

الفصل السادس

التوجيه في المنظمات الصحية

Directing in Health Organizations

إدارة منظمات الأعمال الصحية

1

مفهوم التوجيه

- هو الاتصال بالمرؤوسين وإرشادهم للعمل لتحقيق الأهداف، كما تهتم باستخدام الطرق والأساليب المختلفة والتي تمكن الموظف من اكتشاف واستثمار إمكانياته وقدراته وإبداعاته.

2

مبادئ التوجيه

1. ايجاد الثقة بمن يصدر الامر
2. تنميه الاخلاص للمهنة والانظمه التي تحكم عمل المنظمه
3. اشعار المرؤوسين بالثقه بهم وتنميه ثقتهم
4. أن يكون التوجيه واضحاً ومفهوماً وفي اختصاص من يصدر إليه.

3

تقوم وظيفة التوجيه على ثلاث ركائز أساسية:

1. التحفيز.
2. القيادة.
3. الاتصال.

4

تقوم وظيفة التوجيه على ثلاث ركائز أساسية:

1- التحفيز

مفهوم التحفيز: يقول عالم النفس وليم جيمس إن التحفيز من أعمق الصفات الإنسانية ويحرص الإنسان دائما على أن يكون مقدرًا خير تقدير من قبل الآخرين

أنواع التحفيز:

1. حافز البقاء: وهو قديم قدم وجود الإنسان على هذه الأرض، ويتعلق بحافز حماية النفس وتلبية رغباته الأساسية.
2. المحفزات الخارجية: تعمل على تحفيز الإنسان لمدة محدودة تتفاوت من شخص لآخر
3. المحفز الداخلي: وهذا الذي يستمر ويضمن لفريق العمل النجاح على المدى الطويل

5

معوقات التحفيز

• معوقات التحفيز تتلخص بما يلي:

1. الخوف أو الرهبة من المؤسسة نتيجة سياسات فوقية
2. عدم وضوح الأهداف
3. عدم متابعة أداء العاملين
4. ضعف قنوات الاتصال
5. الأخطاء الإدارية الناجمة عن غياب عنصر المعلومات
6. ضعف التدريب على العمل.
7. تعدد القيادات وتضارب الأوامر.
8. كثرة التغيير في القيادات.

6

العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين

1. التحلي بالصبر وأشعار العاملين بالاهتمام بهم
2. أفساح المجال للعاملين بتحمل المسؤولية وتحسين العمل
3. إشراك العاملين مع الإدارة في بناء التصورات وطلب مزيد من الأفكار
4. تشجيع المبادرات الجانبية
5. تشجيع العاملين على حل مشاكلهم بأنفسهم
6. تذكيرهم بفضل العمل الذي يقومون به
7. إشعار العاملين الهادئين والصاخبين بالرضا على حد سواء واعطاء كل ذي حق حقه.
8. تعليم الآخرين كيف ينجزوا الأشياء بأنفسهم.
9. تقييم إنجازات العاملين وبيان القيم التي أضافتها هذه الإنجازات للمؤسسة.
10. ربط العلاوات بالإنجاز الجيد للعمل وليس بالأقدمية في العمل.

7

التعامل مع الطبيعة الإنسانية

- هناك نظريتان في التعامل هما
1. نظرية اكس X: هي نظرية متشائمة تفترض الخطأ في كل المحيطين الى ان يثبت العكس وتقوم فرضيات هذه النظرية على ان العمل شاق وان العامل كسول ولا يحب العمل.
 2. نظرية واي Y: وهذه النظرية تفترض التفاؤل والصواب في كل المحيطين إلى أن يثبت العكس وتقوم فرضيات هذه النظرية على أن الناس يستمتعون بالعمل فالعمل المحبب كاللعب لا إرهاق فيه ولا ملل.

8

القيادة Leadership

- القيادة: هي عملية تثير بالناس بطريقة تجعلهم يساهمون في تحقيق اهداف المشروع.
- مبادئ ينبغي القائد غرسها في نفوس المرؤوسين:
 1. التحكم بالوقت.
 2. التركيز على الانجازات الحقيقية الملموسة.
 3. تنمية عوامل القوة وعدم إغفال عوامل الضعف.
 4. تركيز العمل حول مجالات رئيسة وقليلة.
 5. الثقة الكاملة بالله سبحانه وتعالى والطموح في ما تصبو إلى تحقيقه.

9

ما هي مهارات القائد :

1. المهارات الذاتية: وتشمل بعض القدرات والسمات اللازمة في بناء شخصية الافراد
2. المهارات الفنية: هي المعرفة المتخصصة في فرع من فروع العلم والكفاءة في استخدام المعرفة أفضل استخدام
3. المهارات الإنسانية: تعني قدره القائد على التعامل مع مرؤوسيه وتنسيق جهودهم وخلق روح العمل الجماعي بينهم مثل : الاستقامة وتكامل الشخصية
4. المهارات الإدراكية: تعني قدره القائد على رؤية التنظيم الذي يقوده وفهمه

10

خصائص القائد الناجح

1. يتمتع بمستوى من الذكاء
2. يتمتع بسعة الأفق والتفكير
3. يتمتع بطلاقة لسانه وحسن التعبير
4. يتمتع بالاتزان العاطفي والنضج العقلي
5. يتمتع بقوة الشخصية وطموحه العالي

11

القيادة

• الصفات القيادية للقاده المؤثرين:

1. صقل المقاييس العليا للاخلاقيات الشخصية.
2. النشاط العالي.
3. تحديد الاهداف مع الانجاز وامتلاك الشجاعه.
4. العمل بدافع الابداع .
5. العمل الجاد بتفان والتزام وامتلاك الحنكة.
6. مساعده الاخرين على النمو وتحديد الاهداف.
7. العمل الجاد بتفان وإلتزام مع استمرار الحماس.

12

النظريات التقليدية في القيادة

1. نظرية الرجل العظيم: والتي تقول أن التغييرات الجوهرية التي طرأت على المجتمع تحققت عن طريق قادة ولدوا بمواهب ومؤهلات غير عادية، ولا تتكرر إلا بنسبة ضئيلة، أي أن القائد يولد ولا يصنع، وبالتالي فهي فن أكثر من علم
2. نظريه السمات
3. النظرية الموقفية في القيادة: وتنص على أن القائد يظهر عندما تنهيا الظروف الملائمة لبروزه
4. النظرية التفاعلية.

13

النظريات التقليدية في القيادة

- الاتجاهات الحديثة في القيادة
- 1. القيادة الكاريزمية
- 2. القيادة التبادلية والقيادة التحويلية
- صفات القائد الكارزمي
- 1. القدرة على بث الرسائل غير اللفظية للآخرين بشكل لا شعوري
- 2. الشخصية المقنعة
- 3. مهارة التواصل بشكل فعال مع الآخرين
- 4. مهارة الاستماع الجيد للآخرين
- 5. قدره على استعمال المساحة والوقت بشكل سليم
- 7. قدره على التأقلم مع الآخرين عن طريق فهم شخصياتهم

14

الاتصال

- الاتصال: هي عملية تبادل المعلومات والأفكار والحقائق والآراء والعواطف بين فردين أو أكثر
- خصائص رسالة الاتصال الناجحة:
 1. صريحة غير متحيزة: بمعنى لا ليس فيها يجب قول الحقيقة حتى تنفذ الى القلب والعقل
 2. صحيحة ومضبوطة: بمعنى سلامة لغة الرسالة الاتصالية
 3. واضحة او جلية: يجب ان تكون معنى الرسالة واضحة بشكل صحيح
 4. تامة او كاملة: يجب ان تعطي الرسالة معنى كاملا عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وفييره
 5. موجزه او مختصرة: على المرسل ان يوجز ويكون الايجاز بحذف المعلومات التي لا تسهم في تحقيق هدف الاتصال
 6. لطيفة ودمثة: يجب على المرسل أن يستخدم الكلمات الطيبة واللطيفة التي تضيي جوا من الاحترام والتقدير.
 7. محسوسة وملموسة: يجب أن تكون كلمات الرسالة الاتصالية محسوسة.

15

عناصر الرسالة

1. المصدر / المرسل
2. الرسالة
3. الوسيلة أو القناة
4. المتلقي / المستقبل
5. ردة الفعل
6. التأثير

16

الصراع

• انه حالة من التنافس أو التعارض أو العداء ناتج عن اختلاف الأهداف والمصالح

• مراحل الصراع:

1. مرحلة الصراع الكامن : ادراك او فهم او احساس بظهور الصراع
2. مرحلة إدراك الصراع: هنا يتم إدراك الصراع دون أن يكون هناك حالات سابقة
3. مرحلة الشعور بالصراع
4. مرحلة إظهار الصراع
5. مرحلة ما بعد الصراع

17

الفوائد المترتبة على الصراع

1. الصراع يعزز الوعي بان المشاكل موجودة وان مواجهتها أمر حتمي
2. مناقشة وجهات النظر المتضاربة
3. إدارة الصراع بطريقة أسرع وأكثر فعالية
4. الصراع يتطلب الابداع في اشراك العاملين واعمال عقولهم للعثور على أفضل النتائج
5. الصراع حالة تنافسية لزيادة الوعي الجمعي وزيادة مقدرة الأفراد
6. إدارة الصراعات دلالة على النضج مما يجعل الشركاء المتخصصين يلتقون على فواسم مشتركة
7. الصراعات تخلق الفرص وتفتح الافاق نحو افكار جديدة
8. يمكن أن نصل إلى حلول تتعارض مع الافتراضات القديمة.
9. إدارة الصراعات بشكل يساعد على بناء الثقة بالنفس ويعزز القدرة على ايجاد الحلول.

18

انتهى الفصل السادس

مع تمنياتي لكم بالتوفيق