

الخطوة السابعة: إعلان القرار



يفضل كثير من المديرين إحدى أهم الخطوات في عملية اتخاذ القرار: إخطار كل معني بالقرار وكل مَنْ سوف يتأثر به بصدوره. ولكي تعلن القرار بأسلوب فعال، فلا بد أن تسلك الطريقة الصحيحة، وتتأكد أن رسالتك حول القرار قد اشتملت على كل المعلومات الصحيحة.

اتباع الطريقة الصحيحة

بمجرد اتفاق مجموعتك على خيار نهائي، وجب على بعض الأعضاء التخلي عن حلهم المفضل. فنزاهة عملية اتخاذ القرار كما يراها المشاركون وغيرهم، هي التي تحدد رغبتهم في دعم النتائج النهائية. ولا بد لك خلال الإعلان عن القرار وحشد التأييد لتنفيذه، أن تضع في حسابك المبادئ التالية:

- الاحترام وحرية التعبير: لا بد للمشاركين الذين يتم تشجيعهم للتساؤل حول أفكار بعضهم ومناقشتها أن يطمئنوا إلى أن رئيسهم ينصت لوجهات نظرهم ويأخذها على محمل الجد، تأكيداً لاحترامه لهم. ويتأكد هذا عندما تظهر، أنت المدير، في أثناء عملية اتخاذ القرار من خلال تدوين ملاحظات مثلاً، أو استعادة ما عرض من آراء أو محاولة

إعادة صياغتها، لتبرهن أنك تصغي وتتابع ما يدور من جدل ونقاش بكل عناية واهتمام. وحتى في حال هزيمة آراء بعض الناس، فإن مجرد اطمئنانهم إلى أنك أخذت تلك الأفكار على محمل الجد وأوليتها ما تستحق من احترام، كافٍ لكي يرضي على العملية المصادقية اللازمة ويحفز الكل لقبول القرار النهائي.

• الشرح والتوضيح: لا بد لك من شرح وجهة نظرك التي دفعتك لاتخاذ القرار النهائي. فمن الأهمية بمكان أن يكون السبب الذي جعلك ومجموعتك تتخذون هذا القرار الذي يعارض ذلك واضحاً. فمن شأن توضيح الأسباب التي تدفع لاتخاذ القرار، بناء الثقة في نيتك والتأكيد على أن القرار النهائي قد اتخذ من أجل تحقيق مصلحة الشركة كلها.

• التوقعات: كلما اتخذ قرار، اشترأت أعناق المعنيين به لفهم القوانين الجديدة للعبة. فسارع لتحديد مسؤوليات جديدة ومعايير أداء وعقوبات في حال الفشل في اتباع القرار. فعندما يدرك الناس بوضوح ما ينتظرون الحصول عليه من اتخاذ القرار، لا شك أنهم سوف يركزون على كل ما ينبغي فعله لدعم القرار ومساندته.

من جهة أخرى، يجب أن تشمل قائمة الأشخاص الذين تخطرهم بالقرار كل شخص مسؤول عن تنفيذه، وأيضاً كل من سوف يتأثر به، إضافة إلى بعض المعنيين الأساسيين: أعضاء وحدتك الذين لم يكونوا جزءاً من مجموعة اتخاذ القرار، الإدارة العليا، رؤساء القسم، وكلاء خارجيين، وحتى عملاء، إن كانوا سوف يرون ثمة تغييراً قد يطرأ على طريقة تعامل شركتك معهم نتيجة لهذا القرار.

اشتمال رسالتك على الفحوى الصحيحة

يجب أن تشتمل رسالتك بشأن القرار على العناصر الأساسية

التالية:

- تحديد القضية التي تحتاج إلى معالجة.
- وصف أهداف القرار أو المعايير التي تم اتباعها لاتخاذها.
- أسماء الأشخاص المشتركين في اتخاذ القرار ودور كل واحد منهم وسبب إشراكهم في العملية.
- الخيارات التي تمت دراستها (وربما خلاصة لتقييمها في شكل جدول).
- شرح لما تم التوصل إليه من قرار نهائي وما يعنيه للمشاركين الأساسيين.
- خطة تنفيذ القرار والوقت المحدد لتنفيذه.
- اعتراف بفضل من شاركوا في اتخاذ القرار وتقدير دورهم وما بذلوه من جهد.
- مناقشة كل المعنيين بما يرونه من ملاحظات.

وتأكد أنك قد وفرت لنفسك الوقت اللازم لابتكار رسالة واضحة وموجزة. فقد تؤدي الرسالة المبتسرة الضبابية عن قرار مجموعتك إلى الارتباك، خيبة الأمل وعدم الرغبة في دعم تنفيذ القرار لدى كل من يسمع رسائلك أو يطالعها.