

کاربرد مدل کوانتومی در رهبری پرستاری

سید محمد خادم‌الحسینی^۲

*جمیله مختاری نوری^۱

چکیده

مهارت‌های مدیریت سنتی شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل است و اما در سازمان‌های قرن ۲۱ که بسیار پیچیده و با سرعت پیشرفت بالا هستند، این مهارت‌ها کافی نیستند.

عصر کوانتوم رودرروی ماست. هیچ قسمت از زندگی بشر بی‌تأثیر از رخداد تغییر و حقایق جدید آن نیست و اما تأثیر این عصر بر مدیریت و رهبری کوانتومی به تازگی شناخته و مورد بحث قرار گرفته‌است. اگر رهبران و سازمان‌هایشان بخواهند در عصر جدید پیشرفت کنند، باید جهش فکری و مهارتی جدید در مدیران با این شیوه رهبری پدیدار شود. مطالعات نشان می‌دهد که کمبود معنی‌داری در تعداد رهبران پرستاری وجود دارد و این در حالی است که با کمبود پرستار مواجه است. لذا می‌بایست رهبران پرستاری در تعیین خط‌مشی‌های بهداشتی و تدوین قوانین نقش داشته باشند. تقویت رهبری به اندازه تقویت مهارت‌های بالینی می‌تواند باعث ارتقاء حرفه پرستاری شود و البته پرستاران به ندرت در بالین بیمار اصول اساسی رهبری را بکار می‌گیرند.

مطابق رویکرد کوانتومی به مدیریت، مدیران پرستاری برای افزایش اثربخشی عملکرد خویش نیازمند داشتن رویکرد جدیدی به انسان، فرایندها و اشیاء هستند. هم‌چنین این مدل بیان می‌کند که ارتباط بین اشیاء، انسان‌ها، یا عناصر از خود اشیاء، انسان‌ها، یا عناصر مهم‌ترند.

چالش جدید در رهبری دوری از تمرکز، حفظ انعطاف‌پذیری و طراحی مجدد و ایجاد ساختاری برای حمایت از فرهنگ و هدف پیروان است. بنابراین تعریف جدید سیستم عبارت است از مجموعه‌ای از فرایندهای چرخشی که بین نظم^۳ و بی‌نظمی^۴ براساس نیازهای درخواستی سیستم حرکت می‌کند.

در مدل کوانتوم برای کارآمدی رهبران به هفت مهارت و هفت صفت و هفت اصل اشاره می‌شود که او را به رهبر خدمتگزار مبدل می‌سازد. در این مقاله عوامل مؤثر بر رهبری کوانتومی و سازمان کوانتومی توضیح داده خواهد شد.

کلید واژه‌ها: مدل کوانتومی، رهبری، پرستاری.

تاریخ تأیید: ۱۳۸۷/۴/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۸۶/۷/۵

^۱- کارشناس ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج) (نویسنده مسئول مکاتبات).

آدرس الکترونیکی jamilmokhtari@yahoo.com

^۲. دانشجوی دکترای پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)

^۳-Order
^۴-Chaos

مقدمه

فیزیکی اطلاق می شود. معنی کلمه کوانتوم "کمیت" است.^۱ کوانتوم چیست؟ درک آن چه اثری بر برداشت ما از جهان درون و پیرامون ما می گذارد؟

کوانتوم به معنی ذره در حال حرکت است و پیام کوانتوم این است که کل اجزای جهان و از جمله انسان‌ها، موجوداتی پویا، آگاه و مرتبط به هم هستند.

نظریه کوانتوم در ضدیت کامل با اعتقادات مدیریت سنتی است. این نظریه می گوید که جهان نه تنها غیرقابل پیش بینی است، بلکه حتی اطلاعات کافی برای درک وضعیت فعلی آن را وجود ندارد.

مسائلی که در بینش سنتی از جهان برداشت می شود، در مدل کوانتوم واقعی نیستند. پژوهش های کوانتومی مشخص می کند که ارزشیابی مدیران و خواسته های آنان بر نتیجه کار تاثیر می گذارد.

همچنین مدل کوانتوم بیان می کند که همه اشیا به هم مرتبط هستند (هود و لیدی^{۱۲} ۲۰۰۶) و ارتباط بین اشیا، انسان‌ها، یا عناصر از خود اشیا، انسان‌ها، یا عناصر مهم ترند.

سه نتیجه گیری اصلی که از مدل کوانتوم حاصل می شود به قرار زیر است:

۱- وضعیت آینده یک سیستم قابل تعیین است، صرف نظر از این که این توصیف و شناخت ما از وضعیت فعلی سیستم چقدر دقیق است.

۲- مشاهده کننده سیستم از محیط اطراف آن جدا نیست. بررسی هر قسمت از سیستم نه تنها بر پیامد رخدادهای سیستم تاثیر می گذارد، بلکه قادر است تا توانایی ما را نیز برای ارزیابی سایر جنبه های سیستم محدود سازد.

۳- تعامل میان اشیا در یک سیستم یک واقعیت غیرقابل انکار است. هیچ چیز در سیستم از روابط آن چیز با سیستم جدا نیست.

در این نوع رهبری تأکید بر این است که در هر حالت و موقعیت از یک سبک رهبری یا مدیریتی متفاوت استفاده شود (چوپاچ^{۱۳}، ۲۰۰۲؛ دارلینگ و فوگلیاسو، ۱۹۹۷). در منابع انگلیسی و فارسی در مورد این شیوه جدید رهبری مطلب به ندرت یافت می شود و در این مقاله سعی می شود به آنها اشاره شود و اما اصول رهبری کوانتومی کدامند؟

کلمه رهبر^۱ از حروفی تشکیل شده که هر حرف معنای خاصی دارد و به ویژگی های رهبر یعنی آزاداندیشی^۲، مشوق بودن^۳، کمک به دسترسی به اهداف^۴، ارتقاء افراد و گروه ها^۵، الگوبودن^۶ و ارتباط بر پایه اعتماد^۷ اشاره دارد. اساس رهبری، توانایی نفوذ در انسان‌ها است و رهبری کوششی برای تاثیر بر افراد یا گروه بدون اعمال قدرت است (راسل و همکاران^۸، ۲۰۰۶). (۲۰۰۶). مدیران و رهبران پرستاری برای دستیابی به این ویژگی ها و توانایی نفوذ بر پیروان نیاز به استفاده از نظریات و مدل های رهبری دارند و صد البته با استفاده از نظریات و مدل های جدید، درصد پیشرفت و توسعه این حرفه پرمسئولیت باشند وگرنه مهارت های مدیریت سنتی که شامل برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل است، در سازمان های قرن ۲۱ که بسیار پیچیده و با سرعت پیشرفت بالا هستند، کافی نیستند. پس از این مقدمه به معرفی مدل کوانتومی و اصول رهبری کوانتومی می پردازیم.

مدل کوانتومی^۹ هیچ قسمت از دوران زندگی بشر بی تاثیر از تغییرات ناشی از گذر زمان نیست. گذر زمان نیز بر مدیریت و رهبری موثر بوده است (دارلینگ و فوگلیاسو^{۱۰}، ۱۹۹۹) و ارتقاء رهبری یک حادثه نیست (میسوری^{۱۱}، ۲۰۰۶)، بلکه نیاز به درک رویکردهای جدید و عملی کردن آنها دارد و شیوه رهبری کوانتومی رویکرد جدیدی است که به آن پرداخته می شود.

قرن بیستم با طرح نظریه نسبیت انیشتین و پس از او بوسیله شاگردش هایزنبرگ که به نظریه کوانتوم معروف شد، با نحوه تفکر نیوتونی وداع گفت. شروع قرن ۲۱ نقطه عطف تکنولوژی است که می توان آن را عصر کوانتوم نامید. کامپیوتر، اینترنت، بارکدخوان ها و جراحی های لیزری نمایانگر بخش کوچکی از نوآوری ها و نتایج اختراعات است. اصطلاح کوانتوم در سال ۱۹۲۰ برای توصیف فیزیک جدید (فیزیک در محدوده کوچکتر از اتم) ایجاد شد که به هر ذره کوچکتر از اتم در دنیای

¹-Leader

²-Liberates

³-Encourages

⁴-Achieves purpose

⁵-Develops people and teams

⁶-Examples to others

⁷-Relationship built on trust

⁸-Roussel et al

⁹-Quantum Model

¹⁰-Darling & Fogliasso

¹¹-Missouri

¹²-Hood & Leddy

¹³-Schubach

که رهبری کوانتومی بر اساس مفاهیم تئوری بی نظمی است. حرکت

و تغییر قسمتی از سیستم در سراسر سیستم طنین انداز می شود. در این تئوری کارمندان بطور مستقیم در تصمیم گیری بطور برابر و مسئولانه دخالت داده می شوند و مدیران بیشتر نقش تسهیل کننده ذی نفوذ را ایفاء می کنند تا فقط نقش کنترل کننده. رهبری کوانتومی راه متفاوت تفکر درباره رهبری است. در واقع نقش رهبر تشویق کارکنان به بستن در روی عملیات گذشته (ناموفق) و چالش با عملیاتی است که در پیش روی دارند.

در گذشته قدرت اطلاعات در قلمرو رهبران بود ولی اکنون در دسترس همه است. بیماران و پرسنل می توانند به اطلاعات دسترسی یابند و چالش برای کمک به بیمارانی است که اطلاعاتی درباره بیماریشان ندارند و از آن جا که پرسنل نیز به اطلاعات رهبر دسترسی دارند، رهبر به ارتقاء مهارت های ارتباط بین فردی نیاز دارد.

در تئوری بی نظمی از یک مسیر مستقیم پیروی نمی شود، سازمان ها زنده هستند، سازمان ها، سیستم هایی پیچیده و خود انطباق هستند و رشد تمایل سازمان است.

چالش جدید در رهبری دوری از تمرکز، حفظ انعطاف پذیری و طراحی مجدد و ایجاد ساختاری برای حمایت از فرهنگ و هدف پیروان است. بنابراین تعریف جدید سیستم عبارت است از مجموعه ای از فرایندهای چرخشی که بین نظم و بی نظمی بر اساس نیازهای درخواستی سیستم حرکت می کند.

تئوری بی نظمی بیان می دارد که سرنوشت ساختار سازمانی ثابت رو به فناست. نقش رهبری در این سازمان های تغییر یافته، حفظ تعادل بین تنش و نظم است که از یک طرف خلاقیت را ارتقاء می دهد و از طرف دیگر از بی ثباتی جلوگیری می کند (سالیوان و دکر^۵، ۲۰۰۵؛ دیردروف و ویلیامز^۶، ۲۰۰۶). بروز تغییر امری حتمی و غیر قابل اجتناب است (هود و لیدی ۲۰۰۵).

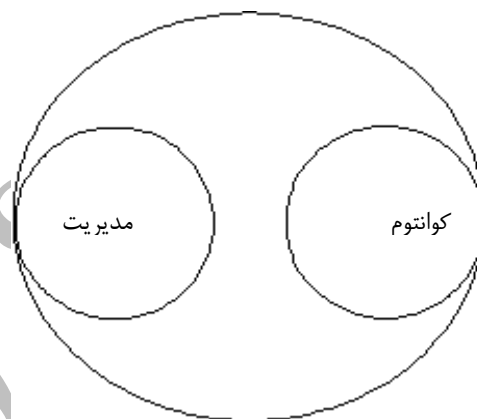
رهبران برای ایجاد بسیاری از تغییرات مورد نیاز در سازمان های مراقبت بهداشتی با توجه به اصل بی نظمی حاکم بر آن ها باید به پرسنل برای تطابق با نقش ها و استراتژی های جدید است.

آیا هر چیزی در سیستم می تواند تأثیرگذار باشد؟ نیوتن ادعا داشت که همه چیز را می توان در سکون مطلق یا بی اثر در

اصول رهبری کوانتومی

در رهبری جامع دو عنصر دخیل هستند، یکی مدیریت و دیگری کوانتوم. هر عنصر به تنهایی برای موفقیت سازمان کافی نیست. همان طور که در شکل یک نشان داده شده است در رهبری جامع بین مدیریت و کوانتوم توازن و تعادل برقرار است (گوان مک کاو^۱) (شکل شماره ۱).

شکل شماره ۱: رهبری جامع



عصر کوانتوم رودرروی ماست و در این عصر جدید شکل های جدید رهبری مورد نیاز است (فین کلمن^۲ ۲۰۰۶) و مدل رهبری کوانتومی جدیدترین نظریه ای است که با تکیه به زیر نظر داشتن همه جزئیات مدیران و رهبران را بر استفاده از پیشرفته ترین تجهیزات ترغیب می کند. تأثیر رویکرد کوانتوم علاوه بر حوزه هایی هم چون رایانه ها، اینترنت، انرژی های هسته ای و غیره، بر علوم انسانی و به ویژه مدیریت نیز شگرف بوده است. از جمله ابزارهای کلاسیک مدیریت مانند برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل به تدریج جای خود را به مدل رهبری می سپارند که بر نفوذ، راهنمایی، جهت دادن، به جریان انداختن، عمل و باور اتکاء دارد. مطابق رویکرد کوانتومی به مدیریت، مدیران برای افزایش اثربخشی عملکرد خویش نیازمند رویکرد جدیدی به انسان، فرایندها و اشیاء هستند. کوانتوم دیدگاه مدیران را از بالا به پایین و از برون به درون تغییر داده و معکوس می سازد (واگنر، ۲۰۰۳).

اصول مکانیزم های کوانتومی تأکید قابل توجه به ویژگی، رفتار و رویکردهای اقتضایی دارد. پورتر-اگریدی^۴ بیان می دارد که

¹-Gwen McCau

²-Finkelman

³-Wagner

⁴-Porter-Ogrady

⁵-Sullivan & Decker

⁶-Deardorff & Williams

۱- نگاه کوانتومی^۳ یا توانایی بینش بین‌المللی: مدیران باید درون خود و نیت‌هایشان را با تکنیک‌های خاص بیالایند تا محیط خود را بهتر درک کنند و از پیله‌های فکری خود خلاص شوند.

۲- تفکر کوانتومی^۴ یا توانایی تفکر به شیوه متناقض: مدیران واقف شوند که خلاقیت‌ها گاه از متناقض و متعارض دیدن‌ها ناشی می‌شوند. تفکر کوانتومی، توانایی مغز برای عمل کردن در سطحی از خلاقیت و ابتکار بالاتر است (شلتون^۵، ۱۹۹۹؛ شلتون و دارلینگ^۶، ۲۰۰۰). تفکر کوانتومی راه متفاوت فکر کردن درباره درباره کار و رهبری و ضرورت تغییر را می‌طلبد (سالیوان و دکر، ۲۰۰۵).

۳- احساس کوانتومی^۷ یا توانایی احساس زندگی حیات‌بخش: حیات‌بخش: این مهارت مدیران را قادر می‌سازد که بدون توجه به آن چه که در بیرون می‌گذرد، از درون احساس خوب داشته باشند و در ضعف‌ها قوت و در تهدیدها فرصت شور و شوق و شادابی برای سازمانشان به ارمغان آورند.

۴- شناخت کوانتومی^۸ یا توانایی شناخت شهودی: جهان سراسر آگاه است و میدان اطلاعات. کسب آگاهی فرایند خطی نیست، حالتی شهودی دارد و ظرفیت آن بی‌نهایت است.

۵- عمل کوانتومی^۹ یا توانایی عمل پاسخگوانه: عمل کوانتومی بر اصل جداناپذیری استوار است. مدیر با این مهارت اعمال مسئولانه‌ای انجام می‌دهد که بر همه افراد و آینده نیز تاثیر می‌نهد. اعمال انسان به علت هم‌بسته بودن جهان و برگشت نتایج آن به خودش مسئولانه‌تر می‌شود.

۶- اعتماد کوانتومی^{۱۰} یا توانایی اعتماد به فرایندهای زندگی: این مهارت ریشه در بی‌نظمی دارد و این که عدم تعادل لازمه تکامل سیستم است. بدون بی‌نظمی و برابری در مبارزه برای تغییر، زندگی دچار رکود می‌شود و میرندگی در پی آن است.

۷- زیست کوانتومی^{۱۱} یا توانایی زندگی کردن در روابط: زیست کوانتومی به مدیر حکم می‌کند که زمان و فضای برای گفتگو در نظر بگیرند و اطمینان داشته باشند که بهبود روابط به

نظر گرفت و با این ادعا به این سوال پاسخ مثبت داد. در سال ۱۹۹۹ پورتر-اگریدی مطرح کرد که سازمان‌های بهداشتی از رویکردهای رهبری متمرکز بر تفکر نیوتنی برخوردارند اما نیاز است که به سوی تفکر کوانتومی پیش رویم. یعنی هر چیزی تأثیرگذار در حال توسعه است.

تفکر نیوتنی به واقعیت نزدیک نیست، مشکلات و راه‌حل‌های آن‌ها همیشه روشن نیستند، خطرپذیری و جود ندارد. ضروری است که رویکرد سازمان‌های بهداشتی از تفکر کلاسیک نیوتنی به سوی رویکرد کوانتومی تغییر کند (فین کلمن، ۲۰۰۶). رویکرد کوانتومی نتایج خوبی در دنیای پیچیده فعلی دارند، رویکردی که برای تغییر محیط در آینده موثر است. خلاقیت و دانش کلید اساسی موفقیت سازمان‌ها هستند. مشارکت کارکنان تاثیر مهمی بر عملکرد سازمان دارد.

برای انجام بسیاری از تغییرات مورد نیاز در بی‌نظمی نقش عمده رهبر کمک کردن به پرسنل برای تطابق با نقش‌ها و استراتژی‌های جدید است. راهنمایی‌های زیر در مورد نحوه بررسی نقش‌ها و استراتژی‌های جدید است:

۱- رهبران نباید آینده را به عنوان واقعیتی که رخ خواهد داد، پیش‌گویی کنند. رهبری کوانتومی راهنمایی براساس آینده است و سوق دادن سازمان به وضعیت آینده است. در یک سازمان کامل از بهره‌وری عملکرد و سودمندی در یک یا سه سال آینده سخن به میان می‌آید.

۲- رهبران نیاز دارند که به نشانه‌های تغییر بسیار حساس باشند و به موقع به نیازها پاسخ دهند.

۳- رهبر اطلاعات مورد نیاز را جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل نماید. تجزیه و تحلیل اطلاعات نیاز حیاتی است که مربوط به تئوری دیگری به نام مدیریت دانش^۱ می‌شود (فین کلمن، ۲۰۰۶؛ سمینارهای رهبری^۲، ۲۰۰۳).

آیا برای دستیابی به این مدل رهبری، مهارت‌های سنتی رهبری کافی است؟ آیا برای ایجاد خلاقیت در سازمان و جلب مشارکت کارکنان مهارت‌های خاصی مورد نیاز نیست؟ در ادامه به این مهارت‌ها اشاره می‌شود.

مهارت‌های رهبر کوانتومی

مدیران کوانتومی باید هفت مهارت زیر را کسب کنند:

³-Quantum Seeing
⁴-Quantum Thinking
⁵-Shelton
⁶-Shelton & Darling
⁷-Quantum Feeling
⁸-Quantum Knowing
⁹-Quantum Acting
¹⁰-Quantum Trusting
¹¹-Quantum Being

¹-Knowledge Management
²-Leadership Seminars

۴-خلاقیت^۴: ما باید همیشه در راستای دنیا حرکت کنیم، در دنیای آینده به راه‌های جدید فکر کردن، خلق تفکرات و

چیزهای جدید نیاز داریم. ما "نمی‌دانیم که چه نمی‌دانیم". اگر ما بتوانیم فکر کنیم، می‌توانیم خلق کنیم (گوان مک‌کاو). خلاقیت و دانش کارکنان برای موفقیت سازمان‌ها حیاتی هستند.

۵-برقرارکننده ارتباط^۵: ارتباط بین انسان‌ها و مدیر در عصر کوانتوم تغییر یافته‌است (فین کلمن ۲۰۰۶). باید آگاه باشیم که نمی‌توانیم بطور مجزا زندگی کنیم پس باید یاد بگیریم که چگونه ارتباط برقرار کنیم و در ارتباطات گسترده از شکاف‌های فرهنگی و زبانی عبور کنیم. در رهبری کوانتومی به ارتباط و آگاهی از محصولات، خدمات و فرایندها توجه می‌شود.

۶-پژوهشگر^۶: پژوهش ابزار توسعه پارادایم اکتشاف^۷ است. باید به مردم در مقابل طرح سوالاتشان جایزه داد چراکه آن‌ها عامل محرک پژوهش و کشف حقایق هستند. او مشخص می‌کند که سازمان چه نیازهایی در آینده دارد تا نوع پژوهش برای کشف و رشد عوامل اثربخش را دریابد.

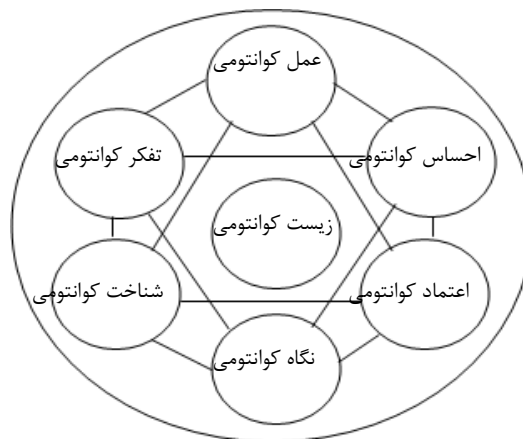
۷-زیرکی مالی^۸: هسته رهبری کوانتومی زیرکی و حسابگری مالی است. در شکل شماره ۳، هفت صفت رهبر کوانتومی نمایش داده شده‌است (گوان مک‌کاو). اکنون به هفت عاملی که بر میزان تسلط رهبران در این شیوه رهبری مؤثرند، اشاره می‌شود:

عامل مؤثر در رهبری کوانتومی

۱-روابط اجتماعی را تقویت کنید. در رهبری کوانتومی رهبر از بین اعضای فراخوان می‌شود که حامی یکدیگر، همکار با یکدیگر به عنوان یک تیم و پاسخ‌دهنده قوی برای تقاضاها و درخواست‌های محیطی هستند که ایجاد چنین روابطی نیاز به ساختن و قوی کردن کانال‌های ارتباطی و تعهد و وابستگی به یکدیگر دارد که این پایه و اساس رهبری کوانتومی است (ولکمن^۹، کیلمن، ولنتین ۲۰۰۲). رهبر به مهارت‌های ارتباطی بین فردی در سطح بالا نیاز دارد (سالیوان و دکر ۲۰۰۵).

۲-فضایی برای خلاقیت و ابتکار در جامعه ایجاد کنید. مهارت کلیدی که رهبری کوانتومی را تمیز و تشخیص می‌دهد، توانایی ایجاد فضایی است که شرایطی را بطور طبیعی ایجاد کند

نتایج بهتر منجر می‌شود و این که پیشرفت، نتیجه همراهی است (شکل شماره ۲).



پس مدیران باید خود را نسبت به زیردستان از حالت محدود و خطی خارج ساخته، اعتماد و احساس و عملکرد و شناخت خود را از صورت درونی به بیرونی و در کنار اجزاء به کل نظر کرده و همه چیز را ببینند و بدانند که در بی نظمی‌ها نیز می‌توان خلاقیت و ابتکار دید. در شکل ۲ مدل مهارت‌های کوانتومی نشان داده شده‌است (شلتون، ۱۹۹۹؛ شلتون و دارلینگ، ۲۰۰۰). این رهبر کوانتومی نیاز به دارا بودن به صفات خاصی برای نفوذ است که به آن‌ها اشاره می‌شود.

صفات رهبر کوانتومی

هفت صفت لازم برای رهبر کوانتومی به نقل از گوان مک‌کاو عبارتند از:

۱-کاشف‌بودن^۱: رهبر کوانتومی از پیروان درخواست می‌کند می‌کند که سؤالات و مشکلات خود را بیان کنند و از طریق گفتمان درباره تنیدگی‌های سازمان، نیازهای افراد مشخص می‌شود.

۲-قابل اعتمادبودن^۲: این صفت، صفت کاشف‌بودن را معنی‌دار می‌سازد. تا رهبر اعتماد پیروانش را جلب نکند نمی‌تواند به کشف مشکلات آن‌ها بپردازد.

۳-سرشار بودن از شور و هیجان^۳: انسان اگر شور و هیجان نداشته باشد عاملی برای ادامه زندگی ندارد. حال اگر رهبر این صفت را نداشته‌باشد چگونه می‌تواند پیروانش را به حرکت وادارد، به آن‌ها کمک کند تا بر ترس‌هایشان غلبه کنند و دارای ابتکار و قدرت دگرگون‌سازی شوند.

⁴-Creating

⁵-Relationship

⁶-Inquiry

⁷-Discovery

⁸-Fiscal Astuteness

⁹-Volckmann

¹-Discovering

²-Authenticity

³-Passion

تا فعالیت‌های خاص جامعه را بصورت طبیعی افزایش دهد. گوش کردن و گفتگو شروعی است برای این که اعضاء جامعه ابتدا با گفتگو و گوش کردن منجر به نتایجی می‌شود که از آن بهره‌مند

خواهند شد. سپس با نتایج بدست آمده راه‌های جدید تصور می‌شود و در آخر، کارهای احتمالا جدیدی که آنها پیش روی دارند افزایش می‌یابد.

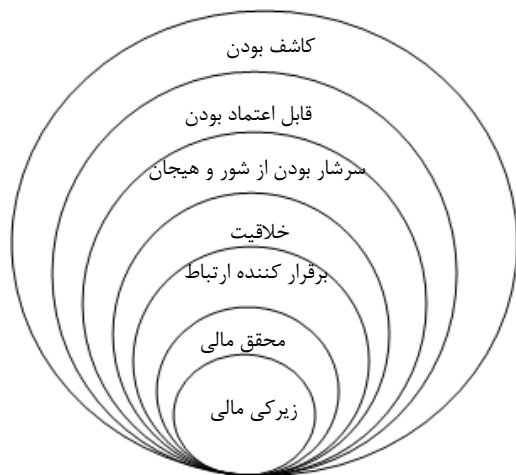
۳- منابع و شخصیت‌های با قدرت زیاد را پیدا کنید. قسمتی از رهبری کوانتومی مربوط به قدرت های بانفوذی که در داخل جامعه باقی مانده‌اند می‌شود که این اشخاص بانفوذ می‌توانند تأییدی بر درست بودن و برحق بودن در مقابل مخالفان و بیگانگان است.

۴- با مشکلات روبرو شوید، بدون این که از آن‌ها فرار کنید. در این مرحله تعدادی از افراد صاحب نظر را جمع‌آوری کنید. رهبر باید از جامعه‌اش و درستی عملش با توجه به دورنمای^۱ امت خود خود در مقابل مدعی‌های دنیا دفاع کند.

۵- روابط خارجی را ایجاد و گسترش دهید. در این مرحله از کار، رهبران کوانتومی می‌گویند که اعضاء جامعه را برای پیش قدم شدن در ایجاد ارتباطات جدید تشویق کنید و دوستان و هم‌پیمانان جدید پیدا کنید. با نژادهای مختلف ارتباط برقرار کنید. ۶- یادگیری هدمند را تشویق کنید. برای رقابت‌های سازنده به تفکر و برنامه ریزی استراتژیک تأکید می‌شود، رهبران کوانتومی باید در مقابل پرسش‌هایی که از آن‌ها می‌شود پاسخگو باشند و در صورت نداشتن پاسخ با فعالیت و تحقیق بتوانند جواب آن‌ها را بیابند.

۷- آینده را به حال بیاورید. برنامه‌ریزی رهبر کوانتومی بر اساس آن چیزی است که اعضاء جامعه آرزوی آن را دارند و آن را برای خود کامل تر تصور می‌کنند و این گونه است که آینده را به حال می‌آورید. این انطباق سازنده، فرایند به استقبال و درآغوش گرفتن و اتخاذ واکنش نسبت به هر تغییری که لازمه عملکرد استثنایی در محیط کار و آینده است، تلقی می‌شود (ولکمن، ۲۰۰۲؛ کیلمن^۲، ۲۰۰۲؛ ولنتین^۳ ۲۰۰۲). حال که در مورد این مدل و صفات رهبری و عوامل مؤثر بحث شد، در پایان خصوصیات سازمان کوانتومی نیز که چهارچوب و ساختار خاصی دارد بیان می‌شود.

شکل شماره ۳: هفت صفت رهبر کوانتومی



¹ - Vision

² - Kilmann

³ - Valentine

شاید هیچ یک از حرفه‌های مختلفی که سیستم بهداشتی را تشکیل می‌دهند به اندازه حرفه پرستاری از کل‌نگری برخوردار نباشد، چراکه پرستاران انسان را از نظر همه ابعاد انسانی مورد بررسی و مراقبت قرار می‌دهند. مطالعات نشان می‌دهد که کمبود معنی‌داری در تعداد رهبران پرستاری وجود دارد و این در حالی است که با کمبود پرستاران نیز مواجه هستیم. ما نیاز داریم که رهبران پرستاری در تعیین خط مشی‌های بهداشتی و تدوین قوانین نقش داشته‌باشند. با تقویت رهبری به همان اندازه تقویت مهارت‌های بالینی می‌توانیم باعث ارتقاء حرفه پرستاری شویم و البته پرستاران به ندرت در بالین بیمار اصول اساسی رهبری را بکار می‌گیرند.

کل‌نگری نیاز به تفکر سیستمی دارد. هر سیستمی از اجزایی تشکیل شده‌است. برای مثال: بیمارستان شامل دپارتمان‌های متعدد است (جراحی، رادیولوژی، کتابخانه مرکزی، داروخانه، بخش‌های پرستاری، تغذیه، خدمات توانبخشی و غیره). هر دپارتمان مسئولیت بخشی از مراقبت مورد نیاز بیمار را به عهده می‌گیرد. در مورد دپارتمان پرستاری این مسئولیت در تمام طول ۲۴ ساعت و هفت روز هفته مراقبت‌ها ارائه می‌شود. بنابراین تیم‌های مختلف پرستاری در شیفت‌های متفاوت مشغولند. هر واحد پرستاری به اجزا دیگر مثل پرستار حرفه‌ای، پرستار غیر حرفه‌ای، کمک بهیار تقسیم می‌شود. البته سیستم‌های بیمارستان نیز به عنوان یک واحد کوچک نسبت به کل سیستم‌های ارائه دهنده مراقبت در نظر گرفته می‌شود. در تفکر سیستمی همه اجزاء در حال تعامل هستند و به هم مرتبطند. علم کوانتوم نیز تفکر توانایی در نظر گرفتن کل اشیا و اجزا آن را القا می‌کند (هود ۲۰۰۶).

این کل‌نگری به این مفهوم با ارزش است که همه جزئیات را در نظر داشت نه این‌که از کنار آن‌ها به سهولت گذشت؛ بخصوص وقتی که از تکنولوژی‌های پیشرفته برای تعیین و اندازه‌گیری جزئیات می‌توان بهره‌برداری کرد.

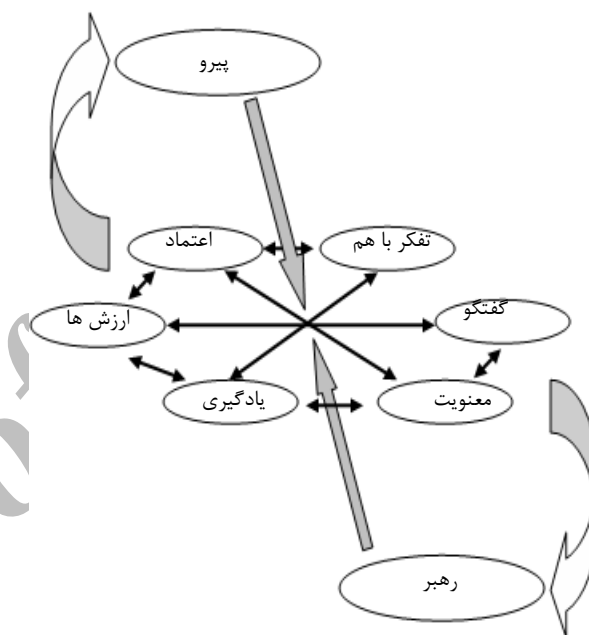
کل‌نگری یکی از معیارهای انتخاب مدیران شایسته بوده و هست، هر چه مدیران در سطوح بالاتر قرار می‌گرفتند، این حقیقت باید در آنان بارزتر می‌شد. به طوری که مدیران جزءنگر گاه مورد نکوهش قرار می‌گرفتند، حال آن که بررسی‌های اخیر نشان داده‌اند که پرداختن به جزئیات در کنار کل‌نگری در ارتقاء و پیشرفت سازمان مؤثر است.

البته توجه به این نکته نیز قابل تعمق است که هرچه پیش‌رویم شاهد خواهیم بود که آخرین دانش‌های بشری

سازمان کوانتومی

چهارچوب و ساختار سازمان کوانتومی در شکل چهار مشخص شده‌است مدلی شامل ارتباطات متقابل و سیال بین رهبر و پیرو است. سازمانی شامل اعتماد^۱، ارزش‌ها^۲، یادگیری^۳، معنویت^۴، گفتگو^۵، تفکر باهم^۶ برای حل مشکل است (دیردروف ویلیامز ۲۰۰۶) (شکل شماره ۴).

شکل شماره ۴: سازمان کوانتوم



مدل کوانتومی و رهبری پرستاری

چگونه پیروی از اصول، مهارت‌ها و صفات کوانتومی می‌تواند موجب موفقیت رهبران پرستاری در امر هدایت زیرمجموعه‌های خودشان شود؟

الف) در حال حاضر حذف یا نادیده گرفتن بسیاری از جزئیات به دلیل اولویت‌بندی‌های خاص توجیه می‌شود و در بیشتر مراکز، بسیاری از عملکردهای مثبت حذف یا فاکتورگیری می‌شود و یا فقط به اندازه‌گیری عملکردهای منفی اکتفا می‌شود و به پرستاران بازخورد داده می‌شود.

- 1- Trust
- 2- Values
- 3- Learning
- 4- Spirit
- 5- Dialog
- 6- Think Together

کوآنتومی می‌توانند از پیله‌های فکری خود خلاص‌شوند، تفکر خلاق داشته باشند، شاداب باشند، اعمال مسئولانه انجام دهند، به فرایندهای زندگی اعتماد کنند و توانایی زندگی در روابط را پیداکنند.

البته توجه به این نکته نیز قابل تعمق است که هرچه پیش رویم شاهد خواهیم بود که آخرین دانش‌های بشری خود حجاب‌هایی هستند چه بسا سترگ که دانش‌های دیگری را در میان خود گرفته، حال آن‌که بشر با هر تلاشی که انجام می‌دهد، فکر می‌کند که به حقیقت دست یافته است.

بحث و نتیجه‌گیری

تفاوت عمده رهبری کوآنتومی را چنین می‌توان بیان کرد که در هیچ نظریه‌ای به دقت و ریزبینی مدیر این چنین تأکید نشده است. یعنی این نظریه چنین بیان می‌کند که سازمان را در حد کوآنتوم (ذره) نیز تحت نظر داشته‌باشید.

دل هر ذره چو بشکافی آفتابیش در میان بینی
(مثنوی گلشن‌راز)

آن‌چه که در تئوری‌های مدیریت سنتی به عنوان فرایند مدیریت یعنی برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل مطرح می‌شود، اصول کلی هستند که برای دستیابی به مهارت‌های فردی مدیر و رهبر بطور جزئی و ریز اشاره نمی‌شود ولی در مدل کوآنتوم برای کارآمدی رهبران اشاره به مهارت‌ها و صفاتی برای رهبر کوآنتومی می‌شود که او را به رهبر خدمتگزار مبدل می‌سازد. رهبر کوآنتومی خدمتگزاری به دیگران را دقیقاً خدمت به خود می‌داند. رهبران کوآنتومی به نشانه‌های تغییر بسیار حساس بوده و با خلاقیت و دانش موجب سوق دادن سازمان به سوی آینده و بهره‌وری بیشتر می‌شوند. او تلاش می‌کند امکاناتی را که ممکن است در طی چند سال آینده برای ارتقاء سازمان در اختیار کارمندان قرار گیرد، امروز فراهم کند.

نظریه رهبری کوآنتومی یک استعاره کوآنتومی است و خدمتی است به اثربخشی مدیران، روحی است جدید و دمیده شده در کالبد مدیر که او را از تفکرات و رفتارهای ماشینی، تقلیل‌گرا و جبری به رفتارهای پویا، خلاق و اثر بخش رهنمون می‌سازد.

خود حجاب‌هایی هستند چه بسا سترگ که دانش‌های دیگری را در میان خود گرفته، حال آن‌که بشر با هر تلاشی که انجام می‌دهد، فکر می‌کند که به حقیقت دست یافته است.

تا به حال مطرح می‌شد که انسان‌ها مهمترین اجزاء مدیریت هستند، حال آن‌که ارتباط میان افراد از خود دانش‌ها مهمترین و ارتباط میان اشیاء از خود اشیاء مهمترین و در مدل کوآنتومی در پرستاری که فقط برای استفاده در سطوح مدیران نیست بلکه هر پرستار باید برای مدیریت و مراقبت از تک‌تک بیماران خود دارای مهارت‌ها و صفات کوآنتومی باشد، نیز به ارتباط میان اجزاء سیستم مدیریت توجه می‌شود.

در رهبری کوآنتومی به پرسنل تفویض اختیار می‌شود و آنان به مشارکت در کارها برانگیخته می‌شوند، ضروری است که رهبران از رویکرد پدرگرایی به سوی رویکرد کوآنتومی حرکت کنند که در آن رهبری بر اساس بلوغ متقابل است. در این محیط تنشی که اغلب بین کارکنان و مدیران وجود دارد از بین می‌رود و پاسخ‌گویی نتایج بین همه تقسیم می‌شود.

در این محیط تفویض اختیار پرورش یافته است، کارمندان شرکای فعال محسوب می‌شوند، وسعت تصمیم‌گیری بیشتر است و مسئولیت‌پذیری فردی برای حل مشکلات مددجویان بطور مستقیم ایجاد می‌شود. در چنین محیطی بر طبق تحقیق لیندا آیکن^۱ رضایت شغلی و مراقبت کیفی ایجاد خواهد شد (سایت کتابخانه^۲ ۲۰۰۳).

در مدل کوآنتومی مطرح می‌شود که پرداختن به جزئیات در کنار کل‌نگری در ارتقاء و پیشرفت سازمان مؤثر است. اما انسان‌ها مهمترین اجزاء مدیریت هستند، از جنبه دیگر ارتباط میان اجزاء یا افراد در سازمان از خود آن‌ها مهمتر است. تعامل میان اشیاء در یک سیستم یک واقعیت غیرقابل انکار است. هیچ جزء سیستم، از روابط آن جزء با سیستم جدا نیست.

توجه رهبران پرستاری و پرستاران و بطور کادر درمان به اصل جزءنگری در کنار کل‌نگری و توجه به اصل تعامل بین اجزاء به آن‌ها کمک می‌کند که همکاران و بیماران را در مجموعه درمان بطور کلی و جزئی مورد توجه قرار دهند.

ب) این مدل فقط برای استفاده در سطوح مدیران نیست بلکه استفاده از آن برای تمام پرستاران امکان‌پذیر و ضروری است. در مدل کوآنتومی اشاره می‌شود که پرستاران و رهبران پرستاری با برخورداری از نگاه، تفکر، احساس، شناخت، عمل، اعتماد و زیست

^۱ - Linda Icon

^۲ - Library of Congress Cataloging in Publication Data

- Darling JR (1999). Organizational excellence and leadership strategies: principles followed by top multinational executives. *Leadership and Organization Development Journal* .20 (6) 309-21.
- Darling JR Fogliasso CE (1997). Conflict management in the small business firm. *Journal of Contemporary Business Issues* . 5 (1) 1-11.
- Deardorff D Williams G (2006). *Synergy Leadership in Quantum Organization*, Available: www.triz-journal.com
- Finkelman A (2006). Leadership & Management in Nursing, *Pearson Prentice Hall*. 11-12.
- Gwen MC. *Leadership in a Quantum Age* Available: www.wel.systems.com/articles/leadership.htm
- Hood L K Leddy S (2006). *Leaddy & Pepper's Conceptual Bases of Professional Nursing*. Lippincott Williams & Wilkins, 6th edition, 69-70.
- Kilmann R (2002). "What is Your Notion of Leadership?" "Quantum Organizations". <http://www.Kilmann.com>.
- Leadership Seminars (2003). *Quantum Leadership-Leading and Management in Turbulent Times*, Available: www.innovient.com/seminars/leadrship.asp.
- Library of congress cataloging-in-publication data, (2003), *Five Keys to Successful Nursing Management*, Lippincott Williams & Wilkins.
- Missouri L (2006). *Soul Intelligence Springboard to Quantum Leadership* (PDF) coachfederation.org/NR/.../4819/soul_intelligence_Seale_Wilson.pdf
- Porter-O'Grady T. (1999). Quantum Leadership, new roles for a new age, *Journal of Nursing Administrator*. 29 (10) 37-42.
- Roussel L et al (2006). *Management and Leadership for Nurse Administration*, 4th edition. Canada Publisher: John & Barlett.
- Schupbach M (2002). *Quantum Leadership and Facilitation* .www.cleconsulting.com.au/.
- Shelton C (1999). If your only tool is a hammer. *Perspectives*. 13 (1) 71-82.
- Shelton C Darling J (2000). *The Quantum Skills Model in Mmanagement: A New Paradigm to Enhance Effective Leadership*. www.psicopolis.com/dirigere/quantumskills.htm
- Sullivan E Decker P (2005). *Effective Leadership & Management in Nursing*, 6th edition. Pearson Prentice Hall.
- Valentine S. *New Roles for a New Age*. Journal of Nursing Administration. 29 (10) 37-42. juns.nursing.arizona.edu/articles/Fall_2002/Valentine.htm
- Volckmann R (2000). Integral Leadership Review. <http://www.LeadCoach.com>.
- Wagner M (2002) *Quantume Leadership*, www.nyn.edu/wagner/leadership/publications/files/Quantumleadership.pdf (Pdf).