiszcie wszystkie możliwe pomysły do takiego pytania, nie ograniczając się. Mogą to być pomysły zabawne, irracjonalne, niedorzeczne itd. Jak już wypiszecie wszystkie pomysły, przeczytajcie je raz jeszcze i zastanówcie, czy nie znajdzie się jeszcze kilka nowych. A następnie, jak już pomysłów nie ma, wybierzcie z listy te najbardziej nurtujące, najpilniejsze i najważniejsze – odwróćcie je i przejdźcie do wymyślania rozwiązań, aby zapobiec niepowodzeniu danego konceptu.

Przykład drugi: jeśli na spotkaniu chcemy przedyskutować temat poprawy obsługi klienta to kruszenie proponuje zamiast pytania: Jak poprawić poziom obsługi klienta? pytanie odwrócone: Co zrobić, żeby poziom obsługi klienta był tak zły, że spowoduje odejście klientów do konkurencji? Po wypisaniu na flipcharcie wszystkich możliwych sugestii, wybieramy te, które mogą być fundamentalne przy wzmocnieniu obsługi klienta, odwracamy je i rozkładamy na czynniki pierwsze.

