

الإدارة الناجحة تواصل فعال

نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية التي تدخل ضمن أولويات عمل المستشفى وضمان نجاحها. وبصورة عامة يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة بأعلى معايير الجودة. بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى.

التعريف المبسط للتواصل الفعال «نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر» كما يتضمن التواصل تبادل المعلومات بين الناس والآلات. ويعدّ عملية حيوية للمؤسسات الصحية. لأنه مهم للقيادة الفعالة وعمليات التخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة المخاطر واتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية الأخرى.

حسن عمار
دكتوراه إدارة
رئيس اللجنة العلمية
في نقابة المستشفيات في لبنان



في خضم تعدد النظم الحديثة لتحقيق الإدارة الناجحة في المؤسسات الاستشفائية. أحببت أن أسلط الضوء على إحدى أوجه السبل في الإدارة الفعالة الممكن اعتمادها كأسلوب رائد تستطيع من خلاله أن تحقق أهدافها المنشودة. لذا لا بد من الإشارة إلى أحد أهم الأساليب المتبعة وهو الاتصال الفعال لأنه يعتبر النهج الأبرز والأجّح لتحقيق نجاح هذه المؤسسات للوصول إلى أهدافها بأعلى مستويات جودة الخدمات الطبية ذات المعايير العالمية. وبما أن الحرك الأساسي لتنفيذ هذا الدور في المؤسسة الاستشفائية هما الجهازان الفني الطبي والإداري فإن إتقان التواصل الفعال بين الهيئتين الإدارية والطبية وعلى رأسهما مدير المستشفى يشكل حجر الزاوية لتقديم أجود خدمة إلى المريض. لأن النجاح في إيصال الخدمة ذات الجودة العالية إلى المستفيدين (المرضى) وكذلك التعامل مع الجهات الأخرى ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة المؤثرة في بلوغ المستشفى من أهدافها المرصودة. لذلك كان لزاماً على الهيئة الإدارية أن تعي أهمية التواصل الفعال بكل الأطراف المؤثرة والمتأثرة بخدمات هذه المؤسسة الصحية. ومن ثم الإلمام بأنواع التواصل الناجح لاستخدامه حسب متطلبات الموقف والجهة المتعامل معها إضافة إلى تلمس المعوقات في سبيل التغلب عليها وإيجاد بيئة ناجحة لتحقيق أهدافها القريبة والبعيدة. وبالتالي فإنه لا بد من السعي لتوليد قناعة أكيدة لدى هذه البيئة بأهمية التواصل الفعال لنجاح الإدارة في أسلوب عملها وفي سيرورتها نحو التطور.

أهمية الاتصال الفعال

التواصل شبكة عمل يمكن من خلالها جمع المعلومات الضرورية لصنع القرار الفعال. ووسيلة تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسي لتنفيذ القرارات. والتواصل في المؤسسات الصحية الإدارية سواء كان مكتوباً أو شفوياً. رسمياً أو غير رسمي. وهو يكون متوجهاً

التواصل الفعال في حياة الإداري الناجح أثبتته الدراسات التي أجريت في مجال «السلوك الإداري». وأشارت إلى أن الجزء الأكبر من وقت رجل الإدارة يقضيه في التواصل مع الآخرين. فقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين ٧٠٪ و ٨٠٪ من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال. نظراً لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال وهو بدوره مؤثر كعامل من عوامل نجاح الأداء في هذه الجزئية أو فشلها.

لذلك يعد الاتصال الفعال من الأدوار المهمة للمدير. لأنه من خلاله يستطيع أن يحقق العديد من أهداف المستشفى. فلا بد للمدير أن يجد البيئة المناسبة لتحقيق التواصل الناجح مع جميع الأطراف. ولابد من الإشارة إلى بعض الإرشادات الضرورية التي تضمن ذلك مثل:

- جمع الأفكار والمعلومات data collection قبل أن تبدأ عملية التواصل. لأن الفشل في هذه النقطة يعكس انطباع صفة عدم التنظيم على شخصيتك. أوصفة عدم القدرة على الإعداد الجيد ما يؤدي إلى ضعف التنصت لعرضك للموضوع مع شعور أنه لا يستحق الاستماع إلى ما تقول.

let's SUKLEEN LEBANON



NOW
AVAILABLE
ON
Google play



DOWNLOAD SUKLEEN THE FREE APP.

Use the camera mode to report any cleanliness issue on the streets wherever Sukleen operates. You will receive our feedback directly on the App. But that is not all! Sorting at source is now easy with the Sorting Guide at your finger print. Just open the Sorting Guide inside Sukleen App and learn tips and hints that will make you more resource conscious.

Use the Sukleen App and be the ambassador of cleanliness in your city.

SO WHAT ARE YOU WAITING FOR? log on now to sukleen.mobi

For more information, contact us on 1551





- لا تناقش أي موضوع وأنت في حالة غضب. فالغضب قد يجعلك تقول أشياء لا تعنيها أو تفعل أشياء قد تكلفك الكثير في ما بعد. خذ وقتك الى ان تهدأ تماماً وخطّط أن تكون منطقياً في بدء الاتصال مع الناس. ثم بادر باتخاذ خطواتك الضرورية نحو الموضوع مدار النقاش.
- كن مستعداً لإعطاء انطباع فوري immediate feed back محدد وصريح في أي تفاعل اتصالي بينك وبين الآخرين. فإذا لم تخبرهم عن مشاركتك تجاههم بصورة واضحة وجليّة، فإنهم سيضطرون الى اللجوء إلى التخمين والتفسير الشخصي. ما يؤدي إلى وقوعهم في الارتباك والاستياء والفشل. وهذا قد ينعكس عليك بصورة أو بأخرى.
- تأكّد إذا ما كانت الرسالة ضرورية بما فيه الكفاية لشخص ما ليستجيب لها ويحوّلها إلى فعل.فأنها ستكون مهمه له حتى لو اخبرك احدهم بأنها مشكلة بسيطة فأنه يجب عليك أن تضع لها حلاً حتى تمنع زيادة حدتها وتفاقمها.
- خذ وقتك في إرسال رسالتك بحرص ودقة لتجنّب سوء التعبير. وافهم المقولة المشهورة جيداً «العجلة قد تكون سببا في الهدر»؛ فعدم الدقة في استخدام مفردات التواصل المناسبة قد يؤدي الى تفسيرات خاطئة ومشاكل لا حصر لها تتطلب أوقانا إضافية لحلها.
- تجنّب محاولة إكراه الآخرين على القيام بعمل ما. أو حتى الضغط عليهم لأن ذلك سيؤدي إلى الاستياء والإحباط وإفساد العلاقة وسدّ طرق الاتصال الناجح.
- حاول أن تكون منتظماً في تعاملك مع الآخرين. تنجح في تخفيف ضغوط العمل على العاملين حولك فمعاملتهم بعدل ومساواة تكون بمثابة رسالة ناجحة تؤدي إلى كسبك لثقتهم ويعزز شعورهم باهتمامك بهم وتقديرك لنشاطهم.
- اعترف بأخطائك. واجعل من نفسك مثلاً تتعلم من الأخطاء. تخفيفاً لمرات الاحتكاك بالآخرين. في مواقف اتصال من أجل النقاش أو صراع على شيء ما.

- كن مستعداً لمساعدة الآخرين؛ فمساعدة الآخرين تعزز فرصة كسب حبهم وتزيد عدد المؤيدين المحيطين بك.
- نوّه بالآخرين إذا ما قاموا بعمل ناجح. فمعظم الناس يرغبون بل هم بحاجة ماسة إلى التقدير. وذلك يشعرهم أنك مؤيد وداعم لهم.
- لا تنتقد أبداً شخصاً أمام الآخرين واحرص على تنفيذ المقولة «امدح علنية. وانتقد سراً» . فالفشل في تحقيق ذلك ستكون نتائجه وخيمة وعديدة.
- احترم المعلومات السرية التي يشاركك فيها آخرون. فلا تعطها لأحد لأنك إن فعلت فربما تكون آخر معلومات تحصل عليها من ذلك الشخص. وسوف تعرض سمعتك في مجال أمانة المعلومة الى عدم الثقة.
- احكم على الناس من خلال الأشياء التي يستطيعون السيطرة عليها وليس بسبب أشياء لا يستطيعون التحكم فيها (مثل السن. الجنس. العدالة) ولضمان سلاسة التواصل وسلاسة انتقال الرسائل من المرسل إلى المستقبل لابد من التأكد من أن قنوات الاتصال مفتوحة وبإيجابية تصاعدياً وتنازلياً بين الإدارة والموظفين.
- وقد أكدت الدراسات على أهمية الاستماع الجيد في التواصل الناجح. وقد خلصت هذه الدراسات الى أن مهارات الاستماع أكثر ضرورة لتحقيق تفوق اتصالي فعال وناجح من أي مهارة أخرى.

أنماط التواصل الفعال

إن تحقيق التواصل الناجح يعتمد بالدرجة الأولى على نمط الاتصال ويمكن تلخيصه على الشكل التالي:

- أولاً: الاتصال الشخصي المباشر direct contact
- ثانياً: الاتصال الكتابي announcements,reports,letters
- ثالثاً: الاتصال الشفهي verbal
- رابعاً : الاتصال بأسلوب العرض التقديمي presntations

معوقات الاتصال الناجح

- تتأثر عملية الاتصال بعاملين هما: العامل الفيزيائي. والعامل النفسي. ومن الأمثلة على العامل الفيزيائي: الحرارة. والبرودة. الصوت. والإضاءة وهذه يمكن التغلب عليها.
- أما العوامل النفسية الخارجية فهي:
- المعتقدات believes: أي أن يشعر المستقبل بأن الحقائق والمفاهيم ذات دلالات يصعب عليه فهمها. أو يشعر بأن المدلولات خاطئة لديه.
- عدم الاهتمام ignorance: أن يكون المستقبل غير مهتم بالرسالة أو تكون أهداف الرسالة غير واضحة.
- أحلام اليقظة double thinking: أي أن يكون المستقبل في أثناء نقل الرسالة يفكر في أشياء ليس لها علاقة بالرسالة.
- الالتباس missunderstandings: قد يقع المستقبل في التباس بين المفاهيم والمصطلحات الحديثة التي تقدم له والمصطلحات القديمة الشبيهة بها.
- عدم الراحة: أي أن المستقبل غير مرتاح في جلسته أو العوامل البيئية الأخرى غير مريحة بالنسبة له.

- صعوبة المادة المقدمة وعدم ارتباطها باحتياجات المستقبل اليومية.
- اختيار قناة الاتصال أو الوسيلة الغير مناسبة لتوصيل الرسالة.
- التشويش الميكانيكي أو الآلي. والتشويش الدلالي الناج عن سوء الفهم من قبل المستقبل.
- وعلى الإداري الناجح أن يعمل على التقليل من تلك المعوّقات عبر:
- عدم التآلف مع التكنولوجيا كعدم المعرفة بعمليات نقل الرسالة مثل البريد الالكتروني أو الفاكسميلي .. الخ.
- الأفكار المسبقة: كأن يتجنب الإداري الاستماع إلى الطرف الآخر ويقطع عليه حديثه معتمداً على معلومات مسبقة عن الموضوع لديه ومحتمل أن تكون خاطئة.
- العاطفة: عندما يكون أحد الطرفين متأججا في عواطفه وانفعالاته كأن يكون غاضباً أو قلقاً أو مجهداً نفسياً.
- تقويم المرسل: يحدث ذلك عندما يركز الإداري على تكوين رأي معين عن الطرف الآخر ما يعيق قدرته عن الجهاد تجاه تفسير الرسالة.
- الاضطرابات disorders: وتأتي عندما يركز أحد الطرفين جهده الواعي على تقنية العوامل التي قد تشوه الرسالة المستقبلية مما يزيد من اضطرابه.
- دلالة الألفاظ: كتعدد المعاني في مدلولات الكلمات أو استخدام مصطلحات أجنبية بلغة غير مفهومة للطرف الآخر.
- عدم الاتساق missorganizing بين التواصل اللفظي وغير اللفظي: وذلك باستخدام إشارات أو إيماءات غير لفظية قد تعطي رسالة مزدوجة.

إذا يمكن تلخيص معوقات التواصل الناجح بالخلل المتواجد في عناصر عملية الاتصال مجتمعة أو إحداها دون الآخر مثل عنصر الرسالة إذ قد تكون غير مكتملة أو غامضة أو مشوشة. كذلك محسنات الرسالة فإذا ما زادت عن الحد المطلوب تحولت إلى مصدر تشويش بسبب سوء اختيار قناة التوصيل. والإخفاق في عملية استلام الرسالة من المستقبل. وسوء فهم الرسالة يعني أنها تصل قاصرة أو مبتورة.

المدير الناجح والتواصل الفعال

- يستطيع المدير أن يتواصل مع العاملين ويحصل على مكانة ونفوذ وتأثير قوي؛ فالتواصل الجيد يساعده في الحصول على النتائج التي يرغبها مدير المستشفى بشكل مؤثر. ومن الحقائق التي لا يغفلها المدبرون في هذا الصدد أن الـ ٥٠٠ كلمة الأكثر شيوعاً في اللغة الإنجليزية لها ١٤٠٠٠ تعريف في المعجم. ويعني ذلك أن متوسط معاني كل كلمة يصل إلى ٢٨ معنى. فأَي من المعاني تقصد حينما تنطق بالكلمة؟ إذاً عليك ان تدرك أهمية ما يلي:
- الاتصال القوي والمؤثر يأتي من القوة الداخلية للمرء ولا تستمد من الآخرين.
- عليك التفاعل مع كل شخص في العمل أو المؤتمر أو المحيط.
- قلة الوقت المتاح ليس عذرا.
- استثمار وقت الراحة بالالتقاء بالأشخاص وباستخدام قنوات الاتصال المناسبة.
- في اجتماعاتك لا تنتظر المتأخرين وكأنك تعلمهم أن التأخير لا غبار عليه فيما انك في الوقت نفسه تكون قد عاقبت المنضبطين.
- تبسيط صياغة الرسالة التي تسمعها كي تضمن صحة البث والاستقبال.
- تذكر أنه كلما حققنا مقداراً كبيراً من التفهم للآخرين زاد نجاحنا في

إدارة عملنا.

- كلما قلّ فهمنا واستيعابنا كثرت مناوراتنا وأخطاءنا.
- اللجوء إلى التفسير والتأويل
- إذا لم يكن أي منها صحيحاً فانه يجب المبادرة الى أن نقول أن هناك أسلوباً آخرّاً للتفسير قد لا ندركه.
- كما أن عوامل تطوير علاقة المدير بالعاملين في المستشفى يمكن تنميتها والحفاظة عليها وذلك بالحفاظ على الخصائص التالية:
- القدرة على وضع الأهداف. بأن تكون أهداف المدير منتظمة مع توجيهات العاملين في المستشفى. فهذا يظهره كشخص حاسم وملتزم.
- القدرة على خلق العزم وشحن العمل نحو الجهود المضاعفة لتحقيق الأهداف الطبية للمستشفى. ويأتي ذلك عن طريق زرع الأهداف التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الطبية عندها تكون الثقة متبادلة بين الطرفين.
- القدرة على وضوح الرؤية في نفسك وفي الآخرين: فالمدير القوي صاحب الرؤية الثاقبة التي تستشرف المستقبل فيقنع الآخرين بها ويضع معهم الخطة الإجرائية المنفذة لها.
- القدرة على التكيف والتعامل مع المتغيرات وحويلها إلى فرص إيجابية لتطوير المستشفى.
- القدرة على دفع الآخرين إلى مستويات القمة بوصفه القائد القدوة الذي يدفعهم نحو النجاح.
- القدرة على إقناع الآخرين: فقد يكون المدير قادراً على وضع رؤية مستقبلية لأهداف المستشفى ويمتلك قدرات خفية وكذلك يكون صانعاً مبرزاً للقرارات المؤثرة فيها. ولكنه غير قادر على تسويق أفكاره للآخرين ما يؤثر ذلك سلبا على قدرته في النجاح كمدير للمستشفى. لكي يحقق المدير قدرة على التواصل الناجح لابد أن يعي مفهوم المقولة التالية «ليس من المهم ما نعرف ولكن المهم من نعرف» فالقدرة على مقابلة الآخرين وتطوير علاقات الاتصال تعتبر أداة رئيسية تساعد مدير المستشفى على تحقيق أهداف المستشفى. فهو لا يستطيع أن يمتلك كل الإجابات وكل المهارات الضرورية ليكون ناجحاً في عمله بالمستشفى. فهو بحاجة إلى جهود الآخرين ودعمهم. وبالتالي هو بحاجة إلى شبكة من العلاقات مع الآخرين. فكلما التقى بأفراد جدد وادرك نقاط القوة فيهم. فإنه يبني بنكاً من المصادر البشرية. وعندما يحتاج إلى مهارة أو معلومة معينة يستطيع أن يحصل عليها باتصاله بالشخص المناسب من شبكة العلاقات الخاصة به.
- وفي سبيل الوصول إلى تحقيق النجاح المرجو لا بد لمدير المستشفى أن يتبع القواعد الأساسية الآتية:
- الابتسامة توحى للآخرين بأنك ودود ويمكن التحدث إليك.
- تبني أهداف للتعرف على مجموعة متنوعة من الأفراد وذلك باتباع خطوات مدروسة ومحددة وليست عشوائية. وليكن هدفك أفرادا ذوي سمات ومواهب خاصة تريد أن تستثمرها. واغتنم كل فرصة سانحة تجتمع فيها بالآخرين لتحقيق ذلك الهدف.
- اختلط بمسؤولي الاقسام والأطباء واعرفهم جيداً.. وذلك بأن تلتقيهم وتحدث إليهم خارج غرفة مكتبك في الاجتماعات أيضاً.
- صمم لنفسك بطاقتك الشخصية التعريفية وقم بتوزيعها على الآخرين. (على ان تحتوي على مستشفاك. وظيفتك. رقم الهاتف. الفاكس. البريد الالكتروني). في الاجتماعات العامة. في المدرسة وخارج نطاق المستشفى.

أبدأ الصحة مش لعبة!



ملصق هولوغرام النقابة، يضمن شرعية إستيراد الدواء وشحنه مباشرةً من المنتج إلى المواطن

نقابة مستوردي الأدوية وأصحاب المستودعات في لبنان
من المنتج إلى المواطن

الاسم كما هو وارد على الهولوغرام	الاسم المستورد - الوكيل
Abela frères s.a.l.	ABELA Frères s.a.l.
R.G.A.A.	R.G. ABOU ADAL
BELLAPHARMA	BELLAPHARMA s.a.r.l.
Benta Trading	BENTA TRADING Co.
BIOPHARM	BIOPHARM
C. CATAFAGO & Co.	C. CATAFAGO & Co. s.a.l.
Cesar Chalhoub & Fils	CESAR CHALHOUB ET FILS
CODIPHA	CODIPHA - Sami Karkour & Cie
Drog. FATTAL	DROGUERIE FATTAL s.a.l.
MERCURY	DROGUERIE MERCURY s.a.l.
RPF	DROGUERIE R. PHARAON & FILS s.a.l.
Drog. PHENICIA	DROGUERIE PHENICIA
Droguerie de l'union	DROGUERIE de L'UNION
FDC	FOOD & DRUG CORPORATION s.a.l.
HIKMA - LIBAN	HIKMA - LIBAN s.a.r.l.
INTERMEDIC	INTERMEDIC (Jean Farah & Co.) s.a.l.

الاسم كما هو وارد على الهولوغرام	الاسم المستورد - الوكيل
INTERPHARMA	INTERPHARMA s.a.l.
Kettaneh Pharma	F.A.Kettaneh (Pharma) s.a.r.l.
K.F.F.	KHALIL FATTAL & FILS, s.a.l.
L.A.H.	LEVANT ALIE HOUSES s.a.l.
MACROMED	MACROMED s.a.r.l.
Mersaco	MECTAPHARM s.a.l.
OMNIPHARMA	MERSACO s.a.l.
Pacific Pharma	OMNIPHARMA
PHARMACEUTICA	PACIFIC PHARMA s.a.l.
PHARMAMEDIC	PHARMACEUTICA s.a.r.l.
PHARMANET	PHARMAMEDIC s.a.r.l.
SADCO	PHARMANET s.a.r.l.
TABA Chemipharm	SADCO - SAMI DANDAN & Co.
UPO	TABA CHEMIPHARM Ltd.
UNIPHARM	Union Pharmaceutique d'Orient s.a.l.
	UNIPHARM s.a.l.

الاسم كما هو وارد على الهولوغرام	الاسم المستورد - الوكيل
INTERPHARMA	INTERPHARMA s.a.l.
Kettaneh Pharma	F.A.Kettaneh (Pharma) s.a.r.l.
K.F.F.	KHALIL FATTAL & FILS, s.a.l.
L.A.H.	LEVANT ALIE HOUSES s.a.l.
MACROMED	MACROMED s.a.r.l.
Mersaco	MECTAPHARM s.a.l.
OMNIPHARMA	MERSACO s.a.l.
Pacific Pharma	OMNIPHARMA
PHARMACEUTICA	PACIFIC PHARMA s.a.l.
PHARMAMEDIC	PHARMACEUTICA s.a.r.l.
PHARMANET	PHARMAMEDIC s.a.r.l.
SADCO	PHARMANET s.a.r.l.
TABA Chemipharm	SADCO - SAMI DANDAN & Co.
UPO	TABA CHEMIPHARM Ltd.
UNIPHARM	Union Pharmaceutique d'Orient s.a.l.
	UNIPHARM s.a.l.

- لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى حتى لو لم تكن هناك حاجة فورية تربطك معهم. فربما يأتي وقت تحتاج فيه إليهم وإلى مهاراتهم من أجل تحقيق أهداف المستشفى والرقى بأدائها نحو الجودة المنشودة.
- التواصل الأفقي (Horizontal Communication) يأخذ طابع التنسيق بين الأقسام المختلفة في المستويات الإدارية نفسها ثم يأتي دور الاتصالات غير الرسمية وهي وسيلة الاتصال الشخصي المباشر أو غير المباشر. وهكذا يجب أن تكون عملية الاتصال المنظمة واضحة ومعلومة لدى الجميع وعلى مستوى مناسب من الوعي العلمي والتقني والمعلوماتي بالأساليب المتنوعة. كذلك الوعي بالمعوقات المختلفة التي تحول دون تحقيق التواصل الفعال وبالتالي يقف هذا العنصر كحجر عثرة في سبيل تحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة. ومسؤولية ذلك يقع على الهيئة الإدارية الناجحة التي من أهم واجباتها العمل على خلق المناخ السليم للاتصال الفعال وذلك بوضع سياسات وآليات واضحة للاتصال تعمل على تحقيق أهدافها وإشباع الحاجات البشرية لدى العاملين فيها. وأن يكون العاملون كافة على علم تام بنشاط المؤسسة وأهدافها وخططها المستقبلية وأن يعوا العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في طبيعة عملهم الذي يدخل ضمن صميم بناء الإنسان المنتج الفاعل في المؤسسة. وبالتالي في المجتمع: فجودة الأداء للعاملين في المستشفى ستؤدي بالضرورة إلى جودة المنتج البشري المأمول تحقيقه وبالتالي الى جودة الخدمات الطبية وللإنسانية والحضارة البشرية جمعاء.

• لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى حتى لو لم تكن هناك حاجة فورية تربطك معهم. فربما يأتي وقت تحتاج فيه إليهم وإلى مهاراتهم من أجل تحقيق أهداف المستشفى والرقى بأدائها نحو الجودة المنشودة.

الخاتمة

تأكيدا على ما سبق فإن العمليات الإدارية تقوم على تبادل البيانات والمعلومات. ومن ناحية أخرى. فإن المدير الناجح في عمله يحتاج - لكي يحقق أهداف المستشفى - إلى التوجيه. وكذلك يحتاج إلى أن يفهم العاملون معه ويوجه سلوكهم الوظيفي لضمان اتفاقها مع الأهداف التنظيمية للمؤسسة الاستشفائية. وكل هذا يحتاج إلى الاتصال المستمر بهم في إطار عملية التوجيه والتنظيم والمتابعة والتقييم إضافة إلى المعلومات التي تكون بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية. وهي العين السحرية للقائد المدير. وكلما كانت تلك المعلومات والبيانات دقيقة كلما كانت رؤيته وقراراته صحيحة وفعالة: فالاتصال الفعال يضمن انسيابية المعلومات واستمراريتها بين المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة الصحية. إذاً فعلى المدير الماهر إيجاد عملية اختيار قنوات الاتصال المناسبة مع الآخرين والتسلح بالأدوات المناسبة له.

وباستخدام شتى القنوات الرسمية من خلال ما يتمتع به من سلطات رسمية بأبعادها المختلفة فإنها تأخذ اتجاهات ثلاثة أساسية هي:

• التواصل الهابط (Downwards Communication) يتناول التوجيهات

متفرقات

اللوز يساعد في الوقاية من امراض القلب

على استهلاك نصيب معين من اللوز يوميا. مقارنة بأقرانهم الذين لم يتناولوه مطلقا.

كما ثبت في دراسة أخرى من الست دراسات سألقة الذكر أن استهلاك ٢٥٠ سعرة حرارية من اللوز يوميا يساعد في الحفاظ على وزن الجسم.

ومن جانبه. أوضح دكتور ريتشارد مانز الأستاذ بجامعة بورديو وأحد القائمين على الدراسة أنه «بعد مرور ٤ أسابيع من استهلاك اللوز بشكل يومي. يصبح هذا النوع من المكسرات أداة لحرق الدهون بالجسم». يذكر أن المكسرات بوجه عام تحتوي على العديد من الزيوت والمعادن ومضادات الأكسدة المفيدة للصحة بشكل عام.

خلصت ٦ دراسات حديثة إلى أن تناول حفنة صغيرة بمقدار قبضة اليد من اللوز يوميا تساعد في الوقاية من أمراض القلب. والسكري من النوع الثاني. كما تساهم في إزالة الشحوم.

ووفق الدراسات التي نشرت نتائجها صحيفة «الديلي ميل» فإن اللوز يحتوي على نسبة عالية من الدهون غير المشبعة الأحادية المفيدة وفيتامين E الذي يحمي من الأشعة فوق البنفسجية. ويساعد في الوقاية من مرض الزهايمر.

وبالنسبة للأشخاص المعرضين لخطر الإصابة بمرض السكري. فإن تناول المكسرات. وفق الدراسات التي قدمت إلى الجمعية الأميركية للتغذية في سان دييغو. يساعد في ضبط تركيزات الجلوكوز في الدم.

وأثبتت إحدى هذه الدراسات والتي أجريت على ٢٤,٨٠٨ أشخاص تتجاوز أعمارهم الـ ١٩ ربيعاً. تحسناً في الحالة الصحية العامة للذين واطبوا