

МЕТОД "П'ЯТЬ ЧОМУ?"

Автор методу: Сакіті Тойода, 1930 р.

Призначення методу

Застосовується в різних областях людської діяльності у процесі аналізу проблем і пошуку першопричин їх виникнення.

Мета методу

Забезпечення пошуку істинних причин розглянутої проблеми з метою ефективного їх вирішення.

Суть методу

П'ять "чому?" - ефективний інструмент, який використовує питання для вивчення причинно-наслідкових зв'язків, що лежать в основі конкретної проблеми, визначення причинних факторів і виявлення першопричини. Розглядаючи логіку в напрямку **"Чому?"**, ми поступово розкриваємо весь ланцюг послідовно пов'язаних між собою причинних факторів, що впливають на проблему.

План навчальних дій

Визначити конкретну проблему, яку необхідно вирішити (викладач або студент за вибором викладача).

Прийти до згоди щодо формулювання розглянутої проблеми (робота в малих групах).

При пошуку рішення проблеми слід починати з кінцевого результату (проблеми) і йти в зворотному напрямку (у напрямку виникнення першопричини), питаючи, чому виникає проблема (відповідає кожна з груп по черзі).

Відповідь записати під проблемою.

Якщо відповідь не виявляє суть проблеми, знову поставити питання **"Чому?"** і відповідь записати новий нижче.

Питання **"Чому?"** необхідно повторювати до тих пір, поки першопричина проблеми не стане очевидною.

Якщо відповідь вирішує проблему, і група згодна з цим, приймається рішення на основі прийнятої і узгодженої відповіді.

Особливості методу

Віддаючи належне інтересу до принципу **"П'ять чому?"**, слід зазначити, що цей прийом не є новим. Починаючи з самого дитинства, для з'ясування чогось незрозумілого ми постійно ставимо питання **"Чому?"**.

Витоки використання питання **"Чому?"** для аналізу проблеми і пошуку першопричини її виникнення знаходять у спадщині філософів IV-III ст. до н.е. Справедливо буде відзначити, що автором причинно-наслідкової концепції, використовуваної в логіці для будь-якого доказу, прийнято вважати Сократа.

Однак цей метод набув найбільшої популярності у 70-х роках ХХ ст. завдяки виробничій системі Сакіті Тойода, який першим запропонував принцип **"П'ять чому?"** для скорочення або ліквідації витрат і збільшення продуктивності. Цифра "п'ять" умовна. Насправді, що задавати питання доведеться в середньому п'ять разів, вибудовуючи логічний ланцюжок, перш ніж буде виявлена першопричина проблеми.

Пошук відповідей на питання, що входять у логічний ланцюжок, дозволяє структурувати дослідницьку ситуацію, тобто виробити методику ефективного аналізу розглянутої проблеми.

Додаткова інформація:

Процес виявлення, аналізу і з'ясування причин, є ключовим у структуруванні проблеми та переходу до коригувальних дій.

Для отримання повної і точної інформації необхідно правильно формулювати запитання.

Принцип **"П'ять чому?"** може бути використаний як самостійно, так і в якості складової частини різноманітних методів вирішення широкого кола завдань і проблем в різних сферах повсякденного життя та діяльності.

Наприклад, питання **"Чому?"** застосовується в рамках функціонально-вартісного аналізу, концепції **"Шість сигм"**, причинно-наслідкової діаграми, методу контрольних запитань і т. д.

Принцип **"П'ять чому?"** найбільш корисний при вирішенні проблем, пов'язаних з людським фактором і міжособистісними відносинами.

Даний підхід не завжди спрямовує дослідників на шляху, що сприяє встановленню причин проблеми, оскільки не має вбудованих експертних знань і зазвичай забезпечує тільки отримання думок про те, чому існує проблема.

Оскільки задати питання **"Чому?"** просто, людям подобається використання цього методу. Однак просто задаючи питання **"Чому?"**, ви не отримаєте того, що вище ваших знань. *"Складні проблеми не можуть бути вирішені на тому ж рівні мислення, на якому ми їх створили"*. (А. Ейнштейн).

Для виконання робіт та отримання ефективних рішень з навчальними цілями на заняттях доцільно використовувати комп'ютер з вбудованою базою знань.

Принцип **"П'ять чому?"** доцільно використовувати в комплексі з причинно-наслідковою діаграмою Ісікави.

Переваги методу

Один з найпростіших інструментів.

Допомагає встановити першопричину проблеми.

Визначає взаємозв'язки між різними причинами проблеми.

Недоліки методу

Рішення простих завдань. Не розглядається логічна перевірка ланцюжка причин, що ведуть до першопричини. Тобто, в даному інструменті відсутні правила перевірки в зворотному напрямку від першопричини до результатів.

Очікуваний результат

Отримання інформації, необхідної для прийняття рішень.

кафедра менеджменту