



**نام درس :** ارتباطات در سازمان های بهداشتی و درمانی

**کد درس :** ۵۰

**پیش نیاز :** رفتار سازمانی OB

**تعداد واحد :** ۲

**نوع واحد :** نظری



**هدف کلی :**

این درس زمینه را برای آشنایی دانشجویان با مفاهیم ، اصول ، فرآیند و نظریه های مختلف ارتباطات در سازمانهای ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی ، عوامل مؤثر 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 مهارت های ارتباطی به هنگام ارائه خدمات بهداشتی و درمانی فراهم می‌کند تا بدین وسیله مدیران بتوانند بهتر نیاز های انسانی افراد سازمان و دیگران را درک نموده و با آنها ارتباط برقرار نمایند .

**شرح درس :**

این درس بر فرآیند ، نظریه ها و روش های ارتباطات در سازمانهای ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی تأکید دارد و به منظور ارتقاء ارتباطات در بین دریافت کنندگان خدمات و خانواده آنها از یک سو و ارائه دهندگان خدمات و همکاران آنها ، نظریه های موجود در زمینه ارتباط ، روشهای مصاحبه ، برقراری ارتباط بصورت 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 می سازد .

**سرفصل دروس : ( ۳۴ ساعت )**

- تعاریف ، مفاهیم ، اهمیت ، نقش و جایگاه ارتباطات
- ماهیت ارتباطات در سازمان ، نقش و جایگاه ارتباطات با توجه به سایر وظایف مدیر
- فرآیند ارتباطات و مدل‌های نظری ارتباطات
- انواع روشها و نظریه های ارتباطات در سازمان (ارتباطات کلامی ، رسمی و غیررسمی ، ارتباط میان افراد)
- موانع ارتباطات میان افراد و چگونگی غلبه بر آنها ، تأثیر عوامل محیطی بر ارتباطات
- ویژگی های ارتباطات مؤثر و چگونگی تقویت آنها
- روش های بهبود ارتباطات ( تنش زدایی در مدیریت )

- شنود مؤثر زیربنای مهارت ارتباطی ( تعریف ، سبک های شنود ، مهارت های شنود اثر بخش و... )
- ارتباط بین فرهنگهای مختلف (با تاکید بر صفات رفتارها و نقش های رهبری در سازمان )
- نحوه ارائه سخنرانی برای گروههای مختلف
- چگونگی برقراری ارتباط در شرایط بحرانی و تضاد سازمانی
- نفوذ و مهارتهای لازم برای مذاکره
- برنامه ریزی ارتباطات درمان نگر ( خودآگاهی ، ارزش های فرد بیمار و آرایه دهنده خدمت ، نوع و نحوه مراقبت ، صداقت و راستگویی ، همدلی و احساس یگانگی ، اعتماد به نفس ، ایجاد حس اعتماد در دیگران ، احترام متقابل
- ارتباطات در روابط مراقبتهای بهداشتی ( بیمار با متخصص ، متخصص با متخصص ، متخصص با خانواده بیمار با خانواده اش )
- متغیرهای مؤثر بر ارتباطات ( متغیرهای فرهنگی ، جنس ، عوامل اقتصادی- اجتماعی ، سن ، تجارب گذشته ، وضعیت بیماری فرد و بحران ، اندوه فرد و... )
- ارتباطات نوشتاری ( مکاتبات اداری )
- سایر موضوعات مرتبط با درس



#### منابع اصلی درس :

1. Darley, Mark "Managing Communication in Health Care (Six Steps to Effective Management)". Bailliere Tindall, US, 2002. ISBN: 0702024139

۲. علیزاده اقدم ، رسول ، « ارتباطات سازمانی » . آوای نور ، تهران ، ۱۳۸۰ .
۳. رضاییان ، علی ، « مدیریت رفتار سازمانی » . انتشارات سمت ، تهران ، ۱۳۸۰ .
۴. جمعی از اساتید مدیریت ، « ارتباطات سازمانی » . مرکز آموزش مدیریت دولتی ، تهران ، ۱۳۷۹ .
۵. میلر ، کاترین ، « ارتباطات سازمانی رویکردها و فرآیندها » . ترجمه قیادی ، آذر ، سازمان مدیریت صنعتی ، تهران ، ۱۳۷۷ .

#### روش ارزشیابی دانشجویان در حیطه های مختلف :

- ۱- شرکت فعال در کلاس و انجام تکالیف
- ۲- امتحان میان دوره
- ۳- امتحان پایان دوره

سایر منابع :

1. Payer, Lynn. "Medicine & Culture: Varieties of Treatment in the United States, England, West Germany, and France". Henry Holt and Co, US, 1996. (ISBN: 0805048030)
2. Malone, Caroline, ...[et.al], "Accunts in Healths and Social Care: An Anthology About Communication and Relationships". Routledge, US, 2004. (ISBN: 0415326583)

