

# Дизайн-мышление

*# НЕСТАНДАРТНЫЕ  
РЕШЕНИЯ  
# out of the box*

Олег Толстогузов  
knowledge expert

<http://olegtolstoguzov.com>

*# бизнес-  
аналитик*

# КВАЛИА

## ТО, ЧТО НЕ МОЖЕТ БЫТЬ НИКАК ОПИСАНО

*#Татьяна  
Черниговская*

*#как я  
чувствую*



Пойди туда не знаю  
куда, принеси то, не  
знаю что



# VUCA



**Volatility – Изменчивость, Неустойчивость**

**Uncertainty – Неопределенность**

**Complexity – Сложность**

**Ambiguity – Неясность, Двусмысленность**



**МНОГИЕ ТИПЫ СИТУАЦИЙ  
И ВОВСЕ  
НЕ ПОДРАЗУМЕВАЮТ  
НАЛИЧИЯ ЕЩЁ ОДНОГО  
ШАНСА**

*#SPITZRUTEN*



# Мышление – сложный и не всегда приятный процесс

Большинство людей не знают, что им  
нужно на самом деле, пока не увидят  
вещь в определённом контексте





Дизайн – это процесс созидания



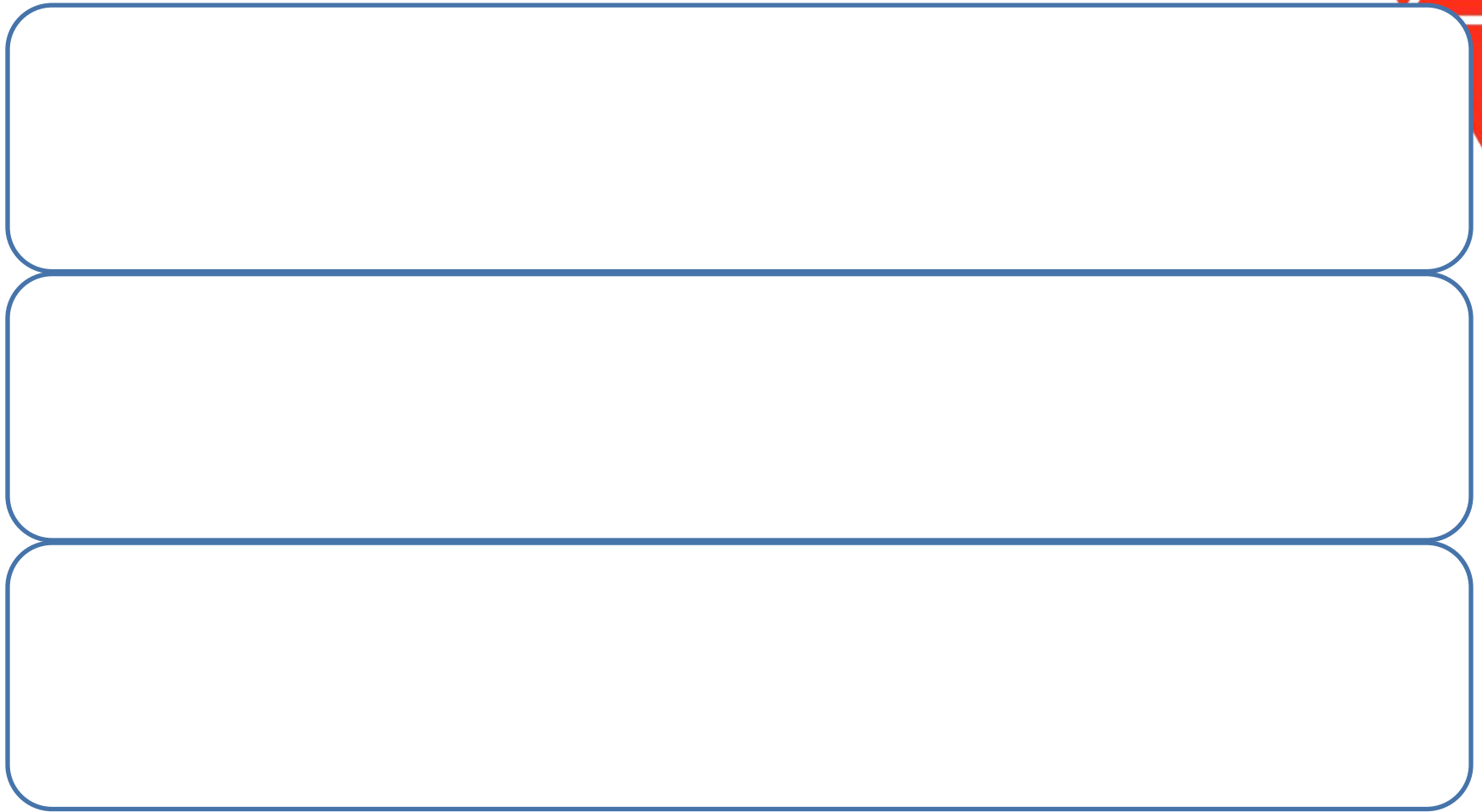
Дизайн-мышление представляет собой особый образ мышления, умение находить нечто новое и креативное в массе уже известного всем.



# Коммуникативная модель



# Коммуникативная модель



Three empty rounded rectangular boxes with blue borders, stacked vertically, intended for notes or a diagram related to the communication model.


# **ПОНИМАНИЕ НАЧИНАЕТСЯ С ПОИСКА СМЫСЛА**



# Видеть суть

*#Уйти от  
схем*





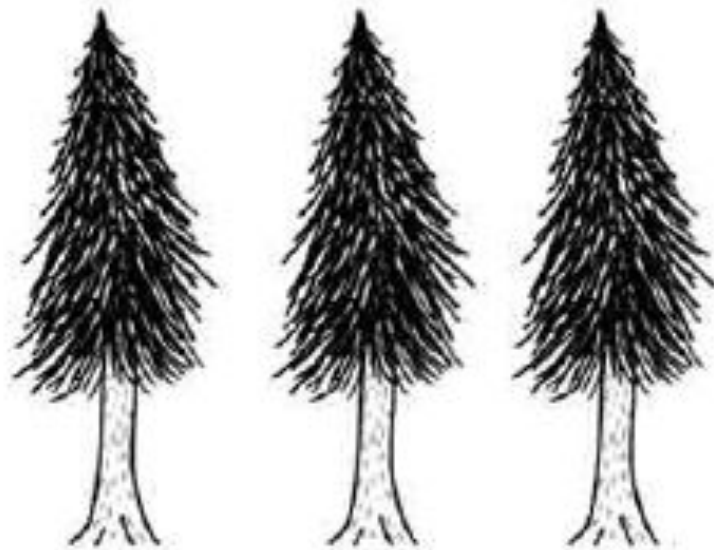
Большинство людей не хотят  
видеть проблемы...

Как только вы увидите  
проблему, вы найдёте ответ

(с) Билл  
Дрейтон



# Шкала понимания



A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

МЕНЬШИЙ УРОВЕНЬ ПОНИМАНИЯ

БОЛЬШИЙ УРОВЕНЬ ПОНИМАНИЯ



# Шкала понимания баланс между *зачем* и *как*



# Объяснение отвечает на вопрос: *зачем?*



# Прояснение:

1. Понять контекст
2. Увидеть толкование
3. Дать собственное  
истолкование
4. Прояснить значение

*#Обретение*

*#Путь*

*пользователя*



# Проклятие знания

Слова могут ранить

Мы не понимаем

Мы хотим казаться умными

Прямой подход — без  
контекста

# Познавательное общение – «принцип дурака»



# Интервью с заказчиком

2.  
НАСТОЯЩЕ  
Е

3.  
ПРЕГРАДЫ

1. ОБРАЗ  
БУДУЩЕГО

**ПОРЯДОК ВОПРОСОВ**

Как сейчас?

Что мешает?

Хочет  
чтобы было?

# Метод «логической воронки»

Выясняем текущую ситуацию: используем общие открытые вопросы

Если собеседник не даёт нужной информации, задаём закрытые вопросы

Уточняем и конкретизируем – задаём сфокусированные открытые и закрытые вопросы

Обобщаем сказанное собеседником – повторяем его высказывания

Выявленная потребность!

# Вопрос-триггер

*#Акцент*





# insight

# как????

*# схватывание сути проблемной ситуации*

© О.В. Толстогузов, ЭФФКОМ, 2017



# Игнорировать основные ограничения

*#мыслить  
нелинейно*



- Как выйти за границы, если ты не знаешь, где эта самая граница проходит?
- Как мыслить по-другому, если всю жизнь думал определённым образом?

*#А. Иванов. Как придумать идею, если Вы не Огилви*



# Прочь ожидания





Джон Рокфеллер  
мечтал заработать  
\$100 тыс. и дожить  
до 100 лет.  
А заработал \$192  
млрд. и умер в 97.  
Не все мечты  
сбываются.

Воспитанный в нас способ восприятия  
мира – не единственный.

# Дж. Лакофф, М.  
Джонсон



# Эрнест Хемингуэй Самый короткий рассказ



# «Продаются детские ботиночки. Неношеные»

*#Эрнест  
Хемингуэй*





бывает, что очевидную истину в упор не  
ВИДЯТ



# Ширина поля зрения



# Прогулка по аудитории



# Мозгодрыг



МОЗГ строится на основе двух основных вещей — это генетика, против которой ничего сделать не можешь, и то, что на нейронной сети пишется

*# профессор СПбГУ  
Т. В. Черниговская*



# Хорошие идеи ИСХОДЯТ ИЗ ХОРОШИХ ВОПРОСОВ

*#howmightwe*

*#как бы мы могли  
сделать по-другому*



Альтернативно

е

ИСПОЛЬЗОВАНИ

е



# SCAMPER

**S** = Substitute? **Заменить?**

**C** = Combine? **Комбинировать?**

**A** = Adapt? **Адаптировать?**

**M** = Modify? = Magnify? **Модифицировать? =  
Увеличить?**

**P** = Put to other uses? **Предложить другое  
применение?**

**E** = Eliminate or minify? **Устранить или  
уменьшить?**

**R** = Revers? = Rearrange? **Поменять на  
противоположное? = Реорганизовать?**





# SCAMPER

Сокращение	Модификация (англ.)	Модификация (русск.)	Значение
S	Substitute	<b>Заменить</b>	Заменить что-то, например, компоненты, материалы, людей
C	Combine	<b>Комбинировать</b>	Комбинировать, например, с другими функциями, приборами
A	Adapt	<b>Адаптировать</b>	Добавить что-то, например, новые элементы, функции
M	Modify	<b>Модифицировать</b>	Модифицировать, например, изменить размер, форму, цвет или другой атрибут
P	Put	<b>Предложить другое применение</b>	Применить для чего-то другого, в другой отрасли
E	Eliminate	<b>Устранить или уменьшить</b>	Удалить части, упростить до главного
R	Reverse	<b>Поменять на противоположное</b>	Поменять местами, перевернуть, найти применение в чём-то противоположном

# «Метод Уолта Диснея»

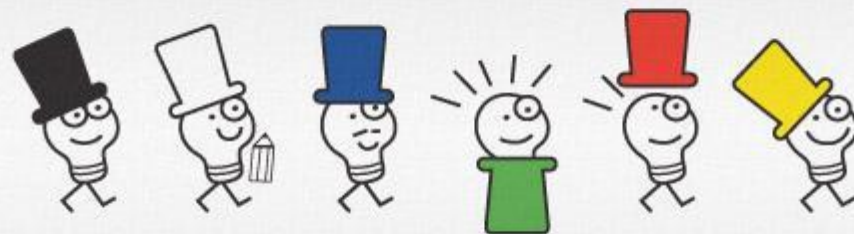


The *WALT DISNEY* Studios

#Картинка. Источник:  
[http://disney.wikia.com/wiki/  
File:The\\_Walt\\_Disney\\_Studios\\_Logo.jpg](http://disney.wikia.com/wiki/File:The_Walt_Disney_Studios_Logo.jpg)



# «Шесть шляп мышления»



#Картинка. Источник: [4brain.ru/blog/метод-шести-шляп-мышления/](http://4brain.ru/blog/метод-шести-шляп-мышления/)

*#Эдвард де  
Боно*



# Десять существителън ых



# Опыт пользователя

#EQ



# Графы

# Метафоры



# Три пространства инноваций

- **осуществимость** (что возможно с функциональной точки зрения в обозримом будущем);
- **рентабельность** (что, скорее всего, может стать частью устойчивой бизнес-модели);
- **желаемость** (что нужно людям и для людей).

# Этапы дизайн-мышления:

1. Понимание (эмпатия)
2. Фокус
3. Идеи
4. Прототип
5. Тест

*#d.school*





## Три ключевые исходные составляющие:

- разные люди,
- разные понимания среды,
- поддерживающий процесс

# Формулировка задачи, постановка проблемы

*# суть  
вопроса*



# Вайрфрейм

# Wireframe










Постановка проблем — это прерогатива  
человека.



**ЧТО? ГДЕ?  
КАК?**







Бриллиант, упавший в грязь, все равно  
остается бриллиантом, а пыль,  
поднявшаяся до небес, так и остается  
пылью.

# китайская народная  
мудрость



#Будь  
Собой



# Креативь!

*#ОлегТолстогузов*  
*Агентство эффективных коммуникаций*

# Толстогузов Олег Владимирович

knowledge expert

---

## Design Thinking to professionals

---

*тел.: +7(951) 916-45-18*

*e-mail: [effcom01@gmail.com](mailto:effcom01@gmail.com)*

<http://olegtolstoguzov.com>

[https://vk.com/tolstoguzov\\_oleg](https://vk.com/tolstoguzov_oleg)

<https://www.facebook.com/oleg.tolstoguzov.3>

