

## GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ders Adı / Course Name                                                            | Organizational Communication / Organizational Communication                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ders Kodu / Course Code                                                           | SY308                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ders Türü / Course Type                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ders Seviyesi / Course Level                                                      | Bachelor Degree / Bachelor Degree                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ders Akts Kredi / ECTS                                                            | 4.00                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)              | 3.00                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)                        | 0.00                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)                   | 0.00                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dersin Verildiği Yıl / Year                                                       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Öğretim Sistemi / Teaching System                                                 | Normal Education / Normal Education                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Eğitim Dili / Education Language                                                  | Turkish / Turkish                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses                                   | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                               | None                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Amacı / Purpose                                                                   | Bu dersin amacı, sağlık kurum ve kuruluşlarında ortaya çıkan formal ve informal iletişim türlerinin yönetsel ve hizmet süreçlerinde etkili kullanılmasını sağlamak.                                                                                                               | The aim of this course is to ensure the effective use of formal and informal communication types that occur in healthcare institutions and organizations in managerial and service processes.                                                                                     |
| İçeriği / Content                                                                 | İletişim kavramı ve süreci, empati, beden dili, dinleme, konuşma ve geribildirim kavramları, sağlık kurumlarında gerçekleşen çeşitli durumlarda iletişim süreci                                                                                                                   | Communication concept and process, empathy, body language, listening, speaking and feedback concepts, communication process in various situations in healthcare institutions                                                                                                      |
| Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations                        | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                               | None                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Staj Durumu / Internship Status                                                   | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                               | None                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading | Hasan Tutar, Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, 2003.<br>Üstün Dökmen, İletişim Çatışmaları ve Empati, Remzi Kitabevi, 2008.<br>Nilay Gemlik ve Özgür Çatar, Sağlık Çalışanları için Genel İletişim<br>Ramazan Erdem, Ali Yılmaz ve Sedat Bostan, Sağlık Kurumlarında İletişim | Hasan Tutar, Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, 2003.<br>Üstün Dökmen, İletişim Çatışmaları ve Empati, Remzi Kitabevi, 2008.<br>Nilay Gemlik ve Özgür Çatar, Sağlık Çalışanları için Genel İletişim<br>Ramazan Erdem, Ali Yılmaz ve Sedat Bostan, Sağlık Kurumlarında İletişim |
| Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)                                | Dr. Öğr. Üyesi Seda KIZIL                                                                                                                                                                                                                                                         | Assist. Prof. Dr. seda KIZIL                                                                                                                                                                                                                                                      |

## ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

|   |                                                                 |                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1 | Örgütsel iletişim ile ilgili temel kavramları tanımlayabilir.   | Can define basic concepts related to organizational communication.. |
| 2 | Kendi ile ve çevresi ile olan iletişim becerilerini geliştirir. | Improves communication skills with oneself and the environment.     |
| 3 | Etkin iletişim kurabilir.                                       | Communicates effectively.                                           |
| 4 | Organizasyonlardaki iletişim şekillerini değerlendirir.         | Evaluates communication styles in organizations.                    |
| 5 | İletişim sorunlarına anlayış ve çözüm geliştirir.               | Develops understanding and solutions to communication problems.     |

## HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

| Hafta / Week |                                                                     |          |     |                                                          |                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1            | Teorik Dersler / Theoretical                                        | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Örgütsel İletişim                                                   |          |     |                                                          |                           |
|              | Organizational Communication                                        |          |     |                                                          |                           |
| 2            | Teorik Dersler / Theoretical                                        | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | İletişim Süreci                                                     |          |     |                                                          |                           |
|              | Communication Process                                               |          |     |                                                          |                           |
| 3            | Teorik Dersler / Theoretical                                        | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Empati, Beden Dili, Konuşma, Dinleme, Geribildirim                  |          |     |                                                          |                           |
|              | Empathy, Body Language, Speaking, Listening, Feedback               |          |     |                                                          |                           |
| 4            | Teorik Dersler / Theoretical                                        | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Sağlık Kurumlarında İletişim                                        |          |     |                                                          |                           |
|              | Communication in Health Institutions                                |          |     |                                                          |                           |
| 5            | Teorik Dersler / Theoretical                                        | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Sağlık Kurumlarında Risk ve Kriz Dönemlerinde İletişim              |          |     |                                                          |                           |
|              | Communication During Risk and Crisis Periods in Health Institutions |          |     |                                                          |                           |

|    |                                                                                    |          |     |                                                          |                           |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 6  | Teorik Dersler / Theoretical                                                       | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Sağlık Kurumlarında Stres Yönetimi, Tükenmişlik ve Destekleyici İletişim           |          |     |                                                          |                           |
|    | Stress Management, Burnout and Supportive Communication in Healthcare Institutions |          |     |                                                          |                           |
| 7  | Teorik Dersler / Theoretical                                                       | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Palyatif Bakım Dönemi ve Sağlık İletişimi                                          |          |     |                                                          |                           |
|    | Palliative Care Era and Health Communication                                       |          |     |                                                          |                           |
| 8  | Teorik Dersler / Theoretical                                                       | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | ARA SINAV                                                                          |          |     |                                                          |                           |
|    | MIDTERM EXAM                                                                       |          |     |                                                          |                           |
| 9  | Teorik Dersler / Theoretical                                                       | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Sağlık İletişiminde Kötü Haberin Verilmesi Olumsuz Davranışlar                     |          |     |                                                          |                           |
|    | Giving Bad News Negative Behaviors in Health Communication                         |          |     |                                                          |                           |
| 10 | Teorik Dersler / Theoretical                                                       | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Sağlık Kurumlarında Çatışma Yönetiminde İletişim                                   |          |     |                                                          |                           |
|    | Communication in Conflict Management in Healthcare Institutions                    |          |     |                                                          |                           |
| 11 | Teorik Dersler / Theoretical                                                       | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Hasta Şikayetleri Yönetimi                                                         |          |     |                                                          |                           |
|    | Patient Complaints Management                                                      |          |     |                                                          |                           |

|    |                                                         |          |     |                                                          |                           |
|----|---------------------------------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 12 | Teorik Dersler / Theoretical                            | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Hekim Hasta İletişimi                                   |          |     |                                                          |                           |
|    | Hekim Hasta İletişimi                                   |          |     |                                                          |                           |
| 13 | Teorik Dersler / Theoretical                            | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Hemşire Hasta İletişimi                                 |          |     |                                                          |                           |
|    | Nurse Patient Communication                             |          |     |                                                          |                           |
| 14 | Teorik Dersler / Theoretical                            | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Sağlık Kurumlarında Liderlik ve İletişim                |          |     |                                                          |                           |
|    | Leadership and Communication in Healthcare Institutions |          |     |                                                          |                           |
| 15 | Teorik Dersler / Theoretical                            | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Hasta Güvenliği ve İletişim                             |          |     |                                                          |                           |
|    | Patient Safety and Communication                        |          |     |                                                          |                           |

## DEĞERLENDİRME / EVALUATION

| Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities | Sayı / Number | Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%) |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------|
| Ara Sınav / Midterm Examination                                     | 1             | 100                                            |
| Toplam / Total:                                                     | 1             | 100                                            |
| Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):     |               | 40                                             |

  

| Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities | Sayı / Number | Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------|
| Final Sınavı / Final Examination                                            | 1             | 100                                            |
| Toplam / Total:                                                             | 1             | 100                                            |
| Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):             |               | 60                                             |

  

|                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade: | 100 |
| Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:                                                                           |     |

## İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

| Etkinlikler / Workloads                                                     | Sayı / Number | Süresi (Saat) / Duration (Hours) | Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour) |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------|------------------------------------------------|
| Ara Sınav / Midterm Examination                                             | 1             | 1.00                             | 1.00                                           |
| Final Sınavı / Final Examination                                            | 1             | 2.00                             | 2.00                                           |
| Derse Katılım / Attending Lectures                                          | 14            | 3.00                             | 42.00                                          |
| Soru-Yanıt / Question-Answer                                                | 14            | 2.00                             | 28.00                                          |
| Bireysel Çalışma / Self Study                                               | 14            | 2.00                             | 28.00                                          |
| Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination | 7             | 2.00                             | 14.00                                          |
| Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination | 7             | 2.00                             | 14.00                                          |
| Toplam / Total:                                                             | 58            | 14.00                            | 129.00                                         |

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

| Öğrenme Çıktıları /<br>Learning Outcomes                                                                                              | Program Çıktıları / Program Outcomes |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                                       | 1.1.1                                | 1.1.2 | 1.1.3 | 2.1.1 | 2.1.2 | 3.1.1 | 3.1.2 | 3.1.3 | 3.1.4 | 3.2.1 | 3.2.2 | 3.3.1 | 3.3.2 | 3.4.1 | 3.4.2 |
| 1.Örgütsel iletişim ile ilgili temel kavramları tanımlayabilir. / Can define basic concepts related to organizational communication.. | 4                                    | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     | 5     | 4     | 2     |
| 2.Kendi ile ve çevresi ile olan iletişim becerilerini geliştirir. / Improves communication skills with oneself and the environment.   | 4                                    | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 3     | 3     | 2     | 3     | 4     | 4     | 2     |
| 3.Etkin iletişim kurabilir. / Communicates effectively.                                                                               | 5                                    | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 3     | 3     | 2     | 4     | 4     | 4     | 2     |
| 4.Organizasyonlardaki iletişim şekillerini değerlendirir. / Evaluates communication styles in organizations.                          | 4                                    | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 3     | 3     | 2     | 3     | 4     | 4     | 2     |
| 5.İletişim sorunlarına anlayış ve çözüm geliştirir. / Develops understanding and solutions to communication problems.                 | 5                                    | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 3     | 3     | 2     | 3     | 4     | 4     | 2     |

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high