

**BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİ ACİL SERVİSİNDE
GRUP DİNAMİĞİ ETMENLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ***ASSESSMENT OF THE FACTORS OF GROUP DYNAMICS IN A UNIVERSITY
HOSPITAL EMERGENCY ROOM*

Dr. Oğuzhan BÜYÜKGEBİZ*, Dr. Ufuk TARHAN**, Dr. Asuman TÜRKEL ULUÇINAR***

ÖZET: Grup davranışı ve kişiler arası etkileşim örgüt davranışını etkileyen güçlü kuvvetlerdir. Acil servis, bir organizasyonun (örgütün) organik ve matriks yapılarının özelliklerine sahiptir. Acil servisin performansı, diğer birçok örgütte olduğu üzere, önemli ölçüde, yöneticinin kişileri gözlemlemesine ve örgüt davranışının analizine dayanır. Bireyin davranışını doğrudan etkileyen üç temel değişken, kişisel, psikolojik ve örgütsel olarak sınıflandırılır. Bu çalışmanın amacı, etkinlik ve verimliliği arttırmak için acil serviste de var olan görev gruplarının yönetiminde esas oluşturan grup dinamiği öğelerinin değerlendirilmesidir. Sunulan çalışmaya Kocaeli Üniversitesi Hastanesi Acil Servis'indeki doktor, hemşire + sağlık memuru, teknisyen ve görevlilerden oluşan 31 kişi katılmıştır. Kırk maddeden oluşan bir anket formu araştırma aracı olarak kullanılmıştır. Özdeşlik, karşılıklı bağımlılık, sosyal mesafe, çatışma ve müzakere süreci anket yoluyla araştırılan grup dinamiği öğeleridir. Sonuçlar Acil Servis takım üyeleri arasında çatışma ile karakterize bir iletişim sorunu bulunduğunu ve bunun takımın etkinlik ve verimliliği etkilediğini göstermektedir. Bu bulgular bize, bir acil servis yöneticisinin çatışma ve değişim yönetiminde yetkin olması gerektiğini göstermektedir. Bu nedenle, görevlendirilen yöneticiler grup dinamiklerini etkileyen alanlarda takımları için disiplinler arası destek ve eğitim almaları konusunda cesaretlendirilmelidirler.

Anahtar Kelimeler: Acil Servis, Grup Dinamiği, Örgütsel Davranış

SUMMARY: Group behavior and interpersonal influence are powerful forces affecting organizational behavior. An emergency room has particular characteristics of organic and matrix structures of an organization. The performance of the emergency room relies heavily upon the manager's observation of individuals and analysis of organizational behavior, as in many other organizations. The three sets of variables that directly influence individual behavior are classified as being individual, psychological, and organizational. The aim of this study is to evaluate elements of group dynamics that are essential in management of a task group for enhancement of efficiency and productivity, that takes place in an emergency room. In the present study, 31 subjects who were physicians, nurses, technicians and personnel in Kocaeli University Hospital Emergency Room were used. A questionnaire that composed of 40 items was used as the research instrument. Identification, interdependence, social distance, conflict and negotiation were the elements of group dynamics investigated through the questionnaire in this study. The results indicate that a communication problem, which is characterized by the conflict among members of the emergency room team, exists and affects the team's efficiency and productivity. This finding allows us to argue that the manager of an emergency room team has to be efficient in conflict and change management. Therefore, the assigned managers need to be encouraged to receive training and interdisciplinary support for the team in the areas that affect group dynamics.

Keywords: Emergency Room, Group Dynamics, Organizational Behavior

Yönetim bilimlerinin geçirdiği evrim sürecinde neoklasik dönemle başlayıp bugüne gelinen noktada, insan ve onun davranışı en temel unsur olarak kabul

edilmektedir. Modern döneme geçişle birlikte insan ilişkilerinin gelişmiş şekli olan örgütsel davranış ön plana çıkmıştır (1). Bu yaklaşım örgütlerde insanın yerinin yeniden yorumlanmasına neden olacak değişimleri de beraberinde getirmiştir (2-5). Yapılan işin kalitesi, verimlilik, stres gibi ilgi alanları günümüz yönetim anlayışının başlıca yapı taşlarını oluşturmaktadır.

Örgütsel davranışın alanı; bir organizasyon içinde insan davranışını, eğilimlerini ve performansını araştırırken; teori, yöntem ve ilkelerin belirlenmesinden, bireyin

* Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi; Genel Cerrahi A.D. ,
** PERSONA Psikolojik Danışma Merkezi,
*** Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Yazışma Adresi: Dr. Oğuzhan BÜYÜKGEBİZ
Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi; Genel Cerrahi A.D. ,
41900 KOCAELİ

algıları, değerleri, öğrenme kapasitesi ve grup ya da bütün organizasyonun bir üyesi olarak sergilediği davranışlarına kadar birçok alanda psikoloji, sosyoloji ve kültürel antropoloji gibi disiplinlere dayanır (6,7).

Bu açıdan bakıldığında, örgütsel davranış, disiplinler arası bir alanda "düşünme yolu"dur. Bireyin algı sistemi, duyguları, yetenekleri ve amaçları çerçevesinde "insan odaklı"dır. Aynı zamanda bir dış çevre ile etkileşim içindeki faaliyetlerin verimliliğini bilimsel temellere dayanarak inceler, uygular ve geliştirmeye çalışır. İnsan, grup ve örgütü bütünlük içinde bir sosyal organizma olarak değerlendiren bilimsel ve açılımcı bir yaklaşım tarzıdır (8,9).

Takım çalışması ve dinamizmi, karşılaştıkları sorunların çabuk çözüm gerektirmesi nedeniyle cerrahi bölümlerde daha baskındır. Üstelik bu işlevsel özellik insanların yaşam tarzına ve davranış biçimlerine belirgin olarak yansımaktadır. Bu durum, farklı bölümlerden gelen insanların aralıksız bir tempo ile çalıştıkları acil servis gibi bir ortamda iyice belirginleşmektedir.

Bu çalışmada depremden önceki Kocaeli Üniversitesi Hastanesi Acil Servis'i bir çalışma alanı olarak ele alınmış ve bu birimdeki grup dinamiğini belirleyen etmenler örgütsel davranışın ortaya konulması bağlamında incelenmiştir. Birimin uygulamalarında ortaya çıkan aksaklıkların giderilmesi, daha etkin ve verimli bir iş ortamının sağlanması yolunda grup dinamiğinin önemli rol oynadığı düşünülmüştür. Zira bu tür birimlerde iletişim kesintileri zaman kaybına ve bazen de yanlış tedavi stratejilerinin uygulanmasına neden olmaktadır.

MATERYAL-METOD

Bu çalışma, Kocaeli Üniversitesi Hastanesi Acil Servis çalışanları ile öngörüşmeler yapıldıktan ve belirli sorunların varlığı tesbit edildikten sonra bunların çözümü yollarının bulunması ve geleceğe yönelik kararlara yol gösterici olması amaçlanarak programlanmıştır.

1998 Eylül'ünden 17 Ağustos 1999'a kadar hizmet veren Acil Servis, beş sedyeli acil müdahale odası, üç sedyeli pediatrik (çocuk) müdahale odası, iki ve beş yataklı iki izlem odası, bir radyoloji odası, laboratuvar ve ameliyathaneden oluşmaktaydı. Girişte güvenlik memurunun bulunduğu oda ile nöbetçi memurluk odası vardı. Nöbetlerde, bir cerrahi, bir dahili bilim hekimi, iki laboratuvar ve bir radyoloji teknisyeni, bir EKG teknisyeni, bir nöbetçi memur, bir hizmetli personel ve üç hemşire görev yapmaktaydı. Hekimlerin her biri 24 saat çalıştıktan sonra 48 saat izinli sayılıyordu. Hemşireler ise genellikle 16 saatlik çalışma düzeniyle iş görmekteydi. Haftalık çalışma süreleri aşılmakta ancak bunun karşılığı mesai ya da nöbet ücretleri ise tatminkar olmaktan uzaktı.

Bu çalışmaya rastgele seçilmiş, yaşları 21-38 arasında değişen 19'u erkek (% 61.3), 12'si kadın (% 38.7) olmak üzere 31 Acil Servis çalışanı katılmıştır. Hekimler (11 kişi, % 35.5), Grup I; hemşire ve sağlık memurları (8 kişi, % 25.8), Grup II; teknisyenler (6 kişi, % 19.4), Grup III; memur ve hizmetliler (6 kişi, % 19.4), Grup IV şeklinde gruplandırılmıştır.

Araştırmada 40 adet soru+önerme'den oluşan bir anket formu kullanılmıştır. En az bir ay aynı ortamı paylaşmış olan katılımcılar soru ve önermelerdeki ifadeleri aynı şekilde algılamışlardır (10). Grup dinamiğinde sorgulanan etmenler: özdeşlik, karşılıklı bağımlılık, yetki farklılığı, sosyal mesafe, çatışma ve müzakere süreci, olarak belirlenmiştir (11-13). Bireyi tanıttığı 3 ısınma sorusunun ardından gelen 7 doğrudan soruda kişi-örgüt iletişimini ortaya koyan özdeşlik araştırılmıştır. Daha sonra gelen 30 önermeye "her zaman"(=a), "bazen" (=b) ve "hiç bir zaman" (=c) şıklarını işaretleyerek yanıt vermeleri istenmiştir (Likert'in Skala Tipi). Veriler Excel 5.0 bilgisayar programında toplanıp gruplandırılmış, sorular sayım yöntemi, önerme puanları SSPS Ms sürüm 6.0 programında Ki-kare (Pearson) Testi ile, gruplar arasındaki farklılıklar ise Tek Yönlü ANOVA Testi ile incelenmiştir. p 0.05 değeri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

BULGULAR

Çalışmanın başında tüm birim elemanları ile öngörüşmeler yapılmış ve saptanan sorunlar başlıca;

Yapı ile ilgili (yer darlığına ait) sorunlar,

Eleman sayısının yetersizliği ile ilgili sorunlar (faaliyetler ile ilgili),

Teknolojik sorunlar,

İletişim sorunları olarak gruplandırılmıştır.

Genel olarak yakınma konusu iş yükünün ağırlığı üzerinde yoğunlaşıyordu. Yaşanan iletişim sorunlarına, iş akışının belirsizliği ile görev alanları ve tanımlarının tam olmaması da ekleniyordu.

Anket sonuçları değerlendirildiğinde, çalışmada özdeşleşme başlığı altında yöneltilen sorulara çalışanların verdikleri yanıtların bu tablonun özelliklerini yansıtır nitelikte olduğu görülmüştür. Örneğin doğrudan yöneltilen "çalışanlar kendilerini hangi grupla özdeşleştiriyor?" sorusuna sürekli acil servis kadrosunda bulunan hemşirelerin % 83'ü "Acil Servis" ile yanıtını verirken, başta teknisyenler (% 83'ü) olmak üzere hekimler ve memurlar (sırasıyla % 61 ve 64'ü) "kendi işlevsel grupları" ile yanıtını vermişlerdir. Bu durumun psikolojik yansımaları iletişim, sahiplenme duygusu ve çatışmalarda takım ruhunu etkileyen sonuçlar doğurmaktadır. Bu serviste çalışanların % 55'i kendi isteği ile görev almışken % 52'si başka bir yerde çalışmayı istemekteydi. Bu, çalışanlar arasında hem ortak davranış anlamında hem de kurumsal olarak özdeşleşmenin tam olarak oturmadığını göstermekteydi. Geçen süre içinde ortak değerleri paylaşma duygusunu geliştirecek ve yerleştirecek toplantı, kutlama gibi katılımcı etkinliklerin yapılmadığı öğrenilmiştir. Bazı takım üyelerinin aynı zamanda farklı grupların da üyeleri olmaları nedeniyle ciddi bir özdeşlik sorunu olduğu görülmekteydi.

Karşılıklı bağımlılığı ortaya çıkaran unsurlar; takımla özdeşleşme, "biz" "hepimiz" düşüncesi, benimseme, birlikte çalışmaya ve üretmeye yatkınlıktır. Kısaca "takım ruhu"nun varlığıdır. Bunun karşısında, grup davranışına katılmama, "siz" "onlar" düşünceleri, işlevsel özdeşlik ve

birlikte çalışmaya katılımcı olunmaması vardır.

Çalışanlar arasında gerçek anlamda bir "takım ruhu"ndan bahsetmek zor görünmekteydi. Çünkü, düşüncelerini ortaya koyamayan net % 39'luk bir topluluk vardı. Sadece % 10'u bunun her zaman başarılabilirliğini belirtiyor, 10 kişiden 4'ü "konuşmuyor", 5'i de "bazen" konuşabiliyordu. İletişimin olmadığı bir ortamda "ruh" var olamaz. Bununla birlikte, "birbirlerine karşı" (% 42) ve dışarıya karşı (% 52) birlik ve bütünlük sergilendiğini takımın yarısı kabul ediyor ve takımın geri kalan yarısı bu konuda netlik taşıyorsa burada ancak "takım ruhu" gereksiniminin kuvvetle hissedildiği sonucuna varılabilir.

Üyelerin % 93'ü takım bütünlüğü konusuna kuşkucu yaklaşmaktaydı. Bireyci yaklaşımın hakimiyeti, yaşam kaynaklarını ve dolayısıyla iletişimi tehdit eden en önemli unsurdur. Bu da verimliliği azaltacaktır. % 81'i yapılan işleri kendince yeterli görmemekteydi. Bununla beraber yapılan işi kendince her zaman için yetersiz bulan, bir anlamda "ben olsam daha iyi yapardım" diye düşünen % 10'luk grup ile birlikte düşünüldüğünde birlikte çalışmaya yatkınlık, yapılan işi benimseme ve katılımcılık sorununun var olduğu gözlemlendi. "Değer verme" ve "dayatmacılık" benzer oranlarda "bazen" görülüyordu (% 71 ve % 65). Yine % 81'i söze "ben...." diyerek başlamanın yaygın bir tarz olduğunu belirtiyordu. İnsanlar bağı ya da bağımlı olma ihtiyacını duyumsarken "kime?" ve "neye?" sorularına tam bir yanıt bulamamış olduklarını sergiliyorlardı. Bu durumu derinleştiren etmenlerin başında, takımın biçimsel olarak yapılandırılmasından sonra, ortak toplantı, kutlama gibi motivasyon araçlarının kullanılmaması ve etkin bir liderlik anlayışının rol oynamaması gelmektedir.

Yetki farklılığı başlığı altında biçimsel ve biçimsel olmayan yetkilerin etkileri ve kişilerarası iletişimin karakteri araştırılmıştır. Çekingen, özgüveni olmayan bir davranış biçimi, baskıcı bir etkene direnmez. Hele bu etken grup içinden çıkıyorsa bireyin grubuna olan güveni ile sorunu varsa iletişimden kaçınır. Takımın % 84'ü çekingen veya kendini güvenle ortaya koymayan (non-assertive) bir davranış gözlemlendiğini belirtiyordu. % 81.5'inin "verici" yani hakkından vazgeçebilmeye yatkın olduğu saptandı. Sözü kesildiğinde her zaman (%13) veya bazen (% 71) "söz hakkından vazgeçen" bir grup vardı. Takımın yaklaşık % 71-81'i baskın çıkmaya çalışan insanların varlığını kabul ediyordu.

Takımın yarısı "değer veren, fikir soran yok" diye düşünüyor, grubun % 20'sinin kesin "meydan okuyucu", "saldırgan" bir tavrı olduğunu belirtiyordu. Bu zaten vazgeçmeye hazır geri kalan % 80 oranını doğrular nitelikteydi. Böyle bir ortamda takımın %36'sı her zaman, % 58'i de bazen olmak üzere, % 94'ü çözüm için yetki farklılığının zorlandığını düşünüyor. Güven duygusunun oluşmadığı bir ortamda çekingen ve iletişimden kaçan, sorunu çözmeye kendisini yetkin görmeyen % 71'lik bir oran vardı.

Bu durum çatışma ile ilgili önermelerle örtüşüyordu. Dayatmacı güç kullanımını "kuvvet" kullanımına dönüştürmüş bir davranış ortamında % 29'u sorunları

yöneticiye götürme yolunu seçiyordu. Bölüm üyelerinin % 16'sı iletişimin "her zaman", % 68'i de "bazen" bencil ve bireyci bir tutum çerçevesinde olduğunu vurguluyordu. Başkalarının gözüyle bakabilmenin, zaman zaman da olsa, toplam oranı % 80'di. Grubun % 20'si için "bu yönde bir çaba sarfetmediği" fikri sabit gözüküyordu.

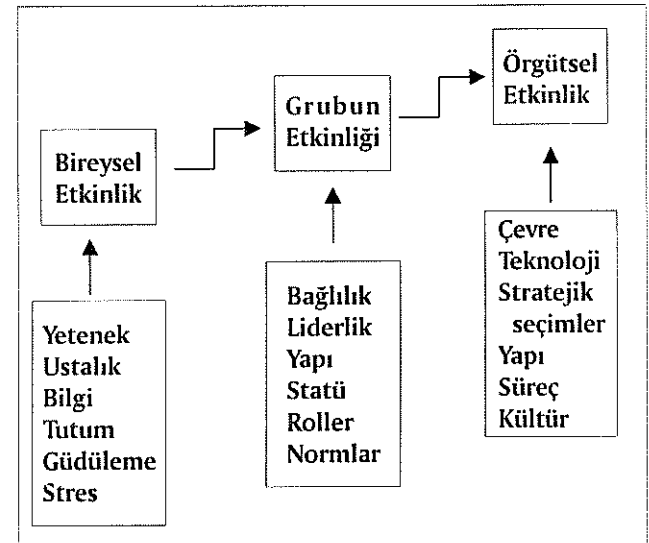
Genelde mesafeli bir sosyal ilişki düzeneği vardı. Türk toplumunun saygı anlayışı, çalışma ortamının diğer servislerden farklı nitelikte hastalarla karşılaştığı ve hasta yakınlarının acil servisle olan ilişkisinin sürekli olduğu düşünülürse bu durum doğal karşılanabilir. Yine de % 55'in kendi arasında yetki ihlalini çağrıştıran bir iletişim içinde olduğu söylemek mümkündür.

Sonuçta, biçimsel bir takımın üyeleri arasında ciddi iletişim sorunlarının bulunduğu görülmektedir. Bu iletişimsizliğin doğurduğu çekingen, kendini ifade etmede problem yaşanan ilişki düzeni, baskıcı ve saldırgan unsurların bulunduğu bir ortamı sergilemektedir. Bu özelliklerin, biliçli bir yönetim ile "paylaşımın" üretkenliğine de dönüştürülmesi mümkündür. Zira takım üyelerinin algılama biçimleri arasında fark yoktur. Aslında kimsenin farkında olmadığı, "herkesin aynı duygu, biliş ve algılamayla tanıyı koymuş" olduklarıdır. Bu durum farklı önermelere verilen yanıtların tutarlılığı ile ortaya çıkmıştır (örneğin, diğerlerinin çıkarlarını kavrama yönelimi % 87'dir).

TARTIŞMA

Acil servis bir hastanenin alt sistemidir. Diğer bütün alt sistemlerle yüksek bir uyum ve eşgüdüm içinde çalışması gerekmektedir. İşlevselliği ve hizmet üretim yöntemi ile bir matriks organizasyon yapısı karakteri taşır (14). Kendi içinde belirli süreçleri vardır. Yukarıda sonuçları değerlendirilen davranış profili bir değişim programının gerekliliğini ortaya koymaktadır. Değişim yönetiminin temel öğeleri (Şekil 1) içerisinde değerlendirilmiş, davranışsal değişimin temeli irdelenmiştir (9). Tartışılmak

Şekil 1. Bir örgütün etkinliğini belirleyen etmenler



istenen bunun uygulanacağı uygun örgüt ikliminin, dolayısıyla (grup) dinamiğinin oluşturulmasına yönelik ne tür yaklaşımların sergilenebileceğidir.

Yeniden yapılanma felsefesi içinde işlevlerden ziyade, süreçlerin yönetimi prensibi vardır. Örgütün temel yapısının ve tüm faaliyetlerinin yeniden tasarlanarak verimli bir çalışma ortamının yaratılması (corporate re-engineering) iki ana faaliyetten oluşur:

a) Örgütsel süreçlerin yeniden tasarımı,

b) Organizasyonun daha dinamik, daha yaratıcı ve daha esnek bir hale getirilmesi.

Birinci faaliyet için örgütsel sürecin tanımı yapılmalı, süreç hiyerarşisinin katmanları analiz edilip yeniden tanımlanmalı, her süreç için görev grupları oluşturulmalı (task force), uygulama ve eğitim birliği sağlanmalıdır. İkinci faaliyet aşaması ise çalışanların niteliklerinin belirlenip, süreçlerle uyumlu kılınmasıdır (15).

Bir acil servis ortamı, örgüt tasarımında organik modelin en iyi örneğidir. Mekanik model, genel anlamda, yetkinliği ve üretimi esas alırken, organik modelin belirgin özelliği esnekliği ve uyum sağlayabilmesidir (9).

Araştırılan ortamda yapısal - örgütsel, mimari, teknolojik, bireysel gereksinimlere yanıt verecek araçlar v.b. - ve işlevsel sorunların yanında "kişiler arası ilişkilerde" ciddi sorunlar yaşandığı ortaya çıkmaktadır. Bu sorunlar, yapının davranışları etkilediği gözardı edilmeden ancak takım (örgüt) davranışının bir bütün olarak ele alınmasıyla çözüme kavuşturulabilir (16). Kelly (17), Sosyal Psikolojinin İlkeleri adlı kitabında, tam olarak sosyal amaçların gözetilmediği bir grup organizasyonunda görev yönelimli bir davranışın, ancak grup üyelerinin arkadaşlık duyguları ayakta yaşayabileceğini, yoksa bunların üretken üyeler olamayacağını belirtmektedir.

Bu çalışmada iletişimsizliğin yarattığı çatışma ortamında, insanların verici olduğu ama bunun zorunluluk doğrultusunda gerçekleştiği izlenimi edinilmiştir. Bu durum tam anlamıyla "kazan-kaybet" yöneliminin egemen olduğu bir ortamı yansıtmaktadır.

Takımlar karşılıklı anlaşmaları yerine getirmek üzere aralarındaki çatışmaları çözmeye odaklandıklarında müzakere sürecine girerler. Bu süreç iki temelde şekillenir: kazan-kaybet ve kazan-kazan (11,13,18-20). Takım dili açısından ele alındığında kazan-kaybet yönelimi, çıkarlardan ziyade konuların açıkça belirtildiği ifadelerle kazanmak için yetki farklılıklarına başvurulmasında, bölücü semboller ya da taviz, borç, kazanma ve kaybetme gibi olguları temsil eden sözcüklerde belirgin olarak gözlenir. Kazan-kazan yönelimi ise, fikirlerin geliştirilmesi, ötekilerin fikirlerinin sonuçlarının irdelenmesi ve ötekilerin çıkarlarının ışığında kişisel çıkarların yeniden değerlendirilmesi ya da yeni bir çerçeveye oturtulmasını öngören konuşmalarla sergilenir (18,19,21).

Psikoloji alanında değişim, dil, davranış ve düşünce

olmak üzere üç alanda tanımlanır. Dildeki değişimler kişinin düşünce biçimleriyle bağıntılıdır. Düşüncenin ifadesi de dil veya davranış ile mümkündür. Değişimin yaşama geçmesi için, kişi, hangi davranışını nasıl değiştireceğini anlamalıdır. "Anlama" ise, yine kişinin düşünce süreçlerindeki değişikliklerle olabilir (8,22).

Akılıcı duyuşsal davranışçı yaklaşımda (Rational Emotive Behavioral) bireyin aldığı mesajları, inançlar ve iç konuşmalarının filtresinden geçirdikten sonra bir duygu oluşturduğu kabul edilir (23). Kişinin olaylara yüklediği anlamlar, Ellis tarafından geliştirilen Rasyonel Duygu Uyardırıcı Davranışsal Terapi (Rational Emotive Behavioral Therapy, REBT) gibi yöntemlerle ve atılganlık eğitimi (assertiveness training) verilerek değiştirilmeye çalışılır (22,24,25).

Diğer yönden dilde yapılacak değişiklikler iletişim becerileri, yani konuşma ve dinleme becerilerindeki (communication skills) değişiklik ile sağlanabilir. Suçlayıcı, aşağılayıcı ve kişiliğe dönük iletişimi kapatan engelli mesajlar yerine kişilerarası ilişkileri, takım ruhunu koruyan ve kazan-kazan yöntemini geliştiren bir dil oluşturmak gerekmektedir. İletişim becerilerinin geliştirilmesi için öncelikle iletişimi etkileyen etmenler ele alınmalıdır.

Direkt davranışa yönelik değişiklikler ise iş tanımlarındaki farklılaşma ile sağlanabilir. Misyonun belirlenmesi, rollerin, normların, görev alanlarının tanımlanması ve belirlenmesinin yanında motivasyon ve etkili bir liderliğin olması gerekmektedir. Bu arada uyum'un (conformity) bireysel ve örgütsel amaçları tehdit etmeyecek şekilde dengede tutulması gerekir. Değişim sürecinde önemli bir etmende grubun sosyalleşmesi yönünde ortaya konulacak tavidir (23).

Değişim bir süreçtir ve bu, yönetim fonksiyonlarının uygulanmasıyla gerçekleştirilebilir. Bu değişimi yönetecek kişinin etkin bir liderlik donanımına sahip olması kullanılacak değişim araçlarına da hakim olması mümkündür. Yönetici takım halinde öğrenme etkinliğini sisteme yayarken "alandan" olmalı ve zamanının önemli bir kısmını "takımı" öğrenmeye ayırmalıdır (16).

Bu çalışma, bir yöneticinin, değişik bilim dallarıyla olan ilişkisinin onun vizyonunda oluşturacağı değişimin önemini vurgulamaktadır. Yönetici, örgütsel davranışın değişiminde psikoloji, sosyoloji ve antropoloji disiplinlerine dayanan bilgilerden yararlanacaktır. Bir Acil Servis yöneticisinin insanlararası ilişkiler ve grup dinamiği konusunda yeterince donanmış olması ve serviste çalışanlar için de aynı eğitimleri disiplinler arası işbirliği ile sağlaması gerekmektedir.

Bu yazının dilinde kullanılan "geçmiş zaman kipi" başka bir gerçekliğin de ifadesidir. Doğa en radikal değişim sürecini işletmiş ve bu çalışmanın yapıldığı ortam 17 Ağustos 1999'da yok olmuştur.

KAYNAKLAR

- 1- Dinçer Ö, Fidan Y: İşletme Yönetimi, 1. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 1996; s:164-385.
- 2- Baransel A: Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Eyrimi, Klasik ve Neo Klasik Yönetim ve Örgüt Teorileri, Cilt 1, 3. Baskı, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, 1993; s:25-56.
- 3- Koçel T: İşletme Yöneticiliği-Yönetici Geliştirme, Organizasyon ve Davranış, İ.Ü. İşletme fakültesi, 4.Baskı, Beta Yayınları, 1993; s:118-131.
- 4- Eren E: Yönetim ve Organizasyon, İşletme Ekonomisi Dz., 2. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 1993; s:99-121.
- 5- Carlisle HM: Magagement Concepts and Situations, Science Research Associates, Inc., Chicago, 1976; s:21.
- 6- Berger PL, Luckmann T: The Social Construction of Reality, Anchor Books, 1966; s:129-140.
- 7- Watzlawick P, Beawin JH, Jackson DD: Pragmatics of Human Communication, W.W. Norton Company, 1967; s:50-51.
- 8- Callahan RE, Fleenor CP, Knudson HR: Understanding Organizational Behaviour, C.E. Merill Publishing Company, 1986; s:130-214.
- 9- Gibson JL, Ivancevich JM: Organizations, Business Publications, Plano Texas, 1985; s:491-681.
- 10- Bailey KD: Methods of Social Research, 2nd Edition, The Free Press, 1982; s:109-128.
- 11- Berger CR, Chaffee SH: Handbook of Communication, SAGE Publications, 1987; s:178-204.
- 12- Goldstein J: Social Psychology, Academic Press, NY, 1980; s:321.
- 13- Dökmen Ü: İletişim Çatışmaları ve Empati, 9. Baskı, Sistem Yayıncılık, 1998; s:21-50.
- 14- Lawrence PR, Kolodny HF, Davies SM: The Human Side of the Matrix, Organizational Dynamics, Eylül 1977, s:47.
- 15- Çetin C: Yeniden Yapılanma, Girişimcilik, Küçük ve Orta Boy İşletmeler ve Bunların Özendirilmesi, Der Yayınları, 1996; s:8-12.
- 16- Senge PM: Beşinci Disiplin, Yapı Kredi Yayınları, Çev. A. İldeniz, A. Doğukan, 6. Baskı, 1998; s:53-259.
- 17- Kelly SG: Principles of Social Psychology, Wintrop Publishers, Cambridge, MA, 1980; s:31-39.
- 18- Donnellon A: Takım Dili, (The Power of Language in Team Dynamics-Harward Business School) Çev.Osman Akınhay, Sistem Yayıncılık, 1996; s:14-55.
- 19- Gordon T: Etkili Liderlik Eğitimi-Katılımcı Yönetimin Temeli, Çev. Emel Aksay, Sistem Yayıncılık, 1997; s:53-185.
- 20- Cornelius H, Faire S: Everyone Can Win-How to Resolve Conflict, Simon and Schuster, 1989; s:15-26.
- 21- Cohen AR: The Portable MBA in Management, John Wiley and Sons, 1993; s:211-216.
- 22- De Young R: Changing Behaviour and Make It Stick- Enviroment and Behaviour, Vol. 25, No:4, Temmuz 1993; s:485-505.
- 23- Ellis A: Executive Leadership:A Rational Approach, Institute for Rational Living, 1972; s:17-35.
- 24- Michelli D: Successful Assertiveness, Hodder and Stoughton Educational, London, 1993; s:6-75.
- 25- Burley-Allen M: Managing Assertively-How to improve your people skills, John Wiley and Sons, NY, 1995; s:43-96.