



RISK DOCTOR BRIEFING

溝通風險以引發關注及行動



© November 2016, Dr David Hillson FIRM, HonFAPM, PMI Fellow

david@risk-doctor.com

溝通是困難的，尤其是在處理有關連的不確定性時。人們需要知道哪些不確定是最重要的，以及可以做些什麼才能主動並有效的管理。風險溝通有兩個目的：

- 1.關注** 告訴人們他們還不知道但他們需要知道的事情。
- 2.行動** 鼓勵人們做還沒有做但必須要做的時候。

將風險溝通清楚是十分重要的事，且不應留待運氣決定。遵循一個簡單而有結構的方法做風險溝通，將有助於確保每個人或團隊接收到能讓他們關注並採取行動的風險資訊。有效的風險溝通需要三個步驟：

1.分析—誰需要什麼？對每個人或團隊回答以下問題：

- 他們需要哪些風險資訊？
- 他們為什麼需要？將如何運用這些資訊？
- 他們需要的精確與細節的程度為何？
- 何時需將風險資訊提供給他們？
- 多久需要更新一次？

2.設計—我們應產出什麼？考慮以下因素：

- 內容 設計在第一步中辨識出符合需求的產出。一系列的風險產出其所需的詳細程度或許會有所不同，可能的話，用階層的形式設計其產出會較有效率，以避免因產出不同版本所需的成本分攤。例如，高階報告可以用低階報告的彙總來產生。
- 交付方法 要準備不同的溝通形式，讓我們得以選擇適合每個人的方法，這可以包括紙本或電子形式（電子郵件、內部網路、網站、可存取的資料庫）的書面報告、口頭報告（簡要報告、正式提報、進度會議）、圖型或數字產出（表、圖、壁報）等。
- 責任 對每個產出，決定由誰負責製作、及誰負責核可。可以考慮 RACI 分析（負責者、核可者、貢獻者、知會者）。

歡迎對本文提供回饋意見，或想瞭解更多如何發展有效的風險管理，

請與 Risk Doctor 聯絡 (info@risk-doctor.com)，或 拜訪 Risk Doctor 的網站 (www.risk-doctor.com)。

3.交付—這樣有效嗎？這個方法需要載明於風險管理計畫或溝通計畫中、然後要能執行並且根據定義交付風險產出。在一兩個風險報告的循環後，流程要跟那些收到的風險資訊一起檢討並驗證，查核流程的需求是否有符合或是需要調整。應該要規劃定期檢討風險溝通的方法，因為人們對風險資訊的需求會隨時間而改變。

我們需要風險溝通的首要原因，是要提醒需要知道風險的人關注，但僅有認知與知識是不夠的，大多數的風險也需要行動來確保他們有被適當地管理。當我們考慮溝通風險資訊的最佳方式時，我們應該要確保我們的溝通能幫助人們**關注**最重要的風險，以及鼓勵他們**採取行動**以有效管理風險。