

درس‌هایی که Developer می‌توانند از خلبان‌ها بگیرند!

در دهه ۱۹۷۰، سازمان فضایی ناسا تحقیقی انجام داد که در نهایت منجر به کاهش چشمگیر سقوط هواپیماهای مسافربری شد! نتایج آن تحقیق حاکی از آنند که درصد قابل توجهی از دلایل سقوط هواپیماها مرتبط با **اطمینان خداگونه**، خلبان‌ها بوده است به طوری که در آن دهه‌ها، خلبان‌ها آن قدر به خود اعتماد داشتند که وقتی تصمیمی -ولو اشتباه- می‌گرفتند، هرگز به توصیه دیگر اعضای کابین توجهی نمی‌کردند! به عبارت دیگر، اگر خلبان با دیگر خدمه پرواز مشورت می‌کرد یا اگر خلبان احتمالات دیگر را در نظر می‌گرفت، امکان داشت تا از اتخاذ برخی تصمیمات بد و اشتباه جلوگیری به عمل آید؛ در واقع، هدف **CRM** (مخفف واژگان **Crew Resource Management** به معنی مدیریت منابع خدمه پرواز) خلق فضایی بود که در آن دیدگاه‌های گوناگون آزادانه مطرح شده و مورد مشورت قرار گیرند.

یک مثال واقعی از غرور یک خلبان

در سال ۱۹۷۸، خلبان پرواز شماره ۱۷۳ شرکت هواپیمایی یونایتد منجر به کشته شدن ۱۰ نفر و زخمی شدن ۲۴ نفر از ۱۸۹ مسافر هواپیمای DC-8 شد! به طوری که یکی از بارزسان تحقیق‌کننده درباره این حادثه، خلبان مذکور را فردی **مغرور** توصیف کرد.

از آن پس، شرکت یونایتد همه کارکنان خود را با مفهوم سی‌آرام آشنا کرد؛ در حقیقت، خلبان ارشد دیگر فرمانده خودکامه هواپیما نبود و همه اعضای تیم مسئول اشتباهات فاجعه‌آمیز بودند. به طور مثال، اگر کمک خلبان یا یکی از دیگر کادر پرواز می‌دیدند که خلبان ارشد در حین ارتکاب اشتباهی فاحش است، وظیفه داشتند تا با صریح‌ترین شکل ممکن با وی مخالفت کنند. به گفته برخی کارشناسان پرواز:

بعضی وقت‌ها خلبان ارشد آن قدرها هم که ما فکر می‌کنیم زرنگ و باهوش نیست!

کشیده شدن دامنه CRM به صنعت پزشکی

از آن پس، دامنه سی‌آرام گسترده شده و از کابین خلبان فراتر رفته است. بسیاری از بیمارستان‌ها دریافته‌اند که همین شیوه‌های تصمیم‌گیری که مانع اشتباه کردن خلبان می‌شود می‌تواند از اشتباهات غیرضروری در حین عمل جراحی نیز جلوگیری کند. در واقع، پس از پیاده‌سازی طرح سی‌آرام در اتاق‌های عمل، همه اعضای گروه جراحی تشویق می‌شوند تا دل‌مشغولی‌های خود را در مورد جراح ارشد آزادانه ابراز کنند و نتیجه اینکه در تجزیه و تحلیلی که در سال ۲۰۰۷ صورت گرفت، معلوم شد درصد اشتباهات پزشکی در ایالات متحده به طرز چشمگیری کاهش یافته است.

دلیل این قدر موثر و کارا بودن ایده سی‌آرام این است که خدمه پرواز و اعضای تیم جراحی و به طور کلی هر گروهی از افراد که آن را به خدمت گیرند، به فکر کردن با همدیگر تشویق می‌شود و سرپرست گروه را از اطمینان داشتن قاطع به خود باز می‌دارد که در نهایت منجر بدین می‌شود تا فضای مناسب برای تصمیم‌گیری درست به وجود آید که در آن عقاید گوناگون آزادانه مطرح شود.

چگونه می‌توانیم ایده CRM را در تیم‌های نرم‌افزاری پیاده کنیم؟

آنچه در مورد خلبان‌ها در دهه ۷۰ میلادی صدق می‌کرد، امروزه کمابیش در مورد دولوپرهای ارشد، مدیران پروژه و به طور کلی کسانی که وظیفه رهبری کردن تیم‌های نرم‌افزاری را دارند دیده می‌شود. به عبارت دیگر، اگر تجربه کار در چنین تیم‌هایی را داشته باشید، دیده‌اید معمولاً یک نفر که سابقه بیشتری از سایرین دارد تصمیم‌گیرنده بوده و دیگر دولوپرها نقش (Yes Man) بله قربان گو را بازی می‌کنند!

نیاز به توضیح نیست که سابقه بیشتر گرچه به نوعی نشان دهنده تجربه بیشتر است، اما هرگز بدان معنا نیست که رهبر فنی تیم (CTO) همواره تصمیم درست را می‌گیرد و اینجا است که نقش مدیران عامل و مدیران ارشد شرکت‌های نرم‌افزاری تعیین‌کننده می‌شود.

به عبارت دیگر، کسانی که مدیر یک شرکت هستند و یا مدیریت یک پروژه را برعهده دارند، باید فضایی ایجاد کنند تا Hierarchy (سلسله مراتب) تا حد ممکن به حداقل برسد تا یکه‌تازی دولوپر ارشد یک تیم - که ممکن است گاهی اوقات هاله‌ای از نور دور خود ببینند - به حداقل برسد و دولوپرهای تازه‌کار و کم‌تجربه‌تر نیز بتوانند عرض اندام کنند.

اگر تجربه کار در تیم‌های نرم‌افزاری را داشته باشید، احتمالاً دیده‌اید که گاهی اوقات به خاطر آپدیت نبودن اطلاعات مدیر ارشد نه تنها زمان توسعه محصول به تاخیر می‌افتد، بلکه هزینه‌ها نیز افزایش می‌یابند که در غیر این صورت و با هم‌فکری، احتمال رسیدن به سولوشن‌های بهینه‌تر و بهتر به مراتب بیشتر می‌شد.

کلام آخر

گرچه تاثير پياده‌سازي ايده سي‌آرام در فرايند توسعه نرم‌افزار به حساسيت آن در صنايع هواپيمايي و پزشكي نيست، اما مسلماً وقتي چنين طرحي توانسته جان هزاران نفر را از دهه ۱۹۷۰ تاکنون در سراسر دنيا نجات دهد، مسلماً الهام گرفتن از آن در فرايند توسعه نرم‌افزار و رهبري دولوپرها نيز بي‌تاثير نخواهد بود و حداقل منجر به ايجاد فضاي رشدی برای تمامی اعضای تیم می‌شود.

در حقيقت وقتي که نتيجه يك پروژه خوب از آب درمي‌آيد و همه اعضای تیم تشويق مي‌شوند و انگيزه مي‌گيرند، وقتي ايشان بدانند که در صورت بروز مشكل همه مسئول هستند، به نظر مي‌رسد که خودكامگي مدير فني به حداقل برسد و از سوي ديگر الباقي دولوپرها هم در صورت مشاهده هرگونه مشكلي خود را مسئول دانسته و در فرايند اجراي كار دخالت مي‌کنند.

برگرفته از : <https://sokanacademy.com>