

نقش مدیریت دانش در توانمند کردن کارکنان در سیستم بهداشت و

درمان

عبدالله صالحی¹، صلاح الدین اسدی²

^{1,2} دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه آموزشی مدیریت و اطلاع رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز. Asadi.salah@yahoo.com
نویسنده مسئول: صلاح الدین اسدی

چکیده

امروزه دانش و اطلاعات شکاف بین جوامع و ملتهای مختلف را نشان می دهد. بنابراین چالش اصلی که بسیاری از سازمانهای امروزی با آن روبه رو هستند، نیروی انسانی دانا و توانمند می باشد. سازمانها دارای منابع بیشماری هستند که، منابع انسانی مهمترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان محسوب می شود. لذا هدف از این مطالعه تبیین نقش مدیریت دانش، در توانمند کردن کارکنان در سیستم بهداشت و درمان می باشد. این مطالعه به صورت مروری نظامند با جستجو در سایتهای مختلف از جمله: PUBMED, SID و همچنین مجلات و نشریات معتبر انگلیسی و فارسی در این زمینه انجام شده است. مدیریت دانش باید همسو با فرهنگ سیستم بهداشت و درمان و به عنوان بخش کلیدی از آن فرهنگ در نظر گرفته شود. بررسی مطالعات در سطح جهان نشان می دهد، که توانمند سازی نیروی انسانی در سه رویکرد ارتباطی، انگیزشی و شناختی تاثیر بالایی بر بهبود عملکرد سازمانها دارد. توان و بقاء هر سازمان تا حد زیادی به توانایی ها، مهارتها، دانش و تخصصهای مختلف نیروی انسانی بستگی دارد و هر چه افراد آمادگی بیشتری داشته باشند بهتر می توانند در ارتقاء سطح کارایی، اثربخشی و بهره وری سازمان سهیم باشند. امروزه که تمام سازمانها به نوعی از پیشرفت سریع تکنولوژی متأثر هستند، برای حفظ و ماندگاری خویش ناچارند دگرگونیهای همسو با این پیشرفت را در همه ابعاد سازمان خود بوجود آورند که، زیر بنا و نقطه ی شروع همه ی این تغییر و تحولات، توانمند سازی کارکنان می باشد. سرعت پیشرفت تکنولوژی و تبادل اطلاعات روز به روز در حال افزایش است. از این رو، مناسبترین روش برای جلوگیری از زوال و حفظ حیات سازمان و غلبه بر رقبا و ایجاد مزیت رقابتی در سازمان، توانمند سازی کارکنان می باشد، که زمینه ساز این امر توجه به موضوع مدیریت دانش است.

واژه های کلیدی

مدیریت دانش، توانمندی کارکنان

مقدمه

در سالهای اخیر و عصر نوین، مفهوم دانش دچار دستخوش فراوانی شده که بسیاری از دانشمندان علوم مختلف از جمله: علم مدیریت در سازمانها، باب جدیدی در مدیریت را با عنوان "مدیریت دانش" آغاز کرده اند. (اسکندری مجتبی، 1381) امروزه اطلاعات و آگاهیها شکاف و مرز بین جوامع و ملتهای مختلف را نشان می دهد. بنابراین چالش اصلی که خیلی از سازمانهای امروزی با آن روبه رو هستند، نیروی انسانی دانا و توانمند می باشد. سازمانها دارای منابع بیشماری هستند که، منابع و نیروی انسانی مهمترین، گرانترین و ارزشمندترین سرمایه و منبع سازمان محسوب می شود. (اسکندری مجتبی، 1381) نیروی انسانی تنها عنصر ذی شعوری است که به عنوان هماهنگ کننده سایر منابع سازمان است. (اسکندری مجتبی، 1381) بدون نیروی انسانی توانمند و با انگیزه دستیابی به اهداف سازمانی غیر ممکن است. (اسکندری مجتبی، 1381) بررسی ادبیات تحقیق در جهان، نشان می دهد که توانمند سازی منابع انسانی در سه رویکرد ارتباطی، انگیزشی و شناختی مورد مطالعه قرار گرفته است. (بلانچارد و همکاران، 1379) توان و بقاء هر سازمان تا حد زیادی به توانایی ها، مهارتها، آگاهی ها، دانش و تخصصهای مختلف منابع انسانی سازمان بستگی دارد و هر چه افراد آمادگی بیشتری داشته باشند بهتر می توانند در ارتقاء سطح کارایی، اثربخشی و بهره وری سازمان سهیم باشند (کنیلا، دنیس، 1383). امروزه که تمام سازمانها به نوعی از پیشرفت سریع تکنولوژی متأثر هستند، برای حفظ و ماندگاری خویش ناچارند دگرگونیهای همسو با این پیشرفت را در همه ابعاد سازمان خود بوجود

اولین همایش ملی دستاوردهای نوین در علوم مدیریت و مسابرداری

National E-Conference on Advances in Management and Accounting

...WWW.AMACONF.IR...



آوردند. (سند و منشور اصلاح نظام آموزش و پرورش، 1382) زیر بنا و نقطه ی شروع همه ی این تغییر و تحولات، توانمند سازی و بکارگیری صحیح منابع انسانی می باشد. سیستم بهداشت و درمان همواره در کار مدیریت دانش بوده اند. در واقع مدیران بهداشت و درمان، نمونه های خوبی از مدیران دانش هستند. اما آنچه اهمیت آن برای سیستم در حکم یک سازمان مطرح است، فراهم آوردن زمینه های بازخوانی، ایجاد پرورش، تسهیم و تبادل، ارتقاء و به ویژه سازماندهی، نگهداری و انتشار دانش در سطح سیستم و در ارتباط متقابل با عوامل ذی نفع است که زیر بنای همه ی این موارد ایجاد فرهنگی در سازمان برای تحقق آنهاست. (سند و منشور اصلاح نظام آموزش و پرورش، 1382) از جمله مهمترین مسائل مدیریت دانش در سیستم بهداشتی موارد زیر می باشند: (سند و منشور اصلاح نظام آموزش و پرورش، 1382)

- آگاه سازی مدیران
- آگاه سازی کارکنان
- آگاه سازی جامعه
- چگونگی عمل در آموزش مدیریت دانش
- چگونگی حفظ، نگهداری و متبلور کردن دانش سیستم بهداشت و درمان

یکی از صاحب نظران مدیریت دانش را در سیستم این چنین تعریف می کند: "تصمیم گیری درباره اینکه دانشی که باید تسهیم شود، چیست؟ این دانش باید با چه کسانی تسهیم شود؟ چگونه باید آن را تسهیم و در نهایت از این دانش استفاده کنیم." (وتن و همکاران، 1382) هدف از تسهیم دانش، بهبود جامعه بهداشتی یا افزایش مبنای دانش سیستم برای تصمیم گیری موثرتر و کارایی همه جانبه است. این در حالی است که یکی از راهکارهای اساسی مدیریت سیستم بهداشت محور، ارزشیابی عملکرد و پاداش بر اساس میزان مشارکت افراد در تصمیم گیری و تعامل موثر در انجمن ها و تیمهای تصمیم گیرنده است. (اسکندری مجتبی، 1381) توانمند سازی مفهومی مبهم و غیر یکسان دارد و مانند بسیاری از اصطلاحات و مفاهیم در علوم انسانی و اجتماعی، بر سر آن توافقی وجود ندارد. توانمند سازی به این معنی است که برای افراد آزادی لازم را فراهم آوریم تا آنچه را که خود می خواهند، به گونه ای موفقیت آمیز انجام دهند. در واقع به آنان اجازه دهیم در مورد مسائل بلند مدت فکر کنند و در پیشرفت و توانمند شدن به آنان کمک کنیم. توانمند سازی در حقیقت نوعی تکنولوژی موثر و پیشگام است که هم برای سازمان مزیت راهبردی ایجاد می کند و هم برای کارکنان فرصت آفرینی می نماید. (بلانچارد و همکاران، 1996) لذا هدف از این مطالعه تبیین نقش مدیریت دانش در توانمند کردن کارکنان در سیستم بهداشت و درمان می باشد.

روش کار

این مطالعه به صورت مروری نظامند با جستجو در سایتهای معتبر از جمله: GOOGLE SCOLAR، PUBMED، SID و همچنین مجلات و نشریات معتبر انگلیسی و فارسی در این زمینه انجام شده است. بازه زمانی برای گردآوری مقالات از سال 2012-2000 بوده است. بعد از گردآوری مقالات، مقالاتی که با هدف و عنوان مقاله ما کمتر مرتبط بودند حذف گردیده و بقیه مقالات به طور کامل مطالعه گردیدند.

یافته ها

مدیریت دانش باید همساز با فرهنگ سیستم بهداشت و درمان و به عنوان بخشی کلیدی از آن فرهنگ در نظر گرفته شود. سیستم بهداشت و درمان در تربیت نیروی انسانی هر جامعه نقش حیاتی دارد که زمینه ساز خوشبختی و بدبختی ملتها در آن نهفته است. بنابراین این سیستم وظیفه دارد برای تربیت نیروی انسانی و شکوفایی استعداد های افراد جامعه، برنامه های آموزشی و بهداشتی خود را براساس علاقه ها و نیازهای افراد تهیه و توسط کارکنان توانا به آنها منتقل کند. امروزه کارکنان دانش دریافته اند که مدیریت کردن دانش به طور سنتی دشوار است و سازمان را دچار مشکل می کند. (کنیلا، دنیس، 1383) امروزه بدلیل پیشرفت سریع تکنولوژی و ارتباطات، سازمانهایی پیروز و کامیاب هستند، که ضمن کسب دانش و آگاهی وسیع از عوامل درون و برون سازمانی، دیگر سازمانها و کارکنان رشد و پویایی سازمان خویش را حفظ و بهبود بخشند و بتوانند با این تغییرات خود را بهتر وفق دهند. از این رو، مناسبترین روش برای جلوگیری از زوال و حفظ حیات سازمان و غلبه بر رقبا و ایجاد مزیت رقابتی در سازمان، توانمند سازی کارکنان می باشد، که زمینه ساز این امر توجه به موضوع مدیریت دانش است. (سعادت، اسفندیار (1377)) بنابراین تاکید و توجه به این نکته ی مهم، از جهت

اولین همایش ملی دستاوردهای نوین در علوم مدیریت و مسابرداری

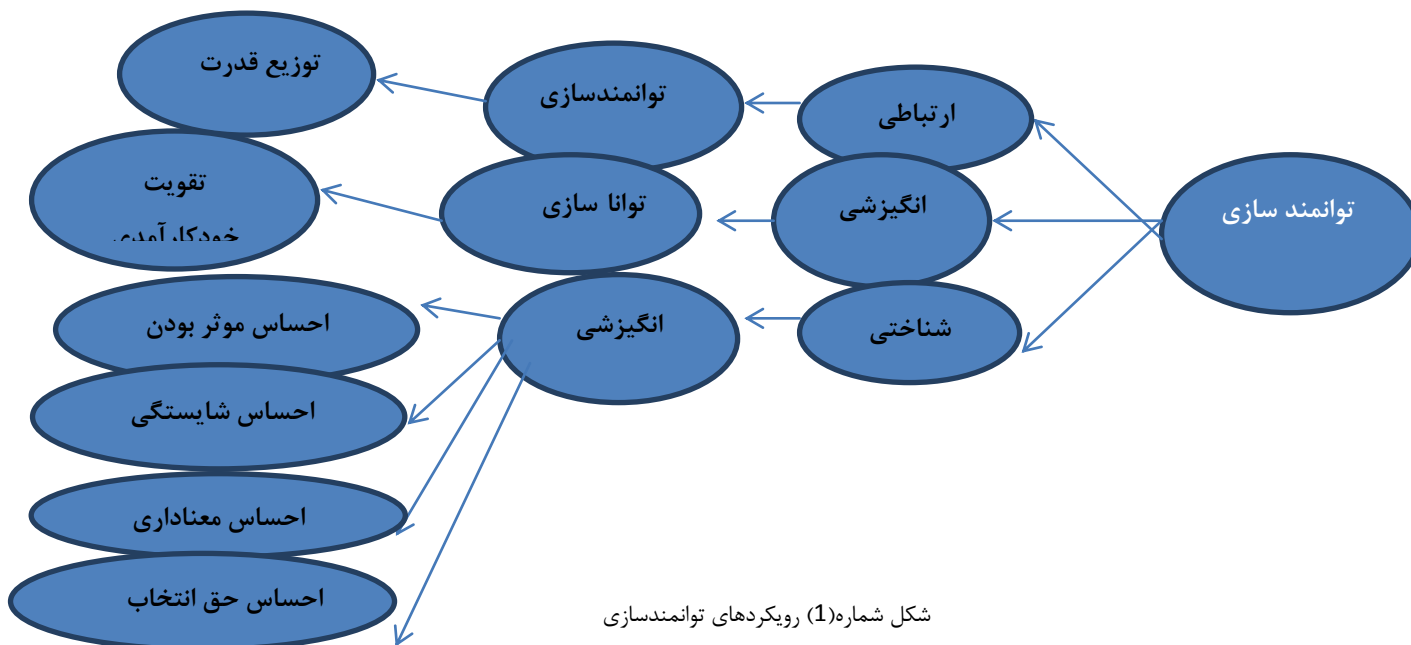
National E-Conference on Advances in Management and Accounting

...WWW.AMACONF.IR...



توانا شدن کارکنان به منظور شرکت در تصمیم گیریها، تاثیر در یادگیری جامعه، توان برقراری ارتباط و... بسیار اهمیت دارد. از جمله مهمترین فواید توانمندسازی نیروی انسانی عبارتند از (Daft:R.(1999)

- احساس مالکیت کارکنان نسبت به فرایند کاری خود.
- ابتکارات خلاقانه ای که برای سازمان منفعت دارند.
- ادای حق کارکنان از جمله:حق داشتن اطلاعات، رفاه،پاداشها و...
- رویکردهای توانمندسازی مطمئنا باعث رسیدن به هدفهای اجتماعی مطلوب می شود.



شکل شماره (1) رویکردهای توانمندسازی

بحث و نتیجه گیری

با توجه به اینکه محیط پیوسته در حال تغییرات است و سرعت پیشرفت تکنولوژی و تبادل اطلاعات روز به روز در حال افزایش است، سازمانها برای اینکه بتوانند در این میدان رقابتی موقعیت خود را حفظ کنند و یا ارتقاء دهند باید از ابزار و راهکارهای موفقیت آمیز استفاده کنند، و با توجه به اینکه نیروی انسانی مهمترین دارایی هر سازمانیست، توانمند کردن آن می تواند سازمانها را در این محیطها حفظ و ارتقاء دهد که پایه و اساس این امر به روز بودن دانش و اطلاعات در سازمانها، خصوصا سیستم بهداشت و درمان می باشد.

راهکارهای پیشنهادی

- تاکید بر استقرار مدیریت دانش در سیستم بهداشت و درمان.
- اهمیت قائل شدن برای کارکنان، به عنوان تاثیرگذاران اصلی بر نیروی انسانی، بخصوص نسل نوجوان و جوان.
- توجه به سرمایه گذاری بالقوه ی کارکنان.
- کمک به سیستم در جهت پیشبرد اهدافشان با، مدیریت دانش در سیستم و آموزش آن به کارکنان.
- پرورش کارکنان به نحوی که خود بر رشد مهارتهای حرفه ای خویش اهتمام ورزند.

منابع

- 1- اسکندری، مجتبی "طراحی و تبیین الگوی توانمندسازی مدیران کاروانهای حج و اوقاف" دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران، 1381.
- 2- بلانچارد، کن، جان کارلوس و آلن راندلوف (1999) "سه کلیه توان افزایشی" فضل ا... نی، نشر رسا، تهران چاپ اول، 1379، ص 11.
- 3- کنیلا، دنیس "توانمندسازی منابع انسانی" مهدی ایران نژاد پاریزی و معصومعلی سلیمیان، نشر ایران، تهران 1383، چاپ اول، ص 3.
- 4- وزارت آموزش و پرورش "سند و منشور اصلاح نظام آموزش و پرورش" پژوهشکده تعلیم و تربیت، چاپ اول 1382، ص 76-73.
- 5- وتن، دوید و کیم اس، کمرون "پرورش مهارتهای مدیریت: انگیزش کارکنان"، مهدی ایران نژاد پاریزی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، تهران، 1382، چاپ دوم، ص 12.
- 6- بلانچارد، کن، جان کارلوس و آلن راندلوف (1996) "مدیریت تواناسازی کارکنان" مهدی ایران نژاد پاریزی نشر مدیران، تهران 1381، چاپ دوم، ص 106.
- 7- سعادت، اسفندیار (1377)، مدیریت منابع انسانی، تهران، انتشارات سمت