

تکنیک چرا

انسان در دوران کودکی اشتیاق فراوانی برای کشف دنیای پیرامون خود دارد. کنجکاوی کودکان در مورد پدیده‌های کلمه‌ای است که به کرات می‌توان «چرا» .مختلف، آنها را وادار به پرسش‌های متعدد و بی‌پایان از بزرگترها می‌کند
از زبان کودکان شنید

سطح پنیر سوراخ سوراخ است؟ چرا

آسمان آبی است؟ چرا

برف سفید است؟ چرا

... و صدها چرای دیگر

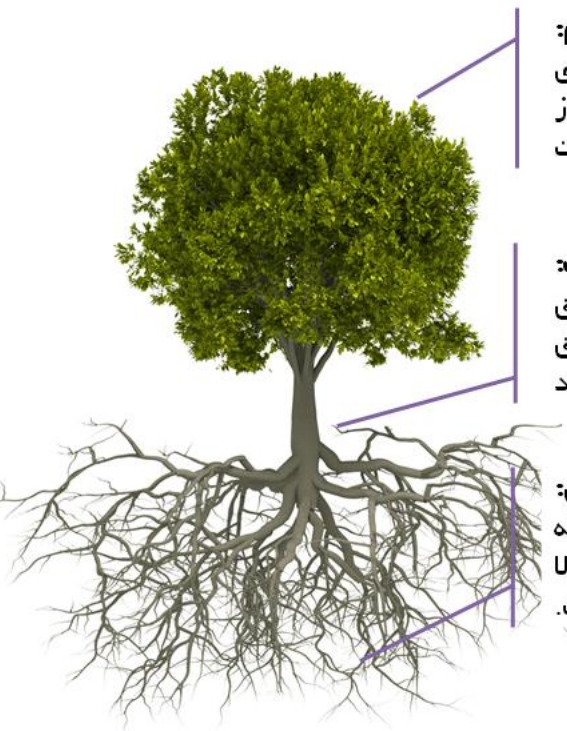
در واقع همانند چراهای مکرر دوران کودکی است. اما با این تفاوت که **تکنیک چرا** در تکنیک‌های خلاقیت نیز کودکان برای گسترش فهم خود از دنیای اطرافشان می‌پرسند، ولی ما بزرگترها باید با پرسش، دانستنی‌هایمان را زیر سوال ببریم تا به ایده‌های جدیدی دست پیدا کنیم

این تکنیک آن قدر ساده است که بسیاری از ما متوجه اهمیت و نقش آن در حل مسائل و مشکلات نیستیم. اگر تسلط کافی نسبت به این تکنیک داشته باشیم، می‌توانیم از آن هم برای شناسایی و تعریف صحیح و کامل مسائل استفاده نماییم و هم در حین پرسش و پاسخ، ایده‌های جدید و ارزشمندی در مورد موضوع به دست آوریم. در واقع با اجرای می‌بریم. در فرآیند اجرای تکنیک چرا، این چراها و سوال و این تکنیک ساده به راحتی به منشاء و ریشه مشکلات پی جواب‌ها آن قدر ادامه پیدا می‌کند که به یک بصیرت و بینش در مورد موضوع و به یک جواب مفید و موثر برای حل مسئله برسیم

گرچه نباید انتظار داشت که با به کارگیری این تکنیک هر نوع مسئله و مشکلی را حل کرد، ولی مسلماً استفاده از این تکنیک به ما کمک می‌کند تا موقعیت و وضعیت را بهتر و روشن‌تر مشخص کنیم و در فرآیند آن به ایده‌های جدید و مفیدی دست یابیم

چگونه از ابزار استفاده کنیم

زمانی که به دنبال حل مسئله‌ای هستید، از نتیجه پایانی کار شروع کرده و بطرف منشاء حرکت می‌کنیم (به طرف علت ریشه‌ای) و پیوسته این سؤال را مطرح می‌کنیم که: "چرا؟". شما باید این روند را آنقدر تکرار کنید تا علت ریشه‌ای مسئله ظاهر شود.



علائم:

نتایج و خروجی‌های
آشکار شده ناشی از
مشکلات

مشکلات:

شکاف بین آنچه اتفاق
افتاده با آنچه باید اتفاق
می‌افتاد

علل ریشه‌ای:

دلایل اصلی بروز مشکل که
علت اولیه بوده و معمولا
آشکار نیست.

۱ چرا؟

۲ چرا؟

۳ چرا؟

۴ چرا؟

۵ چرا؟

نکته: تکنیک ۵چرا تکنیک ساده‌ای است که می‌تواند به شما در ریشه‌یابی سریع مسئله کمک کند. ولی هر چه با مسائل پیچیده روبه‌رو شویم، این احتمال افزایش می‌یابد که شما را به مسیر نادرست هدایت کند. اگر به سرعت شما را به سمت پاسخ درست هدایت نکند، بایستی از تکنیک پیشرفته‌تر و پیچیده‌تر حل مسئله همانند آنالیز ریشه‌ای مسئله یا آنالیز علت و معلول (Cause and effect) استفاده کنید.

مثال

در این مثال، مسئله این است که مشتری شما ناخوشنود است. با استفاده از شیوه ۵چرا، مراحل زیر را دنبال کرده تا علت مسئله را پیدا کنید.

۱. چرا مشتری شما ناخوشنود است؟ چون طبق قولی که داده بودیم، خدمات ارائه نکردیم.
۲. چرا نمی‌توانیم به تعهد خود درخصوص زمانبندی یا خط-زمانی مورد توافق برای تحویل عمل کنیم؟ کار بیش از آنچه تصور می‌کردیم طول کشید.
۳. چرا کار این قدر طول کشید؟ چون ما پیچیدگی کار را دست کم گرفته بودیم.
۴. چرا پیچیدگی کار را دست کم گرفته بودیم؟ چون برآورد سریعی از زمان موردنیاز برای تکمیل آن داشته و مراحل خاص لازم برای تکمیل پروژه را فهرست نکرده بودیم.
۵. چرا این کار را انجام ندادیم؟ چون از بقیه پروژه‌ها عقب مانده بودیم.

منابع استفاده شده:

www.moalemekhalagh.com/index.php/...techniques/why-technique

<https://fa.wikipedia.org/wiki/>