

# 我想要 明确优先事项 通过化解 复杂问题



## 成因图

受启发于  
Namahn and Yellow Window Service Design, Design Flanders (2012) 《服务设计工具包》：成因图

参与水平



比较简单，自我管理工具  
相对用时较少

# 这是什么 以及我为什么 需要它？

问题的根本原因是什么？通常无法一言蔽之。问题越大，根源越深，寻找根源迅速失控，整个任务难以控制。

**成因图**帮你全面考虑问题，有条不紊分析问题。它促使你解构所有可能成因而非显著成因。它可用于分析新问题，也可用于突出现有缺陷。

它区分成因、效果或表征，使你获得彻底解决问题的方案，帮你构建共识，理解正在从事的工作。

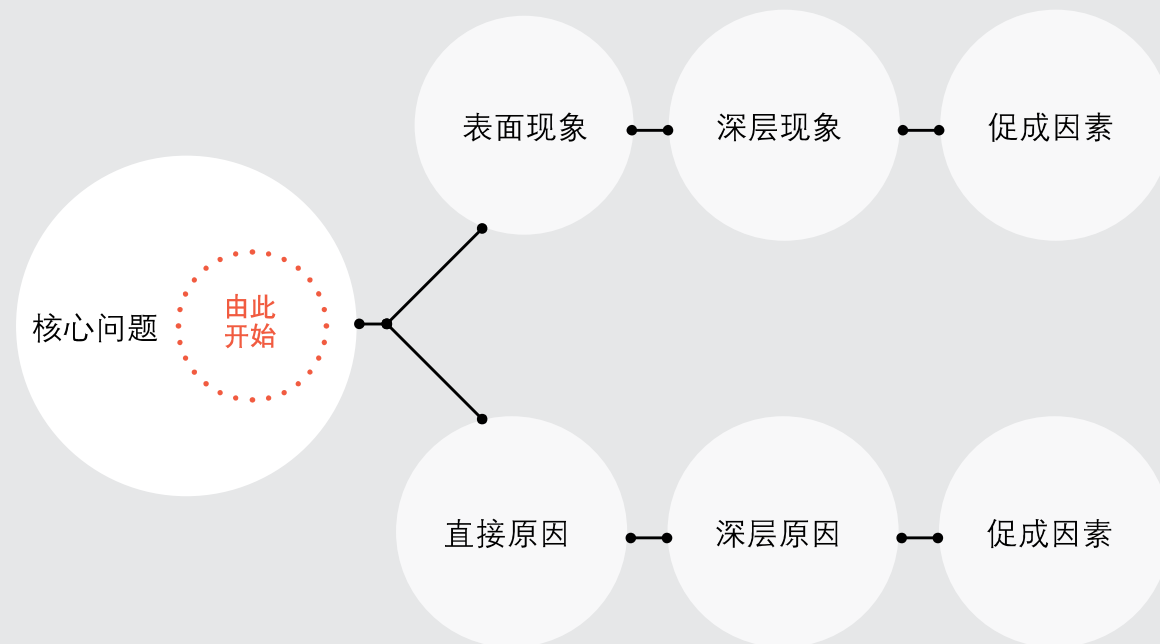
## ? 如何使用

首先，认识并写下你试图解决的核心问题。

从起点出发，写下表层、深层现象，及你认为这些现象的促成因素。包括问题、系统、设备、材料、外力等因素以及人物。试着写出多种促成因素。

现在填写各个现象对应的成因。表格完成后，与组员浏览每一现象及成因，考虑它们是否正确排放，讨论关于阐明目标的启示。

注意不要混淆成因和现象——成因是事物发生的原因，现象通常是问题结果。



我想要明确优先事项  
通过化解复杂问题

