

Как предсказать человека

Мы никогда до конца не знаем, какие риски несем или с чем столкнемся в будущем, но действовать должны так, как если бы знали



Текст
ЕКАТЕРИНА ЮСУПОВА,
ЭКСПЕРТ ПО РАБОТЕ
С РИСКАМИ

В начале 1990-х годов тема управления рисками в корпоративном управлении получила новый импульс к развитию. Поводом тому послужил ряд крупных банкротств финансовых гигантов. В бизнес-литературе появились метафоры: «черный лебедь», «черный слон», «черная медуза». Они трактуются и применяются в значениях «события, которые нельзя было предсказать, а значит, такого рода событиями нельзя управлять». Но так ли это?

Как понять, в чем организация уязвима? Как определить возможные угрозы ведению бизнеса? Как выстроить защиту? Можно ли предвидеть инциденты и подготовиться заранее?

Всегда существует вероятность того, что что-то пойдет не так. Причиной тому могут быть построение процесса; действия или бездействия человека (анализ инцидентов с весомыми последствиями показывает, что игнорирование известной проблемы или установленного порядка действий присутствуют чаще, чем недоработки, ошибки или злоупотребления); чрезвычайное событие, например пандемия. И практика корпоративного управления должна это учитывать.

Так, среди управленческих функций появляется новое направление — управление рисками, выделенными в обособленную категорию «операционный риск». Анализ случаев крупных банкротств показал, что существует категория рисков, которая не может быть закрыта за счет «традиционных» методов, применяемых к финансовым рискам — кредитному, рыночному, валютному, риску ликвидности и т.п. Речь идет об угрозах, которые имеют иную природу: они связаны с тем, как организована деятельность компании (operating & operations), как выстроены процессы и контроль в них, как в компании работают с уязвимостью и обеспечивают операционную устойчивость и непрерывность деятельности. В управлении данной категорией рисков установление лимитов не является решением, а потери не покрываются доходностью продукта. Основное правило здесь: максимально полно понимать уязвимость и угрозы и нивелировать факторы риска в корне.

Одним из весомых факторов таких рисков является так называемый человеческий фактор. И речь здесь идет не только и не столько о квалификации сотрудника, достаточности его знаний и навыков. Значимым фактором риска является тот выбор, который делает человек в конкретной ситуации, его действия или бездействие, его намерения и система ценностей, его склонность к финансовому риску и способность противостоять коррупционному давлению, его подверженность влиянию и внушению, а также факторы, оказывающие

влияние на его решения и выбор. Можно ли измерить человеческий фактор и построить прогноз? Да, возможно.

Какими средствами можно этого достичь? Важно помнить, что существующие методики оценки склонности к риску не дают надежных результатов, поскольку представлены в виде опросных форм и позволяют респонденту дать социально желаемый ответ, что искажает истинную картину. Признанным недостатком существующих опросных форм также является их наполнение, не отражающее предмет исследования. Попытки использования полиграфа для диагностики склонности к финансовому риску или устойчивости к коррупционному давлению вовсе не отвечают поставленной цели. Полиграф предназначен для получения информации о состоянии организма во время тестирования и не характеризует поведение человека в той или иной ситуации. Кроме того, исследование показывает, что склонность к финансовому риску и поведение человека в ситуации риска зависят от многих факторов.

Прогнозирование поведения и выбора человека может быть реализовано через изучение его паттерна. В этих целях могут быть применимы некоторые наработки психологической науки, прежде всего игровое имитационное моделирование — метод, разработанный психологами во второй половине XX века. Суть его состоит в следующем. В процессе игры ослабевают индивидуальные барьеры человека, и это, в свою очередь, позволяет проявиться особому психическому паттерну — замыслу. Замысел формируется в виде эмоций и переживаний, и для снятия эмоционального напряжения как отклик на эти переживания создается причинный дискурс. «Во внутреннем диалоге формируется объяснение проблемного состояния и осознаются его причины. Возникает представление о том, как замысел разворачивается в ресурсной модели, социальном контексте и деятельности. Фактически формирование замысла — это способ продуктивно управлять эмоциональным напряжением, чтобы преодолеть проблемную ситуацию. Человек инициирует (фактически производит) “горячие” знания в ситуации “здесь и теперь”, — считает П.К. Власов, доктор психологических наук. Таким образом, через этот механизм можно «подтолкнуть» человека к «рождению решения», дать импульс для его поиска на глубинном интуитивном уровне. Но не только это.

Игровое имитационное моделирование, проявляя паттерн индивида, является также средством психодиагностики: у человека рождается решение, которое является усиленным ему откликом на возникшее у него эмоциональное напряжение. Этот же механизм реализуется в ситуации выбора, который стоит перед человеком: например, как себя вести в случае коррупционного давления. Выбор и решения человека будут обусловлены его личностными характеристиками; будут отвечать эмоциональному напряжению, характерному именно для него; появляется возможность увидеть его истинное поведение. Это и является диагностической сутью метода. Но чтобы реализовать описанный выше механизм, необходимо поместить человека в новую среду, отличающуюся возможностью действовать. Поэтому мы погружаем его в специально разработанные для диагностики игровые условия и тем самым даем возможность проявить себя через действие.

Игровая среда важна также по той причине, что переносит человека в контекст. Исследования показывают, что склонность — не общая личностная характеристика, а контекстуально-связанная. У одного и того же человека мотивационная структура будет неодинакова при принятии риска конкретного типа: склонность к физическому риску (угроза жизни и здоровью) не равна склонности к финансовому риску. Виды поведения в пределах одной категории коррелируют, но между категориями связи нет. Поэто-

му важно применять инструмент, погружающий человека в интересующий нас контекст.

Так через моделирование в игровой форме ситуаций финансового риска и коррупционного давления мы наблюдали за участниками и принимаемыми ими решениями и смогли оценить уровень риск-аппетита участников. Под риск-аппетитом здесь понимается индивидуальный приемлемый для каждого из участников уровень потерь, связанный с оценкой им возможных последствий. Кроме того, в ходе игровых сессий было отмечено, что при подведении итогов игры участники рефлексировали, осознают и отмечают свое отношение к риску и к тем обстоятельствам, в которых ими были приняты те или иные решения. Это говорит о возможной корректировке ими своих стратегий в будущем и дает возможность выделить факторы, влияющие на поведение в заданных ситуациях.

Игровое имитационное моделирование позволяет видеть картину во всей ее полноте, работать в многофакторной структуре. Этот инструмент не одно десятилетие успешно применяется в одной из сложнейших отраслей — атомной энергетике. На мой взгляд, предсказательная способность этого инструмента может быть широко использована в вопросах управления «человеческим фактором» — в частности, как метод психодиагностики кандидатов и сотрудников в областях, где роль

человеческого фактора среди факторов риска весома и требуется оценка склонности сотрудников к рискованным решениям, злоупотреблениям служебным положением, коррупции, халатности.

Другим методом психодиагностики, дающим глубокое понимание паттерна, является графологический анализ. Письмо (почерк) отражает психодинамический паттерн личности, и графологический анализ позволяет понять особенности мышления и поведения человека, его ценности и установки. Через анализ почерка можно определить ведущие качества человека, характеристики его личности, личностные особенности, социальные качества.

Графологический анализ является перекрестным и многофакторным, он позволяет посмотреть на человека с разных сторон. Данный метод диагностики, отражая особенности личности на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях, позволяет смотреть вглубь и вскрывать причины поведения. Это существенно отличает графологический анализ от иных методов диагностики, которые показывают внешнее проявление и позволяют сделать лишь предположения.

Кроме того, с помощью анализа почерка можно увидеть динамику развития личности: с чего начиналось, к чему идет. Таким образом, графологический анализ также служит целям прогнозирования.

Таким образом, можно сделать вывод, что прогнозирование поведения человека, его выбора в условиях финансового риска или коррупционного давления возможно. Оно должно строиться на анализе психодинамического паттерна человека. Целям такого анализа отвечают два метода психодиагностики, глубоко вскрывающие особенности личности и позволяющие им проявиться в заданных условиях в полной мере; это графологический анализ и игровое имитационное моделирование. В прогнозировании поведения их хорошо сочетать. Иные методы диагностики имеют значительные ограничения, не дают истинной картины и не могут быть применимы при прогнозировании.

Б.О

Время дарить правильные вещи!
Жизнь, здоровье, семья, развитие, будущее

Дети.pro

Просто отправьте смс
контакт сумма на номер
3434
 Пример: **контакт 500**

Проект **Дети.pro** - всестороннее развитие и профессиональная помощь детям с множественными тяжелыми нарушениями в детских домах интернатах.
 Особая семья для особых детей.

Внимание! Все собранные средства идут строго на реабилитацию детей и их нужды detipro.wordpress.com
 Реквизиты: ЧУЗ Марфо-Мариинский Медицинский центр "Милосердие" ИНН 7706414126 КПП 770601001
 р/с 40703810938250040276 к/с 30101810400000000225 БИК 044525225
 В графе назначение платежа просим указывать: пожертвование на проект Дети.pro.

Реклама