

ACİL SERVİSTE KAOS YÖNETİMİ

Dr. Avni Uygar Seyhan

Sunum Akışı

- ☐ Acil durum nedir?
- ☐ Acil Servis
- ☐ Risk ve Risk Değerlendirmesi
- ☐ Kriz
- ☐ Kriz Yönetimi
- ☐ Risk & Kriz Yönetimi
- ☐ Kaos nedir?
- ☐ Rol nedir?
- ☐ İnsanın Yedi Temel Gücü
- ☐ Şok nedir?
- ☐ İletişim
- ☐ Etkili İletişim
- ☐ Konuşmanın Amacı
- ☐ Toplumdaki İnsan Tipleri
- ☐ İnsan neden Suçlar?

Acil Durum

- Acil durum; büyük fakat genellikle yerel imkânlarla çözülebilen, ivedilik gerektiren tüm durum ve hâller

Acil Servis

- ❑ Acil servis başlı başına bir kaos, stres, gerilim, kriz alanı
- ❑ Üstesinden gelebilmek için 'doğru iletişim' gerekir

ACİL
SERVİS

Risk ve Risk Değerlendirmesi

- ❑ Risk; tehlikeli bir olayın meydana gelme olasılığı
- ❑ Tehlikelerin akla gelmeyen ve genellikle ölçülmesi güç yönlerinin bulunması risk değerlendirme disiplininin ortaya çıkmasına neden oldu

Kriz

- ❑ Beklenmeyen ve önceden sezilmeyen
- ❑ Normal düzeni önemli ölçüde tehdit eden
- ❑ Hızlı bir şekilde cevap verilmesi ve yönetilmesi gereken
- ❑ Mevcut sistemi yetersiz hale getiren ‘gerilim durumu’ ve
- ❑ Zaman baskısı ve stres altında önemli kararlar almayı gerektiren durumları kapsamaktadır.
- ❑ En önemli özelliği ‘belirsizlik’

Kriz Yönetimi

- ❑ Kriz hâli şartları süresince uygulanan, durumu normale döndürmeyi amaçlayan geçici bir yönetim biçimi kriz yönetimi
- ❑ Kriz döneminde yeni koşullar ve kurallar geçerli
- ❑ Bilinen çözümler geçerliliğini kaybedebilir

Kriz Yönetimi

- ❑ Acil durum riskinin değerlendirilmesi
- ❑ Farklı büyüklük ve konumlardaki tehlikelerin gerçekleşmesi hâlinde meydana gelebilecek tüm zarar ve kayıpları tahmin etmeye yarayan bilimsel çalışmaların yapılması
- ❑ Gerekli tedbirlerin alınması
- ❑ Kriz yönetimi anlamında oldukça önemli

Krizi ve Riski Yönetme

- ☐ Makro krizi tespit et; doğru soruları sor
- ☐ Mikro krizi tespit et; makro kriz içindeki mikro krizi tespit edip çözüm üretmek
- ☐ Hakim ol
- ☐ Doğru ve detaylı bilgi al
- ☐ Gerekli müdahaleye vakit kaybetmeden başla
- ☐ Geri bildirim al

Risk & Kriz Yönetimi

Risk Yönetimi

- ☐ Risk odaklıdır
- ☐ Çoklu yaklaşım ve geniş senaryolar içerir
- ☐ Ana amaç değerendirme, izleme, geliştirme
- ☐ Geniş, değişebilir, paylaşımcı yaklaşım
- ☐ Farklı birimlerlerle ortaklaşa hareket

Kriz Yönetimi

- ☐ Olay odaklıdır
- ☐ Tek olay bazlı senaryolar içerir
- ☐ Ana amaç olaya müdahale
- ☐ Sabit ve olaya özel yaklaşım
- ☐ Genellikle sorumlu tek otoritedir
- ☐ Belirlenmiş hiyerarşik ilişkiler

Kaos nedir?

- ❑ Kaos sözcüğü Yunanca (khaos) kökenli
- ❑ Yarık, boşluk, sınırsızlık, ıssızlık, girdap
- ❑ Aşırı derece karışıklık ve düzensizlik durumu

- 
- ❑ Bu tanımlamalardan sonra acil servis çalışanlarının rollerinden ve kaos yönetiminden bahsedelim.

Rol Nedir?

- ❑ Bir bireyden, diğer bireyler tarafından beklenen davranışların tamamı
- ❑ Sorumluluğu, yükümlülüğü ve sınırları olan bir olgu
- ❑ Sosyal hayatta hepimizin üstlendiği bir kavram (anne, baba, arkadaş, komşu, sürücü)
- ❑ Karşımızdaki ister insan olsun ister bir obje olsun rolünün hakkını veriyorsa, ihtiyaçlarımızı karşılıyorsa onunla olan iletişim ve etkileşimimizden memnun ve tatmin oluruz.
- ❑ Buna yeterlilik diyoruz.
- ❑ Bizim için yeterli olan her şey artık bizim için değerlidir.

İletişim

- ❑ Acilde kaosun en önemli nedeni iletişim eksikliğidir.
- ❑ Şoka girmiş bireyler ile doğru iletişim kurulduğunda karşı tarafın beklentisi giderilebilir.



İnsanın Yedi Temel Gücü

- ☐ Algılama
- ☐ Yorumlama
- ☐ Yaratıcılık
- ☐ Hayal kurma
- ☐ Arzulama
- ☐ Hissetme
- ☐ Sezgi

Algılama Gücü

- ❑ Algı gücü iletişimin en önemli temeli
- ❑ Karşı tarafın anlattıklarını doğru algıladığımız kadar iletişim kurabiliriz.

Yorumlama Gücü

- ❑ Kriz anında iletişim kurduğumuz taraf, bilgileri eksik veya yanlış aktarabilir.
- ❑ Bu noktada yorumlama gücü devreye girer.
- ❑ Yorumlama, mantığımızı kullanarak aldığımız bilgilerle, olayın bilinmeyenlerini ve risklerini netleştirmesini sağlar.

Hissetme Gücü

- ❑ Karşımızda kriz yaşayan ya da krize tanık olan kişiler olabilir
- ❑ Kişilerin anlattıklarından, ses tonlarından ne istediklerini, içinde bulundukları ruhani durumu hissetmemiz, doğru tepkileri verebilmemiz için önemli

Arzulama Gücü

- ❑ Sorun çözmeyi gerçekten arzulamak
- ❑ Kaos ortamında karşımızda kişinin cinsiyeti, milliyeti, kökeni, konuşma tarzı ne olursa olsun bu güç kaybedilmemeli

Hayal Etme Gücü

- ☐ Kaos ortamında kriz karşı tarafın anlattığı kadarı ile sınırlı
- ☐ Hayal etme gücümüz ile eksik kalan parçalar tamamlanabilir.

Yaratıcılık Gücü

- ❑ Geçmiş yaşantılar, olaylar ve nesneler arasındaki olası bağlantıların tümünü göz önüne alarak, ortaya yeni ve etkili çözümler, yeni fikirler çıkarma sanatı

Sezgi Gücü

- ☐ Herhangi bir kaynağın yardımı olmaksızın olayları önceden hissedebilme yeteneği
- ☐ Temelinde tecrübe var

Değerlilik

- ❑ Değerlilik duygusunu veren anne
- ❑ 0-2 yaş arasında
- ❑ Bu yaş grubunda her sıkıntılarında annesi yanında olur ve ihtiyaçlarını giderir
- ❑ Bu da çocukta değerlilik duygusunu oluşturur

Yeterlilik

- ❑ Babanın verdiği düşünülür.
- ❑ 2-6 yaş arasında gelişir.

Şok

- ❑ Birinci derece yakınıni kaybetme korkusu yaşayan bir kişi, ya da hiç beklemediği bir kaza ya da olağan dışı bir olay yaşayan kişiler, duygu ve düşünce kontrolünü kaybederek şoka girebilir.
- ❑ Şoka giren bireyler 0-6 yaş arasına, yani duygusal algılarıyla (duygularıyla) hayatı algıladıkları döneme dönebilirler.
- ❑ Bu yaş grubundaki çocuklar gibi şoktaki bireyler de anne ve babalarının verdiği değerlilik ve yeterlilik duygularını hissetmek isterler.



‘Gerçek gerçek değildir, algı gerçektir’

İletişim Alanlarımız

- ❑ Mahrem alan (0-50cm) (bu alana aile bireyleri girebilir)
- ❑ Kişisel alan (50-150cm) (güvendiğimiz insanlar bu alana girer)
- ❑ Sosyal alan (150-400cm)
- ❑ Ortak alan (400cm +)

Konuşmanın Amacı

□ İletişimin en önemli temeli konuşmak

Konuşmanın üç amacı:

1. Duyulabilirlik (ses)
2. Anlaşılabilirlik (diksiyon)
3. Etkili olmak (ikna)

Etkili İletişim

İkna Sürecinin İzlediği Yol

- ❑ Kaynak: Saygılık ve güvenilirlik gerektirir.
- ❑ İleti: Kaynağın alıcıya ulaştırmak istediği duygu, düşünce, tutum, konu ve davranış biçimi vb.nin kodlanmış halidir.

Etkili İletişim

İkna Sürecinin İzlediği Yol

- ❑ Kanal: aynı iletinin değişik kanallardan verilmesi sonucunda iletilerin etkileri de değişik olmuş
- ❑ İletilen çok geniş kapsamlı ve karmaşık yapıya sahip olmadığı zamanlar sözlü araçlar kullanılarak alıcıya ulaştırıldığında basılı yayınlara oranla çok daha fazla etki sağladığı saptanmış
- ❑ Berlo'nun geliştirdiği modelde gürültünün iletinin kod açımının yapılmasına ters etki yaptığı ve çatışma meydana getirdiği öne sürülmekte

Etkili İletişim

İkna Sürecinin İzlediği Yol

- ❑ Alıcı: Kaynağın ikna edici iletişimin doğrudan kendisine yönelmediğine, hatta onu tesadüfen aldığına inanması iknanın etkililiğini arttırır
- ❑ Ayrıca alıcının ileri sürülen görüşle aynı görüşte olup olmaması, konu hakkındaki bilgi düzeyi, eğitimi, zekâ düzeyi ve kişilik özellikleri iknanın etkisini belirler.

Toplumdaki İnsan Tipleri

- ☐ Sıra altı
- ☐ Sıradan
- ☐ Sıra dışı
- ☐ Sıra üstü

Sıra Altı İnsanlar

- ❑ Günlük hayat standartlarının dışına çıkanlar (komadakiler, evsizler gibi)
- ❑ İnsanların birlikte yaşamak istemediği, suç olarak kabul ettikleri eylemleri yapmaya eğilimli olanlar veya yapabilenler (sapıklar, seri katiller, canlı bombalar gibi)

Sıra Altı İnsanlar

- ❑ Akıl seviyeleri normalin altında ya da işlevsiz olanlar
- ❑ Düşünme kabiliyeti kalmamış, hareket etmek için emirlere ihtiyaç duyan, makineleşmiş insanlar (şoktaki insan başına kaza gelmiş bir yolcu, kocası kalp krizi geçiren bir kadın gibi)
- ❑ Gerçekten kendi inandığından farklı olabileceğini idrak edemeyen, her şeyin kendi zihnindeki gibi olmasını isteyen kişiler
- ❑ Yakını trafik kazası geçirmiş bir kişiye kazanın nasıl olduğunu sorduğunuzda ‘sen napacaksın kazayı hastaya müdahale et’ diyebilir

Sıra Altı İnsanlar

- ❑ Tam bağımlı insanlar
- ❑ Ör: eşi arrest olarak getirilen kadın
- ❑ Şoka girmiş olan ve sizden yardım bekleyen hasta yakınına verdiğiniz tüm komutları sorgulamadan uygular (sıfır-iki yaş dönemi)

Sıra Altı İnsanlar

- ❑ Acil serviste kaos yaşanan insan grubu çoğunlukla sıra altı kişiler
- ❑ Ya yakını hasta olup panikle sadece kafasındakilerin gerçekleşmesini isteyen kişiler
- ❑ Ya da yakını hasta olup şoka girmiş ve verilen tüm komutları sorgulamadan yerine getiren kişiler

Sıra Altı İnsanlar

- ❑ Bu insan grubu ile iletişime geçildiğinde mir tonunda güçlü ve güven veren ses tonu ile konuşulmalı
- ❑ Hitap şekli karşı tarafın hitabına göre şekillenmeli
- ❑ Yani karşı tarafın ihtiyacına göre konuşulmalıdır.

Sıradan İnsanlar

- ❑ Günlük hayat standartlarında yaşayanlar.
- ❑ Düşünebilen, ancak bu düşünceleri derinleştirmeyen, merak edip detaylara inmeye çalışmayanlar.

Sıra Dışı İnsanlar

- ❑ Sınırları, şekilciliği ve sıradanlığı sürekli sorgulayanlar
- ❑ İstekli, inançlı, amaca odaklananlar
- ❑ Bakış açılarını ve vizyonlarını geliştirebilen insanlar
(bağımsız insanlar)

Sıra Üstü İnsanlar

- ❑ Dünya çapında, sınırlarını aşmış ve ortalama kalitenin üstünde
- ❑ Medeniyete katkıda bulunanlar
- ❑ Tam bağımsız insanlar

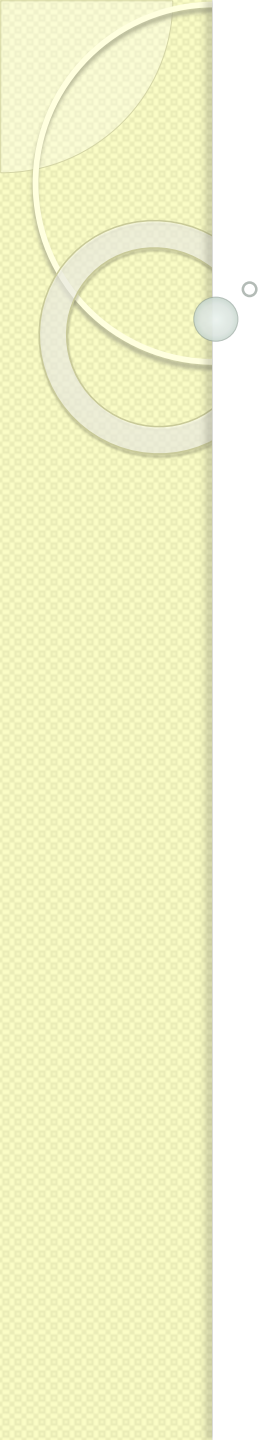
İnsan Neden Suçlar

- ❑ Yetersizliğini kapatmanın en kolay yolu
- ❑ Sorumluluğu üzerinden atmanın en kolay yolu
- ❑ Egoyu beslemenin en kolay yolu
- ❑ Sevginin, saygının, inancın bittiği yerde suçlama başlar.

A scenic landscape photograph featuring a paved road that curves through a valley. The hills are covered in vibrant green grass and some yellow wildflowers. A large, leafy tree stands on the left side of the road. The sky is filled with dramatic, dark clouds, with a patch of blue visible near the horizon. The overall mood is serene and inspiring.

"Zor yollar
genellikle
iyi yerlere
götürür."

- 
- Soru veya katkı



Teşekkürler