

ره‌یافت من | پدیده توهم دانایی و مدیریت ریسک سازمانی

شماره ۲ | تاریخ ۲۵ مهرماه ۱۴۰۳

محمد علی باقرپور ولاشانی

هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد

رئیس هیات مدیره شرکت ره‌یافت و راه‌برد نواندیشان پویا (ره‌نو)



تجربه حضور در کسب‌وکارهای مختلف نشان می‌دهد که پدیده توهم دانایی به شدت در حال گسترش بوده، امری که می‌تواند به عنوان یکی از ریسک‌های عمده سازمانی، منشأ مسائل و مشکلات متعددی بوده و نیازمند مدیریت ریسک اثربخش و فوری می‌باشد. مثلی در این زمینه وجود داشته که «دانش اندک می‌تواند از بی‌دانشی خطرناک‌تر» باشد. این پدیده خاص مدیران ارشد نبوده و سطوح مختلف سازمانی از جمله مدیران میانی و کارشناسان را نیز در بر می‌گیرد. در این نوشتار «پدیده توهم دانایی» به شرایط و وضعیتی اطلاق می‌شود که در آن افراد با حداقل دانش و تخصص در یک حوزه یا زمینه، دچار توهم دانش، خبرگی و تخصص شده به نحوی که با این اشتباه برداشت مواجه گردیده که بهتر از دیگران و همه چیز را می‌دانند. این ریسک (پدیده توهم دانایی) می‌تواند منشأ مسائل و مشکلات فردی و سازمانی بوده که نیازمند مدیریت ریسک اثربخش سرمایه‌های انسانی در سازمان می‌باشد. از جنبه فردی باعث شده که این افراد به دلیل توهم مذکور دچار اعتماد به نفس کاذب در سطح بالایی شده و خود را بالاتر از دیگران تصور نموده و توجهی به نظرات، پیشنهادات و انتقادات نداشته و بنابراین، تلاشی جهت بهبود اعمال و رفتار خود و همچنین، ارتقای دانش و مهارت‌هایشان نداشته باشند؛ در حالی که انتظار می‌رود همواره در حال یادگیری و افزایش دانش خود باشند. در واقع این پدیده به عنوان مانع جدی برای رشد و اعتلای فکری، دانشی و حرفه‌ای این افراد عمل می‌نماید. از جنبه سازمانی نیز این ریسک، کارائی و اثربخشی این افراد را کاهش داده خصوصاً با توجه به تغییرات سریع در دانش و تکنولوژی‌های مورد استفاده در سازمان‌ها، امری که می‌تواند عملکرد سازمان را به‌طور منفی تحت تاثیر قرار دهد. همچنین، وجود چنین افرادی در سازمان باعث افزایش احتمال وقوع ریسک‌هایی از قبیل نارضایتی شغلی، سکوت‌گزینی، تمایل به ترک کار، به‌ویژه در نیروهای متخصص و کارآمد، بکارگیری نیروهای ضعیف و مطیع، عدم استفاده از خبرگان و متخصصان برون سازمانی مورد نیاز، عدم بکارگیری و استفاده از سیستم‌ها و تکنولوژی‌های جدید و پیشرفته و... می‌گردد. انتظار می‌رود مدیریت ریسک هوشمندانه سازمانی، خاصه در حوزه‌ی سرمایه‌های انسانی ضمن شناسایی علل و عوامل ایجاد ریسک «پدیده توهم دانایی» اقدامات لازم جهت کاهش احتمال وقوع و همچنین کاهش اثرات نامطلوب آن، در صورت وقوع، را طراحی و اجرایی نماید.