

SIMPLE TIPS FOR BETTER CONNECTIONS



ธรรมชาติของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication)



มีรากศัพท์เดิมจากภาษาละตินคำว่า 'Communis'
ซึ่งแปลในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า 'Make common'
หมายถึงการทำให้มีสภาพร่วมกัน หรือการทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
ซึ่งตรงกับธรรมชาติของการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์
ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน



องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร (sender)
2. ช่องทางการสื่อสาร (channel)
3. สาร (message)
4. ผู้รับสาร (receiver)
5. การตอบกลับ (feedback)



NOISE!

สิ่งรบกวนทางกายภาพ (physical noise) เช่น เสียงดังรบกวน
สิ่งรบกวนทางจิตใจ (psychological noise) เช่น อารมณ์โกรธ อารมณ์เสียใจ
การสื่อสารที่ดีจะต้องลดสิ่งรบกวน (noise) ออกไปให้ได้มากที่สุด
เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด



CLASS PROTOCOL

CLASS Protocol หลักการสื่อสารทางการแพทย์ที่นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

C - Context: การสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการสื่อสาร ลดสิ่งรบกวนต่าง ๆ

L - Listening skills: การเป็นผู้ฟังที่ดี

A - Acknowledge: การรู้เท่าทันอารมณ์และตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม

S - Strategy: การให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการสนทนานั้น ๆ

S - Summary: การสรุปประเด็นจากการพูดคุย และเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้มีการซักถาม

ผลิตโดย อ.พญ.ณัฐชากร พงศ์เศรษฐกุล