

Ćwiczenie: Metoda "zapytaj 5 razy – dlaczego?"

Rodzaj i cel działania: Jest to praktyczna aktywność mająca na celu wsparcie uczestników w zrozumieniu i zastosowaniu techniki 5 Why do analizy przyczyn źródłowych.

Czas trwania: 30-45 min

Materiały: sprzęt do projekcji wideo

Instrukcje:

1. Prezentacja techniki

Wyjaśnij uczestnikom, że identyfikacja problemu jest kluczem do skutecznego podejmowania decyzji. Jedną z bardzo skutecznych metod przeprowadzania analizy przyczyn źródłowych jest technika 5Whys (5 pytań dlaczego).

Zaprezentuj uczestnikom tę technikę, wyjaśniając, że kluczem do rozwiązania problemu jest najpierw jego prawdziwe zrozumienie. Często nasza uwaga zbyt szybko przenosi się z problemu na rozwiązanie i staramy się rozwiązać problem, zanim zrozumiemy jego podstawową przyczynę. To, co uważamy za przyczynę, jest jednak czasami tylko kolejnym objawem.

Jednym ze sposobów zidentyfikowania pierwotnej przyczyny problemu jest pytanie „Dlaczego?” pięciokrotnie. Gdy pojawi się problem, zapytaj „Dlaczego tak się stało?” Następnie nie poprzestawaj na odpowiedzi na to pierwsze pytanie. Zapytaj dlaczego?" raz za razem, aż dotrzesz do pierwotnej przyczyny.

Ta technika jest przypisywana Taiichi Ohno, ojcu Toyota Production System, który zrewolucjonizował produkcję samochodów metodami znanymi obecnie jako Lean.

Podsumowanie techniki, w tym przykład kliniczny, jest dostępne tutaj
<https://www.youtube.com/watch?v=3QOy1DyTFJY>

Jeśli to możliwe, pokaż uczestnikom wideo. Ewentualnie podsumuj informacje zawarte w filmie i przedstaw je uczestnikom.

2. Aktywność praktyczna

Uczestnicy w zespołach 2-osobowych. Poproś każdego z nich, aby przez kilka minut zastanowił się nad sytuacją w miejscu pracy. Może to być sytuacja związana z zarządzaniem, relacjami interpersonalnymi, problemami pacjentów itp. Następnie z kolei każdy uczestnik przedstawi swojemu koledze sprawę, a jego kolega zastosuje na nim technikę 5Whys.

Omów ćwiczenie i sprawdź, jaka była prawdziwa przyczyna różnych problemów, z którymi borykali się uczestnicy.

Odniesienie do aspektów teoretycznych:

Institute for Healthcare Improvement, Boston, Massachusetts, USA,
<http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/5-Whys-Finding-the-Root-Cause.aspx>, dostęp 18 lutego 2020