

ТРИ МЕТОДИ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ



(1) Якісне прийняття рішень – ланцюжок якості рішень

- відповідні рамки рішень – визначає проблему, яка потребує рішення, включаючи предмет рішення – що має бути вирішено
- творчі альтернативи – це можливі способи дій у певній ситуації, зокрема вихід за межі звичних способів реагування, особливо в новій ситуації
- релевантна та достовірна інформація – актуальна для розуміння та вирішення кризи, дані, статистика, знання
- чіткі цінності та компроміси – чого ми хочемо досягти, приймаючи рішення, що можливо в даній ситуації з максимальними зусиллями та мотивацією,
- обґрунтована аргументація – індивідуальна та групова, що призводить до прийняття рішень, які враховують інформацію, цінності та ресурси
- зобов'язання діяти – рішення є рішенням лише тоді, коли воно має ефект.

На основі:

- <https://sdg.com/organizational-decision-quality/>
- O. Negulescu, E. Doval: The Quality of Decision Making Process Related to Organizations' Effectiveness, w: Procedia Economics and Finance Volume 15, 2014, Pages 858-863

(2) Прийняття рішень в екстрених випадках (Emergency Decision Making)

У надзвичайних ситуаціях дуже важливо ефективно реагувати на кризові події та досягати їх подолання. Визначення EDM стосується раптового виникнення надзвичайної події або появи її ознак.

Особи, які приймають рішення, повинні:

- швидко збирати необхідну інформацію,
- прояснити проблему та цілі
- і розробити різні можливі варіанти. Після аналізу та оцінки вони обирають практичний рятувальний проект і організовують його реалізацію. Вони повинні постійно адаптувати цілі прийняття рішень і проект порятунку до розвитку подій і громадської думки аж до завершення термінової рятувальної операції.

Процедури прийняття екстрених рішень (EDM):

1. Збір інформації,
2. Характеристики проблеми,
3. Оцінка альтернативних варіантів дій для вирішення проблеми,
4. План дій – детальний зміст рішення
5. Вибір дії/рішення,
6. Організація та діяльність
7. Зворотний зв'язок – коригування рішень – це шість процедур, які складають процес EDM

На основі: Emergency Decision Making: A Literature Review and Future Directions, Wenxin Su, Linyan Chen, Xin Gao – <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/17/10925>

(3) Натуралістичне прийняття рішень (NDM)

NDM був розроблений на основі спостережень за процесом прийняття рішень у надзвичайних ситуаціях. Особа, яка приймає рішення, діагностує ситуацію, в якій вона перебуває, порівнюючи її з попередніми ситуаціями, а потім, спираючись на попередній досвід, визначає один прийнятний і відповідний курс дій, який потім перевіряється шляхом його застосування.

Підходи типу NDM, як правило, надають перевагу індивідуальному досвіду і більше покладаються на інтуїцію, ніж на аналіз. Особи, які приймають

рішення, використовують свій досвід і знання для участі в «зіставленні за зразком», що дозволяє виявити схожість між поточною ситуацією та відомими типами ситуацій

NDM – це:

1. Набагато більше уваги на початку процесу прийняття рішень приділяється розумінню ситуації та діагностуванню її «типу». Фактичне рішення – дії, які необхідно вжити – випливає з цього процесу діагностики.
2. Відмовтеся від спроб знайти найкращий варіант дій – спробуйте визначити «достатньо хороший», оскільки він був ефективним у подібних ситуаціях у минулому.
3. Базування рішень не на визначенні та виборі альтернативних варіантів, а на впровадженні першої-ліпшої дії, яка «підходить» – яка спрацює в даному контексті.
4. Якщо дія, здійснена в результаті прийнятого рішення, виявилася невдалою, вона може бути замінена іншим рішенням, але ці варіанти розглядаються по черзі і в міру необхідності, а не всі одночасно.

Суперечності щодо NDM:

1. Для того, щоб особа, яка приймає рішення, могла зіставити теперішнє з минулим, вона повинна мати хорошу ситуаційну обізнаність – досить точне відчуття того, що відбувається в сьогоденні.
2. Порівняння ситуації з ситуацією, яка не була схожою в реальності, може бути небезпечним і призвести до дуже поганих рішень.
3. Особа, яка приймає рішення, повинна мати минулий досвід, що відповідає поточній ситуації. Інтуїція та евристика добре працюють для повторюваних завдань/ситуацій, в яких особа, що приймає рішення, накопичила достатньо знань і досвіду.

4. Вибір діяльності ґрунтується на спогадах про те, що спрацювало в попередніх, «відповідних» ситуаціях. Однак пам'ять не завжди є «об'єктивним записом подій», особливо в надзвичайних кризових ситуаціях. Те, що особи, які приймають рішення, думають, що вони «знають» з минулого досвіду, може не відповідати дійсності.

Керівним принципом SRM має бути надання пріоритету готовності над прогнозуванням.

На основі:

- <https://naturalisticdecisionmaking.org/>
- Naturalistic Decision Making, article in Human Factors. The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society. July 2008
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1518/001872008X288385?journalCode=hfsa>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Naturalistic_decision-making