Positive Communication

โดย น้องนุช ภูมิสนธิ์

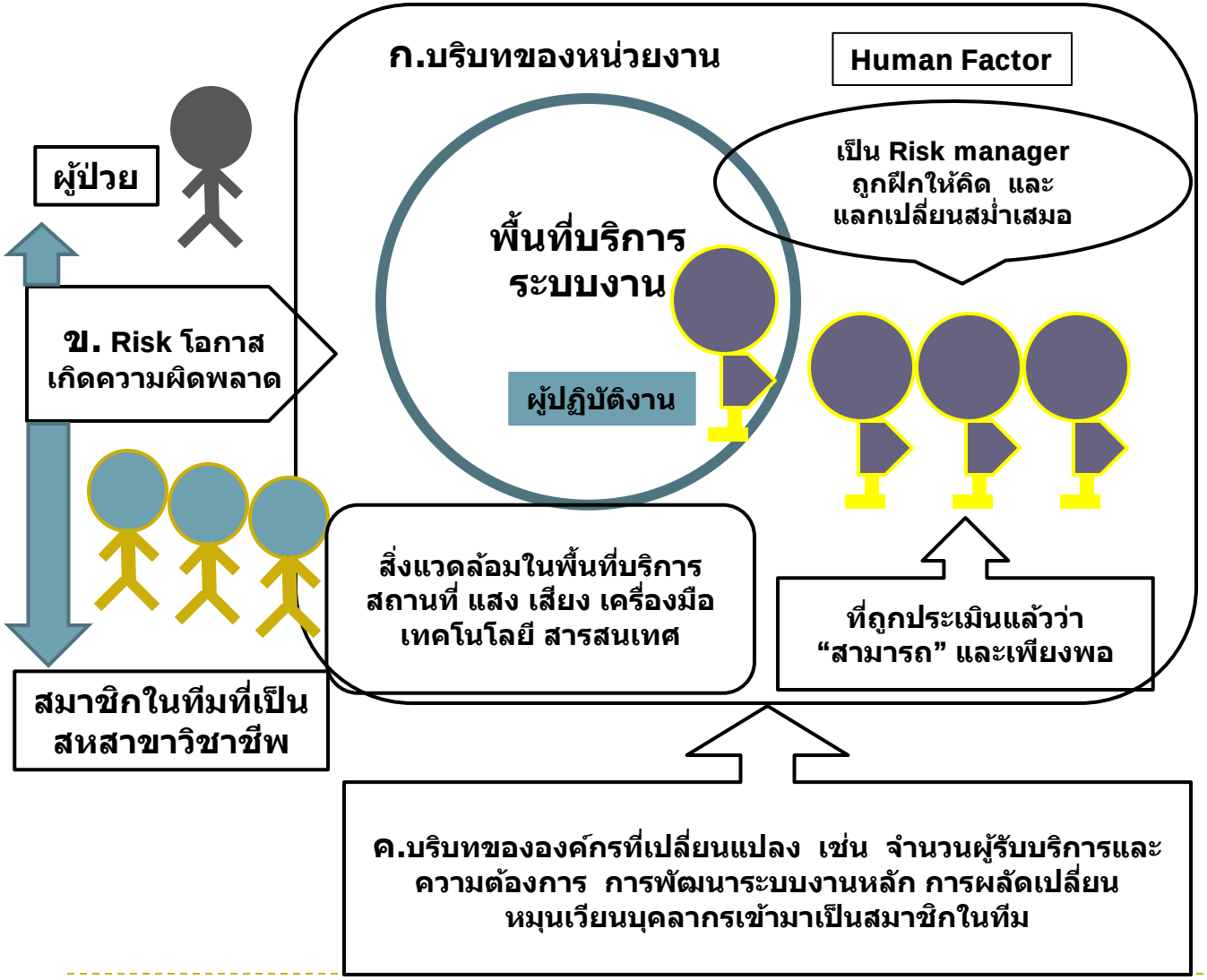
วทบ.(พยาบาลและผดุงครรภ์) พยม. (บริหารการพยาบาล)
พยาบาลชำนาญการระดับ 8
รักษาการหัวหน้างานบริหารจัดการความเสี่ยง
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ทำไมต้องพูดเรื่องนี้กัน..ปัญหาที่พบอยู่คือ อะไร..? นำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานด้านใด..?

ขอให้ระดมความคิดเห็นกัน 5 นาที เขียนสรุปลงในกระดาษ นำเสนอ

บทบาทของผู้นำในการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน

Leadership

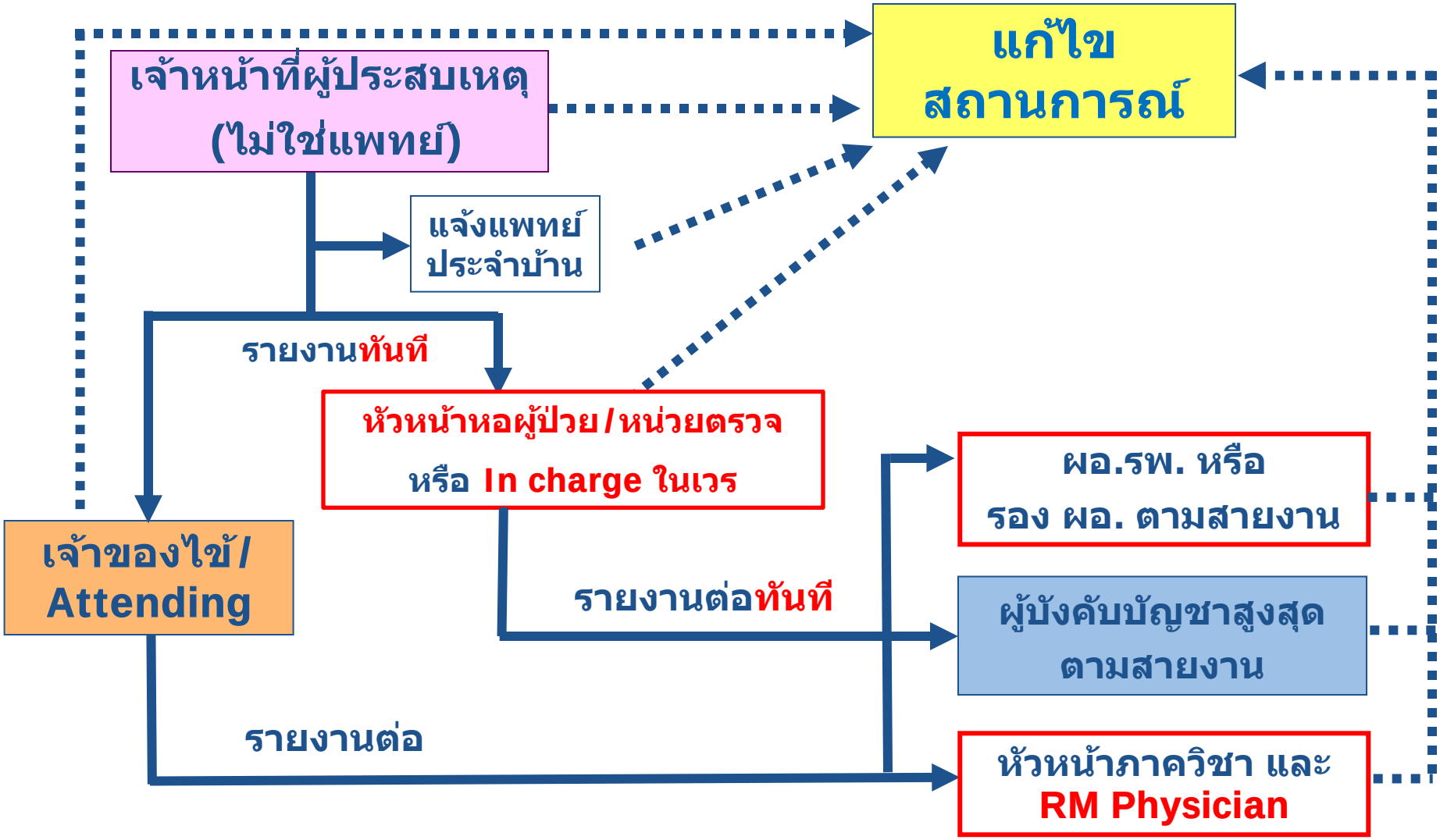


1. **Assessment** and re-assessment risk by understanding human factors
2. Set Risk priority
3. Plan to **reduce** and implement
4. **Immediate damage control** if critical incident happens
5. Implement PSG
6. Create safety culture
7. Monitor and evaluate how well of implement RM & PSG

ไม่ใช่แพทย์

SENTINEL EVENTS: MEDICAL

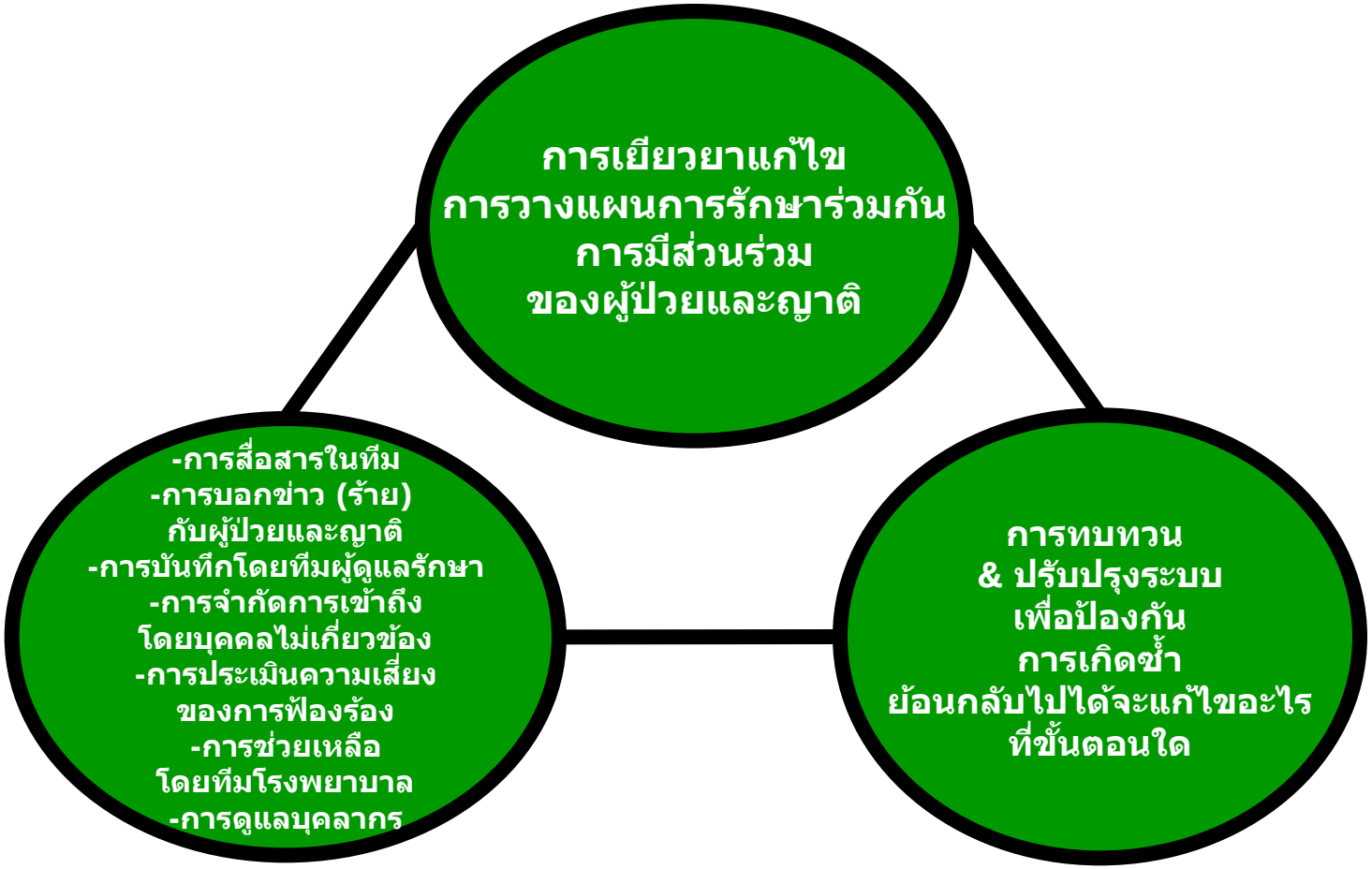
พิมพ์รายงานอุบัติการณ์ส่งภายใน 6 ชม.



รายชื่อ	เบอร์ VPN
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	090-990-5000 (09-5000)
รศ.ดร.นพ.วิชัย วงศ์ชนะภัย (รอง ผอ.)	090-990-5005 (09-5005)
หัวหน้างานบริหารความเสี่ยงฯ	090-990-5984 (09-5984)
หัวหน้าหน่วยรับเรื่องร้องเรียน	090-990-5985 (09-5985)

สมดุล WIN-WIN-WIN

ผู้เขียน : น้องนุช ภูมิสนธิ์ 24 พ.ย.2551



ป้องกัน และควบคุมความเสียหายมิให้ลุกลาม :Timeliness and Appropriateness and Communication

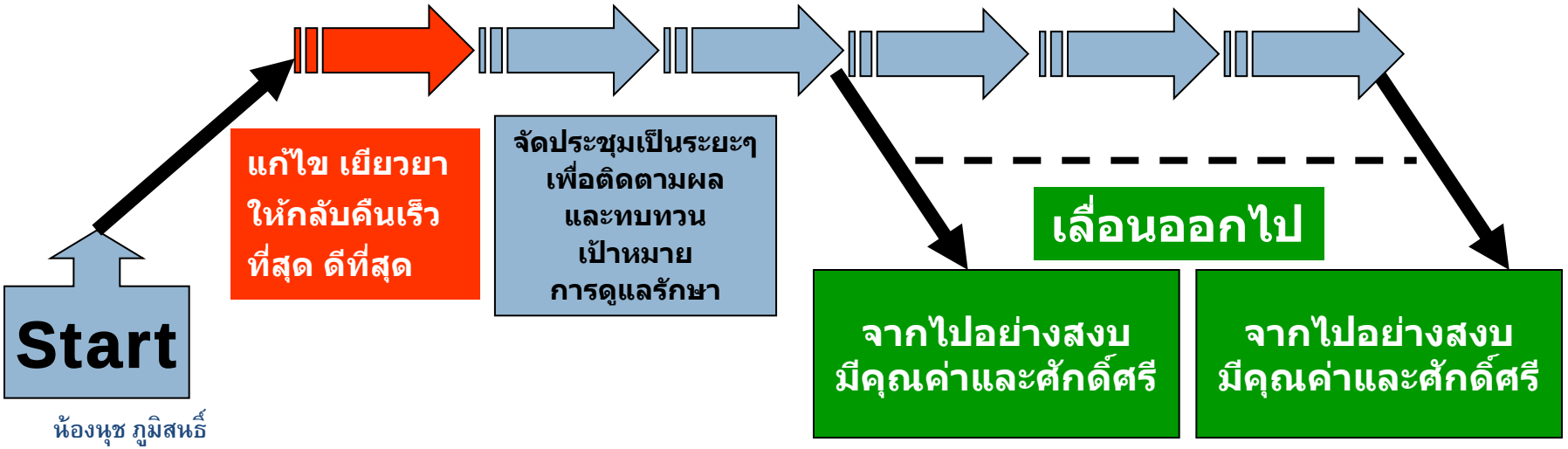
ผู้เขียน : น้องนุช ภูมิสนธิ์ 24 พ.ย.2551

จัดประชุม *ทันที* (RCA อย่างง่าย) เพื่อ

- **วางแผนการรักษา**
- **หาเป้าหมายร่วมกัน**
- ***สรุปสิ่งที่จะแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ให้ทีมที่ดูรักษารับรู้ตรงกัน***
- **มอบหมาย contact person กับผู้ป่วยและญาติ**

ประเมิน

- **การรับรู้ ความเข้าใจต่อเหตุการณ์**
- **ความสงบ การรับฟังเหตุผล**
- **รับรู้ว่าเราให้การดูแลรักษาอย่างดีที่สุด**
- **เราได้ทำดีที่สุดแล้ว แม้จะฟ้องเราภายหลัง เราก็ OK**



Management by Fact

1.2 ขอดูกระบวนการทำงาน

ใครเกี่ยวข้องบ้าง
ทำอย่างไร

- Flow
- Algorithm
- Care Map

1.3 การสัมภาษณ์ เหตุการณ์ปกติ

เราทำงานกันอย่างไร
เราให้การดูแลรักษาอย่างไร
เหตุการณ์ครั้งนี้ผิดปกติอย่างไร

- หาข้อเท็จจริง
- สาเหตุเฉพาะ สาเหตุร่วม สาเหตุเชิงระบบขององค์กร
- เพื่อหาโอกาสพัฒนา ไม่ตำหนิ

1.4 เก็บหลักฐานทางกายภาพ & เอกสาร

1.1 ทบทวนเวชระเบียนผู้ป่วยนอก-ใน

- สิ่งที่ต้องมี มี ? - ความสมบูรณ์
- ความสอดคล้อง - เป็นเหตุ-เป็นผล
- ลำดับเวลา

RM Co /Facilitator

Team

- ตั้งประเด็นโดยใช้คำถามกับตนเองก่อนว่า
  - เกิดอะไรขึ้น
  - ทำไมจึงเกิด
- ทบทวนและหาข้อมูลก่อนจัดการประชุม โดย
  - ทบทวนเวชระเบียน
  - ย้อนรอยเหตุการณ์ สัมภาษณ์ผู้ประสบเหตุ/หัวหน้า
- พิจารณาบุคคลสำคัญที่จะเชิญเข้าร่วมประชุม
- เตรียมผู้เข้าประชุม ให้ทบทวน หาข้อมูลเพิ่มก่อนเข้าประชุม เพื่อให้ได้ข้อเสนอเพื่อการป้องกันการเกิดซ้ำในมุมของคนทำงาน
- พบประธานของที่ประชุมก่อน เพื่อสรุปประเด็นสำคัญที่จะพิจารณาในที่ประชุม ข้อมูลที่ได้รับจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีข้อมูลมากที่สุดก่อนการตัดสินใจใดใดในที่ประชุม

หลักปฏิบัติ Dialogue

- ฟังอย่างลึกซึ้ง ฟังให้ได้ยิน
- มีความเป็นอิสระ และผ่อนคลาย
- ทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีผู้นำ และไม่มีผู้ตาม

การจัดการวงสนทนาที่ดี แบบ Dialogue

SPEAKING

SPEAKING

Setting จัดสถานที่ให้ทุกคนในวงสนทนาหันหน้าเข้าหากัน เพื่อให้สามารถมองเห็นหน้า

Process เชื่อมั่นในกระบวนการ ต้องมีสติอยู่เสมอ สิ่งที่พูด ไม่มีการสรุปหรือสร้างความคิดรวบยอด

Ends ไม่อนุญาตให้แต่ละคนนำเป้าหมายส่วนตัว หรือ วาระส่วนตัวเข้าไปใช้

Attitude ชุมชนสัมมาทิฐิ ไม่เริ่มต้นด้วยการประณามคนอื่น

Key Actor คณะทำงานที่อยู่เบื้องหลัง ผู้ทำหน้าที่ ประสานงาน สร้างฉาก และค้นหาผู้ที่เหมาะสมจะ มานั่งพูดคุยกัน

SPEAKING

Instrument ลดทอนความเป็นทางการของการใช้ภาษาให้มากที่สุด หลีกเลี่ยงถ้อยคำแบบพิธีการ

Norms of Interaction บรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีความเท่าเทียมกัน ทั้งในแง่ของคำพูดและการปฏิบัติ กล่าวคือ จะต้องหลีกเลี่ยงคำพูดและการประทำทางวาจาใดๆที่แสดงว่าตนเองเหนือกว่า หรือด้อยกว่าคนอื่น

Genre เป็นการพูดคุยแบบเปิด ไม่มีเป้าหมายและวาระเพื่อสร้างความหมายร่วมกัน แต่หากเป้าหมายจะเกิดขึ้นตามมาในภายหลัง ก็คงไม่มีใครห้าม แต่ต้องเกิดภายใต้บริบทของการสร้างความหมายร่วมกัน

ลักษณะที่ยากต่อการทำให้ WIN-WIN-WIN สำเร็จได้

- มีเรื่องผิดพลาดเกิดขึ้นหรอ?
- ไม่อยากยุ่ง
- ไม่อยากเผชิญหน้า
- กลัว โกรธ
- ปัดออก
- หลบ

กลายเป็นปัญหาเชิงปฏิสัมพันธ์

Positive communication ช่วยได้

- ท่านคิดว่า Positive communication ควรมีลักษณะอย่างไร ใช้เวลาทำกิจกรรม 5 นาที เขียนสรุปลงในกระดาษ พร้อมนำเสนอ

Positive communication

1. **Be Positive**
   - บอกว่า “อยากให้ทำอะไร” แทนคำว่า “อย่าทำ..”
   - เช่น “หยุดทำครัวสกปรกและรกอย่างนี้เสียที” เป็น “ช่วยนำกระทะ จาน ชามที่ใช้แล้วนี้รวบรวมใส่ในอ่างล้างจานไว้ให้ด้วย”
2. **Be Brief**
   - ขณะที่ไม่พอใจ หงุดหงิด จะพูดสิ่งที่ไม่จำเป็นและไม่เกิดประโยชน์ออกไป
   - จึงต้องเตรียม อาจต้องมี script ซักซ้อมให้อยู่กับร่องกับรอยมากที่สุด
3. **Be Specific**
   - คำพูดที่คลุมเครือ ทำให้ตีความเข้าใจผิด และละเลยได้ง่าย ยากที่จะรู้ว่าต้องทำอะไร
   - จึงควรระบุพฤติกรรมที่ต้องการ แทนที่จะให้คิดเอง ซึ่งพฤติกรรมที่ว่า ควรสังเกตได้ วัดได้ ส่งเสริมให้เกิดขึ้นได้
4. **Label Your Feelings**
   - แสดงความรู้สึกของเราที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ให้เห็นเป็นข้อๆ เพื่อดึงความสนใจ ความใส่ใจ และคิดตาม
   - ขณะเดียวกันทำให้เราสงบ ไม่แสดงอาการ “กล่าวหา”
   - ถ้าเรารู้สึกโกรธ หัวเสีย เราจะพูดว่า “เรารู้สึกคับข้องใจและเป็นห่วงว่า.....”

Positive communication

5. **Offer an understanding Statement**
   - ยิ่งรู้ว่าเราเข้าใจ “get” ในสิ่งที่เขาเผชิญอยู่ และทำไมเขาจึงทำเช่นนั้นมากเท่าไร จะช่วยลดการต่อต้าน การปกป้องตนเองของเขาได้มากเท่านั้น
   - ยิ่งรู้ว่าเรารับฟัง และพยายามเข้าใจ ใส่ใจ จะช่วยสร้างสัมพันธภาพมากขึ้น
6. **Take partial Responsibility**
   - การมีส่วนร่วมรับผิดในปัญหาที่เกิดขึ้นแม้เพียงเล็กน้อย ก็ช่วยลดการต่อต้าน การปกป้องตนเองได้
   - เมื่อลดการต่อต้าน การปกป้องตนเองได้ เขาจะเปิดใจ รับฟัง สิ่งที่เราร้องขอเพื่อให้เขาร่วมมือ และเขจะรับรู้สิ่งที่เราพยายามสื่อสารว่า “เราสนใจที่จะแก้ปัญหา ไม่ได้มาเพื่อตำหนิ”
7. **Offer to help**
   - เป็นคำพูดที่แสดงให้เห็นว่า เราไม่ได้ตำหนิจริงๆ ยืนยันว่าเราต้องการแก้ไขปัญหา
   - ใช้คำพูดว่า “จะเป็นการช่วยมั๊ย....ถ้าพี่จะทำ.....” หรือ “พี่จะช่วยอะไรเธอได้บ้าง....”

เริ่มต้นอย่างไร.... ใช้อย่างไร....

รู้จักเรา

- ฟังเสียงภายในใจเรา เพื่อเข้าใจตนเอง และเรียนรู้เพื่อเข้าใจคนอื่น
- งาน คือ อาชีพ ยิ่งยากยิ่งได้ผลมาก มองสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นการฝึกตน
- เข้าใจความสัมพันธ์ของมนุษย์ มองแบบไม่กระทบตัว ถ้ามองแล้วรับมา ชอบใจ ไม่ชอบใจ จะเศร้าหมอง
- มองว่า บางคนพูดดี บางคนพูดไม่ดี เรียนรู้สนุก นำมาพัฒนาชีวิตตนเองและมองว่า จะช่วยเหลือคนอื่นได้อย่างไร
- ฝึกพัฒนาความสัมพันธ์ ฝึกพูด และปฏิบัติต่อกัน
- มีธรรมเพื่อสร้างความสุขประจำใจ
  1. มีความปราโมทย์ ทำใจให้ร่าเริง เบิกบาน แจ่มใส อยู่เสมอ
  2. มีปิติ ความอิ่มเอมใจ เมื่อเข้าใจงาน มีใจรักในงาน ทำมาก ได้มาก ก็อิ่มใจ
  3. มีปัสสัทธิ เมื่ออิ่มใจ ไม่เครียด ผ่อนคลาย
  4. มีความสุข
  5. เกิดสมาธิ ความตั้งมั่น
- หลังจากนั้นปัญญาและความใฝ่รู้จะตามมา

ที่มา : บางส่วนจากการบรรยายธรรม ของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) เรื่อง “ทำงานให้เป็นไว้ ความสุขก็หลาย กำไรก็เยอะ”

ลักษณะ 21 ประการของ 21st Century Learners

1. สามารถทำเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ได้มากกว่า 1 เรื่องหรือ 1 สิ่ง ในเวลาเดียวกัน
2. มีทักษะเรื่องเทคโนโลยี เรื่องข้อมูล และการสื่อสารมาก
3. ใช้ Internet เป็น Universal Source of Information
4. ชอบแสดงความคิดเห็นและรู้สึกดีหากมีคนฟัง
5. ชอบความมีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดใหม่ ๆ หรือความคิดสร้างสรรค์
6. ชอบการเรียนรู้ที่สนุกสนานมีการเคลื่อนไหว มีการตอบโต้
7. บริหารจัดการข้อมูลเก่ง ทั้งจัดเก็บและดึงมาใช้
8. ถนัดและชอบการทำงานเป็นทีม
9. เข้าใจและเข้าถึงความแตกต่าง เรื่องเชื่อชาติวัฒนธรรม ไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต
10. มีความเชื่อในตนเองว่าสามารถทำเรื่องต่าง ๆ ได้
11. ชอบการลองผิดลองถูก ชอบตั้งและพิสูจน์สมมุติฐานหรือข้อสรุปของตน

ที่มา : บางส่วนจากการบรรยาย ของศ.ดร.นพ. ประสิทธิ์ วัฒนาภา “Peals in Education Medicine : How to deal The 21st Century Learners” 14 ม.ค.2558 SIBN

ลักษณะ 21 ประการของ 21st Century Learners

12. ชอบการลองผิด ลองถูก ชอบตั้งและพิสูจน์ สมมุติฐานหรือข้อสรุปของตน
13. ชอบการเปลี่ยนแปลง เก่งทั้งตั้งรับ และสร้างการเปลี่ยนแปลง
14. ชอบทำสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ไม่เหมือนคนอื่น
15. เก่งทั้งเป็นผู้ใช้ และเป็นผู้สร้าง
16. ชอบความโปร่งใส ความเสมอภาค ผู้ใหญ่ผิดได้และควรยอมรับ
17. ชอบความยืดหยุ่นคล่องตัว ไม่ชอบกฎระเบียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ไม่สามารถอธิบายเหตุผล
18. เน้นผลงาน มากกว่าวิธีการหรือกระบวนการ
19. มีความกระตือรือร้น อยากรู้อยากเห็น และมีความทะเยอทะยานสูง
20. มีความอดทนต่ำ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่เคารพผู้ใหญ่ โดยอัตโนมัติ
21. มีความจงรักภักดี ต่อองค์กรต่ำเมื่อเทียบกับบุคลากรวัยอื่น ๆ เปลี่ยนงานง่ายแม้กระทั่งเปลี่ยนอาชีพ

ที่มา : บางส่วนจากการบรรยาย ของศ.ดร.นพ. ประสิทธิ์ วัฒนาภา “Peals in Education Medicine : How to deal The 21st Century Learners” 14 ม.ค.2558 SIBN