المهارة فى اتخاذ القرار

عملية اتخاذ القرارات من العمليات الهامة التى تعتمد عليها ممارسات أخرى مؤثرة فى تحقيق الأهداف ، و القرارات التى تتخذ عن طريق الجماعة أفضل من القرارات التى تتخذ بواسطة الأفراد حتى لو كانوا ذو معرفة جيدة .

العوامل المؤثرة فى جودة القرارات :

تؤثر فى عملية اتخاذ القرارات عوامل متعددة تحدد مدى جودة القرارات و أهميتها و يمكن تحديد أهم تلك العوامل كما يلى :

1. المعلومات الكمية و الكيفية التى تتم جمعها بخصوص القرارات التى تسعى الجماعة لإتخاذها .
2. نوع المهمات و الأعمال المرتبطة بالقرارات و مدى أهميتها بالنسبة للأعضاء و الجماعة .
3. عملية الاتصال بين أعضاء الجماعة .
4. وضوح الأهداف .
5. القدرات المتميزة لأعضاء الجماعة .
6. مدى اهتمام الأعضاء .
7. ارتباط مضمون القرارات باهتمامات و خبرات الأعضاء .
8. مدى توفر الوقت و الامكانيات اللازمة لاتخاذ القرارات .

و توجد طرق متعددة لاتخاذ القرارات منها :

طريقة التصويت :

اتخاذ القرارات عن طريق أغلبية الأصوات يتبع من خلال رفع الأيدى فى التعبير اللفظى عن الموافقة أو عدم الموافقة ، أو استخدام بطاقات التصويت المكتوبة و يتضح أهمية اتباع تلك الطريقة فيما يلى :

1. إتاحة الفرصة المتساوية لجميع الأعضاء بالمشاركة فى التصويت بالتساوى و فى اتخاذ القرارات المناسبة .
2. يتم الوصول إلى القرارات المناسبة فى الوقت المناسب أسرع مما لو تطلبت عملية اتخاذ القرارات بطرق أخرى .
3. استخدام طريقة التصويت يحسم التضارب بين الأفكار حيث أن قوة عدد الأصوات هى التى تحدد القرارات المؤثرة .
4. ترتبط تلك الطريقة بضرورة مناقشة جوانب القرارات المختلفة حتى يتم التصويت بناء على المعلومات و الحقائق المرتبطة بها .

أنواع القرارات فى العمل مع الجماعة :

1. قرارات السياسة العامة .
2. قرارات الإجراءات و الخطوات المهنية .

3. قرارات المضمون العلمى و المهنى الخاصة بالممارسة .
4. القرارات الخاصة بالبرامج و الخدمات المقدمة للمستفيدين .
5. قرارات المواقف التى تواجه الممارسة .

المراحل التى تمر بها عملية اتخاذ القرارات فى الجماعة :

المرحلة الأولى : تحديد الأهداف التى تسعى إليها من اتخاذ تلك القرارات .

المرحلة الثانية : تحديد موضوع القرار :
من الضرورى وضوح موضوع القرار و تحديد مضمونه من كافة الجوانب فالقرارات الإدارية تختلف عن القرارات المهنية .

المرحلة الثالثة : بناء قاعدة البيانات و المعلومات المتعلقة بتلك القرارات :
حيث يتطلب اتخاذ القرارات ضرورة توفير البيانات و المعلومات الخاصة بتلك القرارات حتى يمكن تكوين الإطار الواضح و التعرف على مكوناتها و كذلك على حقائق و معلومات خاصة بها ، و من الضرورى الاستعانة بالدراسات و البحوث و التقارير السابقة الخاصة بتلك القرارات ، و قد يتطلب الأمر ضرورة إعداد و تكوين تلك البيانات و المعلومات .

المرحلة الرابعة : المناقشة و الحوار حول موضوع القرار :
حيث يقوم الأعضاء بالمناقشة و الحوار حول القرار و أهمية اتخاذه و من الضرورى أن تتضمن تلك المناقشات و الحوار الجوانب التالية :
1. مضمون القرار من حيث الموضوع و الأهداف و الأساليب .
2. مدى أهمية اتخاذ القرار و متطلبات تنفيذه .
3. مدى توفر بدائل لهذا القرار .
4. مجالات اتخاذ و تنفيذ القرار سواء زمنياً و مكانياً و بشرياً .
5. مدى قوة دوافع أو معايير اتخاذ القرار .
6. مصادر تفسير أو تأييد القرار سواء من حيث الاستعانة بالخبراء أو الممارسين أو اللجوء للدراسات و البحوث المتخصصة فى موضوع القرار .

المرحلة الخامسة : عرض البدائل المناسبة للقرار :
يفضل أن يكون لكل قرار بدائل مناسبة إن أمكن حتى يسهل اتخاذ القرار فى الوقت المناسب و حتى تكون هناك مرونة فى اتخاذ القرار .

المرحلة السادسة : التصويت على القرار :
يتبع أحد الأساليب التالية للتصويت على القرار :
1. عرض القرار و اتباع طريقة رفع الأيدى (الأغلبية) .
2. عرض القرار و تسجيل الرأى فى أوراق صغيرة تعد لهذا الغرض (سرية التصويت) .

المرحلة السابعة : تحديد الخطوات و تنفيذ المسئوليات المرتبطة بالقرار :
و تعد هذه الخطوة من الخطوات الهامة التى يجب فيها مراعاة ما يلى :
1. تحديد الخطوات ارتباطاً بالمضمون و المحتوى المحدد للقرار أى تحويل مكونات القرار إلى خطوات يمكن تنفيذها بدقة .
2. يجب أن يتوفر فى تلك القرارات المسئوليات و الأعمال التى يجب القيام بها .

3. الخطوات ترتبط بالأشخاص الذين سوف يقوموا بتنفيذها ، و بالتالى يجب تحديدهم ووضع متطلبات قيامهم بخطوات تنفيذ القرار .
4. ضرورة ربط خطوات تنفيذ القرارات بالعوامل الزمانية و المكانية و البشرية .
5. تحديد وسائل و أساليب المتابعة و التقويم سواء كل خطوة أو نهاية تنفيذ القرارات و تحقيق أهدافها .

المشكلات التى تواجه عملية اتخاذ القرارات :

النوع الأول :
مشكلات راجعة إلى شخصية المسئول عن عملية اتخاذ القرارات :

1. نمط الشخصية المسيطرة .
2. نمط الشخصية السلبية .
3. نمط الشخصية السطحية .
4. نمط الشخصية المترددة .
5. نمط الشخصية الناقدة بسخرية .
6. نمط الشخصية المسيطرة .

النوع الثانى :
المشكلات الراجعة للعلاقات :

من العلاقات التى قد تؤثر سلبياً فى اتخاذ القرارات :
1. العلاقات غير المحددة للمسئوليات و الأدوار .
2. العلاقات غير المستقرة بين الرئيس و المرؤوس .
3. العلاقات غير الرسمية التى قد تكون فى اتجاه معاكس .
4. العلاقات التى تحقق مصلحة ذاتية دون المصلحة العامة .
5. العلاقات النمطية التى تمارس أدوارها بطريقة روتينية و غير قادرة على التطور .
6. العلاقات الديكتاتورية التى تصدر الأوامر و التعليمات فقط .

إعتبارات النجاح فى اتخاذ القرار :

1. مراعاة عامل الوقت : حيث من الضرورى لاتخاذ قرار سليم لا بد من تحديد الوقت المتاح لاتخاذ القرار ، و تحديد التوقيت الأمثل لاتخاذه ، حيث يحدث ضياع للكثير من الفرص على الباحث نظراً لعدم اتخاذه القرار فى التوقيت المناسب .

2. المعرفة : مراعاة أن تكون عملية اتخاذ القرار مبنية على قاعدة معرفية شاملة كل جوانب الموضوع المراد اتخاذ القرار بشأنه ، هذا معناه أن الباحث لابد أن يعمل على تجميع المعلومات اللازمة التى تعينه على اتخاذ قرار سليم ، و ذلك لأن القرار الذى يتم اتخاذه على جهل تكون عواقبه وخيمة .

3. التحرر النفسى : حيث إنه من الضرورى اتخاذ القرارات فى حالة من الهدوء النفسى و الاتزان الإنفعالى ، فالعناد و الغضب يؤديان إلى اتخاذ قرارات خاطئة .

4. المشورة : فالاهتمام بالاطلاع على آراء الآخرين ذوى الخبرة و المعرفة يفيد فى اتخاذ القرار المثالى ، فكل فرد منا له خبرات و معارف و مر بتجارب تختلف عن الآخرين ، و لنا فى معلم البشرية سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم خير قدوة حيث كان يشور أصحابه دوماً فى مختلف الأمور .
5. التحرر الذهنى : حيث يجب على الباحث الاجتماعى أن يجعل ذهنه صافياً عند اتخاذ القرار و أن يبتعد عن تشتيت عقله بأفكار كثيرة فى وقت يحتاج فيه إلى التركيز الكامل لاتخاذ قرار سليم .

6. الموضوعية : يلزم على الباحث الاجتماعى البعد عن العاطفة و إعمال العقل فى اتخاذ القرار ، و ألا ينحاز إلى طرف دون آخر ، و أن يتغلب على تأثير العامل الذاتى و يغلب الموضوعية عليه .
7. دراسة البدائل بتأنى .
8. الاجتهاد من أجل اختيار البديل الأمثل .
9. قوة الفكر : و ذلك من خلال ممارسة أنواع متعددة من التفكير فى عملية اتخاذ القرار مثل التفكير الناقد و التفكير العلمى المنظم و التفكير الإبدعى .

مراحل اتخاذ القرار الفردى :

1. تحديد الموضوع المراد اتخاذ قرار بشأنه تحديدا دقيقا .
2. جمع كافة البيانات و المعلومات المرتبطة بذلك الموضوع من أكثر من مصدر .
3. تحليل هذه المعلومات تحليلا دقيقا .
4. تحديد الإمكانيات المطلوبة بالنسبة لموضوع القرار .
5. طرح عدد من البدائل المتاحة .
6. دراسة هذه البدائل بعناية و تحديد مميزات و عيوب كل بديل .
7. اختيار البديل الأمثل من بين تلك البدائل شريطة أن تكون مميزاته كثيرة و نادر العيوب و يحقق الهدف المراد الوصول إليه بأقل تكلفة و جهد ووقت مع تحقيق أفضل نتائج ممكنة .