



解決問題

課程目標

- 定義五個為什麼的方法
- 使用五個為什麼的方法
- 在貴分區中探索使用五個為什麼的方法

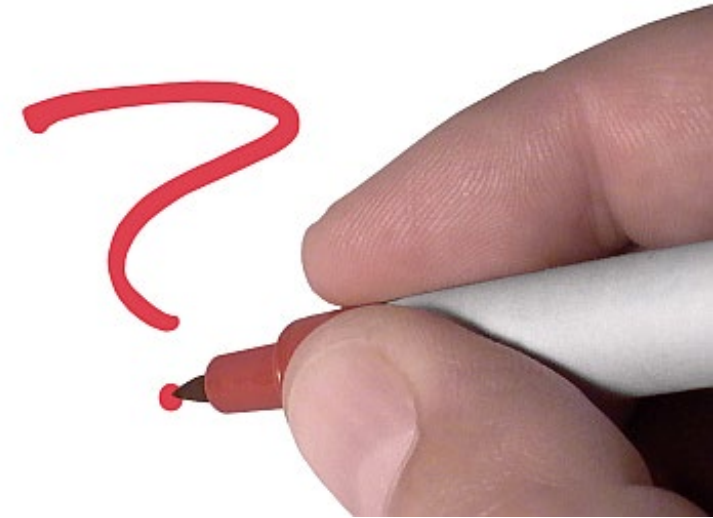




定義五個為什麼的方法

何謂五個為什麼的方法？

- 用來找出根本原因
- 用於小型或中度複雜的問題
- 個人或團隊都可使用
- 用於解決問題



如何使用五個為什麼的方法

1. 定義問題
2. 問第一個「為什麼」
3. 再問四次為什麼
4. 解決根本原因、採取補救措施



問題 — 你的新朋友遲到了

你的新朋友應該跟你見面，但他遲到了。你對他為什麼遲到感到好奇，所以你開始問他問題。



問朋友的五個為什麼

1. 你為什麼遲到？
2. 為什麼你的鬧鐘沒響？
3. 為什麼你的鬧鐘沒電？
4. 為什麼你沒換電池？
5. 為什麼你沒有備用電池？

使用補救措施

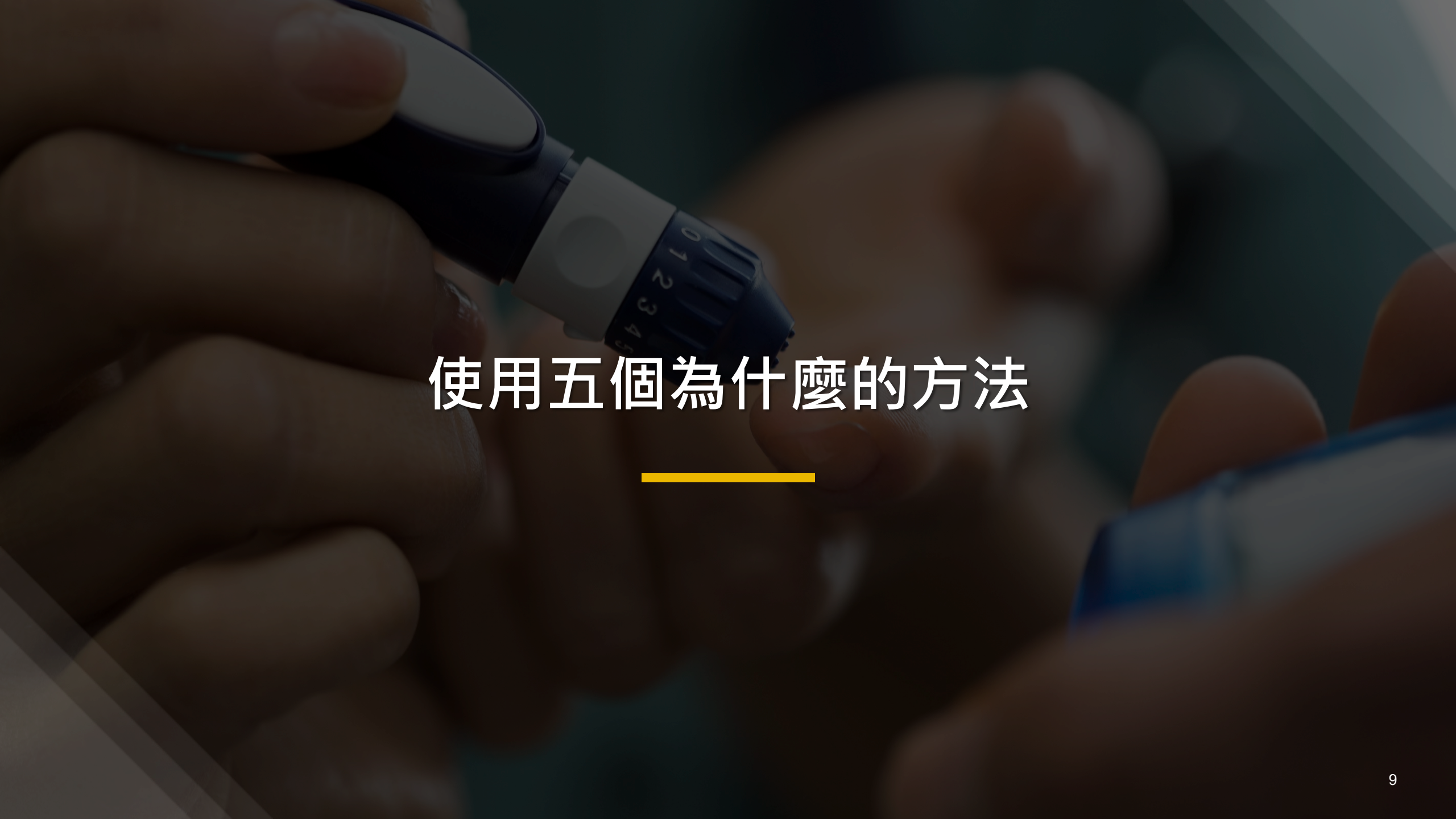
1. 因為鬧鐘沒響。
2. 因為沒電。
3. 因為電池沒電了。
4. 因為沒有備用電池。
5. 因為忘了買新電池。

提問建議

當問為什麼的問題時，以友善、歡迎的方式進行。

在短時間內被問很多問題會讓人感到不安。



A close-up photograph of a hand holding a pen. The pen has a grey body and a blue dial with numbers 0 through 5. The number 5 is highlighted in yellow. The background is blurred, showing other hands and a blue object.

使用五個為什麼的方法

個案研究

在貴分區中的一個分會今年流失了四個會員。你決定與該分會的人連絡以取得更多資訊。閱讀學員手冊中**第3-4頁**的個案分析，查看他們說了什麼。



分會會長
艾琳娜



馬力安獅友



新會員
拉達獅友

活動

五個為什麼個案分析



參閱學員手冊第3-6頁。
您有10分鐘來完成練習。

- 參閱學員手冊第3-4頁並閱讀此個案分析。
- 與同桌的學員合作，回答第5頁的五個為什麼問題。
- 使用第5頁上五個為什麼的問題來在第6頁上建立補救措施。
- 準備好分享你小組的結果。



五個為什麼

答案會有多種，但應與以下答案相似。

為什麼？

劣質的新會員講習



為什麼？

沒人承擔舉辦講習的責任



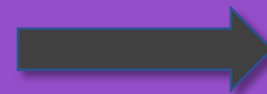
為什麼？

告訴新會員材料在網路上



為什麼？

新會員想從其他會員了解我們的分會



為什麼？

新會員在透過資深會員了解到我們的志業以後，覺得更有認同感。

可能的補救措施

第一個為什麼 - 確保持續會員講習。

第二個為什麼 - 指派講習導師

第三個為什麼 - 要求講習導師培訓新會員

第四個為什麼 - 給新會員指派資深會員

第五個為什麼 - 為新會員建立包容性的環境

使用五個為什麼的限制

- 注重於表面症狀而非原因
- 根據調查者的經驗而制定結果
- 不同調查者會找到不同的根本原因
- 在可能有多數原因下只專注一個原因

以一個小組解決問題

- 邀請受問題影響的人
- 選擇會議的領導人
- 問五次為什麼
- 指派補救措施的責任
- 與小組溝通結果



五個為什麼的最佳做法

- 針對流程，不針對人
- 在沒有假設下進行調查
- 運用小組來解決複雜的「為什麼」
- 練習五個為什麼的技巧來增加熟練度
- 確認根本原因來分析並解決問題。

A photograph showing a group of hands of various skin tones cupped together, holding a large pile of uncooked rice grains. The hands are arranged in a circular pattern, with some hands in the foreground and others receding into the background. The rice grains are light brown and fill the center of the hands. The background is dark and out of focus, showing some colorful patterns. The overall image conveys a sense of unity, community, and shared resources.

在貴分區中探索使用五個為什麼的方法

活動

將五個為什麼用於分區問題上



參閱學員手冊第7-8頁。
您有10分鐘來完成練習。

- 參閱學員手冊第7-8頁，找到五個為什麼工作表。
- 從分區主席研討會課前作業的 SWOT分析之中選出兩項劣勢。
- 使用五個為什麼工作表來針對每個問題。
- 準備好分享您所發現的。





“

也許您在樹幹上尋找只有在根
本才看得見的答案。

”

Maulana Jalaluddin Rumi
詩人

課程目標

- 定義五個為什麼的方法
- 使用五個為什麼的方法
- 在貴分區中探索使用五個為什麼的方法

