



نام درس: ارتباطات در نظام سلامت کد درس: ۵۰

پیش نیاز یا همزمان: رفتار سازمانی کد ۲۴

تعداد واحد: ۲ واحد

نوع واحد: نظری

هدف کلی: دانشجویان با مفاهیم، اصول، فرایند و نظریه‌های مختلف ارتباطات در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی، عوامل موثر در برقراری ارتباطات در سازمان، راهبردهای لازم برای اصلاح ارتباطات، چگونگی برقراری ارتباطات در شرایط بحرانی و تضاد سازمانی، فواید ارتباطات گروهی و استفاده از مهارت‌های ارتباطی به هنگام ارائه خدمات بهداشتی و درمانی آشنا خواهند گردید.

شرح درس: این درس بر فرآیند، نظریه‌ها و روش‌های ارتباطات در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی تاکید دارد و به منظور ارتقای ارتباطات در بین دریافت کنندگان خدمات و خانواده‌ی آن‌ها از یک سو و ارائه دهندگان خدمات و همکاران آن‌ها، نظریه‌های موجود در زمینه ارتباط، روش‌های مصاحبه، برقراری ارتباط به صورت گروهی، چگونگی حل تضادها و برخوردهای سازمانی، چگونگی مقابله با شرایط بحرانی، چگونگی برخورد با اصرارهای افراد سازمان، نحوه دفاع از حقوق ارائه دهندگان خدمات و دریافت کنندگان خدمات با توجه به فرهنگ‌های مختلف آن‌ها، زمینه را برای تقویت مهارت‌های انسانی فرد، گروه و سازمان فراهم می‌سازد.

سرفصل‌ها: (۳۴ ساعت نظری)

- تعاریف، مفاهیم، اهمیت، نقش و جایگاه ارتباطات
- ماهیت ارتباطات در سازمان
- فرایند ارتباطات و مدل‌های نظری ارتباطات
- انواع روش‌ها و نظریه‌های ارتباطات در سازمان (ارتباطات کلامی، رسمی و غیررسمی، ارتباط میان افراد)
- موانع ارتباطات میان افراد و چگونگی غلبه بر آن‌ها،
- تاثیر عوامل محیطی بر ارتباطات
- ویژگی‌های ارتباطات موثر و چگونگی تقویت آن‌ها
- روش‌های بهبود ارتباطات (تنش زدایی در مدیریت)
- شنود موثر، زیربنای مهارت ارتباطی (تعریف، سبک‌های شنود، مهارت‌های شنود اثربخش و ...)
- ارتباط بین فرهنگ‌های مختلف (با تاکید بر صفات رفتارها و نقش‌های رهبری در سازمان)
- نحوه ارائه سخنرانی برای گروه‌های مختلف
- چگونگی برقراری ارتباط در شرایط بحرانی و تضاد سازمانی
- فنون و مهارت‌های لازم برای مذاکره
- برنامه ریزی ارتباطات درمانگر
- ارتباطات در روابط مراقبت‌های بهداشتی
- متغیرهای موثر بر ارتباطات
- ارتباطات نوشتاری (مکاتبات اداری)
- گزارش نویسی

روش‌های یادگیری:

سخنرانی، نقش بازی، نمایش فیلم، کار در گروه‌های کوچک، یادگیری مبتنی بر مباحثه (DBL)

راهنمای کلی مدرس:

از مدرسین این درس انتظار می‌رود اولاً طرح درس جامع و مبسوطی جهت این درس ارائه دهند. ثانیاً جهت انجام آزمون از درس مزبور پیشنهاد می‌شود از روش‌های تکوینی و پایانی به تناسب اهداف درس استفاده گردد. شایان ذکر است که طرح درس نمونه پیوست گردیده است.

منابع اصلی درس: (آخرین چاپ)

- ۱- فرهنگی، ع.ا. ارتباطات انسانی: مبانی (جلد اول).
- ۲- فرهنگی، ع.ا. ارتباطات انسانی: مبانی (جلد دوم).
- ۳- برکو، ر. لوین، ا. لوین، د. مدیریت ارتباطات: فردی و عمومی. ترجمه اعرابی، م. ایزدی، د. نشر دفتر پژوهشهای فرهنگی.

سایر منابع:

- ۴- رایت، ا. ارتباط موفقیت آمیز با دیگران. ترجمه پیاده، ب. تهران، نشر شباهنگ.
- امینی، ک. آیین نگارش مکاتبات اداری. تهران، موسسه عالی آموزش، پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.

شیوه ارزشیابی دانشجو:

ارزیابی تکوینی: پرسش و پاسخ، آزمون چندگزینه ای در میان ترم
ارزیابی نهایی: آزمون کتبی

