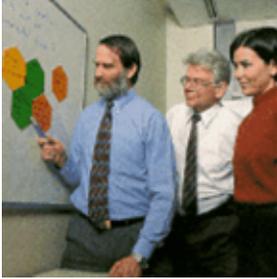


Le processus décisionnel



Les personnes qui contribuent à trouver une solution ont plus de chances d'appuyer la décision.

Les décisions, particulièrement celles qui ont trait à des problèmes, sont difficiles à prendre. La plupart des gens n'aiment pas les problèmes et, par conséquent, ils ont tendance à choisir la première solution qui leur

vient à l'esprit. Souvent, il ne s'agit pas de la meilleure solution et les résultats en témoignent. La prise de décisions et la résolution de problèmes efficaces nécessitent du temps et des efforts. Il existe deux méthodes pour résoudre des problèmes : la résolution de problèmes rationnelle et la résolution de problèmes créative.

La résolution de problèmes rationnelle

Cette méthode pour résoudre des problèmes et prendre des décisions nécessite une série d'étapes bien définies.

1ère étape. Définissez le problème

La première des cinq étapes de la résolution de problèmes rationnelle consiste à définir le problème. Cela peut sembler une chose facile à faire mais, souvent, ce qui semble être le problème à première vue n'est qu'une indication d'un problème sous-jacent plus profond. Par exemple, un membre de la famille peut refuser d'assister aux réunions familiales. Bien qu'il semble peut-être que cette personne est difficile, le problème réel peut être que la famille n'y invite pas tous les membres ou qu'elle fonctionne dans un climat d'hostilité. Il est nécessaire de faire des recherches et de dialoguer pour obtenir une définition exacte des problèmes. Plus il y a de personnes qui y participent, plus sont grands l'éventail et la qualité des renseignements découverts. On doit distinguer les renseignements factuels des opinions ou des spéculations. Le problème doit être défini clairement. Le groupe doit ensuite déterminer qui est touché par le problème et qui peut le résoudre. On est tenté de passer à «comment» avant de répondre de façon satisfaisante à «quoi». Prenez tout le temps nécessaire pour définir le problème avant de passer à l'étape suivante.

2e étape. Trouvez des solutions de rechange

Tous les problèmes ont plus d'une solution bien qu'une seule puisse d'abord vous venir à l'esprit. Dans le cadre du processus décisionnel, on doit accorder suffisamment de temps à la découverte de solutions de rechange. Essayez un remue-méninges. Un remue-méninges consiste à encourager des personnes à trouver le plus de propositions possible. (Voir la section suivante sur la «Résolution de problèmes créative» pour de plus amples renseignements sur le remue-méninges.) On ne devrait porter aucun jugement sur les propositions faites à cette étape du processus. Comme pour l'étape de la définition de problèmes, plus il y a de personnes qui proposent des solutions de rechange, plus grand est l'éventail des idées qui seront présentées. Il est à espérer que ces personnes modifieront les idées des autres et se fonderont sur celles-ci pour en trouver d'autres.

3 e étape. Évaluez les solutions de rechange

Cette étape nécessite d'évaluer des solutions de rechange et de choisir la meilleure. Mettez beaucoup de soin à évaluer chaque solution de rechange, compte tenu des avantages et des inconvénients de chacune.

4 e étape. Mettez en oeuvre la solution

L'étape suivante consiste à mettre en oeuvre la solution. Cela requiert de la sensibilité, étant donné qu'il y aura peut-être de la résistance de la part des personnes qui s'opposeront à la décision ou qui seront touchées par celle-ci. Les personnes responsables de la mise en oeuvre devront peut-être élaborer une stratégie pour faire accepter cette solution. Comme pour toute autre étape du processus décisionnel, la participation des personnes concernées améliorera vos chances de succès.

5 e étape. Évaluation

Le processus de mise en oeuvre doit comporter une méthode visant à recueillir des commentaires pour évaluer la solution que vous avez choisie. Vous devez déterminer si le problème initial a été résolu. Dans certains cas, il peut être conseillé d'effectuer une évaluation continue. La prise de décisions et la résolution de problèmes peuvent provoquer un conflit. Un conflit n'est pas nécessairement mauvais. Il indique que les personnes réfléchissent indépendamment et se préoccupent de ce qui se passe.

Choisissez la solution qui résoudra le problème qui se pose sans créer d'autres problèmes imprévus. Votre évaluation devrait tenir compte à la fois des objectifs de l'entreprise et des intérêts des personnes concernées. Une fois le choix fait, la solution devrait être formulée clairement et communiquée à tous les membres de la famille.