

# Organizational Behavior 1/ TJH



بیمارستان تخت جمشید



Orientation Group

Zeinab Doulatshahi  
Ph.D. Student in Health Policy  
Iran University of Medical Science, Tehran, Iran



# سرفصل های دوره آموزشی رفتار سازمانی

## مفاهیم و تکنیک های آموزشی

(افزایش اثربخشی کار تیمی - محیطی با روابط سالم تر - تحقق اهداف سازمانی)

۱. شخصیت شناسی و مبانی رفتار سازمانی

۲. ادراک و خطاهای ادراکی شناختی

۳. مولفه های هوش هیجانی

۴. Managed Up (چگونه مدیر خود را مدیریت کنید!)

۵. مقوله قدرت و تعارضات سازمانی

۶. فرهنگ سازمانی



# باید ها

با دقت گوش  
دادن به مشتری



perfectly  
listening to the  
patient

داشتن پوشش  
مناسب و تمیز



Being clean and well  
dressed

Respect him / her  
(patient)

احترام گذاشتن به مشتری

سلام  
من در خدمت شما هستم  
بفرمائید

Hi / Hello ,  
I'm at your service,  
How can I help you?  
Come in please!  
There you are!



سر وقت در سر کار  
حضور پیدا کردن

Being  
on time  
at duty



smiling  
and being  
series

لبخند زدن  
و جدی بودن



تماس عینی  
داشتن با مشتری



Eye contact during  
verbal communication  
with the patient

Talking slowly  
and clearly

درست و آرام ادا کردن کلمات



contact him  
or her entirely

به طور کامل  
راهنمایی کردن



Ask question to  
avoid of  
misunderstanding

سوال کردن از مشتری زمانی  
که ابهام در کلام او می باشد

مرتب بودن

Being tidy

Devolve  
enough / all  
information to  
the next shift



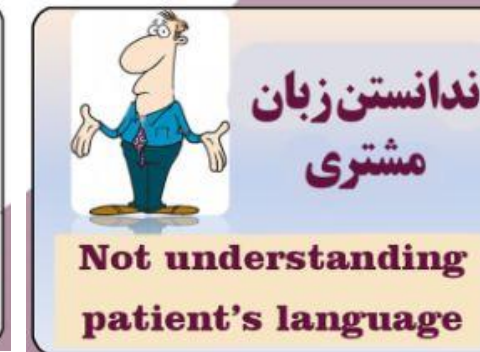
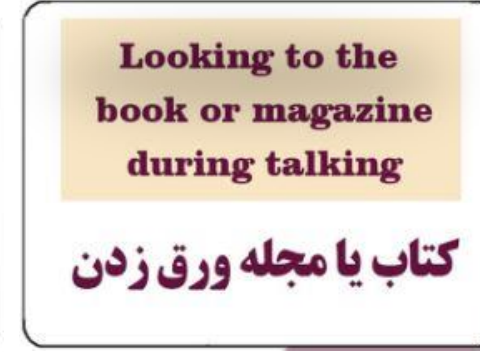
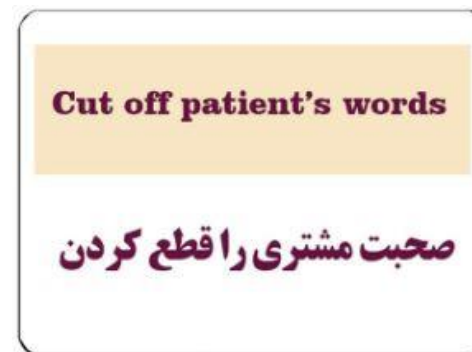
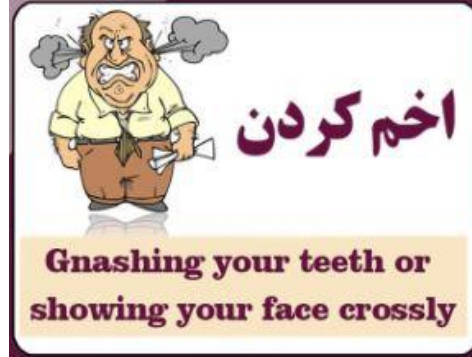
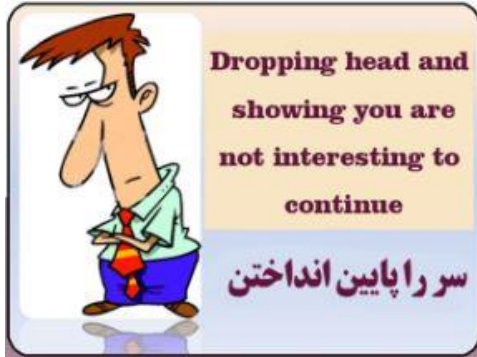
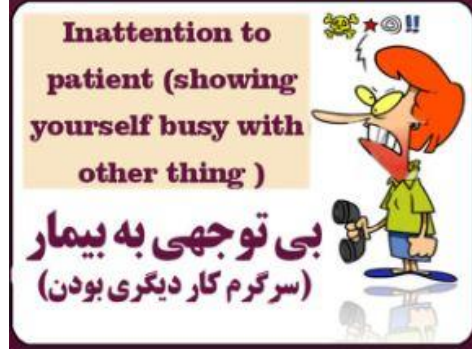
ارائه اطلاعات کافی به فرد  
بعدی در شیفت کاری

همکاری و کار  
تیمی با سایر  
همکاران



Cooperation as team  
work with other staff

# نیایدنها



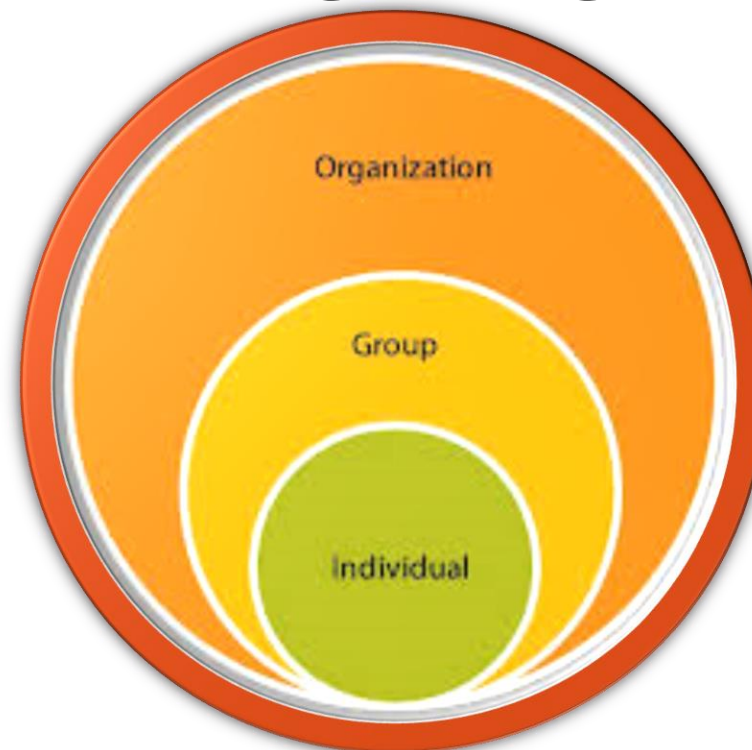


## سرفصل های دوره آموزشی رفتار سازمانی

### مفاهیم و تکنیک های آموزشی

(افزایش اثربخشی کار تیمی - محیطی با روابط سالم تر - تحقق اهداف سازمانی)

## شخصیت شناسی و مبانی رفتار سازمانی





## مبانی رفتار سازمانی

در سازمان از ما انتظار می رود:

در بیمارستان و در ارائه مراقبتهای تشخیصی-درمانی  
ما در مقابل انسان های دیگر در ناخوشایندترین لحظات زندگی آنها مسئول هستیم.

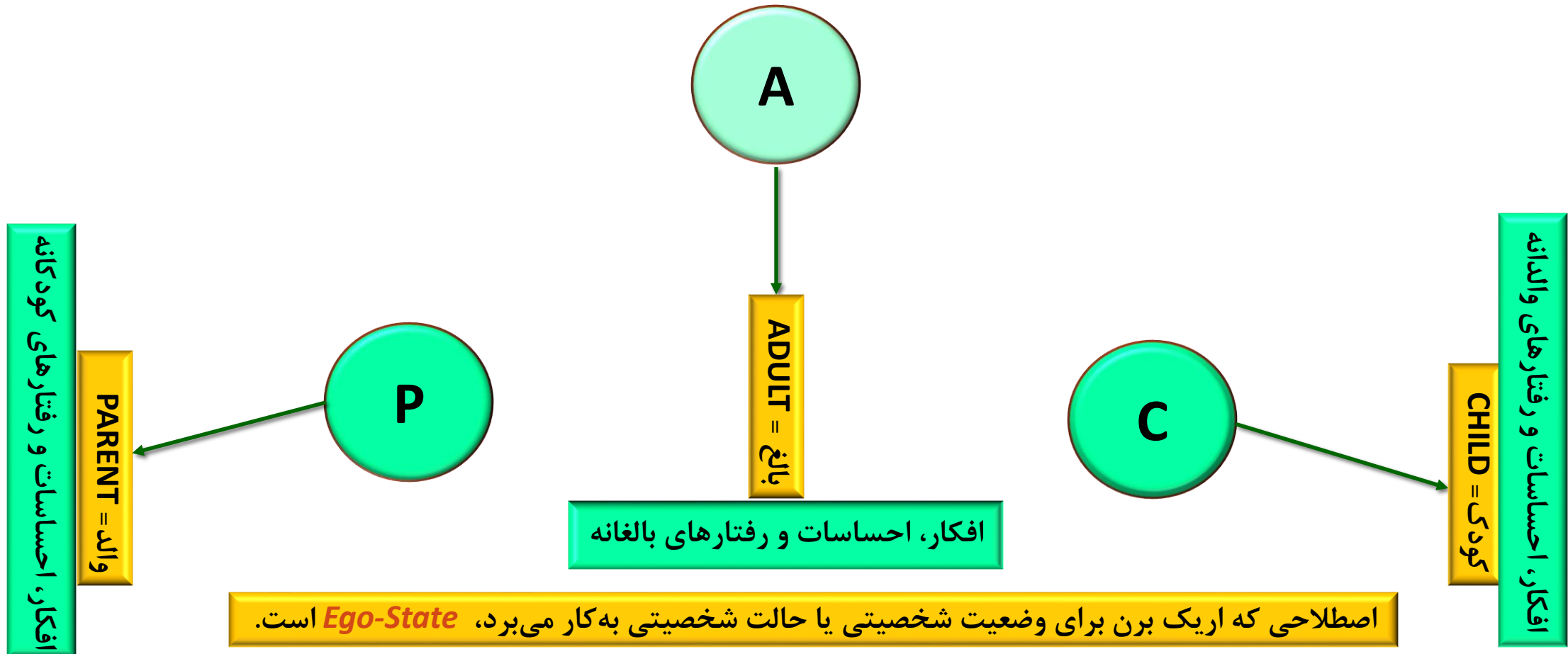
- ۱- احترام به خود، همکاران، مافوقان و بیماران
- ۲- رعایت شئونات انسانی (بویژه بیماران)
- ۳- رعایت سلسله مراتب کاری
- ۴- تعهد، مسئولیت پذیری و پاسخگویی
- ۵- آراستگی
- ۶- حضور بموقع
- ۷- آشنایی کامل با آداب معاشرت
- ۸- احترام به حریم خصوصی یکدیگر
- ۹- انتظارات حرفه ای مافوق و ...



## در ذهن ما چه می‌گذرد؟ (شخصیت‌های ذهن ناخودآگاه ما) مدل شخصیتی اریک برن

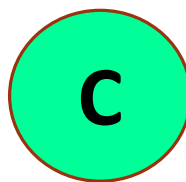


فرض را بر این می‌گذاریم که ما انسان‌ها، در هر لحظه، در یکی از سه حالت زیر قرار داریم:





## Ego-States/ Child



این بخش شخصیت بدون هیچ تدبیر، فکر یا بررسی جوانب، فقط با احساسات و لذات سر و کار دارد. پیوسته به دنبال لذت جویی و دفع درد و رنج است.

سه خاصیت کلی «حالت من کودک» عبارت است از:



❑ هرگز از لذت جویی سیر نمی شود.

❑ آینده را نمی بیند.

❑ خواسته اش را به تأخیر نمی اندازد.

احساسات منفی، خلاقیت، کنجکاوی، علاقه به دانستن، اصرار به تجربه کردن و احساس کردن از جمله خصوصیات حالت من کودک است.



این بخش از شخصیت فرد را وامی دارد که:

❑ هر چیزی را شخصاً خودش تجربه کند.

❑ اصلاً خویشتن دار نیست و به عواقب احتمالی رفتارش توجهی ندارد.

❑ تمایلی به رعایت قیود اجتماعی، عرف، مذهب، قانون، تعقل و... ندارد.





## Ego-States/ Parent (Imitative beliefs) → باورهای تقلید شده



« والد » شامل بسیاری از رویداد های بیرونی است که در ۵ تا ۷ سال اول زندگی در مغز کودک ضبط می شوند.

بیشتر این محفوظات محصول اطلاعات کودک از پدر و مادر یا جانشینان آن ها است.

مطالب و رفتارهایی که کودک از والدین خود **حس می کند؛ می شنود یا می بیند؛** در بخش « والد » ضبط می شوند.

هم چنین **پند ها؛ دستور ها؛ سخت گیری ها و رفتار های حمایت کننده؛** ساختار بخش والد را تشکیل می دهند.



مثالهایی برای درک بهتر حالت «والد»:

✓ هیچ وقت به افراد غریبه اعتماد نکن.

✓ تو باید به اندازه کافی غذا بخوری.

✓ فوری تلویزیون را خاموش کن و تکالیف مدرسه ات را انجام بده.



## Ego-States/ Adult

A

بالغ متعادل کننده رفتارهای کودک و والد است.

بالغ شخصیتی است که:

- در لحظات زندگی انواع احساسات و هیجانات را تجربه کرده و گاهی تشخیص می دهد که این احساسات را به صورت سالم نشان دهد.
- می داند که هر احساس یا هر هیجانی را در چه زمانی، چه مکانی و در مقابل چه کسی ابراز کند.
- می داند که نوع و شدت ابراز احساسات یا هیجانات چگونه باشد. (می تواند آنها را متعادل کند).



- به شادی اهمیت می دهد. ← اما مانیک و سرخوش نیست.
- احساس وابستگی دارد. ← اما دچار اختلال وابستگی نمی شود.
- خشم را تجربه می کند. ← اما پرخاشگری نمی کند.
- از برخی مسائل رنج می برد. ← اما افسرده نمی شود.



## Ego-States/ Adult

A

بالغ متعادل کننده رفتارهای کودک و والد است.

بالغ شخصیتی است که:

- به بیان خود احترام می گذارد. (حتی در ناخوشایندترین لحظات مراقب است که چه کلامی را به زبان می آورد).
- راه حل محور است. (برای هر کاری یا رفتاری ابتدا فکر می کند).
- اهل گفتمان است. (بلافاصله نسبت به کنش ها، واکنش نشان نمی دهد).
- مسئولیت پذیر است. (اگر حرف یا رفتاری داشته باشد که بعد متوجه شود که اشتباه کرده است، متواضعانه عذرخواهی می کند).
- شنونده خوبی است. (درحین گفتگو با شما، در ذهنش سناریو نمی سازد بلکه با دقت به حرفهای شما گوش می دهد).
- همدلی او بالاست.
- برای رسیدن به اهداف برنامه ریزی می کند.
- به اندیشه ها و اعتقادات دیگران احترام می گذارد.
- می داند که خودش به تنهایی همه چیز را نمی داند، پس در مواقع لزوم از متخصصین مشورت می گیرد.
- در صورتیکه خودش را با دیگران مقایسه کند، تمام جوانب را در نظر می گیرد.
- ...





# توسعه ارتباط موثر





# ارتباط غیر کلامی



ارتباط غیر کلامی دربر گیرنده حواس پنجگانه و هر چیزی است که در آن از کلمات گفته شده یا شنیده شده استفاده شود.

تخمین زده میشود که:

– انتقال معانی به وسیله کلمات:

۷ درصد

– انتقال معانی توسط حرکات گفتاری:

۳۸ درصد

– انتقال با حرکات بدن:

۵۵ درصد





## چرخه ایمنی بیمار





## تحلیل رفتار متقابل – Transactional Analysis (TA)

### نوازش – Curing/Fondling

شناخت چگونگی رد و بدل نوازش‌های مثبت و منفی بین انسان‌ها از قوی‌ترین زمینه‌های کار در تحلیل رفتار متقابل است.

**تعریف ۱:** اریک برن مشاهده کرد که انسان‌ها به معیاری برای تحویل گرفته شدن مابین افراد در جهت زنده ماندن و رشد نیاز دارند = نوازش

**تعریف ۲:** تأیید وجود فرد، توسط افراد دیگر است.

نوازش در تحلیل رفتار متقابل به دو نوع تقسیم می‌شود:

□ نوازش مثبت ← فرد محرک دلخواه را دریافت می‌کند.

□ نوازش منفی ← فرد با محرک آزار دهنده روبرو می‌شود.



اریک برن معتقد بود که هر نوع نوازشی اعم از نوازش منفی همواره بر نبود نوازش ارجحیت دارد.

### نوازش‌های غیابی:

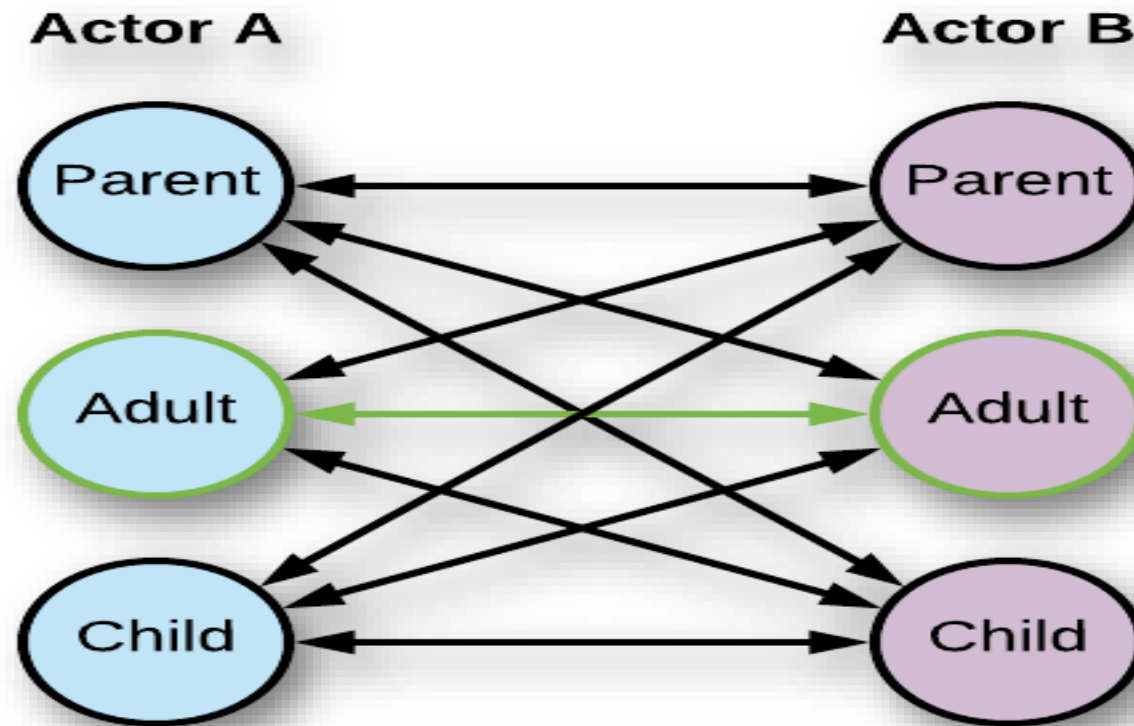
مجموعه نوازش‌هایی که شخص نوازش دهنده خود حضور ندارد، مانند نامه – ایمیل – فرستادن کادو با پست – یادداشت گذاشتن و ...

قابل ذکر است که نوازش‌های غیابی از بهره نوازشی بالایی برخوردار است و تقریباً از تمامی فیلترهای نوازشی به راحتی عبور می‌کند.



## تحليل رفتار متقابل – (TA) Transactional Analysis

### Relationship Dynamics







## تحليل رفتار متقابل – Transactional Analysis (TA)

### Games People Play

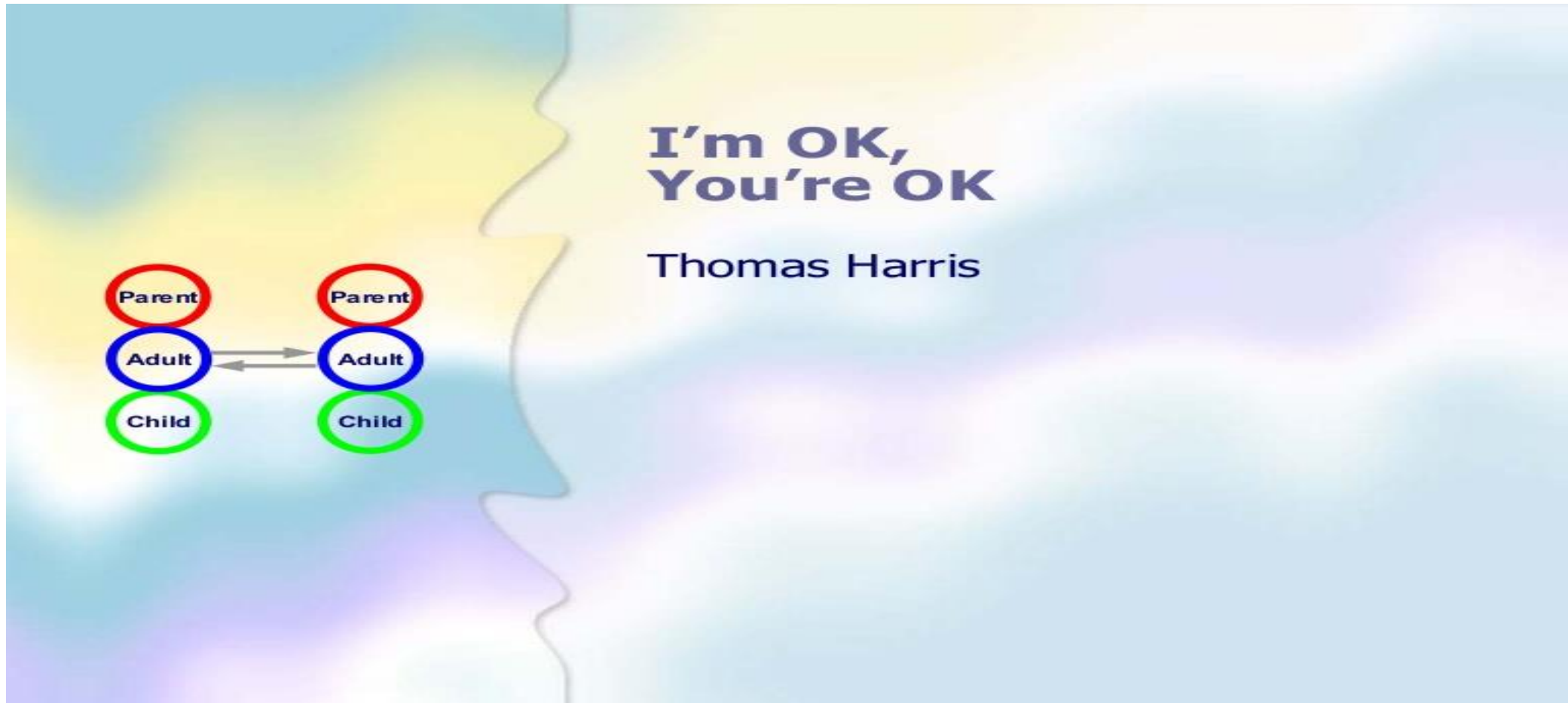
---

- 1) I'm not OK and you are not OK. (من خوب نیستم، تو خوب نیستی.)
- 2) I'm not OK and you are OK. (من خوب نیستم، تو خوبی.)
- 3) I'm OK and you are not OK. (من خوب ام، تو خوب نیستی.)
- 4) I'm OK and you are OK. (من خوب ام، تو خوبی.)



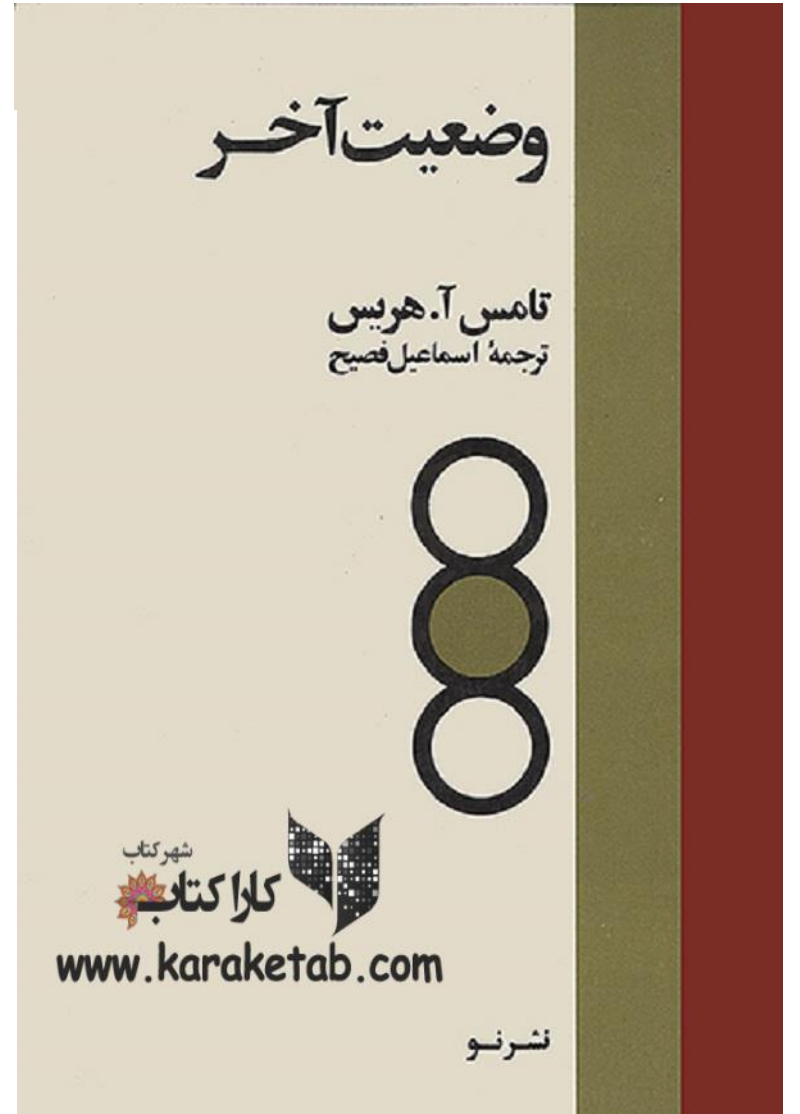
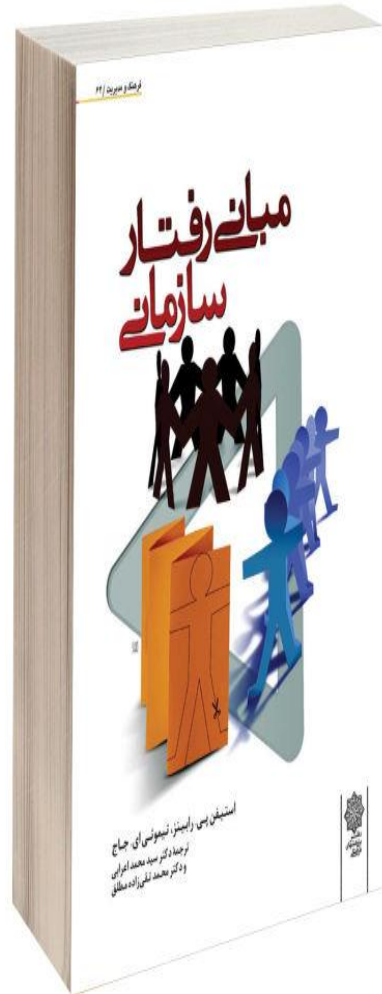
## تحليل رفتار متقابل – (TA) Transactional Analysis

### وضعیت آخر





## منابع - References



**Thanks**



**بیمارستان تخت جمشید**