

İNFEKSİYON KONTROL KOMİTESİ ÇALIŞMALARINDA KOMİTE DIŞI EKİP ÇATIŞMASI VE YÖNETİMİ



VİLDAN UMUR ÇAKAR
vildan.cakar@anadolusaglik.org

6 NİSAN
2007



Çalışma Yönetimi

CEVAP BEKLEYEN SORULAR

- Neden Çatışırız?
- Çatışmaları Başlatan Sebepler?
- Çatışmaların Çözümünde İzlenecek Yollar?



Çalışma Yönetimi

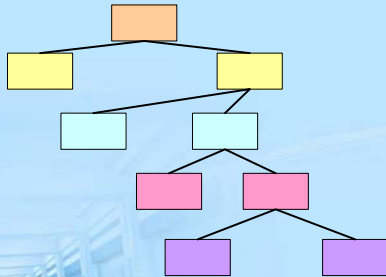
TANIM

Kişinin hem kendisi, hem de iki veya daha fazla birey ve grup arasında çeşitli nedenlerden kaynaklanan anlaşmazlık



Çalışma Yönetimi

ÇATIŞMANIN GELİŞİMİ



Çalışma Yönetimi

➤ Her insan tek ve eşsizdir. Anlaşmazlıklar da bu eşsizliğin sonucunda ortaya çıkar.

Çalışma Yönetimi

ÇATIŞMA TÜRLERİ

- Kişisel iç çatışma
- Kişilerarası çatışma
- Organizasyonel çatışma

Çalışma Yönelimi

ÇATIŞMA NEDENLERİ

- Amaç farklılıkları
- Kişisel farklılıklar
- Mesajın niteliği
- Belirsizlik
- İletişim problemleri
- Denetimsizlik
- Değişim
- Yönetim tarzındaki farklılıklar
- Statü farklılıkları
- Kurumun büyüklüğü

Çalışma Yönelimi

ÇATIŞMANIN ZARARLARI

- Karar alınmasında gecikmelere neden olur.
- Personel değişimini artırır.
- Motivasyon azalır.
- Güven ortamı bozulur ve verim azalır.
- Amaçlar dışında enerjinin tüketilmesine neden olur.
- Amaçlardan uzaklaşmasına neden olur.
- İşbirliğini azaltır.
- Olumsuz duyguları artırır, ön yargı oluşmasına neden olur.
- Strese neden olur.
- İletişimi bozar.

Çalışma Yönelimi

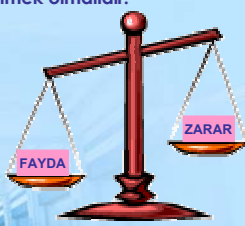
ÇATIŞMANIN YARARLARI

- Sorunların tartışılmasını sağlar.
- Temel sorunları ortaya çıkarır.
- Soruna ilgiyi artırır.
- Sorun çözme yeteneğini geliştirir.
- Yaratıcılığı artırır.
- Yeni fikirlerin ortaya çıkmasına olanak sağlar.
- Eleştirel düşüncüyü uyandır.
- Çalışanların kurumsal sorunlara ve kuruma ilgisi artar.
- Demokratik ortamın gelişmesine katkı sağlar.
- Yenilik, değişim ve yaratıcılığı olumlu etkiler.

Çalışma Yönelimi

AMAÇ:

- Fırsatları değerlendirerek çatışmadan maksimum fayda sağlayabilmek olmalıdır.



Çalışma Yönelimi

ÇATIŞMA SIRASINDA SERGİLENEN DAVRANIŞLAR

- **Yapıcı Tepkiler (Önerilen)**
- Çekingen/Savunucu Tepkiler (Önerilmeyen)
- Saldırgan/Savunucu Tepkiler (Önerilmeyen)

Çalışma Yönelimi

YAPICI TEPKİLER

- **Faydacı yaklaşım:** Her koşulda "Ne yapılabilir?" sorusunu sorar. Duyguları kaçırmaz. Olgularla düşünür ve çalışır. İşe yarayan her fikri benimsemeye hazırdır.
- **Sorumluluk sahibi:** Soruna sahip çıkar. Başkasını suçlamak yerine kendi etki alanında hareket eder. Krizi fırsat olarak görür.
- **İlişki kurucu:** Çatışma konusunda önce insanlara yönelir. Herkese içten ilgi duyar ve gösterir. İyi ilişkilerin zorlukları aşmayı kolaylaştırdığını bilir.
- **Uzlaştırıcı:** Önce karşı tarafa ne kazandıracığını düşünür. İki tarafın da çatışmadan kazançlı çıkması onun için öncelikli değer taşır.

Çatışma Yönelimi

- Çatışmaya yapıcı tepki gösterenler çatışmayı bir şeyleri daha iyi hale getirmek için bir fırsat olarak görürler. Savunucu olanlar ise bir tehdit...

- Anlaşmazlıkların yapıcı bir şekilde çözümü hem kişisel tatmin hem de kurumsal etkinlik için çok önemlidir.

Çatışma Yönelimi

ÖNERİLER

- Anlaşmazlıkları önceden sezmek ve yıkıcı olanları önlemek
- Kontrolünden çıkmadan denetleyebilmek
- Tüm görüşlerin ifade edilmesini sağlamak
- Empati ile dinlemek
- Özsaygımızı korumak



Çatışma Yönelimi

ÖNERİLER

- Başkalarının davranış biçimlerine saygı duyduğumuzu ifade etmek
- Kendi bağımsız görüşümüzü ifade edebilmek
- Geri bildirim yapmak
- Sistemik yaklaşım uygulamak



Çatışma Yönelimi

SİSTEMATİK YAKLAŞIM

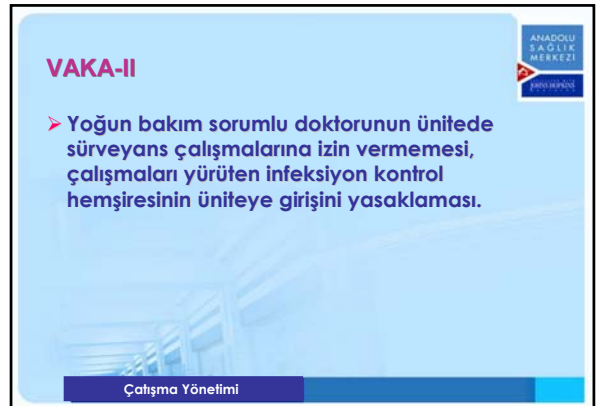
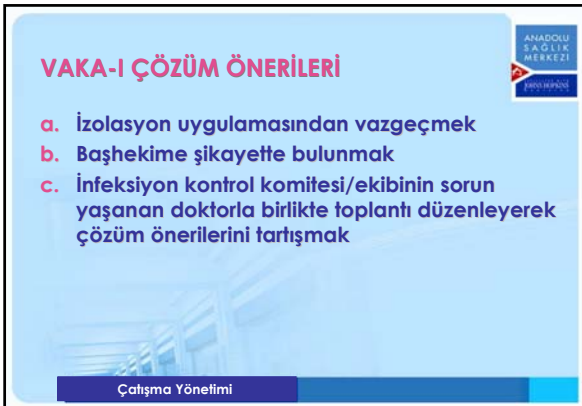
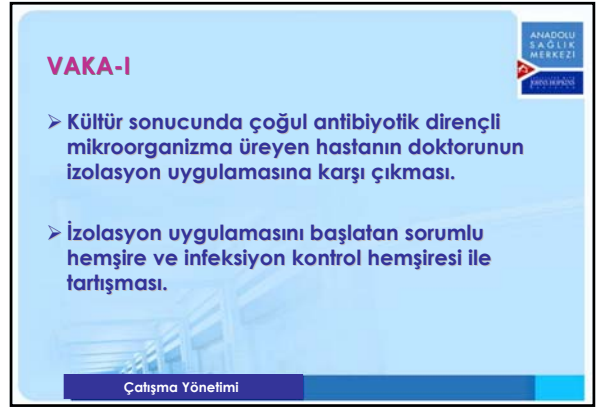
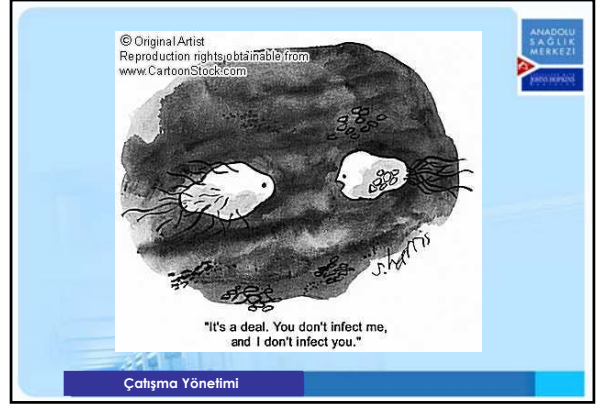
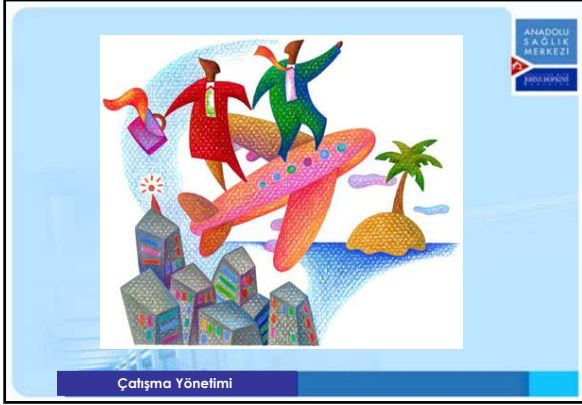
- Önceden sezmek
- Uygun bir strateji planlamak
- Planı hayata geçirmek için hazırlık yapmak
- Eyleme geçmek ve sonuçları kontrol etmek
- Geri bildirim ve denetim yapmak



Çatışma Yönelimi



Çatışma Yönelimi



VAKA-II ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- Sürveyans çalışmasını bırakmak
- Isırcı davranarak yoğun bakım doktorunu ikna etmek
- Yoğun bakım doktorunun enfeksiyon kontrol çalışmalarına aktif katılımını sağlayarak sürveyans çalışmalarına uyumunu sağlamak

Çalışma Yönelimi

VAKA-III

- Birçok departmanın hastalarının izlendiği genel yoğun bakım ünitesinde ampirik tedavilerde uygunsuz antibiyotik kullanım uygulamasının olması ve sorumlu hekimin enfeksiyon hastalıkları uzmanının konsültasyon önerisini reddetmesi.

Çalışma Yönelimi

VAKA-III ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- Uygunsuz antibiyotik kullanım uygulamasını başhekimine raporlamak
- Doktor ile tartışmak
- Antiinfektiflere yönelik multidisipliner çalışma grubu (antibiyotik kontrol komitesi) ile güncel rehber ve politikalar hazırlayarak kurum politikası haline dönüştürmek. Bunun için idare ve eczane desteğini sağlamak

Çalışma Yönelimi

VAKA-IV

- Ortopedi uzmanının konsinye gelen kirlı malzemeleri poliklinik ortamında seçmek istemesi, bu konuda ısırcı olması

Çalışma Yönelimi

VAKA-IV ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- Konsinye malzemelerin seçiminde satın alma elemanının görev alması
- Konsinye malzeme kullanmamak
- Firmalardan malzemeyi doğrudan sterilizasyon sorumlu hemşiresine teslim etmelerini istemek, dekontaminasyon sağlandıktan sonra malzeme seçiminin cerrah tarafından yapılmasının sağlamak

Çalışma Yönelimi

SONUÇ

- Çatışmanın olmaması bir sorun!!!!
- Yönetim desteği
- Sorun çözme ve organizasyon yeteneği iyi, yetkin yöneticilerin varlığı
- Ekip ruhunun öneminin benimsenmesi
- Sürekli eğitim
- İletişim yeteneği iyi, stres yönetiminde başarılı, kalifiye enfeksiyon kontrol çalışanlarının varlığı

Çalışma Yönelimi



ANADOLU
FAKÜLTESİ
MÜHÜRÜ

Çalışma Yönelimi