



فهمیدن و مدیریت کردن نگرش (Attitude) ریسک

© April 2005, Dr David Hillson PMP FAPM

david@risk-doctor.com

مدیریت ریسک برای موفقیت در تجارت و در پروژه ها ضروری است؛ چرا که تمرکز مدیریت ریسک بر پیگیری پیشاپیش عدم قطعیت ها به منظور کمینه کردن تهدیدها، بیشینه کردن فرصت ها و دستیابی به اهداف است. گرچه آنگونه که از شکست ها و ناکامی های تجارت و پروژه نشان می دهد، معمولاً مدیریت ریسک در عمل انتظارات را برآورده نمی کند. خطرات قابل پیش بینی به عنوان مشکلات و مسائل حاشیه ای درک می شوند، و فرصت های قابل دستیابی ترک می شوند تا منجر به از دست دادن منافع شود. برخی از عناصر اصلی به وضوح از دست می روند.

این موضوع که نیروی انسانی مهم ترین عامل موفقیت بحرانی می باشد مورد توافق گسترده ای قرار دارد. افراد نسبت به مدیریت ریسک متعهد می شوند، به صورت انفرادی و در گروه های مختلف اقدام به کارهایی با تأثیرات آشکار یا پنهان بسیار می کنند. افراد با روش های ریسک که روی هر جنبه ای از فرایند ریسک تأثیر می گذارد خو می گیرند حتی اگر از آن نامطلع باشند. فهمیدن و مدیریت کردن این نگرش ها به طرز قابل توجهی تأثیرات مدیریت ریسک را افزایش می دهد- اما این نگرش ها چه هستند؟

"ریسک" می تواند به عنوان "عدم قطعیتی که روی یک یا تعدادی از اهداف تأثیر مثبت یا منفی می گذارد" تعریف شود. و "نگرش" عبارت از "انتخاب حالت فکر، دید یا موضع ذهنی در رابطه با یک واقعیت یا حالت" می باشد. ترکیب دو تعریف مذکور منجر به تعریف "نگرش ریسک" به صورت "انتخاب روش فکر در رابطه با آن عدم قطعیت هایی که می توانند تأثیری مثبت یا منفی روی اهداف داشته باشند" یا به عبارت ساده تر "پاسخ انتخاب شده برای ادراک عدم قطعیتی مهم" می شود.

نگرش های ریسک روی طیفی متشکل از عدم تمایل به ریسک (risk-aversion) (ناسازگار با عدم قطعیت)، تمایل یا پذیرش ریسک (risk-tolerant) (نشان ندادن واکنشی قوی)، تا جست و جو گر ریسک (risk-seeking) (خوش آمد گویی به عدم قطعیت) قرار دارند. آنها به طور فردی، گروهی، در سطح شرکت یا سطح ملی، فعال هستند و جایی که تشخیص داده می شوند نفوذشان روی فرایند مدیریت ریسک می تواند تشخیص داده یا فهمیده شود.

اما تشخیص از درمان متفاوت است. گاهی اوقات نگرش ریسکی که در آغاز با یک فرد یا گروه وفق پیدا کرده است ممکن است مدیریت مؤثر ریسک را حمایت نکند، برای مثال آیا یک تیم ابداع محصول با ریسک مخالف است یا یک بازرس ایمنی هسته ای جست و جو کننده ی ریسک است. در این حالت ها تغییر نگرش ریسک لازم است. پیشرفت های اخیر در زمینه هوش حسی (emotional intelligence) و سواد حسی (emotional literacy) معنایی را ایجاد می کند که با آن تغییر نگرشی برای افراد و سازمان ها می تواند به سرعت فعال و مدیریت شود. کلید در تشخیص این است که همه نگرش ها یک انتخاب هستند بنابراین می توانند تغییر داده شوند.

این موضوع به قدری بزرگ است که می تواند یک کتاب را پر کند، اما نخستین مرحله در قرار دادن سواد حسی برای مدیریت نگرش ریسک عبارت از خودآگاهی می باشد. این موضوع هم برای افراد و هم برای گروه ها به کار می رود. برای شروع فرایند فهمیدن و مدیریت کردن نگرش ریسک چهار پرسش ساده می تواند پرسیده شود (جایگزین کردن "من/ام" با "ما/مان" برای یک گروه):

1. آیا من در این موقعیت چه احساسی دارم؟
2. چرا من چنین احساسی دارم؟
3. آیا پاسخ من برای دستیابی من به اهداف مناسبت است؟
4. اگر نیست چه باید بکنم؟

روان شناسی ریسک توسط محققان آکادمیک برای چند سالی مطالعه شده است اما راهنماهای کاربردی زیادی که در محیط های کاری به درد بخورند ایجاد نشده است. چرا که نگرش ریسک چنین تأثیر مهمی بر همه عناصر فرایند مدیریت ریسک داشته است. الآن زمان توجه کردن به این موضوع حیاتی است. افراد و گروه های دارای سواد حسی می فهمند که چرا به ریسک ها به شکل خاصی پاسخ می دهند و می توانند با نگرش هایی که برای موقعیتشان مناسب است و به آنها در بیشینه کردن تأثیرات مدیریت ریسکشان کمک می کند وفق پیدا کنند.