

5 ПОЧЕМУ



Анализ 5 почему — причинно-следственная диаграмма

Метод, получивший название «5 почему», был разработан основателем Toyota - Сакити Тоёда (Toyota Sakichi). Первоначально техника предназначалась для решения производственных задач компании Toyota. Задавая вопрос «Почему?» пять раз, определялся характер проблемы и решение становилось понятным.

Как применять метод к решению различных задач?



Первым делом формулируется исходная задача

Затем мы задаём вопрос: "Почему это произошло или происходит?" Получив ответ, мы снова спрашиваем: "Почему это произошло?" - выясняя таким образом вторую причину. В результате вопросов - ответов, выстраивается логическая цепочка, ведущая к первопричине. А работа с первопричиной, как раз и является самой продуктивной и эффективной для решения исходной задачи.

Совсем не обязательно задавать именно пять вопросов. Это среднее число. Некоторые задачи требуют другого количества шагов (большего или меньшего). Вы получите более правильные и ясные ответы, если будете записывать все шаги. Именно письменные ответы позволяют рассмотреть задачу более детально и не упустить ничего важного.

Если вам нужно решить проблему какой-либо группы, то практику "5 почему" лучше проводить при групповом обсуждении. Это позволит рассмотреть причины более объективно.

Достоинства метода "5 почему"

Во-первых, он очень прост и его применение доступно любому человеку.

Во-вторых, занимает минимальное количество времени.

В-третьих, нужны только листок и ручка (впрочем, при срочной необходимости, причины можно искать и в уме).

Особенности данного метода

Результат метода зависит от способностей того, кто исследует проблему. Ведь, каждый человек мыслит по-разному и имеет своё

собственное мнение и зачастую можно получить несколько ответов на один и тот же вопрос. Тогда результатом применения техники становится "дерево" причин, и в этом случае есть возможность проработки сразу всех этих исходных причин.

Метод "5 почему" с успехом используется в различных направлениях и отраслях. Например, в кайдзене, психотерапии, бытовых вопросах и других аспектах жизни.

5 почему является методом решения проблем, использующим изучение причинно следственных связей, лежащих в основе той или иной проблемы. Основная цель методики состоит в определении коренной причины дефекта или проблемы. Данный инструмент используется, когда истинная причина проблемы не ясна и для решения поставленной задачи ресурсы на детальное исследование отсутствуют. Это один из самых простых способов расследования без привлечения статистического анализа. Также известный как *дерево причин*, *причинно следственная диаграмма*, *диаграмма Исикавы* или *why-why analysis*, данный метод является простой формой поиска коренной причины. Последовательно задавая вопрос **Почему**, вы строите дерево причин, которое ведет к первопричине. Очень часто очевидная причина проблемы ведет к следующему вопросу. Другими словами, это структурированный мозговой штурм. Хотя данная техника называется **анализом 5 Почему**, вы можете обнаружить, что вам необходимо задать меньше или больше пяти вопросов, прежде чем найдете вопрос, связанный с проблемой.

История возникновения метода 5 Почему

Изначально, методика была разработана компанией Сакичи Тойода и использовалась в Toyota Motor Corporation в процессе эволюции своих производственных методик. Это важная часть тренинга решения проблем, предоставляемая в рамках TPM (Всеобщий уход за оборудованием). Тайити Оно описал **методику пяти почему**, как «основу научного подхода Тойоты ... повторяя пять раз почему, характер проблемы, а также ее решение становится ясным». Инструмент нашел широкое применение за пределами Тойота, и в настоящее время используется в Кайдзен, бережливом производстве (LEAN) и Six Sigma.

Как проводить 5 Почему анализ?

Наиболее эффективный 5 Почему анализ получается, если он организован в виде групповой дискуссии и вся входящая информация фиксируется на флипчарте или Excel файле.

1. Начните с определения проблемы, которую вы хотите решить. Далее задайте вопрос: «Почему это происходит?» и ниже по пунктам запишите причины возникновения данной проблемы.
2. Повторите процесс для каждого из ответов на первый вопрос.

3. Сделайте то же самое для ответов на второй «Почему», продолжайте, пока не зададите вопрос 5 раз.

4. В большинстве случаев пятый ответ «Почему» является коренной причиной. Теперь вы можете начать определять план действий для первопричины проблемы.

Эффективный 5 Почему анализ?

Экспертный опрос – вовлекайте правильных людей, знакомых с процессом и проблемой, чтобы они могли ответить, почему что-то произошло. Также полезно иметь участника со свежим взглядом – часто, они задают вопросы, которые помогают извлекать реальные причины возникновения проблем.

Избегайте обвинения – ищите системное решение проблемы. Обвинение индивидуума заканчивается лишь тем, что человек чувствует себя виновным. Если кто-то не повернул клапан, задайте вопрос: «Что может помочь человеку, повернуть клапан?». Может быть, корректировка процедуры или маркировка клапана?

Будьте креативными – что может решить проблему? Позвольте людям провести мозговой штурм и определить потенциальные действия по решению проблемы. Далее выберите действия, которые дадут максимальный эффект.

Мастер анализа 5 Почему

Так как реальное дерево решений в большинстве случаев имеет ветвистую структуру, бывает довольно сложно организовать данный анализ на листе Excel и, тем более, разобраться, какие причины явились ответом на тот ли иной вопрос. Поэтому на базе приложения Excel был разработан **мастер анализа 5 Почему**, который помогает структурировать причинно-следственные связи и наглядно отобразить последовательность выявления коренных причин с последующим планом действий. На примерах выше, вы можете увидеть результат работы мастера. Он помогает упростить процесс решения проблемы, стандартизовать работу и наглядно отобразить причинно-следственную диаграмму.

Мастер 5 Почему имеет возможность:

- неограниченного расширения причин, как вниз, так и вправо;
- добавлять план действий к каждой коренной причине с ответственными и сроками
- устанавливать приоритеты для каждого действия
- отображать подсказку, для тех, кто только начал работать с мастером
- переключать язык с русского на английский
- встроенное средство управления элементами визуализации
- и многое другое...