

کد درس : ۵۰

نام درس : ارتباطات در سازمان های بهداشتی و درمانی

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 می کند 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 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 مدل های 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 واریه 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 و 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». آرای 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 فرایندها». ترجمه قبادی، 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