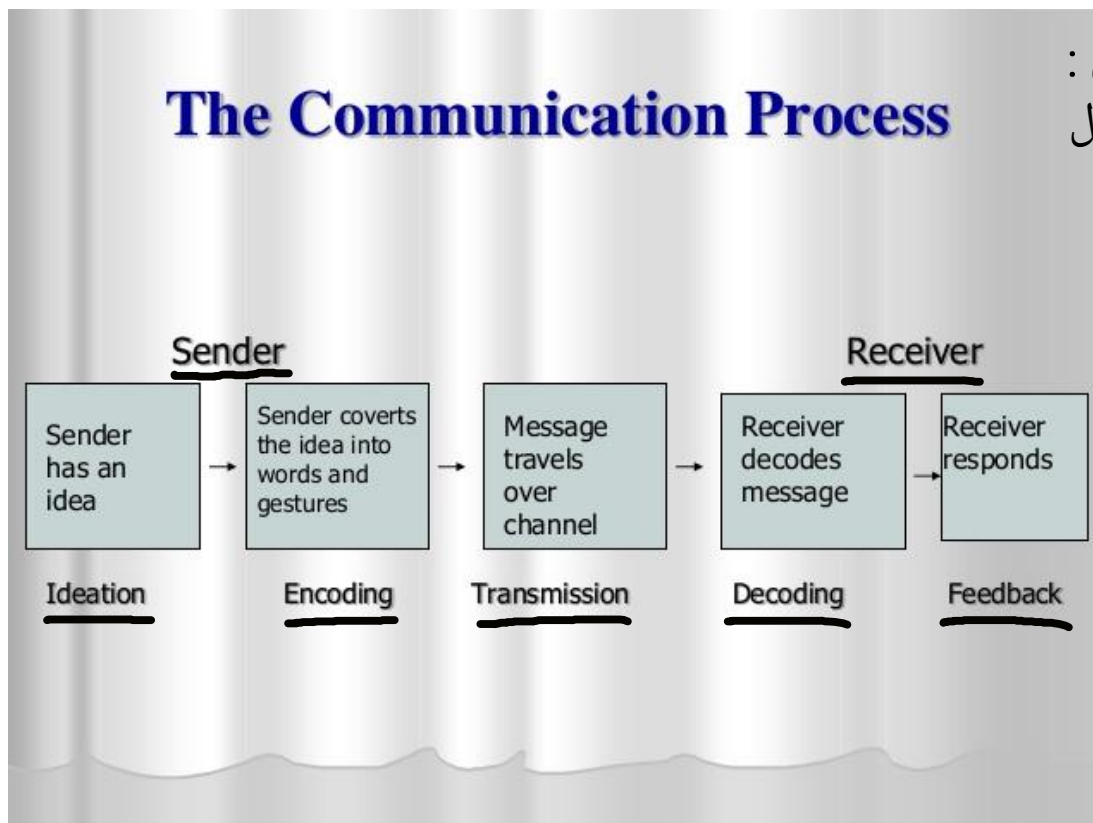


Basics for Development

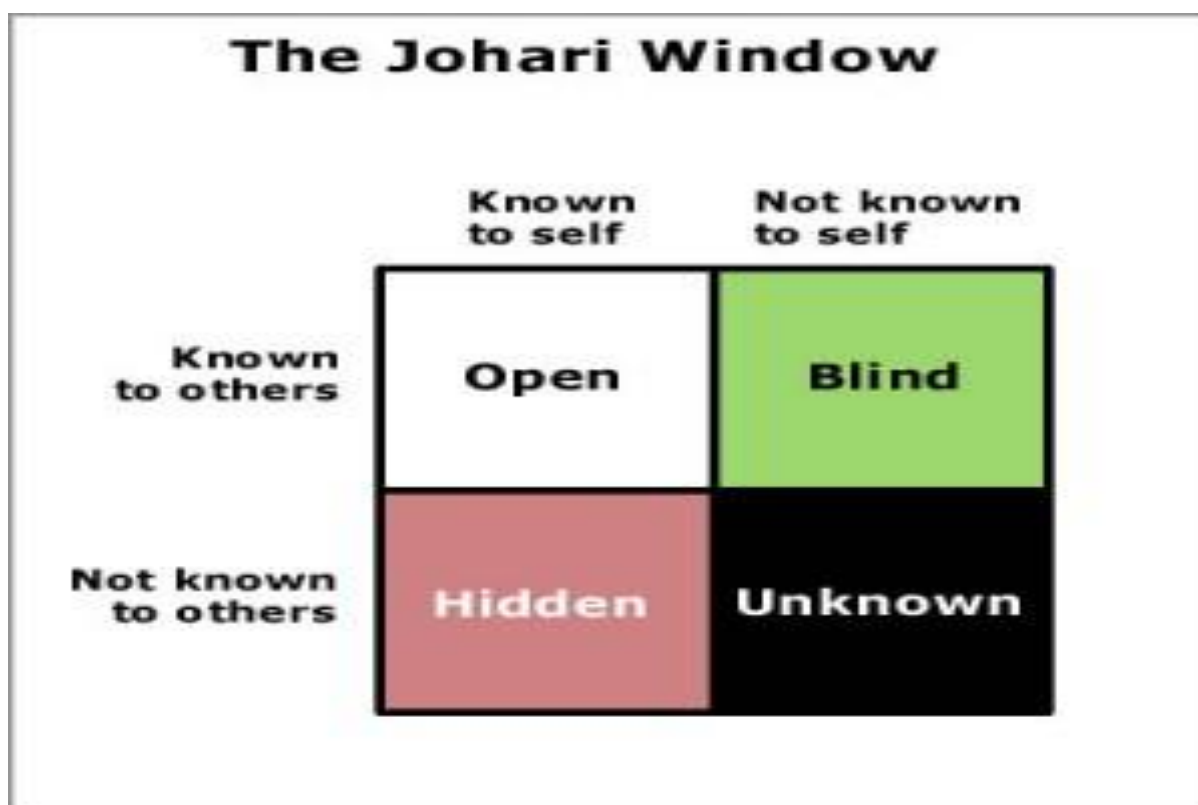
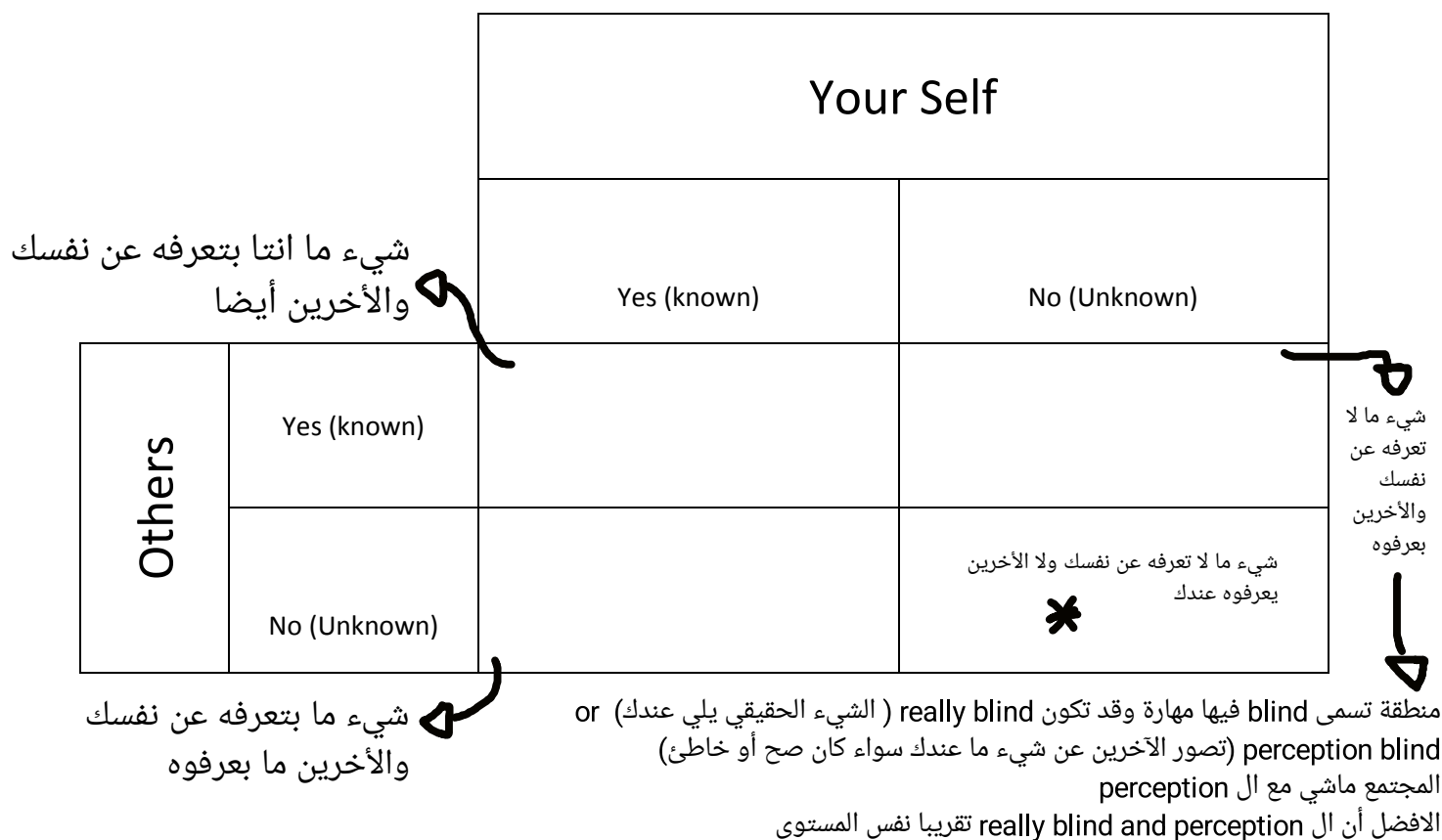
BASIC COMMUNICATION SKILLS (1) CLASSICAL MODEL & JOHARI	1
JOHARI WINDOW	2
LISTENING SKILLS AND EMPATHY	3
FEEDBACK	4
BEFORE YOU SPEAK THINK	6
STRUCTURED FEEDBACK METHOD, BURGER TECHNIQUE	6
LEVELS OF SELF EXPRESSION	6
BASIC COMMUNICATION (2) MEHRABIAN THEORY	8
A) 55% VISUAL & THE NONVERBAL COMMUNICATION	8
B) VOCAL COMMUNICATION 38%	11
C) VERBAL COMMUNICATION 7%	11
ADVANCED COMMUNICATION: MOTIVATIONAL INTERVIEWING	12
1) DEFINITION & BACKGROUND:	12
2) PRINCIPLES OF MOTIVATIONAL INTERVIEWING:	12
3) STRATEGIES IN MOTIVATIONAL INTERVIEWING	13
4) TECHNIQUES AND APPROACHES	13
5) CHANGE FORMULA: EQUATION OF CHANGE	14
6) EXAMPLES WHICH INDICATE A RESISTANCE MOOD:	14
7) SIX LEVELS OF TRAINING	15
HIGHLY ADVANCED COMMUNICATION PERSONAL TAILORED COMMUNICATION	15

Basic Communication Skills (1) Classical Model & Johari



عناصر الاتصال :
مُرسل ومُستقبل
ورسالة

Johari Window → Advance



probability of happiness difference of happiness
 في Johair window تم ربط ال probability of happiness , حيث أن ال احتمالية السعادة تتناسب
 تناسب طردي مع مساحة open window with your life ، وذلك عن طريق تقليل دائرة ال hidden وتوسيع
 دائرة ال open

عشان تقلل من Blind يجب أن تعترف فيه وتؤخذ feedback منه .
كيف تؤخذ ال feedback ؟ أفضل طريقة هي المثلث المقلوب وهي أن تبدأ بأسئلة عامه موضوعة في أعلى المثلث المقلوب و أسئلة خاصه موضوعة في أسفل المثلث المقلوب
عشان تحصل نقاط feedback النموذج بوفر عليك خاصية contact with your job description (بين أبن ووالده وصديق وصديقه وطالب ودكتور وهكذا)

الفرق بين الورشات والمحاضرات تأتي من التفاعل والتطبيق العملي ووعده الأشخاص والخ مسؤوليه نجاحك عند نفسك : 90-95%
مسؤوليه نجاحك عند الدكتور: 5%
بقدر أخذ ال feedback من professional و expert والمنتقدين أو بالأحرى من الجميع وبؤخذها من شخص ما بفهم يمكن أخذ انطباع منه

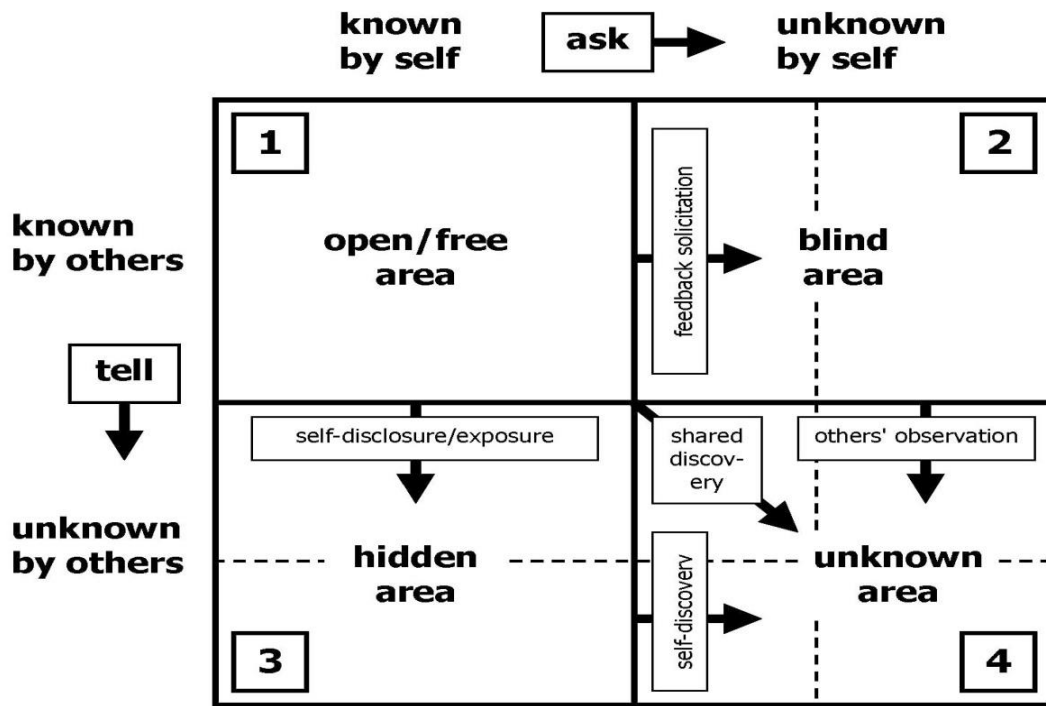
عند أخذ feedback من شخص محب يجب أن تميز بين subjective (الشخص المحب الذي يقدم ال feedback) وبين عامل ال objectives وهي القدرة على التحليل والربط والاستنتاج من feedback أحسن feedback بقدر أؤخذها من شخص مكروه وتكون بسبب ما لها غالبا جذر حقيقي بس مبالغ فيه ولكن النصيحة المقدمة من الدكتور (أدفع بالتي هي أحسن)

أهم مهارة في Listen is communication skills
بمعنى أنك سهل تفهمها صعب تطبيقها أو soft skill it's tantalization هو السهل الممتنع ، كل Tantalization تكون بالعكس تجيد تطبيقها وصعوبه وضعها ضمن إطار نظري
Listen is tantalization
الدكتور ذكر تطبيق عملي على وصفة الصداع
سيناريو 1 : شاف الصيدلاني الروشته وراح طال الدواء بدون التكلم مع المريض
سيناريو 2 : الصيدلاني تكلم مع المريض وحكاه بالروشته دواء صداع ، فهذا السيناريو الأحسن لانو طبق كذا مهارة ومنها الفهم والاستماع وما قاطعت والخ (هنا عمل Repeating)

عشان تعمل empathy صحيح لازم أول شيء تعرف ما هي مشاعر المتكلم ، مثلا حج كبير بالعمر حكاك انتو جيل مدلع ومن هالكلام فمشاعر هذا الحج يمكن تكون التكبر أو الخوف علينا أو الحسد منا أو الخ ، فهون في مهارة معينه تسمى piobing وهي تسأل سؤال استفهامي هدفه انك تفهم أكثر وتوضح المقصود مثلاً ليه احنا جيل مدلع ومن هالكلام
في مهارتين volleyball وهي النقاش برد سؤال عن سؤال مثلا تحكي للحج له يا جيل المشيب ، يعني انتو الأحسن وهو not healthy أما ال basketball وهي انك تحط هدف بمرمى النقاش مع الآخر مثلا تحكي للحج أن شاء الله بنصير زيكم ، الله يهدينا ونكون عند حسن ظنك ومن هالكلام
الدكتور كالعاده ذكر قصته في بريطانيا 😊

بدنا نعرف الفرق بين Empathy and Sympathy ؟
هو مشاركته مشاعر الآخرين sympathy ، هو تفهم مشاعر الآخرين Empathy
ماشي بالشارع لقيت شب بدبك بروح بدبك معاه هي sympathy
مثلاً فتاه بتشتغل بمركز الحسين للسرطان فإذا تفاعلت مع الأطفال فأكيد رح تبكي وما تهتم بشغلها ليهيك دائماً المطلوب هو Empathy
ممکن يكون sympathy صحيح بعد تفهمت لموقف ما أو تفهمت Empathy

الدكتور عمل الحركة وهي التدافع بالأيدي أو أن تسحب أيد زميلك وهاي تطبيق عملي على volleyball and basketball



Listening Skills and Empathy

Hearing = Ear function to receive sounds.

Listening = pay attention (Ear and Mind) in order to hear. (Perceiving, paying attention, remembering)

Active Listening = Hence its name, it is to activate your listening.

Responsible Listening = Take responsibility.

Active Listening = Hence its name, it is to activate your listening:

Repeating: use exactly the same words.

Rephrasing: repeat with synonyms

Paraphrasing: Rendering by expressing the meaning with different descriptions or summarising.

Reflecting: Rendering by using your own word with emphasis the **emotional** dimension.

Empathy vs Sympathy! what are the differences?

Responsible Listening: take responsibility

- React (+ve & favourable) to your active listening, By implementing good actions.

LISTEN

Look interested – Relax, smile, eye contact, remove all kind of distraction.

Involve yourself by 2 pathway communications. — وهي الخطوات الأساسية في الإستماع (3+2+1)

Stop talking, opposing, assuming, jumping, interruption. Stay on target.

[Test your understanding ... Probing] — تفحص وتفهم مفهوم الشخص الآخر بالكلام عن طريق السؤال

Empathy ; put yourself in speaker's shoes!

Neutralise your feelings — عندما تكون مستمع لشخص ما يجب ألا يكون مظللاً بالعواطف الإيجابية أو السلبية ، هنا مثلاً ذكر مثال وهو بتعرفو ماذا قال الرسول صلى الله عليه وسلم فصار في شد انتباهه طب بتعرفوا شو صرح نتنباهو بالأمس.

بالمختصر أن تسمع للشخص بحيادية دون كره أو محبة طبعاً هنا مثال الرسول صلى الله عليه وسلم للتوضيح لا أكثر ولا جميعنا بحب

الرسول صلى الله عليه وسلم

ك صيدلاني أجا شخص ما بتجبه أو شخص بتجبه لازم تعاملهم نفس المعاملة طبعاً هاي المهارة سهلة نظرياً صعبة عملياً فهي

tantalization

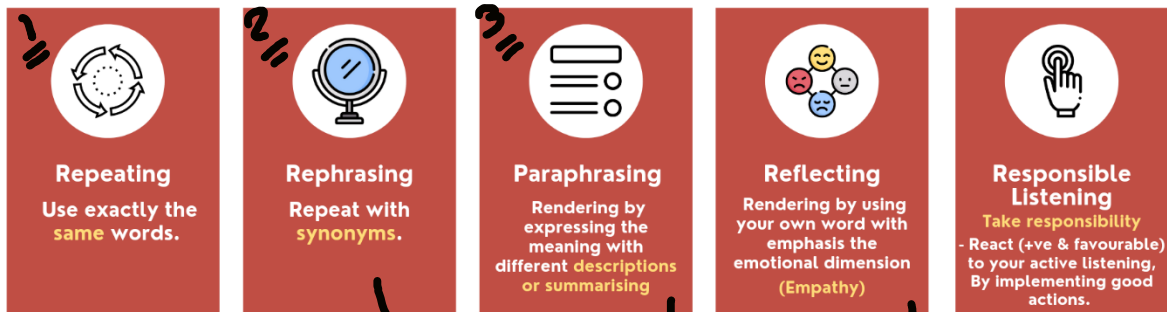
فبعشان تتدرب على هذه المهارة بتسمع لشخص بتكره بطريقه حيادية

Listen!



Active Listening

Hence its name,
it is to activate your listening



تعمل Repeating and rephrasing بلفتك أو تعمل ملخص للكلام

تعيد بنفس الكلام بس بصيغة أخرى مثلاً دواء صداع وممكن الألام

بمعنى تطبيق (empathy) المهارات الأساسية بالإضافة إلى مشاعر أو تعابير إيموجي مثلاً عند أخذ الروشته من المريض تحكي ألف سلامه عليك وأن شاء الله ما بصيبك شر مع تعابير على وجهك أنك حاس فيه

Feedback

The Feedback is the process that ensures the receiver has received the message and interpreted it correctly as it was intended by the sender. It increases the effectiveness of the communication as it permits the sender to know the efficacy of his message.

On the other hand, It can be a kind of helpful information or criticism that is given to someone to say what can be done to improve a performance, product, etc.