المحاضرة الرابعة عشر

مفهوم عملية اتخاذ القرار

- يصنف بعض الباحثين عملية اتخاذ القرار ضمن استراتيجيات التفكير التي تضم حل المشكلات وتكوين المفاهيم بالإضافة إلى عملية اتخاذ القرار، ويتعاملون مع كل منها بصورة مستقلة، لأنها تتضمن خطوات وعمليات متمايزة عن بعضها البعض.

بينما يرى آخرون أن عملية اتخاذ القرار متطابقة مع عملية حل المشكلات، باعتبار أن المشكلات في حقيقة الأمر ليست سوى مواقف تتطلب قرارات حول حلول لهذه المشكلات.

اتخاذ القرار يتطلب استخدام الكثير من مهارات التفكير العليا مثل التحليل والتقويم والاستقراء والاستنباط، وبالتالي فقد يكون من الأنسب تصنيفها ضمن عمليات التفكير المركبة مثلها مثل التفكير الناقد والتفكير الإبداعي وحل المشكلات.

- ويمكن تعريف عملية " اتخاذ القرار " بأنها عملية تفكير مركبة، تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول المتاحة للفرد في موقف معين، من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف المرجو.

وتنقسم عملية اتخاذ القرار إلى عدة مراحل، هي:

أ - تحديد الهدف أو الأهداف المرغوبة بوضوح.

ب -تحديد جميع البدائل الممكنة والمقبولة.

ج - تحليل البدائل بعد تجميع معلومات وافية عن كل منها باستخدام المعايير العامة الآتية:

معايير تحليل البدائل

- درجة التوافق بين الأهداف التي يحققها البديل وأهداف الفرد؛
- المنفعة المتحققة من اختيار البديل، ودرجة المخاطرة التي ينطوي عليها؛
- المجهود اللازم لتنفيذ البديل.
- قيم الفرد ومحددات المجتمع.

د - ترتيب البدائل في قائمة أولويات حسب درجة تحقيقها للمعايير الموضوعة

هـ- إعادة تقييم أفضل بديلين أو ثلاثة في ضوء المخاطر التي ينطوي عليها كل بديل والنتائج المحتملة التي ظهرت بعد مرحلة التحليل الأولي.

و- اختيار أفضل البدائل من بين البديلين أو الثلاثة التي أعيد تقييمها في الخطوة السابقة واعتماده للتنفيذ.

وتتضمن معظم التعريفات المفيدة لعملية اتخاذ القرار القواسم المشتركة الآتية:

أ - وجود سلسلة من الخطوات.

ب -توليد بدائل أو قرارات مؤقتة.

ج - تقييم البدائل باستخدام معايير محددة سلفاً.

- إن عملية اتخاذ القرار عند مواجهة موقف معين تهدف بصورة أساسية للإجابة عن السؤال: " ما الذي يجب عمله؟ ولماذا؟ ". وإذا كانت إجابة الشق الأول من السؤال تعتمد بدرجة أكبر على المعلومات والقوانين والمبادئ ذات الصلة بالموقف، فإن الشق الثاني يعكس بدرجة كبيرة قيم الفرد متخذ القرار.
- ربما كانت القيم تلعب دوراً أكبر من المعلومات في اتخاذ القرار عندما يتعلق الأمر بالقضايا الاجتماعية والشخصية. ومع أننا لا نعير اهتماماً كبيراً للدور الذي تلعبه القيم في حل مشكلاتنا وقراراتنا، إلا أن هذا لا يقلل من قيمة الرغبات والآمال والأهداف كقوى محركة للتفكير.

تصنيف القرارات واستراتيجياتها

نوع القرار	مبررات اتخاذه
قرارات تؤخذ في حالة من اليقين	وذلك إذا كان كل اختيار يؤدي إلى نتيجة معروفة على وجه التأكيد
قرارات تؤخذ في حالة من المخاطرة	إذا كان كل اختيار يقود إلى عدة نتائج معروفة أو متوقعة
قرارات تؤخذ في حالة من الشك	عدة نتائج احتمالاتها غير معروفة
قرارات تؤخذ في ظل حالة من الجمع بين الشك والمخاطرة	عندما لا يكون الشخص متأكداً من درة احتمالية النتائج المترتبة على اختياراته، ولكن تتوافر لديه بيانات تمكنه من تقدير نسبة نجاح كل اختيار

اسم الاستراتيجية	المقصود بها
استراتيجية الرغبة	ويقصد بها التوجه لاختيار ما هو مرغوب فيه أكثر من غيره.
الاستراتيجية الآمنة	باختيار المسار الأكثر احتمالاً للنجاح
استراتيجية الهروب أو الحد الأدنى	باختيار ما يجنب الوقوع في أسوأ النتائج
الاستراتيجية المركبة	اختيار ما هو مرغوب وأكثر احتمالاً للنجاح

- الاستراتيجية المركبة، هي أصعب الاستراتيجيات عند التطبيق لاشتمالها على متغيرات عديدة لابد أن تدرس بعناية قبل اتخاذ القرار.
- إن عملية اتخاذ القرار تنطوي على عناصر إبداعية يمكن تلخيصها فيما يأتي:

- توليد البدائل وبخاصة بالنسبة للقرارات الصعبة أو المصيرية.
- التنبؤ بالآثار المترتبة على اختيار بديل معين دون غيره في ضوء الاتجاهات السائدة في الحاضر؛
- إدراك القيم والأولويات الشخصية قبل كل شيء لأنها تشكل عاملاً مؤثراً في كل القرارات التي نتخذها بغض النظر عن الأسلوب أو الاستراتيجية المتبعة في اتخاذ القرار.

العلاقة بين عمليتي اتخاذ القرار وحل المشكلات

- هناك أوجه شبه عديدة بين عمليتي اتخاذ القرار وحل المشكلات، فكلاهما تتضمن سلسلة من الخطوات تبدأ بمشكلة ما وتنتهي بحل، وكلاهما تتضمن إجراء تقييم للبدائل أو الحلول المتنوعة في ضوء معايير مختارة بهدف الوصول إلى قرار نهائي. والفرق الأساسي بينهما هو إدراك الحل؛ ففي عملية حل المشكلة يبقى الفرد دون إجابة شافية ويحاول أن يصل إلى حل عملي ومعقول للمشكلة، وفي عملية اتخاذ القرار قد يبدأ الفرد بحلول ممكنة وتكون مهمته الوصول إلى أفضل هذه الحلول المحققة لهدفه. وهناك فروق أخرى من بينها ما يأتي:
- تلعب القيم دوراً أكبر في عملية اتخاذ القرار، وبخاصة عند تحليل البدائل وتقدير أهمية المعايير.
- يتم تقييم البدائل في عملية اتخاذ القرار بصورة متزامنة أو دفعة واحدة وليس خطوة خطوة كما هو عليه الحال في حل المشكلات.
- تستخدم في عملية اتخاذ القرار معايير كمية ونوعية للحكم على مدى ملاءمة البديل.
- لا يوجد في عملية اتخاذ القرار بديل واحد صحيح من الناحية الموضوعية، وقد يكون هناك أكثر من بديل واحد مقبول.

Mona ☺