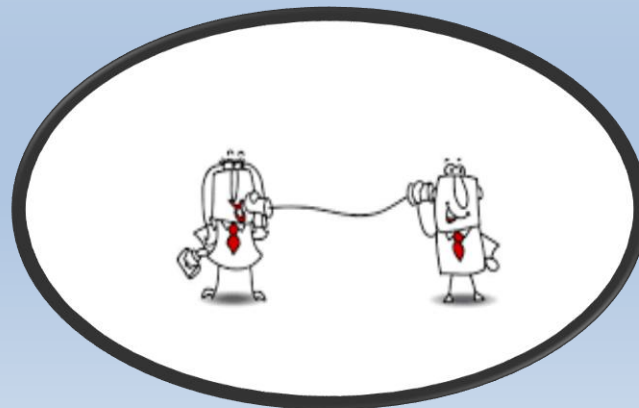


# Communication skills

## Building effective relationships

Dr Ghaffarifar S, M.D, M.M.Ed, D.H.E.P  
Associate professor of Medical Education  
Tabriz University of Medical Sciences



# Webinar program

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز



## کنفرانس چگونگی برقراری ارتباط موثر با مراجعہ کنندگان خدمات سلامت

مدرسین: دکتر سعیده غفاری فر و دکتر فاطمه رنجبر

1400/3 /6

عنوان	شیوه ارائه	مدرس	
موانع برقراری ارتباط موثر با مراجعین و راهکارهای غلبه بر آن	سخنرانی تعاملی	دکتر سعیده غفاری فر	10-11:15
اصول برقراری ارتباط موثر و تسهیلگرهای آن	سخنرانی تعاملی	دکتر فاطمه رنجبر	11:15-12:45
پرسش و پاسخ		مدرسین	12:45-13

# Learning objectives

After this presentation, you will be able to:

1. Discuss the importance of effective communication

2. Differentiate components of communication

3. Criticize the role of different barriers in efficacy of communication

4. Describe your plan for effective communications

# An invaluable quotation!!

"The German emperor, Frederick II, ordered :  
*to care 50 newly born infants for nursing. Nurses were just allowed to feed and bath babies. They were not allowed to talk to the newborn babies or hug them.* After a short time, all the babies died".



# Reasons to build effective interpersonal communication

The most important predictor of success

Not limited to the mere transmission of the content

An important 7/38/55 rule

Non-verbal behavior

Even when sleeping

Complex in nature

Writing letters to ourselves

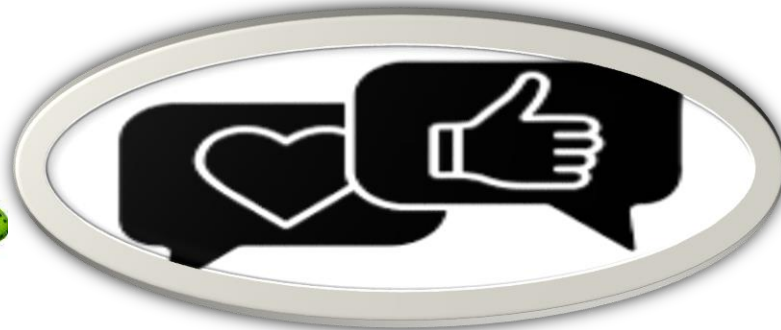
No pre-planned order(s)

Consciously or unconsciously

Improvement in health status patients' with HTN, Depression, CVD, Hip replacements, ...

# Components of communication

## Context



# Sender characteristics affecting communication



Appearance

Facial expressions

Voice

Posture

Expectations

Micro counselling skills

Personality

Knowledge and experience

# Influential features of the message content & delivery



Relevance

Load

Complexity

Organization

Pause



# Receiver characteristics affecting communication



Cultural background

Gender

Professional pressure

Financial hardship

Skills

Mental health

# Influential features of the context



Privacy

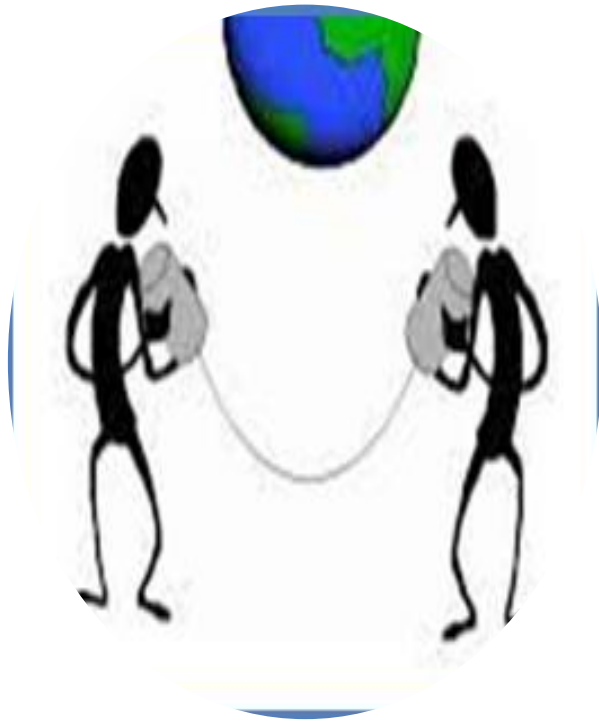
Environmental factors

Crowd

Hidden norms and values

Friendliness of spaces

# Influential features of the channel



Appropriateness

Capacity

Bandwidth or bit rate

Diversity

Nature(physical or ...)

Validity

# Feedback characteristics affecting communication



Listening skill

Time

F2F, if possible

Balancing positive and negatives

Focusing on subject not person

Just description

Focusing on changeable points

Provision of recommendations

# Proper channel

گروه خدمات انفوزیون کنترل  
تهیه و تنظیم  
مرکز بهداشت شهرستان تهران

**خطر بیماری دار افرا**

• کسانی که بیماری مزمن روحی و جوی - قلبی -  
کرونی، کبدی و جینی دارند.  
• کسانی که سیستم ایمنی آنها به علت  
بیماری یا مصرف دارو تضعیف شده است.  
• کسانی که بیماری ایدز دارند.  
• افراد بالای ۶۵ سال.  
• کودکان کمتر از ۵ ساله به ویژه زیر ۳ ساله.  
• کسانی که آسید دارند.  
• افراد خیلی چاق.  
• خانمو های بار بار.

**بسترین دارمان بیماری  
و بهترین پیشگیری  
آوردن می است**

سازمان بهداشت جهانی وزارت بهداشت و درمان  
جمهوری اسلامی

بهدت کسب اطلاعات بیشتر به آدرس: تهران، کوچه نوری مرکز  
بهدت شهرستان تهران، آدرس: تهران، با شماره تلفن  
هاتف: تهران، بهداشت و درمان شهرستان تهران.  
انسان حاصل فرمایید

021-8277620-1  
021-8277620-2

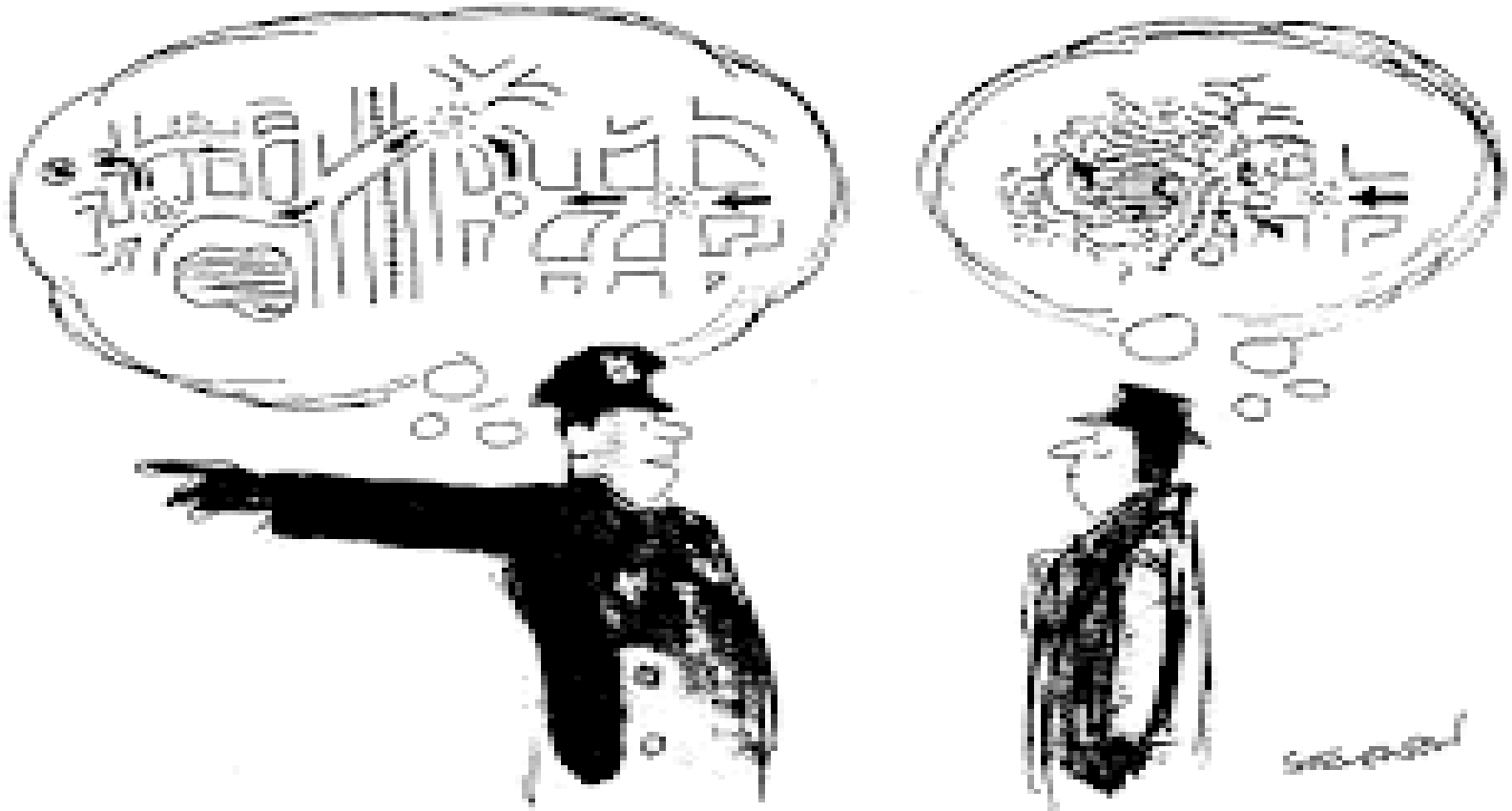
**فرمان بیماری**

توجه فرمایید که بیماری بیماری در آنها جوی،  
کسب خود به خود و بدون هیچ نیازی به درمان  
خاصی یا رعایت احتیاط خاصی حاصل  
خواهد و استراحت کافی ببرد می باشد.  
درمان خاص نظر به شدت بیماری و تشخیص  
در بیمارانی که از علائم شدید بیماری توسط  
هیچ فرد  
واکسن آشفلاو برای اشخاص در معرض  
خطر و بر طبق فرم خاص بهداشت انفوزیون  
در دسترس خواهد بود.



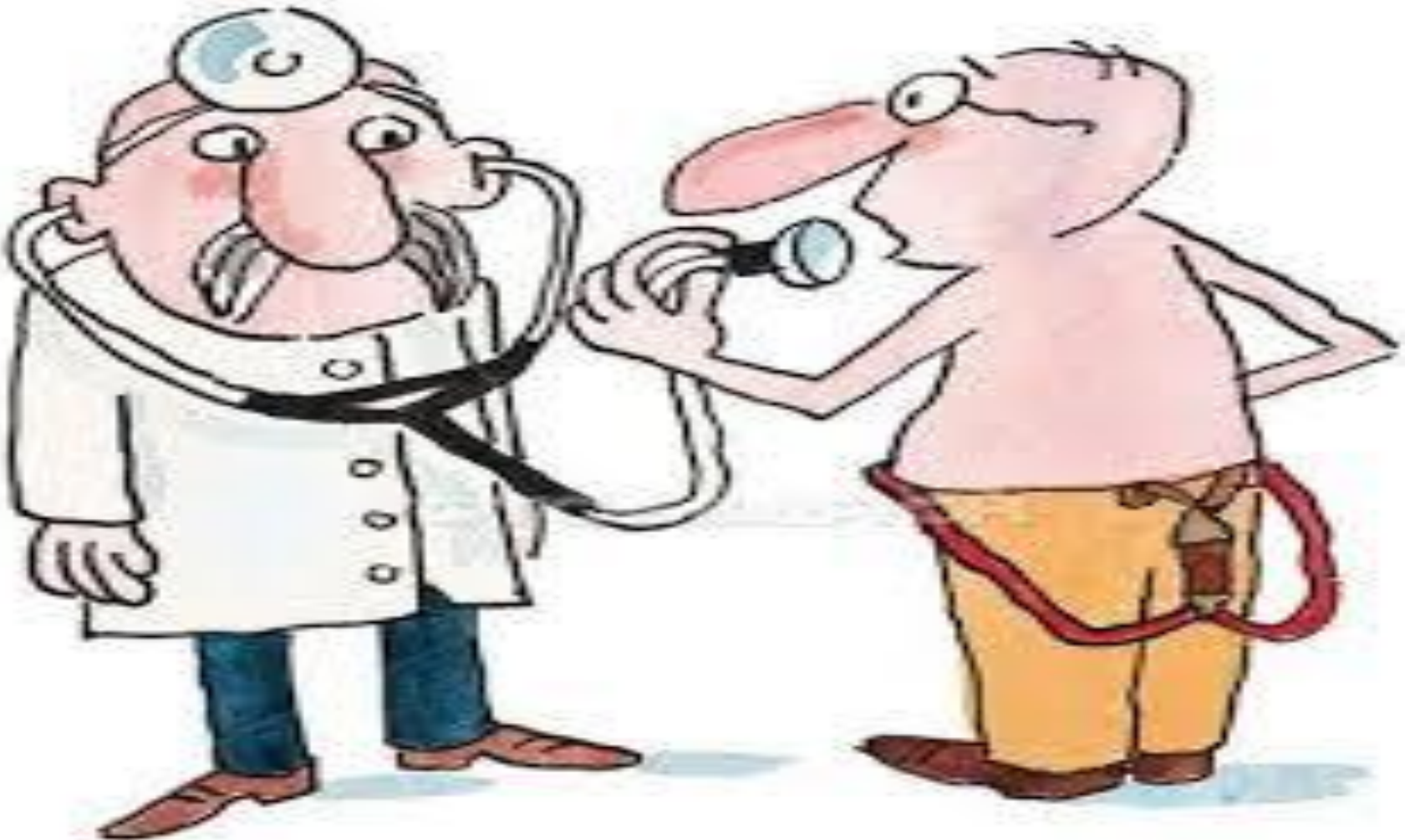


# Improper channel and decoding



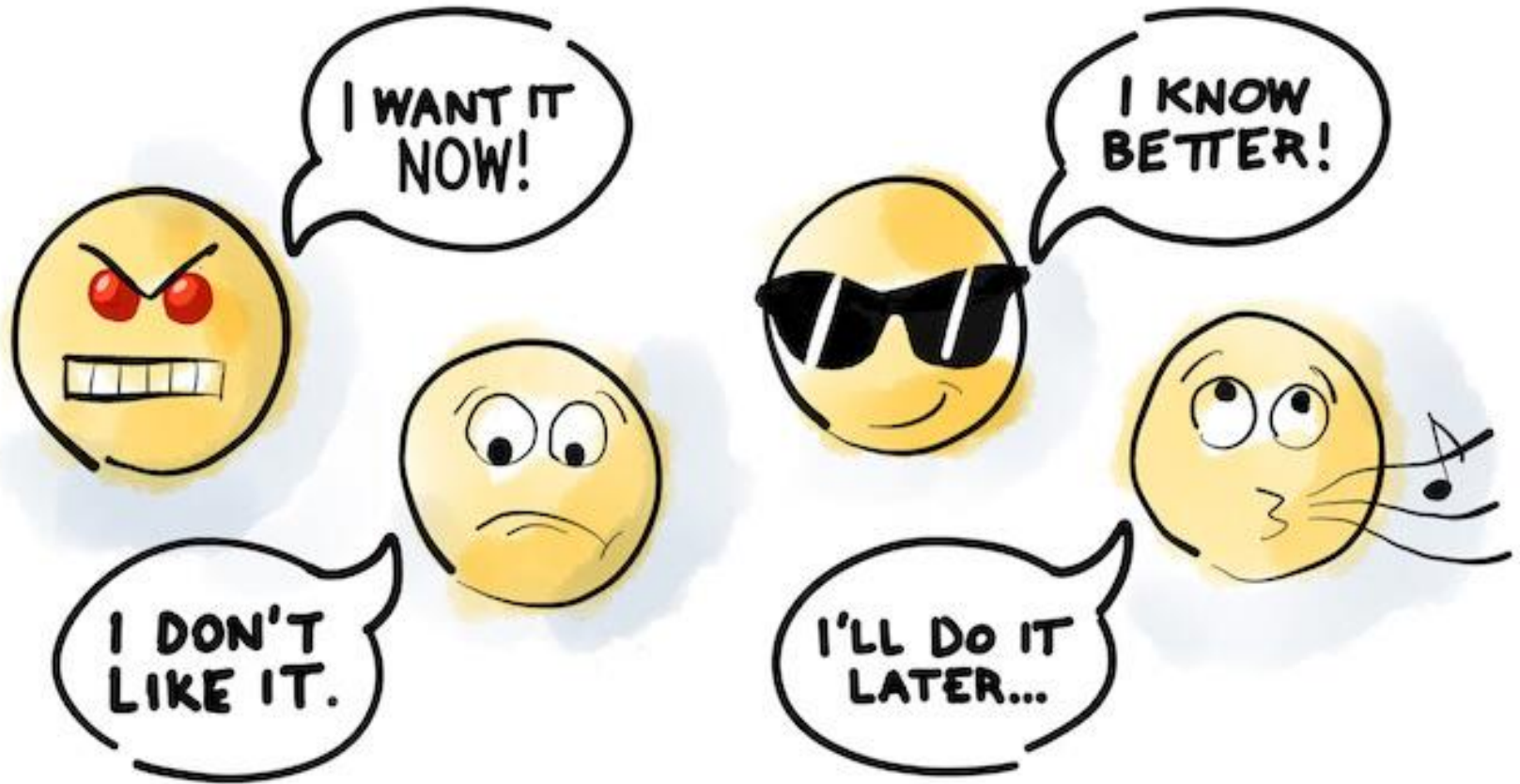
Cartoon by Economy. © 1978 The New Yorker Magazine, Inc.

# Receiver's expectations





# Different receivers



# Improper context







# Improper context and channel



# Improper context



# Internal barriers of communication

Sender or receiver's past experiences and literacy

Feelings about the audience and the message being transmitted

Receiver's stress and psychological state

Certain prejudices in relation to a particular message

# External barriers of communication

Environmental factors  
such as light, temperature

Characteristics of the  
other participants and  
attendees

*Improper type and capacity of  
communication channels*

Cultural factors and  
backgrounds in society

Many other contextual factors; e.g.  
crowded place or ink stains on a few  
important words of a document

# Semantic barriers of communication

Ambiguous, complex and anonymous message  
,grammatical mistakes

Distractors (e.g. individual clothing and eye color)

Different codes and symbols in the minds of different people

Special focus on a specific part of the message

Sender and receiver's attitude towards the content of the message as well as towards each other's expressions and feelings



# Semantic barriers

Eccentric  
appearance?

Luxury style?



# Compare the pictures!

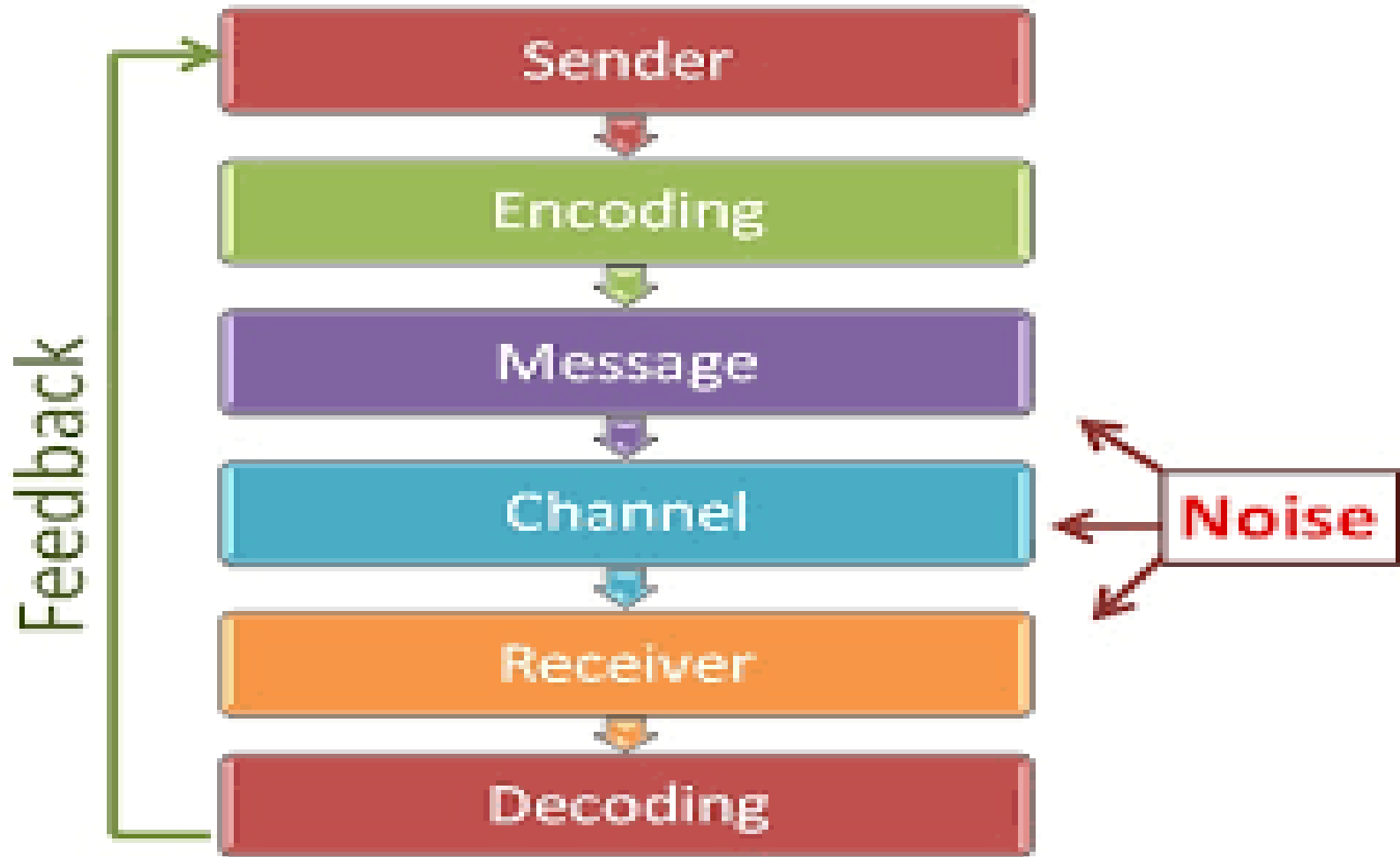
1



2



# Summary



# References

- 1) Kurtz SM. Doctor-patient communication: principles and practices. Canadian Journal of Neurological Sciences. 2002 Jan;29(S2):S23-9.
- 2) Kurtz S, Silverman J, Benson J, Draper J. Marrying content and process in clinical method teaching: enhancing the Calgary–Cambridge guides. Academic Medicine. 2003 Aug 1;78(8):802-9.
- 3) Frymier AB, Houser ML. The teacher-student relationship as an interpersonal relationship. Communication education. 2000;49(3):207-19.  
(۴) غفاری فرس ، غفرانی پور ف ، احمدی ف ، خوش باطن م . مبانی برقراری ارتباط بیمار و پزشک. ۱۳۹۵. تبریز، پژوهاک البرز. چاپ اول
- 5) Google images



Really appreciate your attention.