

صنع القرارات وحلّ المشكلات

الأكاديمية العربية الدولية

ريم معتوق

حل المشكلات وصنع القرار أمران أساسيان في جميع الأنشطة الإدارية.

على الرغم من أن هذه الخصائص المميزة للإدارة يمكن استخدامها بالتبادل، فإنّ الأدب الحالي يبيّن ماهية كلّ واحدة.
يمكن تعريف **حل المشكلات** على أنه عملية عقلية وهو جزء من عملية أكبر تبدأ بتحديد المشكلة وتنتهي بتقييم كفاءة الحل. يعتبر **اتخاذ القرار** أيضاً عملية عقلية ويحدد العديد من السيناريوهات البديلة قبل إجراء الاختيار النهائي.



أهمية حل المشكلات واتخاذ القرارات

لدينا جميعا مشاكلنا. في حين أنه سيكون أمرا رائعا إذا استطعنا فقط جعلها تذهب بعيدا ، وسوف تستمر الحياة وسوف تستمر القضايا الخاصة بك ما لم يتم الاعتناء بها.

في مكان العمل، إذا لم يتم تعيين عادة حل المشكلات في ثقافة الشركة، فسوف تنهار الشركة في النهاية. ونتيجة لذلك، يحتاج الموظفون إلى الحصول على التدريب والموارد المناسبة لحل مشاكل العمل بشكل مستقل وبنّقة.

Business

Currencies

US

Rate

1.3311

Change

4.03e

EUR

Rate

1.3628

GBP

Rate

1.3628

JPY

Rate

1.3628

AUD

Rate

1.3628

HKD

Rate

1.3628

CAD

Rate

1.3628

CHF

Rate

1.3628

SEK

Rate

1.3628

NOK

Rate

1.3628

DKK

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628

ILS

Rate

1.3628

INR

Rate

1.3628

RUB

Rate

1.3628

UAH

Rate

1.3628

PLN

Rate

1.3628

CZK

Rate

1.3628

HUF

Rate

1.3628

RON

Rate

1.3628

BGN

Rate

1.3628

HRK

Rate

1.3628

TRY

Rate

1.3628



صنع القرار يسير جنبا إلى جنب مع حل المشكلات. إذا تم تحديد مشكلة ولكن لم يتم اتخاذ أي إجراء، فستستمر الأمور في التفاقم. ومع ذلك، فإن القرارات العمياء والمضللة يمكن أن تطرح مشكلة أيضا. وبالتالي، من المهم أن يكون لديك عملية صنع قرار منهجية ومنطقية تسترشد بفرصة العمل القوية. بهذه الطريقة، سيكون حل المشكلات واتخاذ القرارات في مكان العمل رصيذا لبقية حياتك المهنية.

يعد حل المشكلات واتخاذ القرارات من السمات المهمة لأي قائد أعمال. على الرغم من أن بعض الشخصيات أكثر انسجاما مع هذه المهارات، إلا أنه يمكن تعلمها وإتقانها من قبل أي فرد.

عملية حل المشكلات واتخاذ القرارات

نهج منظم من 5 خطوات لاتخاذ القرارات لقادة الأعمال، ولكن يمكن أيضا استخدام العملية من قبل الموظفين الأفراد مدى الحياة وكذلك حل المشكلات واتخاذ القرارات في مكان العمل.

← تعريف وتحديد المشكلة بوضوح

← جمع المعلومات

← طرح الأفكار والحلول الممكنة

← تضيق الخيارات

← تحديد الحل الأمثل والتفويض

تعريف وتحديد المشكلة بوضوح

قد يكون هذا هو الجزء الأكثر إغفالا في حل المشكلات وعملية صنع القرار لأنه واضح جدا.

المهم هنا هو التوافق مع فريقك حول المشكلة المطروحة. إذا لم يتم محاذاة فريقك على المشكلة في متناول اليد- ما يصل إلى التفاصيل الصغيرة والفروق الدقيقة - فبقية العملية الخاصة سوف تذهب للمهوار.

1.
USER
GOALS

جمع المعلومات

لا يمكن حل معظم المشاكل دون قدر من البيانات أو المعلومات.

خلال هذه الخطوة من العملية، ما هو مهم هو جمع المعلومات ذات الصلة. عادة، وجود الكثير من البيانات يعيق عملية صنع القرار ويؤدي إلى إضاعة الوقت. في الوقت نفسه، قد تكون هناك حالات عندما ينتج عن جمع البيانات منظور جديد أو مشكلة جديدة. في هذا السيناريو، قد يكون من المفيد العودة إلى الخطوة الأولى ومراجعة وتحديد المشكلة المطروحة.

1.
USER
GOALS

طرح الأفكار والحلول الممكنة

هذا هو الوقت المناسب للحصول على الإبداع. خلال هذه الخطوة ، يجب ألا تخاف الفرق من التخلص من أي وجميع الأفكار التي قد تكون حلولاً. العصف الذهني يعمل بشكل أفضل في جو خال من الحكم لأنك لا تعرف أبداً أي فكرة ستزرع البذور وتثير القرار الصحيح في نهاية المطاف. يمكن أن تهيمن على جلسات العصف الذهني الجماعي شخصيات أقوى ويمكن أن تمنع بعض الأفراد من التعبير عن آرائهم على الفور. إذا تم منح الفرق فرصة للتوصل إلى خيارات مدروسة، فسيكون لدى الجميع ثقة أكبر وسيكونون أكثر عرضة للتعبير عن أفكارهم.

1.
USER
GOALS

تضييق الخيارات

من قائمة طويلة من الأفكار المحتملة، الآن هو الوقت المناسب لتضييق عليهم في المراكز الثلاثة الأولى إلى خمسة.

يمكن أن تختلف الطرق التي تصل بها إلى هذه الأفكار الرئيسية ، ولكنها تتضمن أيا من الطرق التالية:

- قائمة إيجابيات وسلبيات
- تحديد مزايا وعيوب كل خيار
- تحليل سوات SWOT: تفاصيل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات من كل خيار
- تحليل السيناريو؛ إسقاط السيناريوهات المحتملة التي ستنتج عن كل خيار

تتطلب المشاكل المختلفة مستويات مختلفة من التبصر في كل خيار محتمل. باستخدام البيانات ومقارنة كل خيار بالنسبة لبعضها البعض ، سوف تصل إلى حل أكثر ذكاء.

تحديد الحل الأمثل والتفويض

عند اختيار الحل النهائي، ضع في اعتبارك شيئين؛

أولاً، وقبل كل شيء، حدد الخيار الذي لديه مصلحة الأعمال في القلب. ستكون هناك أوقات يتأثر فيها بعض الموظفين أو الفرق سلباً بالقرار. كن على ثقة في مرونة فريقك وادفع دائماً نحو الحل الأمثل.

ثانياً، أدرك أنه لن يكون الجميع سعداء. فقط في حالات نادرة ستكون الشركة بأكملها سعيدة بقرار كبير، ولا بأس بذلك. في معظم الحالات، سيرى الموظفون غير السعداء في النهاية أن القرار قد تم اتخاذه لتحسين الأعمال التجارية وسوف يتكيفون وفقاً لذلك.

اتخاذ القرارات بفعالية

تعزيز قدراتك في اتخاذ القرار يمكن أن تكون جزءاً لا يتجزأ من رحلتك لتصبح مدير أفضل وتتقدم في حياتك المهنية.

بالإضافة إلى الخبرة في العالم الحقيقي، تعزيز التعليم الخاص بك من خلال اتخاذ دورة تدريبية في الإدارة يمكن أن يجهزك بالمهارات والمعرفة لتمكين كل من فريقك والمنظمة للإزدهار.



تقنيات صنع القرار للمديرين

- ← اتباع نهج موجه نحو العملية
- ← إشراك فريقك في هذه العملية
- ← تعزيز عقلية التعاون
- ← إنشاء ودعم السلامة النفسية
- ← التأكيد على أهداف ومقصد القرار

← اتباع نهج موجه نحو العملية

تتمثل إحدى مسؤولياتك الأساسية كمدير في إنجاز الأمور مع الآخرين ومن خلاهم، مما ينطوي على الاستفادة من العمليات التنظيمية لتحقيق الأهداف وتحقيق النتائج.

وفقا لأستاذ كلية هارفارد للأعمال لين شليزنجر؛ «يفكر غالبية الناس في اتخاذ القرارات كحدث، ومن النادر جدا العثور على نقطة زمنية واحدة يتم فيها اتخاذ قرار ذي أهمية، وتمضي الأمور إلى الأمام من هناك. ما نتحدث عنه هنا هو عملية. إن دور المدير في الإشراف على هذه العملية واضح ومباشر، ولكنه في الوقت نفسه معقد للغاية.»

عند إنشاء عملية صنع القرار الخاصة بك، يجب أن يكون الإجراء الأول الخاص بك تحديد القضية المطروحة لضمان طرح الأسئلة الصحيحة، ويتفق الجميع على ما يجب أن يتقرر. من هناك، قم ببناء فريقك وإدارة ديناميكيات المجموعة لتحليل المشكلة وصياغة حل قابل للتطبيق.

باتباع عملية منظمة ومتعددة الخطوات، يمكنك تحقيق النتيجة المرجوة.

إشراك فريقك في هذه العملية

لا يجب أن يتم اتخاذ القرار في فراغ. قم بإشراك أعضاء فريقك في العملية لجلب وجهات نظر متعددة إلى المحادثة وتحفيز حل المشكلات الإبداعي.

تُظهر الأبحاث أن اتخاذ القرار الجماعي فعال للغاية لأنه يجمع المعرفة والخبرة الجماعية للأفراد ، مما يؤدي إلى حلول أكثر ابتكاراً ويساعد على التغلب على التحيزات الخفية بين المجموعة والتغلب عليها.

من خلال النظر في وجهات نظر الآخرين حول كيفية التعامل مع تحد معين والتغلب عليه، يمكنك أن تصبح أكثر وعياً بالتحيزات الضمنية الخاصة بك وإدارة فريقك بمستوى أعلى من الذكاء العاطفي.

← تعزيز عقلية التعاون

من الأهمية تعزيز العقلية الصحيحة في وقت مبكر من عملية صنع القرار لضمان عمل فريقك بشكل تعاوني. عند مواجهة قرار، هناك نوعان من العقلية الرئيسية التي يجب مراعاتها، وهما:

- **المناصرة:** عقلية تنظر إلى صنع القرار على أنه مسابقة. في مجموعة ذات عقلية مناصرة، يسعى الأفراد إلى إقناع الآخرين والدفاع عن مواقفهم والتقليل من نقاط ضعفهم.

- **الاستفسار:** على عكس نهج الإقناع والضغط في الدعوة، تركز عقلية الاستفسار على الأفراد الذين يختبرون ويطبقون الافتراضات من خلال تقديم حجج متوازنة، النظر في البدائل، والافتتاح على النقد البناء.

وجدت دراسة حديثة أجرتها شركة البرمجيات كلوفربوب أن القرارات التي تتخذها وتنفيذها فرق متنوعة تحقق نتائج أفضل بنسبة 60 في المائة. لذلك كن مخول للتفكير النقدي ورحب بوجهات نظرهم بدلا من التثبيت بالرأي والرفض.

إنشاء ودعم السلامة النفسية

لكي يشعر أعضاء فريقك بالراحة عند مشاركة وجهات نظرهم المتنوعة والعمل بشكل تعاوني ، من الضروري إنشاء بيئة من السلامة النفسية والحفاظ عليها.

وفقا لبحث أجرته جوجل ، السلامة النفسية هي أهم ديناميكية وُجدت بين فرق عالية الأداء.

«السلامة النفسية ضرورية —أولا وقبل كل شيء— للحصول على المعلومات ووجهات النظر»، يقول البروفيسور، من كلية هارفرد لإدارة الأعمال، إيمي إدموندسون في أساسيات الإدارة. «من المفيد أن نكون قادرين على التحدث عما نعرفه ونفكر فيه بطريقة فعالة ومدروسة قبل التوصل إلى نتيجة نهائية.»

لمساعدة فريقك على الشعور بالأمان النفسي، كن محترما وامنح الاعتبار العادل عند الاستماع إلى آراء الجميع. عند التعبير عن وجهة نظرك الخاصة، كن منفتحا وشفافا، وقم بتكييف أسلوب الاتصال الخاص بك لتلبية احتياجات المجموعة. من خلال الاستماع الفعال والانسجام مع مشاعر ومواقف الفريق، يمكنك تكوين رابطة ثقة أقوى مع موظفيك وجعلهم يشعرون بمزيد من المشاركة.

التأكيد على أهداف ومقصد القرار

يجب توضيح الأهداف التي تعمل من أجلها بوضوح في بداية عملية صنع القرار — وتكرارها باستمرار طوال الوقت — لضمان تحقيقها في النهاية.

يقول شليزنجر: «من السهل، عندما تدخل في هذه المحادثات، أن تنغمس في جزء جوهري واحد من المعادلة، بحيث تفقد مسار الغرض الفعلي».

تعد إعادة النظر في الغرض أمراً مهماً بشكل خاص عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالمبادرات المعقدة ، مثل التغيير التنظيمي ، لضمان شعور فريقك بالدوافع والمواءمة ، وفهم كيفية ربط مساهماتهم بأهداف أكبر.

بعد كل هذا العمل، يجب أن يتغير شيء ولو بسيط!

بعد إبلاغ فريقك بالحل الجديد، قم بتفويض العمل للموظفين الذين يحتاجون إلى المساعدة في تنفيذ

الحل.

بعد ذلك، تأكد من وجود إجراءات متابعة للتحقق من التقدم.

شكراً لكم!

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية