

Управление рисками

Важнейший фактор эффективности социального взаимодействия – бесконфликтность. В регламенте коммуникационного сообщества должны быть заложены меры по предотвращению деловых конфликтов.

Конфликтом будем называть спорную ситуацию, не предусмотренную соглашением сторон, для разрешения которой стороны вынуждены прибегнуть к помощи арбитража.

В отличие от конфликта будем называть инцидентом нежелательные события, предусмотренные соглашением сторон. Например, задержка в поставке товара, это инцидент. Инцидент может перерасти в конфликт, если виновная сторона не выплатит в срок оговоренные соглашением штрафные санкции.

Гигантский опыт конфликтов в деловой среде позволяет выделить причины, приводящие к конфликтам.

Предпосылки конфликта:

- Принятие контрагентом завышенных, неисполнимых обязательств
- Непредумышленное банкротство контрагента
- Предумышленное банкротство контрагента
- Смена владельца контрагента
- Плохо проработанное соглашение (контракт)
- Подписание документов неуполномоченным лицом
- Плохо организованные коммуникации (надлежащее уведомление)
- Мошенничество
- Потеря незастрахованного товара (пожар, хищение, авария при перевозке)
- Противоправные действия третьих лиц

Меры профилактики конфликта

- Изучение портфолио
- Аудит соглашений
- Гласность репутационных характеристик
- Юридически значимый канал общения
- Автоматическое информирование о предполагаемом изменении статуса
- Гласность конфликтов
- Изучение негативного опыта
- Обучение менеджеров

Социальное взаимодействие зачастую связано с риском. Это могут быть экономические риски, риск нанесения ущерба здоровью человека, риск дорожно-транспортного происшествия и т.п.

Деятельность по всемерному предотвращению инцидентов, конфликтов, происшествий должна быть постоянной функцией любого сообщества. Сюда можно отнести информирование в СМИ и Интернете, лекции, тесты, допуски, сертификация, технические средства безопасности, аварийные службы и т.п.

Хорошим примером может быть система обеспечения безопасности в альпинизме – сообществе с очевидным высоким риском. Каждый сезон в альплагерях начинается лекцией "Опасности в горах" с подробным разбором происшествий предыдущего сезона, анализом допущенных спортсменами ошибок.

В управлении рисками, как и в любом управлении, главное – правильно организованная обратная связь.

