



تمرین دوره‌های آموزشی توسعه شایستگی مدیران حرفه‌ای (۲)

عنوان دوره آموزشی: مدیریت تضاد بین فردی	عنوان شایستگی: تیم و شبکه‌سازی
مدت زمان آموزش: ۴ ساعت	مخاطبان: مدیران پایه و عملیاتی
هدف تمرین: آشنایی با تعارض‌های موجود در ارتباطات بین فردی و سازمانی و توانایی مدیریت این وروابط	
محتوای تمرین: – یکی از موقعیت‌های تعارضی را که در واحد سازمانی خویش با آن مواجه بودید، در نظر بگیرید: در گروه بیماری‌های غیرواگیر، یکی از برنامه‌های مهم غربالگری نوزادان از نظر بیماری کم‌کاری تیروئید در ۳ تا ۵ روز اول پس از تولد است. این برنامه در حدود ۵۰ مرکز سلامت در محدوده دانشگاه تهران برای جمعیت تحت پوشش در حال انجام است. جمع‌آوری داده‌های آماری و بررسی نوزادانی که به‌موقع مراجعه نکرده‌اند و یا نتایج مشکوک داشته‌اند و یا به‌عنوان بیمار شناسایی شده‌اند، همگی در فرم‌های کاغذی صورت ثبت می‌شدند. اخیراً آزمایشگاه مرجع معاونت بهداشت اقدام به راه‌اندازی سامانه آزمایشگاهی در برنامه غربالگری نوزادان نموده است. این اقدام هرچند تا حدودی دسترسی به نتایج آزمایشات را برای مراقبین سلامت تسهیل نموده، ولی به کار همکاران افزوده است؛ چرا که علاوه بر ثبت دستی اطلاعات، تمامی فرم‌ها باید در سامانه آزمایشگاه نیز ثبت شوند؛ که باعث دو برابر شدن زمان غربالگری یک نوزاد می‌شود و بالطبع ازدحام جمعیت و گله‌مندی والدین نوزادان به‌ویژه در شرایط کرونا را در پی دارد. بر همین اساس با امور آزمایشگاه‌ها وارد تعامل شدیم تا سامانه آزمایشگاه امکان ثبت تمامی اطلاعات برنامه غربالگری را نیز به‌صورت الکترونیک فراهم نماید. این پیشنهاد تا حدودی با منافع شرکت پشتیبان و فرایندهای کار آزمایشگاه تداخل دارد. در این راستا سعی شد تا در جلسات متعدد اهمیت برنامه، اهمیت غربالگری به‌هنگام برای شناسایی و درمان به‌موقع جهت پیشگیری از عقب‌ماندگی ذهنی نوزادان بیمار تشریح شده و حمایت تیم الکترونیک و نرم‌افزار برنامه جلب شود. فرم‌های برنامه در اختیار قرار گرفت و به‌طور مرتب با کارشناسان آنها تعامل آنلاین برقرار شد. با استفاده از قواعد می‌توان این تعارض را این‌گونه مدیریت کرد: توصیف وضعیت: – آشفتگی مرکز غربالگری – ثبت فرم‌های کاغذی – ثبت الکترونیک در سامانه آزمایشگاه – افزایش کار پرسنل – نارضایتی ارباب رجوع – ازدحام جمعیت – سخت بودن اضافه نمودن داده‌های جدید به برنامه نرم‌افزاری سامانه آزمایشگاهی – رفتارهای بازدارنده: – عدم همکاری شرکت پشتیبان سامانه – عدم همکاری همکاران آزمایشگاه – عدم امکان پیگیری موارد مشکوک به بیماری – عدم درمان به‌موقع بیماران شناسایی شده – نارضایتی پرسنل از بار اضافی	