



STANDARDS
MALAYSIA



ЦЕЛЬ БЕЗОПАСНОСТИ ПАЦИЕНТА ВОЗ: БЕЗОПАСНАЯ И ТОЧНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Доцент д-р М.А. Кадар Марикар
Главный исполнительный директор
Малазийского общества качества в области
здравоохранения

Что такое коммуникация (передача информации)?

Что это значит для вас?

Процесс передачи информации- это то, что позволяет нам взаимодействовать с другими людьми; без него мы бы не могли делиться знаниями или опытом с чем-либо вне себя. К общим формам общения относятся речь, письмо, жесты, прикосновение и трансляция.

Вербальная и Невербальная передача информации

Можем ли мы общаться без слов?

Качества голоса

Каковы они и как они влияют на общение?

Физические качества

Что к этому относится и как они влияют
связь?

Сила прикосновения

Что это и когда это применяется?

Что лучше, вербальная или невербальная
передача информации

Личное представление

Влияет ли личное представление на наше восприятие?

Это имеет значение?

Что мы можем с этим поделать - надо ли нам выглядеть скучными?

Что делать, если организация имеет дресс-код?

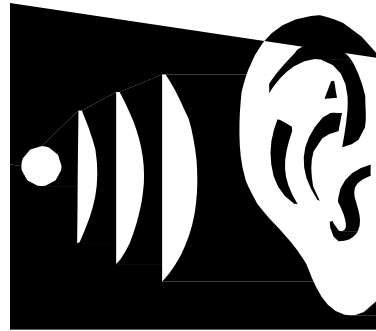
Уравнение Передачи информации

Что вы слышите

Тон голоса

Четкость голоса

Устная
выразительность



40% сообщения

Что ты видите или чувствуете

Выражение лица

Одежда и
ухоженность

Стойка

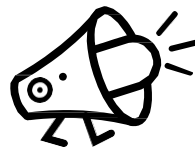
Зрительный контакт

Прикасание

Жесты



50% сообщения



10% сообщения!

СЛОВА ...

Понятие Передачи информации

Что мы будем разбирать сегодня:

2-х сторонний процесс передачи информации

Навыки для эффективной передачи информации

Барьеры эффективной передачи информации

Передача информации это 2-х сторонний процесс

Навыки передачи информации

включают:

Слушать других (Получение)

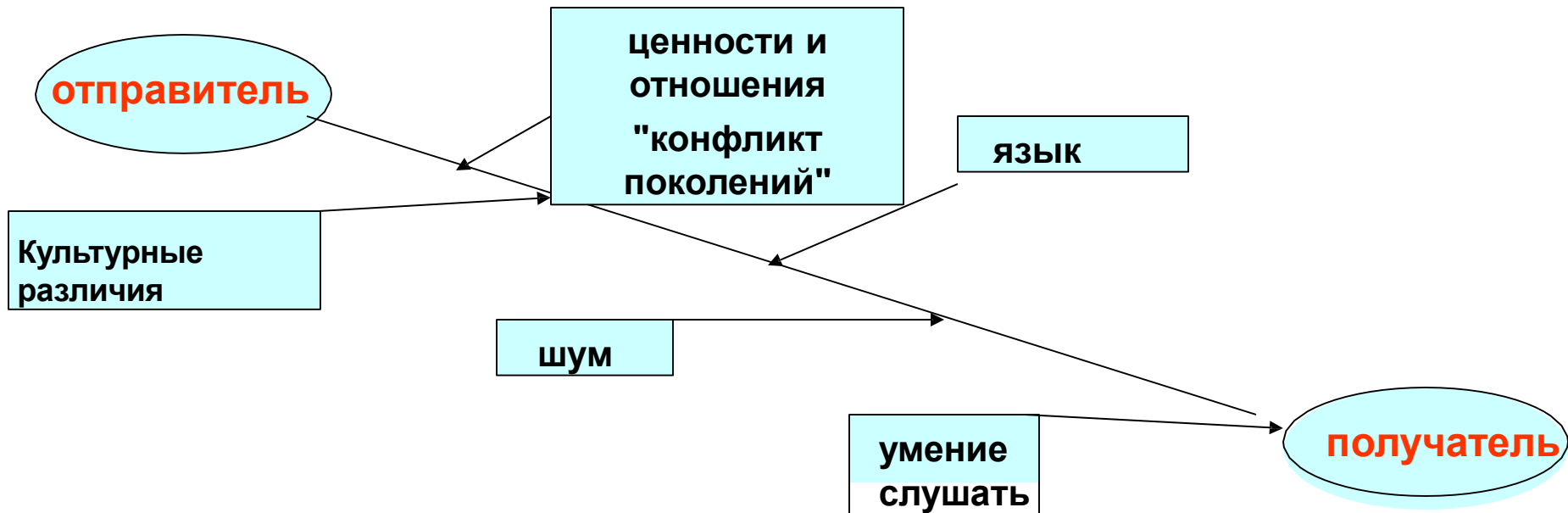
Выражаться (Отправление)

отправитель

сообщение
↓

получатель

Барьеры могут привести к недопониманию и путанице



Навыки эффективной передачи информации



Барьеры эффективной передачи информации



Умение слушать

“Если бы мы должны были говорить больше чем слушать, нам бы дали два рта и одно ухо.”

Марк Твен

Умение слушать

Активное слушание

Ответ

Перефразирование

Умение задавать

вопросы для

уточнения

Понимание другого

человека

Ответ

Ответы, чтобы проверить, что вы поняли
верно

Ответы для поощрения дальнейшего общения

Методы опроса

Открытые и закрытые вопросы

Различные методы опроса

Индивидуальные различия

Какие индивидуальные факторы могут повлиять на то, как человек «отправляет» и «получает» сообщения?

Влияет ли на это пол или возраст?

Что мы предпринимаем, если:-
у нас есть проблема или
у другого человека есть проблема?

Культурное разнообразие

Что мы знаем о стилях общения разных культур?

Рассмотрим вербальные и невербальные процессы передачи информации, в том числе одежду, языковые трудности, табу.

Групповые процессы

В группах всегда много людей, поэтому хорошие коммуникативные навыки имеют первостепенное значение.

Будьте внимательны к практике:

- Соблюдение невербальных сигналов
- Умение слушать, отвечать, разъяснять, перефразировать и подводить итоги
- Выявление барьеров на пути общения.

Помните, что тишина - золотая

А ТАКЖЕ

Никто не идеален!

Ограничения при передаче информации

Правовые обязательства

Антидискриминация

Законы о конфиденциальности

Кодекс поведения организации

Конфиденциальность и сплетни

Поиск консультаций



СПАСИБО

www.msqh.com.my

msqh@msqh.com.my

