



# تقویت مهارت تصمیم گیری مدیران



## تقویت مهارت تصمیم گیری مدیران

توانایی تصمیم گیری برای ایجاد یک کسب و کار موفق ضروری است. کارآفرینان باید بتوانند تصمیمات درستی بگیرند و آنها را به طور موثر اجرا کنند. ما خوش شانس هستیم که تصمیم گیری مهارتی می باشد که می توان آن را آموخت و بهبود بخشید. این راهنما به شما می آموزد که چگونه انتخاب های بهتری داشته باشید و فهرستی از مهارت ها را در اختیار شما قرار می دهد تا به یک رهبر و مدیر مؤثرتر تبدیل شوید.

### چگونه تصمیمات بهتری بگیریم

مدیران هر روز تصمیماتی می گیرند که تأثیر مستقیمی بر کسب و کار دارد. برای اینکه تصمیمات در مسیر درست قرار گیرند، باید از مرتبط ترین اطلاعات استفاده کنند و نتایج مطلوب را به دست آورند. یک چارچوب گام به گام نتایج خوبی را تضمین می کند، چه تصمیمات بر یک فرد یا کل سازمان تأثیر بگذارد.

**مشکل را تعریف کنید:** سؤال پرسید، بازخورد را از ذینفعان کلیدی جمع آوری کنید و همه زوایای را در نظر بگیرید. اگر به طور کامل سناریو را درک کنید، در موقعیت بهتری برای تصمیم گیری آگاهانه خواهید بود.

**داده ها را مرور کنید:** تا حد امکان جزئیات مرتبط را جمع آوری کنید. هر زمان که تصمیم بزرگتری را در نظر می گیرید، وظایف جمع آوری داده ها را به اعضای تیم که با حوزه کاری آشنا هستند محول کنید.

**هرگزینه را ارزیابی کنید:** قبل از انتخاب مسیری که بهترین شانس موفقیت را ارائه می دهد، جوانب مثبت و منفی گزینه های مختلف را تجزیه و تحلیل کنید.

**یک مسیر عمل را انتخاب کنید:** در مورد یک اقدام تصمیم بگیرید و به جلو حرکت کنید.

برنامه خود را اجرا کنید: یک برنامه واضح، مشخص و قابل دستیابی ایجاد کنید. اطمینان حاصل کنید که کارکنان مطلع هستند و اقدام می کنند.

نتایج را تجزیه و تحلیل کنید: هر برنامه عملیاتی که دنبال می کنید فرصتی برای یادگیری در اختیار شما قرار می دهد. به نتایج خود توجه کنید تا موقعیت هایی را که باید تصمیمات خود را بهبود ببخشید شناسایی کنید. آیا داده های مناسبی دارید؟ آیا هر گزینه را در نظر می گیرید یا تایید می کنید؟ آیا با کارمندان خود ارتباط خوبی برقرار می کنید؟

با آینده سازگار شوید: تغییرات لازم را برای تمرکز مجدد برنامه خود ایجاد کنید. پیگیری کارهایی که موثر بوده و چه چیزی موثر نبوده است به شما در تصمیم گیری در آینده کمک می کند.

### مهارت های ضروری برای تصمیم گیری موثر

توانایی های تصمیم گیری شما با به کارگیری یکسری مهارت ها افزایش می یابد

- راه حل یابی: توانایی تشخیص مشکل و یافتن راه حل برای تصمیم گیری ضروری است. آرام ماندن تحت فشار و یافتن بهترین راه حل های ممکن با مهارت های قوی حل مسئله امکان پذیر است.

- تجزیه و تحلیل داده ها: ضروری است که بتوانید تجزیه و تحلیل خود را انجام دهید یا کار را به کارمندان مربوطه محول کنید تا بتوانید اطلاعات را جذب کنید. دانستن اینکه به چه نوع داده ای نیاز دارید نیز مهم است.

- مدیریت زمان: برخی تصمیمات باید سریع گرفته شوند. داشتن تصمیمات آگاهانه در چارچوب زمانی برای موفقیت ضروری است.

- ارتباطات: انتقال شفاف و مؤثر تصمیمات ضروری است. با گوش دادن فعالانه، می توانید از پیشرفت پروژه، فرآیندهای کاری و عملکرد کارکنان مطلع شوید. هر مکالمه ای به اطلاعاتی تبدیل می شود که می توان از آن در مواقعی که نیاز به تصمیم گیری سریع داشت استفاده کرد.

- **فروتنی:** گاهی اوقات این توانایی تشخیص این است که راه حل یکی دیگر از کارکنان بهتر از راه حل شما است. مهم نیست که چه کسی راه حل را توسعه داده است، انتخاب درست ضروری است.
- **میانجیگری:** توانایی ارزیابی دیدگاه یکدیگر، عادلانه بودن و خنثی کردن تضادها بسیار مهم است.
- **برنامه ریزی:** تصمیمات تجاری اغلب می تواند به دام های غیرمنتظره منجر شود از این رو برنامه ریزی مناسب به تیم شما کمک می کند تا از چالش های غیرمنتظره جلوگیری کنید.
- **رهبری:** حتی تصمیمات خوب نیز اگر با دیگران به اشتراک گذاشته نشود، چندان مفید نیستند. توانایی رهبر در متقاعد کردن دیگران به درستی تصمیم خود به او کمک می کند تا به طور موثر رهبری کند.
- **تصمیم گیری:** آنچه باید بدانید تصمیم گیری بخشی جدایی ناپذیر از هر کسب و کاری است. موثرترین راه برای تصمیم گیری جمع آوری شواهد و تفسیر آن در ارتباط با تجربیات گذشته است. زمانی که در کسب و کار خود فرصت دارید مراحل تصمیم گیری را تمرین کنید و از تصمیمات خود درس بگیرید. با کسب تجربه، تصمیم گیرنده مؤثرتر و راحت تری خواهید شد.

### داده ها چقدر در تصمیم گیری اهمیت دارند؟

زمانی که داده های خوبی دارید، به احتمال زیاد قادر به پیش بینی دقیق نتایج خواهید بود. همچنین اطلاعاتی که در اختیار دارید، متقاعد کردن دیگران به اینکه تصمیم شما درست است را برای شما آسان تر می کند.

### چگونه می توانید تصمیم گیری اخلاقی را تشویق کنید؟

تصمیم گیرندگان اخلاقی و مسئولیت پذیر نتایج شرکت خود و همچنین تأثیر تصمیمات خود را بر جوامع خود در نظر می گیرند. کارکنان نیز تشویق می شوند که همین کار را انجام دهند. تصمیم گیری اخلاقی علاوه بر کمک به رونق کسب و کار شما، تأثیر مثبتی بر جامعه دارد. اگر در میان کارکنان شما

کسی از مشکلی در کار خود ناراحت است. اولین چیزی که می گوید این است: «دوست دارم رئیسم تصمیم بگیرد» این بدیهی است که تعادل کار و زندگی دوست را تحت تأثیر قرار می دهد.

"در هر لحظه تصمیم گیری، بهترین کاری که می توانید انجام دهید کار درستی است، بهترین کاری که می توانید انجام دهید کار اشتباه است، و بدترین کاری که می توانید انجام دهید هیچ کاری نیست." تئودور روزولت، بیست و ششمین رئیس جمهور ایالات متحده

بلا تکلیفی می تواند مانع پیشرفت، بهره وری و رفاه کارکنان شود. کارمندان می توانند زمان زیادی را صرف تردید و اجتناب از تصمیم گیری های دشوار کنند. تصمیم گیری موثر یک مهارت نرم است که می تواند از طریق آموزش توسعه و بهبود یابد. این نکات می تواند به کارمندان کمک کند تا تصمیم گیرندگان بهتری شوند. در ادامه مطلب این نکات را باهم بررسی می کنیم.

### نکته شماره ۱: یک محدودیت زمانی تعیین کنید

برای تصمیم گیری خوب، بهتر است اولویت ها و محدودیت زمانی تعیین کنید. مهلت تعیین کنید. هنگام تعیین اولویت ها یک هدف در ذهن داشته باشید. بدون مهلت، به راحتی می توان به تعویق انداختن و از دست دادن یک نقطه عطف کلیدی را خواهید داشت. در حالی که رسیدن به بهترین راه حل ممکن مهم است، به یاد داشته باشید که به دنبال کمال نباشید. گاهی اوقات "به اندازه کافی خوب" بودن اشکالی ندارد.

وقتی یک کارمند غرق در پروژه ها یا وظایف است، از کجا باید شروع کند؟ اولین قدم او چه باید باشد؟

درک نحوه اولویت بندی وظایف به کارمندان کمک می کند تا انتخاب درستی داشته باشند. مثلاً اول باید چکار کنند؟ آیا می توانید یک گزارش بودجه برای مدیر خود تهیه کنید یا یک بررسی عملکرد بنویسید؟

هر دو دارای موعد مقرر یا محدودیت زمانی یکسانی هستند، اما گزارش بودجه باید توسط مدیر آنها تأیید شود، بنابراین ابتدا این کار را انجام دهید. سپس در حالی که آنها روی بررسی عملکرد کار می کنند، مدیر آنها می تواند به بودجه نگاه کند و آنها اکنون دو کار را همزمان انجام می دهند.

## نکته ۲: اطلاعات جمع آوری کنید

برای تصمیم گیری آگاهانه، جمع آوری اطلاعات مرتبط یک گام بسیار مهم است. این مرحله به شما این امکان را می دهد به سؤالاتی که ممکن است داشته باشند پاسخ دهید یا تأیید کنید. همچنین عدم اطمینان را کاهش می دهد و به آنها اعتماد به نفس می دهد تا تصمیمات خوبی بگیرند.

تحقیقات باید منعکس کننده منابع معتبر و قابل اعتماد باشد. همیشه اعتبار اطلاعات را در نظر بگیرید و منبع را برای سوگیری بررسی کنید. آیا آنها چیزی برای به دست آوردن دارند؟ آیا منبع معتبر است؟ آیا این منبع اطلاعاتی قابل اعتمادی است؟ آیا این یک حساب دست اول از طرف کسی است که به آنها اعتماد دارند؟ آیا این داده های موجود اخیراً هستند؟

به دنبال دیدگاه های مختلف باشید. درک دیدگاه های مختلف همکاران و کارشناسان موضوعی داخلی مفید است. شنونده فعالی باشید این به معنای نه تنها توجه دقیق، بلکه به معنی پرسیدن سؤال است.

## نکته ۳: حقایق و نظرات را رمزگشایی کنید

هنگام تصمیم گیری خوب، بهتر است هم حقایق و هم نظرات را در نظر بگیرید، زیرا هر دو معتبر هستند. مثلاً اگر فردی ۲۰ سال سابقه داشته باشد، همه چیز را دیده است. تجربیات گذشته او گویای همه چیز است. اعضای تیم می توانند با گفتن داستان از اشتباهات خود درس بگیرند. نظر آنها ممکن است واقعیت نباشد، اما می تواند در تلاش برای تصمیم گیری صحیح و موثر بسیار ارزشمند باشد.

این داستان کارمندی است که یک شرکت چاپ استارتاپ کوچک را به عنوان تامین کننده استخدام کرده است. این شرکت نسبت به فروشندگان بزرگتر و با سابقه تر، مقرون به صرفه تر و چابک تر بود.

این شرکت مشتری اصلی آنها خواهد بود، بنابراین آنها انتظار داشتند خدمات مشتری استثنایی دریافت کنند. متأسفانه، چاپگر فرآیندهای مناسبی را برای پشتیبانی لازم نداشت. خریدار بر اساس یک فرضیه تصمیم بدی گرفت و برای شرکت هزینه کرد. بله، تامین کننده ارزان تر و چابک تر بود. با این حال، خریدار باید با سایر فعالان این صنعت صحبت می کرد و نظرات آنها را در مورد تامین کنندگان مختلف جویا می شد.

"دیدن حقیقت یک مزیت مهم برای تصمیم گیری تحت فشار است." - فرانسیس پی. کرم، یک وکیل دادگستری ایالتی و فدرال که برنده پرونده هایی با تسویه حساب های بالغ بر ۱۲۰ میلیون دلار شده است.

#### نکته ۴: جوانب مثبت و منفی را بسنجید

تحقیقات روانشناسی نشان می دهد که مغز انسان در وزن کردن جوانب مثبت و منفی مشکل دارد. ما برای منطقی بودن طراحی نشده ایم و اغلب تعصبات درونی داریم. داشتن یک دید کلی ضروری است. مهم است که زمان را صرف تجزیه و تحلیل مزایا و خطرات بالقوه کنید تا بفهمید تصمیم ممکن است چه معنایی داشته باشد. مزایا منعکس کننده مزایای احتمالی تصمیم هستند و معایب تاثیر منفی و خطرات بالقوه را برجسته می کنند.

این امر به ویژه برای تصمیم گیری های استراتژیک که نیاز به تفکر دقیق و نتیجه مثبت دارند، صادق است. تهیه فهرستی از مزایا و معایب می تواند مفید باشد. سنجیدن سیستماتیک مزایا و معایب هر گزینه می تواند به کارکنان کمک کند تا از سوگیری های شناختی اجتناب کنند. به فرآیند استخدام فکر کنید. مردم تمایل دارند نامزدهایی را انتخاب کنند که خودشان را به آنها یادآوری کنند (سوگیری قربات) یا مانند آنها فکر کنند (سوگیری تایید).

در بازی های روی تخته مانند شطرنج، حریف باید دو حرکت را پیش بینی کند. در دنیای تجارت، کارمندان می توانند همین کار را انجام دهند. تصمیمات آنها می تواند سایر اعضای تیم، فرآیندها، اهداف و سود و زیان شرکت را تحت تأثیر قرار دهد.

### نکته ۵: روی نتیجه دلخواه تمرکز کنید

برخی از تصمیمات مربوط به حل یک مشکل است. یک تامین کننده نمی تواند مواد را در چارچوب زمانی مورد نظر بدست آورد. داره چیکار میکنه؟ تامین کننده جدیدی پیدا کنید؟ تقویم خود را تغییر دهید؟ کارمندی برای برپایی غرفه خود به یک نمایشگاه می رسد و متوجه می شود که یک عنصر مهم از غرفه گم شده است. داره چیکار میکنه؟ هر چه زودتر روی بهترین نتیجه تمرکز کند نه مشکل، زودتر تصمیم خود را می گیرد.

برخی از تصمیمات از پاسخ به تغییرات، تهدیدها یا چالش ها ناشی می شود. همه گیری COVID-19 یک مثال قابل توجه است. برخی از صاحبان رستوران ها نتوانستند خود را با چالش ها وفق دهند و پاسخ دهند و ورشکست شدند. دیگران بر یک نتیجه مثبت خلاقانه تمرکز کردند. آنها سیستم های سفارش آنلاین، فرآیندهای بیرون آوردن و فضاهای غذاخوری در فضای باز را طراحی کردند. آنها در رسانه های اجتماعی برای تبلیغ سفارش آنلاین اقدام کردند و عکس هایی از ظروف و غرفه های بیرون بری خود را به اشتراک گذاشتند. حتی برخی از آنها پنجره های درایو را نصب کرده اند.

### نکته ۶: به صدای درونی خود اعتماد کنید

هنگام تصمیم گیری، به ویژه تصمیمات کوچکتر یا سریعتر، ممکن است بهترین کار این باشد که به روح خود اعتماد کنید. اگر کارمندان شروع به فکر کردن بیش از حد کنند، باید به ضمیر ناخودآگاه خود اجازه دهند تا دست به کار شود. کمی استراحت کنید، نقاشی بکشید یا به پیاده روی بروید...

صدای درون یک نیروی سریع و قدرتمند است! اجازه ندهید ترس از تصمیم گیری اشتباه شما را از حرکت به جلو باز دارد.

این داستان گویای این موضوع است. یک مشتری داخلی یک پیشنهاد جدید برای مخاطبان جدید ایجاد کرد. آنها تحقیقات خود را با خریداران کامل کرده بودند و بر روی پیام توافق کردند. آخرین مرحله ایجاد یک بروشور بود. مشتری داخلی او یک معاون رئیس جمهور بود و به دلایل نامعلومی این بروشور را تایید نکرد. فرآیند تصمیم گیری ماه ها طول کشید. صدای درونی معاون رئیس جمهور حتما ساکت بود.

کارمندان را توانمند کنید تا در تصمیم گیری احساس راحتی کنند و بدانند چه زمانی باید قدم بردارند. بهترین راه برای انجام این کار تعیین حد و مرز است. کارمندان باید بدانند چه زمانی می توانند از مهارت های حل مسئله خود استفاده کنند و چه موقعیتی نیاز به تایید بالاتری دارد. توانمندسازی کارکنان باعث افزایش اعتماد به نفس آنها می شود. آنها احساس می کنند که در کار خود سرمایه گذاری بیشتری دارند و می توانند مسئولیت نقش خود در موفقیت شرکت را بر عهده بگیرند.

**"تصمیم گیری واقعاً موفق بر تعادل بین تفکر عمدی و غریزی متکی است."** - مالکوم گلدول، روزنامه نگار، نویسنده و سخنران

#### نکته ۷: انعطاف پذیر باشید

گاهی اوقات یک تصمیم مستلزم ایجاد مصالحه است. برای تصمیم گیری به موقع، مهم است که بدانید چه زمانی باید انعطاف پذیر باشید و سازش کنید. کارمندان نباید نگران ترجیحات خود باشند، بلکه برای رسیدن به یک تصمیم برد-برد با یکدیگر همکاری کنند. گاهی اوقات آنها فقط باید با جریان حرکت کنند و به جلو ادامه دهند!

شرکت های درگیر در ادغام هر روز با مبادلات تجاری روبرو می شوند. طی چند سال گذشته، HSI شرکت های متعددی را خریداری کرده است. HSI (شاخص ایمنی بیمارستان یکی از شاخص هایی است که به کمک آن می توان میزان کارایی بیمارستان را در زمان بحران تعیین کرد) همچنین رویکرد بازاریابی خود را ترکیب می کند و بهترین شیوه ها را به اشتراک می گذارد و فرآیندها را می تواند تغییر دهد. هر روز تصمیمات با دیدگاه جدیدی گرفته می شود. این تمرینی برای انعطاف پذیری، باز بودن و تبدیل شدن به یک تصمیم گیرنده بهتر است.

### نکته ۸: آموزش تصمیم گیری را دریافت کنید

چرا آموزش تصمیم گیری اینقدر مهم است؟ تصمیمات بد می تواند میلیاردها دلار برای شرکت ها هزینه داشته باشد. تصمیم شرکت جنرال موتورز برای ادامه ساخت خودروهای بزرگ را به خاطر دارید؟ آنها این تصمیم را زمانی گرفتند که بازار به سمت خودروهای کوچکتر پیش می رفت. این تصمیم بد منجر به ورشکستگی جنرال موتورز در سال ۲۰۰۹ شد.

اولین پاسخ دهندگان باید هر روز در چند ثانیه تصمیم بگیرند. (به هر حال، HSI آموزش احیای قلبی ریوی، دفیبریلاتور خارجی، کمک های اولیه و تیراندازی فعال را ارائه می دهد.) همچنین ممکن است لازم باشد کارمندان برای کمک به یک همکار که به کمک پزشکی نیاز دارد تصمیم بگیرند. به عنوان مثال، یکی از همکاران در محل کار به زمین می افتد. خوشبختانه یکی دیگر از کارمندان به تازگی آموزش کمک های اولیه را گذرانده و به او کمک کرده است. چند کارمند می دانند که چگونه بدون آموزش مناسب عمل کنند؟ در این شرایط، آموزش یک گام بسیار مهم است. زمان زیادی برای جمع آوری اطلاعات، سنجیدن جوانب مثبت و منفی و غیره وجود ندارد. این یک تصمیم چند ثانیه ای است! آموزش مدیریت بحران به کارکنان برنامه ای برای زمانی که در شرایط اضطراری قرار می گیرند، می دهد. همچنین به پیشرفت، بهره وری و رفاه ذهنی کارکنان کمک می کند. آنها ممکن است زمان

زیادی را صرف تردید و اجتناب از تصمیم گیری کنند. ترکیبی از آموزش، راهنمایی و توانمندسازی می تواند به کارکنان در تمام سطوح کمک کند.

به عنوان مثال، یک کارمند در یک موقعیت مدیریتی در یکی از بزرگترین سازمان های جهان به یکی از دوستان خود گفت که مشکل شماره یک شرکت این است که هیچکس تصمیم نهایی را نمی گیرد! این یک مورد کلاسیک از مشکل تجزیه و تحلیل است. آنها همچنین اعلام کردند که از شرکت آموزشی خارجی استفاده نمی کنند. این ممکن است یک فرصت از دست رفته باشد، زیرا آموزش استاندارد می تواند بینش جدیدی ارائه دهد و بلافاصله به کار گرفته شود. همچنین فرصتی عالی برای تقویت مهارت های رهبری مانند برقراری ارتباط با هوش هیجانی است.

HSI می تواند به شما کمک کند کتابخانه آموزش کارکنان HSI فراتر از دوره های امنیتی و انطباق را داشته باشید. اعضای تیم برای بهبود مهارت های تصمیم گیری و بسیاری از مهارت های نرم دیگر، بر اساس تقاضا به محتوا دسترسی دارند.

بسیاری از مشتریان HSI کتابخانه آموزشی HSI خود را برای یادگیری خودگردان کارکنان باز می کنند. این به آنها اجازه می دهد تا در حرفه خود بیاموزند و پیشرفت کنند.

**مجموعه تصمیم گیری HSI بخشی از کتابخانه مهارت های کسب و کار است و شامل موارد زیر است:**

- حقایق در مقابل نظرات
- به شهود خود اعتماد کنید
- جمع آوری اطلاعات
- سبک های تصمیم گیری
- تصمیمات گروهی بگیرید

- مدل های تصمیم گیری

- درک انگیزه

- تصمیمات کارکنان را تقویت کنید

اگر شرکت ها به دنبال مدیریت یک برنامه تصمیم گیری جامع هستند، کتابخانه مهارت های کسب و کار HSI شامل بسیاری از فیلم ها و دوره های مبتنی بر محتوا است، مانند:

- اهداف هوشمند

- گوش دادن فعال

- حل مسئله

- تفکر استراتژیک

- مدیریت زمان

- اخلاق برای همه

- چابکی و انعطاف پذیری

- سازش یا کاپیتولاسیون

- مدیریت پروژه

- تکنیک های اولویت بندی

- تفکر انتقادی و عقل سلیم

- تصمیم گیری سریع چه کنیم؟

کارمندان می توانند به سرعت این موضوعات را پیدا کرده و به کارمندان خود اختصاص دهند. این یک راه موثر برای کسب مهارت های ضروری و ایجاد اعتماد به نفس کارکنان برای تصمیم گیری بهتر است. با درخواست آزمایشی رایگان، تصمیم درستی بگیرید و این دوره ها را بررسی کنید.

HSI همچنین آموزش هایی را در زمینه احیای قلبی ریوی، دفیبریلاتور خارجی مستقل و کمک های اولیه و همچنین آموزش تیراندازی فعال ارائه می دهد تا کارکنان را قادر سازد در مواقع اضطراری بهترین تصمیم را بگیرند.

"گاهی اوقات این کوچکترین تصمیمات است که می تواند زندگی شما را برای همیشه تغییر دهد." - کری راسل، بازیگر