



RISK DOCTOR BRIEFING



پرسیدن پرسش های درست

© July 2010, Dr David Hillson PMP HonFAPM

david@risk-doctor.com

یکی از رایج ترین نمادهایی که جهت معرفی ریسک استفاده می شود نشانه ی پرسش ("؟") می باشد که عدم قطعیت های مرتبط به ریسک ها را نشان می دهد. از آنجایی که ریسک به عنوان "عدم قطعیتی که روی می دهد" تعریف می شود، همواره در ارتباط با هر ریسک حداقل چهار پرسش مهم جهت پاسخگویی وجود دارد:

- عدم قطعیت چیست؟
- چطور عدم قطعیتی است؟
- چرا روی می دهد؟
- چقدر روی می دهد؟

اما پرسش های زیاد دیگری هم هستند که همراه با ریسک ایجاد می شوند. ارتباط میان ریسک و پرسش ها بدین معنی است که هر شخصی که مسوول مدیریت نمودن ریسک است باید بداند چگونه پرسش های درست را بپرسد و پاسخ بگوید. البته پرسیدن و پاسخ دادن بخشی از فعالیت های روزانه ی همه ی ماست، بنابراین ما احتمالاً می دانیم که پرسیدن مهارتی طبیعی است که در تملک همه ی ماست. ولی انگار این مهارت به این سادگی که ما فکر می کنیم هم نیست.

دامنه ای از انواع پرسش ها وجود دارد که به مقاصد گوناگونی می تواند استفاده شود. برخی از پرسش ها ساختار را تامین می کنند، برخی جریان کار را تعیین می کنند و برخی دیگر ما را در به پایان رساندن کمک می کنند. انواع پرسش ها شامل این موارد می شود:

- پرسش های باز، جهت گردآوری اطلاعات و داده های واقعی؛ به عنوان مثال "نگرانی ها و دلواپسی های شما درباره ی این موضوع چیست؟".
- پرسش های پژوهنده، جهت به دست آوردن جزئیات بیشتر؛ مثلاً، "آیا می توانید توضیح دهید چرا آن [رویداد] اتفاق می افتد؟"
- پرسش های فرضی، جهت پیشنهاد یک نگرش یا معرفی یک ایده. یک مثال می تواند این باشد: "به دست آوردن پول یا منابع اضافی، چطور ممکن است به شما کمک کند؟".
- پرسش های اندیشمندانه، جهت آزمودن فهم؛ مثلاً، آیا بحرانی ترین محیط ها برای توجه اولیه و ایجاد اطمینان از اینکه هر کسی مهم ترین را می داند رتبه بندی شده اند؟".
- پرسش های پایان دهنده، جهت ایجاد توافق، تعهد و پایان بندی؛ مثلاً، "چه زمانی با گروه خود و کارفرما درباره ی این موضوع صحبت می کنید؟".

این پرسش ها غالباً در یک ساختار "قیف پرسش" استفاده می شوند. قیف به شکل خیلی گشوده با پرسش هایی باز جهت در نظر گرفتن دامنه ی وسیعی از امکانات، شروع می شود، سپس از پرسش های پژوهنده و فرضی جهت پر کردن قیف با اطلاعات جا افتاده استفاده می کند تا فهم موضوع را افزایش دهد و راه های بیشتری جهت فکر کردن درباره ی موضوع پیشنهاد نماید. در نهایت قیف پرسش با استفاده از پرسش های اندیشمندانه روی چیزهای جا افتاده تمرکز می کند تا اطمینان یابد که همه ی موضوع های اصلی در نظر گرفته شده اند، و به پرسش های پایان دهنده ختم می شود تا راهی توافق شده را پیش رو بگذارد.

قیف پرسش می تواند برای مصاحبه ی ریسک، چارچوبی تهیه کند که با گستره ی نگرانی ها شروع و با تعریف خوب ریسک ها و ایده هایی جهت پیگیری آنها پایان می یابد. همچنین می تواند با فرآیند ریسک به شکل گسترده تری مرتبط شود:

-
- شناسایی ریسک، از پرسش های باز برای پیدا کردن محیط هایی که باید در نظر گرفته شوند استفاده می کند.
 - ارزیابی ریسک، از پرسش های فرضی و پژوهنده برای تعیین اینکه کدام ریسک باید زودتر مورد توجه قرار بگیرد استفاده می کند.
 - ایجاد پاسخ ریسک، از پرسش های اندیشمندانه و پایان دهنده برای کمک به ما در تصمیم گیری درباره ی اقدامی که باید انجام دهیم استفاده می کند.

فرآیند ریسک درباره ی کشف ریسک هایی که با آنها رویارو هستیم، تلاش در درک آنها و در نظر گرفتن اینکه چه پاسخی ممکن است در اطمینان از اینکه ریسک ها به شکل صحیحی مدیریت می شوند، موثر باشند، می باشد. هر یک از این مراحل با پاسخ دادن به پرسش ها مربوط می شود، ولی برای به دست آوردن پاسخ های درست باید پرسش های درستی مطرح نمود.