

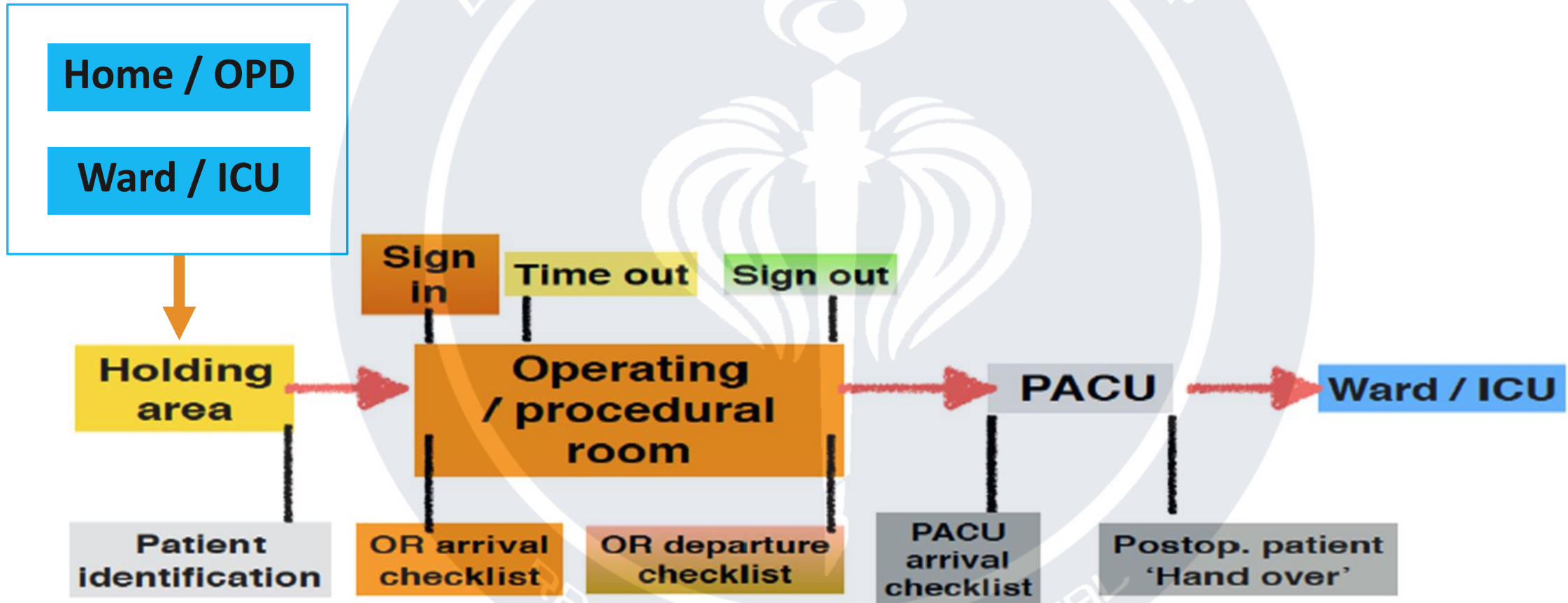


Communication and Assertiveness

JITTIYA WATCHAROTAYANGUL, MD
RATTAPHOL SEANGRUNG, MD
DEPARTMENT OF ANESTHESIOLOGY
FACULTY OF MEDICINE RAMATHIBODI HOSPITAL
MAHIDOL UNIVERSITY

Work system for surgery and anesthesia

continuum of emergency, critical, and operative care (ECO) services



Outcome

safety



quality of
care

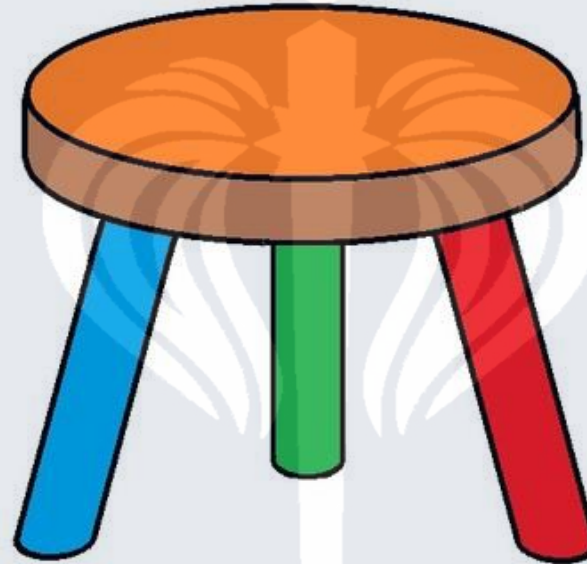
Safety and quality of care

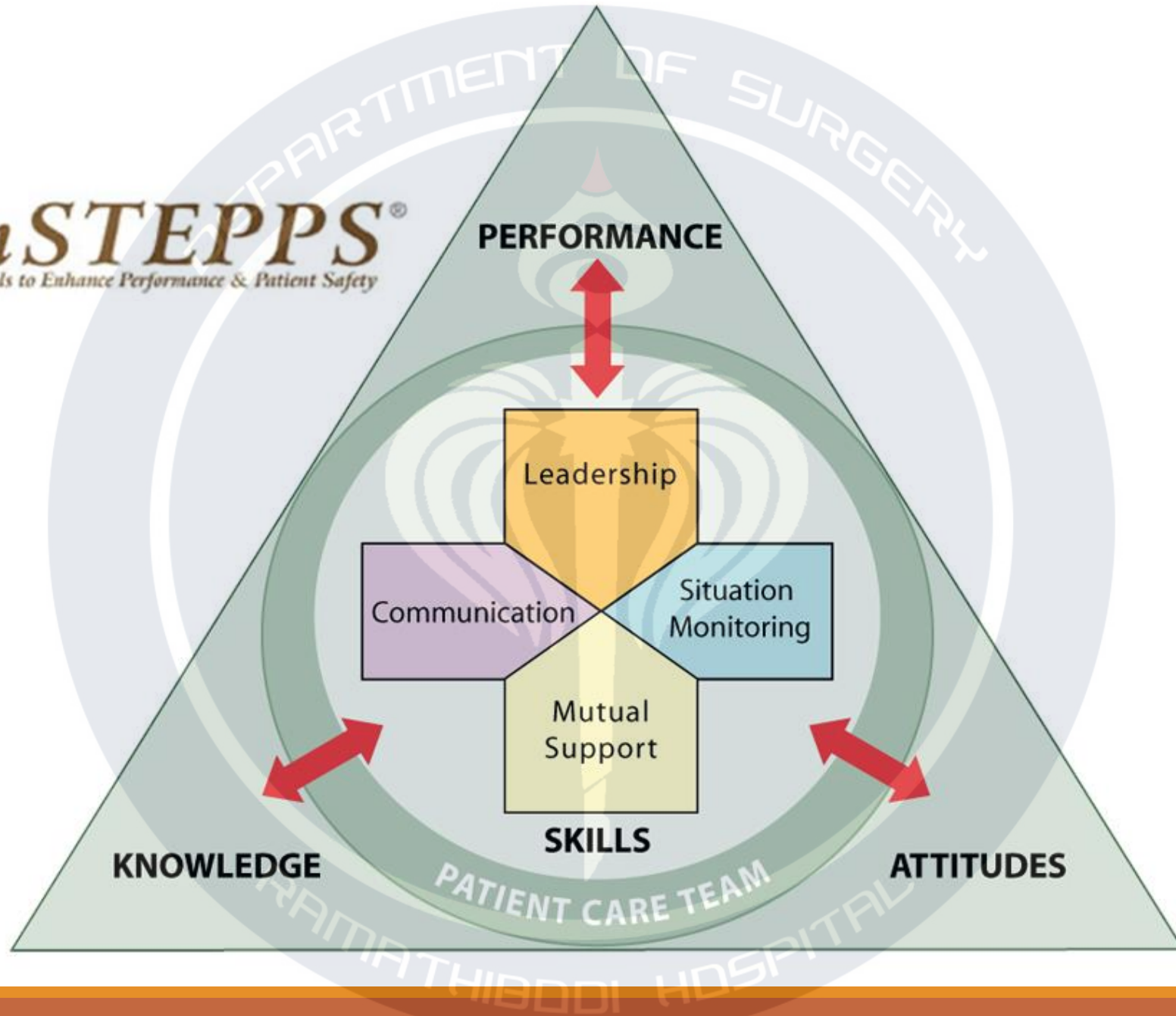
Technical skills

Non-technical skills

Medical knowledge

(Technical skills + Medical knowledge) x Non-technical skills





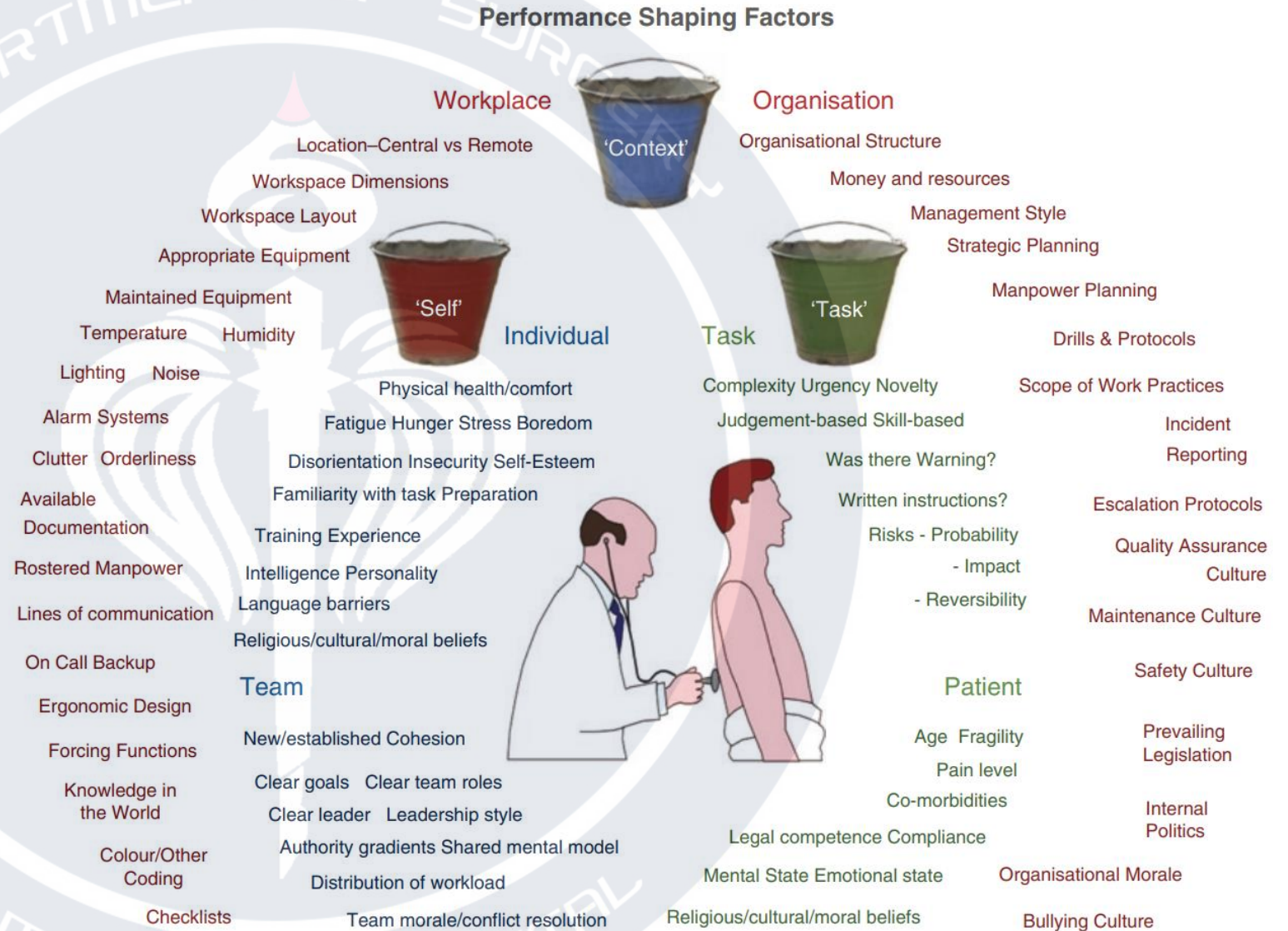
Textbook of Patient Safety and Clinical Risk Management

Liam Donaldson
Walter Ricciardi
Susan Sheridan
Riccardo Tartaglia
Editors



OPEN ACCESS

A clinical expansion of Reason's Three Buckets model



Non-technical Skills in Healthcare by
Stavros Prineas, Kathleen Mosier, Claus Mirko, and Stefano Guicciardi

Non-Technical Skills (NTS)

a constellation of
cognitive and social skills,
exhibited by **individuals and teams,**
needed to **reduce error and improve**
human performance in complex systems.

Non-Technical Skills (NTS)

**A formal training system is derived from aviation
Crew Resource Management**

**Anaesthetists' Non-Technical Skills (ANTS)
Non-Technical Skills for Surgeons (NOTTS)**

Typical NTS training topics

- **Performance shaping factors**
- **Planning, preparation and prioritization**
- **Situation awareness and perception of risk**
- **Decision-making**
- **Communication**
- **Teamwork and leadership**



Communication

Definition

the process of sending and receiving messages through **verbal or nonverbal** means

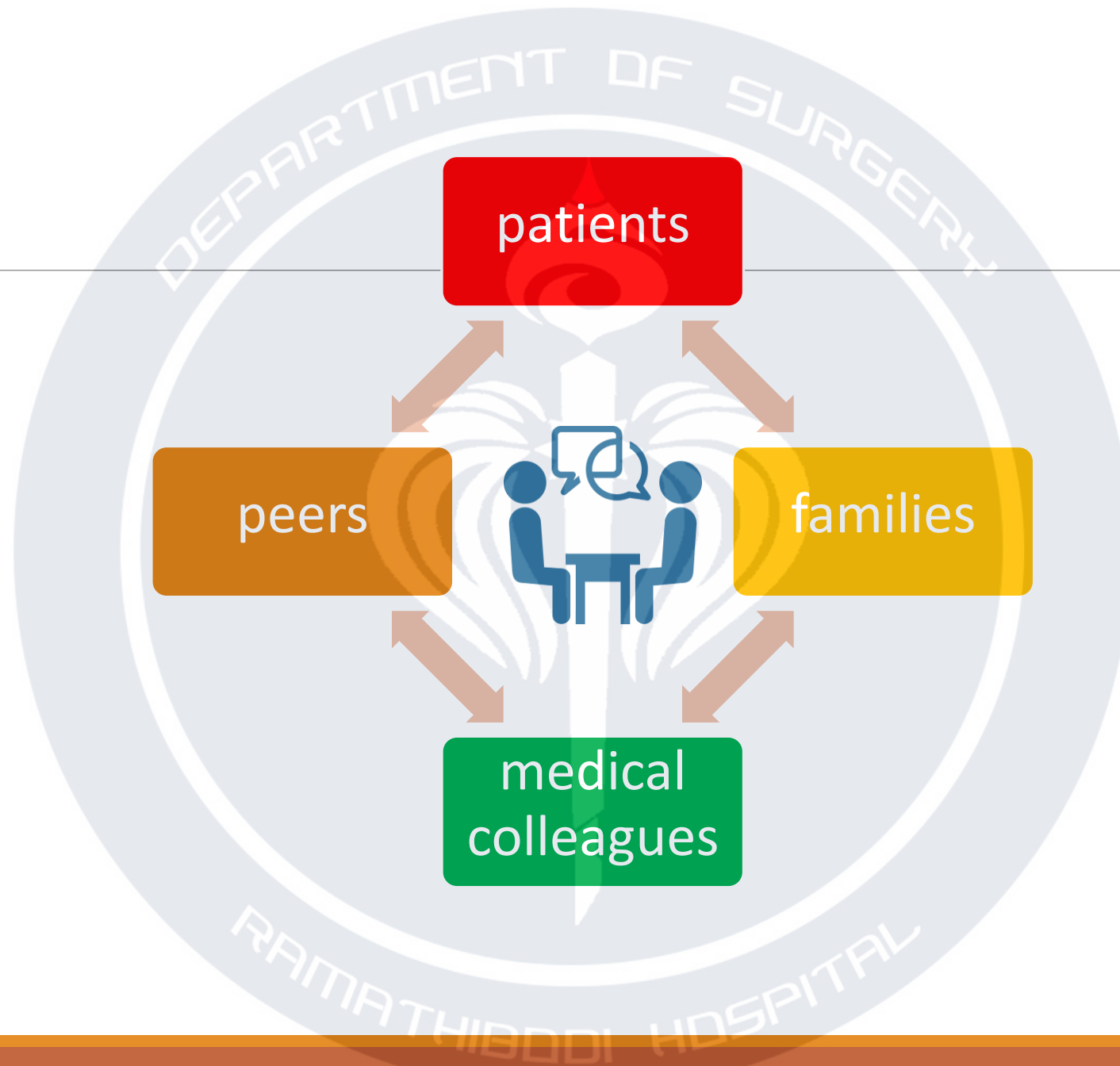
- speech, or oral communication
- writing and graphical representations
(such as infographics, maps, and charts)
- behavior

Communication Skills

“Born with Communication”



It is a skill that can be taught and improved



Communication style



By Lucio Buffalmano

4 COMMUNICATION STYLES

..... Sana Powell, M.A., LPC @ curly_therapist

PASSIVE

- indirect communication
- denies personal needs
- apologizes for emotions
- defers to others' opinions
- minimizes one's experience
- prioritizes others' emotions

PASSIVE AGGRESSIVE

- indirect communication
- denies difficult emotions
- indirectly expresses anger
- backhanded compliments
- denies there is a problem
- feigns cooperation

@curly_therapist

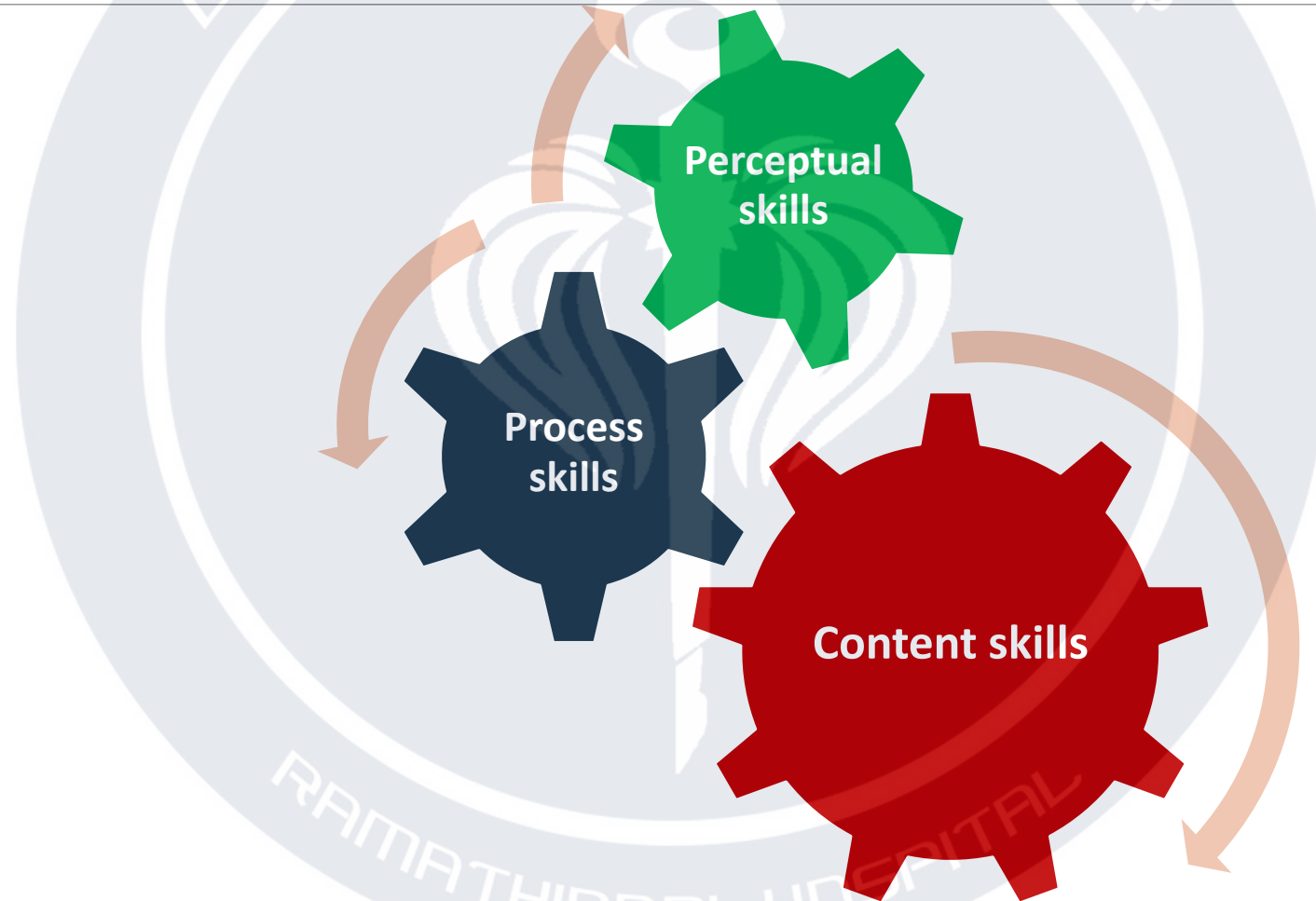
ASSERTIVE

- direct communication
- appropriately honest
- advocates for oneself
- utilizes "I" statements
- listens & doesn't interrupt
- expresses emotions

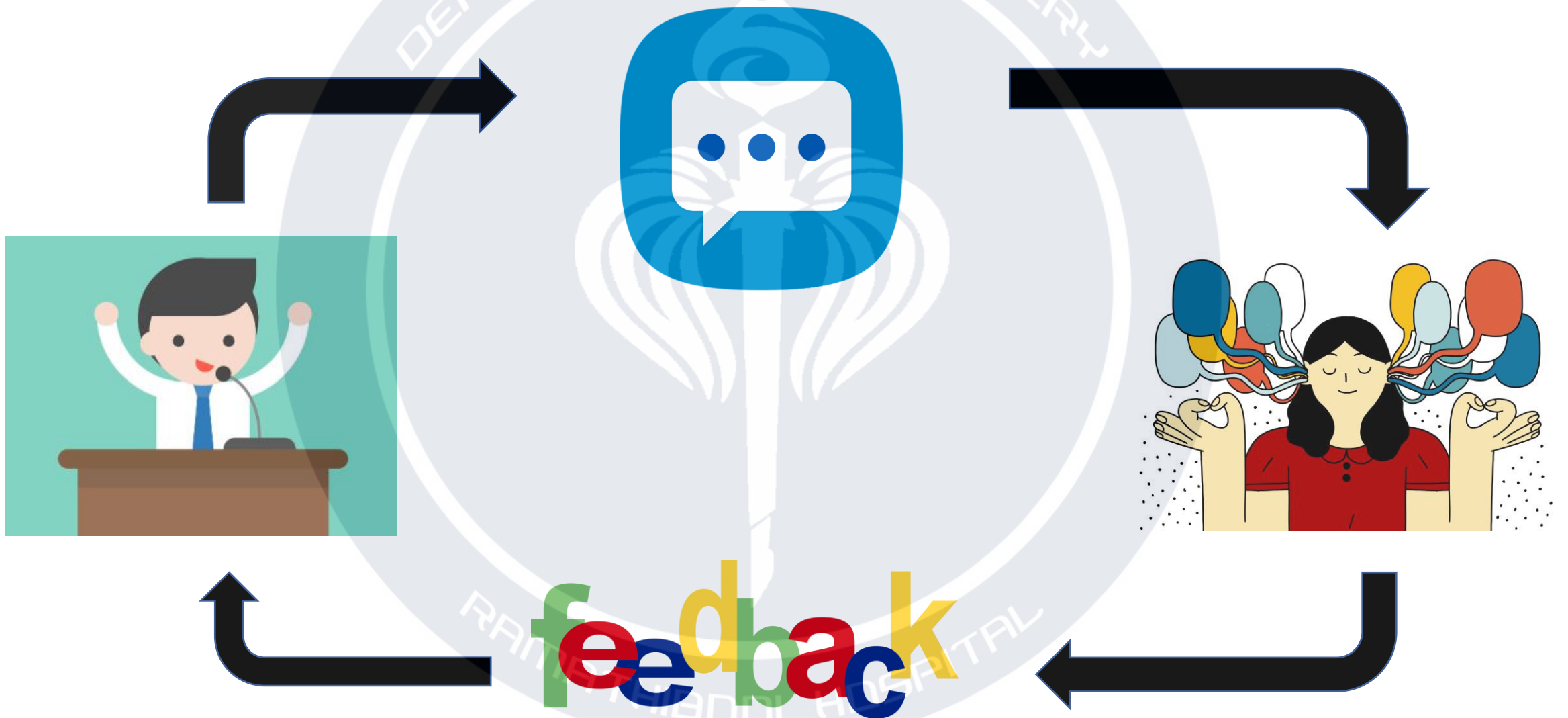
AGGRESSIVE

- inappropriately honest
- dominates others
- does not listen well
- criticizes or blames others
- low frustration tolerance
- only uses "you" statements

Communication: categories of skills



Communication Process





คำนี้ถึง

- ผู้รับสาร
- วัตถุประสงค์
- วิธีการสื่อสาร



- ถูกต้อง
- ชัดเจน
- ครบถ้วน
- ตรงประเด็น



- ตั้งใจฟัง
- ใส่ใจฟัง

ยืนยันความเข้าใจ

Communication: categories of skills

Content skills

“the language and the information”

What?

- knowledge-based
- appropriate questions and responses
- accurate information gathering and explanation
- clear discussion of investigation and treatment based on knowledge

Communication: categories of skills

Content skills

- avoiding technical language
- using a level of explanation appropriate to the relative's understanding

What?

Communication: categories of skills

Process skills

“how a meeting is structured”

How?

- skills-based
- verbal and non-verbal communication
- relationship building
- organizing and structuring the communication

Communication: categories of skills

Process skills

“how a meeting is structured”

1. techniques of signposting

Ex: moving on to, now let's turn to, let me elaborate on,
let me repeat that

2. agenda setting

3. summarizing

4. checking understanding

How?

Communication: categories of skills

Perceptual skills

“recognizing and dealing appropriately with feelings and emotions”

- attitude-based
- clinical reasoning and problem-solving skill
- attitude toward to the patient
- feeling and thoughts about the patient
- awareness of the internal biases



What do you think and feel?

ก่อนเริ่มต้นการสื่อสารควรเตรียมตัวอย่างไร

เตรียมข้อมูลหรือประเด็นที่ต้องการสื่อสาร

ทำความเข้าใจกับประเด็น

กำหนดเป้าหมาย

กำหนดเวลาที่เหมาะสม

การสื่อสารที่ดีต้องมี

ความชัดเจน

Clear

ความกระชับ

Concise

ความถูกต้อง

Correct

การสื่อสารที่ดีควรทำอย่างไร

สร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศ

ใช้ภาษาพูดที่เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์

ข้อมูลถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอในการตัดสินใจ

เลือกใช้คำถามที่เหมาะสม จดจ่อตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อม

พูดชัดเจนด้วยอาการสงบแม้เป็นการบอกข่าวร้าย

ไม่พูดเร้าอารมณ์หรือก่อให้เกิดความตึงเครียด

ให้กำลังใจและเข้าใจความรู้สึก (**empathy**)

การสื่อสารที่ดีควรทำอย่างไร

การฟังอย่างตั้งใจ (**active listening**) :

รับฟัง สบตา ใช้ภาษาท่าทาง

สรุปประเด็นเพื่อแสดงถึงความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับ

การเฝ้าสังเกตพฤติกรรม อารมณ์ ปฏิภาณที่แสดงออก ทั้งภาษากาย คำพูด น้ำเสียง
ถ้อยคำและนัยยะที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง

การสื่อสารที่ดีควรทำอย่างไร

ให้โอกาสซักถามเพื่อให้เกิดความกระจ่าง หรือแก้ไขความเข้าใจผิด
ปรับกรอบความคิดที่อาจบิดเบือน ให้ตระหนักรู้และแก้ไขความเข้าใจผิด
ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
แสดงท่าทีเห็นใจ ตั้งใจจะช่วยเหลือเพื่อให้ผ่อนคลาย ลดความกังวล

Assertiveness

skills refer to the ability to express your
thoughts, feelings, and opinions

in a clear, confident, and respectful manner
while respecting the rights of others

Key components of assertiveness skill

Clarity: Being clear about what you want to communicate and why.

Confidence: Feeling confident and self-assured in your communication.

Respect: Respecting the rights and feelings of others while communicating your own needs.

Directness: Communicating your message in a clear, concise, and direct manner.

Active Listening: Listening to others' perspectives and being open to feedback.

How to improve

Identify your communication style

Practice saying "no"


Use "I" statements instead of "you" statements when communicating your needs

Express your needs clearly

Listen actively: Listen to others' perspectives and respond to them respectfully

Seek support: If you find it challenging to improve your assertiveness skills

The obstacles of improvement



Fear of conflict
Lack of self-awareness
Cultural or social conditioning
Low self-esteem
Lack of practice
Cognitive distortions

Effective communication

- Improve health outcome
- Improve patient's satisfaction
- Improve job satisfaction
- Reduce error
- Reduce misunderstandings, distress
- Reduce negligence claims

Barriers of communication

Barriers of Communication

- Physical Barriers

- Attitude Barriers

- Emotional Barriers

- Cultural Barriers

- Language Barriers

- Gender Barriers

- Lack of focus and eye contact

- Fear of mistakes

- Psychological Barriers

- Perceptual Barriers

- Feedback Issues

Conclusion

- Competency in communication is a core clinical skill
- Must be taught, tested, and practiced regularly
- Categories of communication skills consist of content skills, process skills and perceptual skills