

مهارات التواصل والرعاية الصيدلانية محاضرة 1

* المادة عبارة عنه Online Pharmaceutical Care و Communication Skills

* وهما كانه عندي كفاية (Knowledge + Skills) إذا الالتزام

يؤمل للمفر فالتالي Professional development = 0

لـ بمعنى آخر زي لما بخي شاطر بي ما يدرس ك أد واهم
فئلاً بحب الميلة وعنده شغف وعنده التزام يكن لو المهنة

الحقيقية عنده بالعلم هاد كـ يعني كمان ار Professional wise

* الجامعات تركز على ال Knowledge بالمقابل جماعة التنمية الذاتية

يركزوا على نعم تستطيع فهم يركزوا على ال motivation

لكن المعادلة الصحيحة تركز على الشئ مع بعض

* ال Competency دهالشكل حلت مشكلة صراخ الأجيال

حيث إنه الجيل الجديد بعلاقة مع القيم إنه دقة قديمة

وكمانه القيم بعلاقة مع الجديد هسا الفكرة كل جيل فيهم جانب

أقوى من الثاني كالتالي

← الخريج جديد : عنده Knowledge بس به تطور Skills

الجيل القديم في المهنة : عنده Skills من ممارسة المهنة لكنه

به تطور ب Knowledge

فخلص هونه ~~هنا~~ المشكلة انه كل حد عنده جانبه يطوروا عشان

الجزئين يكملوا بعض

* ال motivation إذا كانه داخلي يكونه دافع داخلي وإذا

كانه خارجي يكونه دافع خارجي والخافز إما ترغيب

أو (3) ترهيب

(Behaviour + Attitude)
(Competence * Commitment)

* هسا بدينا زحكي عن المفاهيم الموجودة بالأس :-
Behaviour :- السلوك هو الذي قابل للمراقبة والناس يتصرف
Attitude : هو الموقف (الفكري يعني) الشيء الذي بينك وبين
حالة

← الصدقة ايجابي لكن الكذب سلبي هفاي شي مرفوع
لقوة سالبة رج يعطيني قيمة أقل منه ① مهما كان عند
الشخص كفاية والتزام

General behaviour

السلوك السلبي

الكذب

الغش

غدر الزملاء والإفساد عنهم

السلوك الايجابي

الصدق

الثقة بالنفس

التعاون مع الزملاء

* هسا في سلوكيات خاصة يعني بتجي مع المسمى الوظيفي
يعني مثلاً بدينا نتجي عند سلوكيات تخص الطلاب مثلاً
سلوكيات عامة

السلوكيات السلبية للطلاب

الغش

الأحاديث الجانبية (side talks)

مراقبة الدراسة

السلوكيات الايجابية للطلاب

الاحسن

الانتباه (attention)

الدراسة أول بأول

← هل هسا كيف يكونه التي مرفوع لقوة صفر؟
إنه ما يعمل شي ع ففهما كانه عنده التزام لكن
لو الأش = 0 فبالتالي رج يقل مكانه ما في
تطور !!

بنفع صاحبه وبقية من كان معه Competency

- * بالنسبة للسلوك ^{Behaviour} فهو قوة كبيرة في التأثير في من أفاعله، بالمخاضرة انقل مثل قطع تمثيل عن قوة السلوك وكان الموضوع هو التخمين
- فواحد كان سلوكه غير قوي و (Communication Skill) سيء ولكن بجي صبح والثاني بجي عن التخمين سي غلط غلط لكن سلوكه واستو به بالاقناع قوي ففستانه هناك الناس حقة لما كان عنده Positive Behaviour لكن التي عنده negative behaviour الناس ما حقة رغم انه كان عنده Knowledge
- * ما يزيد واحد يكون عنده Competency وبالمقابل يكون مغرور أو ما يعرف بعمل Team working

الآن نحكي عن ال Attitude

- * ال Attitude هي في ايجاب وسلبي و هي ال المخاضرة مثال عن ازمة السر .
- بقاء خير و بجي بلغة و بجل Positive Attitude عنه أمل
- بصير بينه وبين حاله شقة حاله negative attitude و شرب بخله و يلوم الناس
- بالحالين في حالين المشكلة لكن هو في اللية انه ما تنظر نفسه الواحد رغم معوية الظروف
- * كل ما حار الانسان ضحية ال Negative attitude لأي سبب كان و مع الواحد انه سة اللك نفسه لانه معوية الظروف داعاً موجودة و ما في حياة وردية و أكثر من يعاني هو ال Developed Person

هنا لازم نشبه ليس مهم :-

يمكن نعيش ب Positive attitude و تروح الأمور سهو
فخشانه نوازن بين ال positive attitude والواقع لازم يبركالتا
نعيش في Best positive attitude و بنفس الوقت يكون
في Action Plan لآسوء سيناريو بالواقع !!
مسئلة الشر يكون عندهم negative attitude و اعرف action Plan
يعني بتزمر بي وهو فتر عارف ياخذ خطوة ويحل

طيب هنا لو برك تعال لالاء Personal development Plan
شو لازم تعال ؟

لنا أربع حاور لازم الإنسان يبالش فيه عندهم
① Attitude ② Behaviour ③ Commitment ④ Competency
فتشوف وين من هذه الاربعة بده تطوير وينبلش فيه

Dunning Kruger effect

العلاقة بين Confidence و Competence

mountain of stupidity → high Confidence & Low Competence

بدرين بلبش تعلم و بمر بودة مراحل لدر ما بوجل
مرحلة ال Experts

EXPERTS → 80% Confidence with very good Competence
مستوى ال Expert يبدأ ب 10,000 ساعات عمل

* أي اقتراح بقدرة اذا بسيط أو سهل يخطو بي بال
الناس انك كإنسانه دخل ساكن هاد بي بحالة
Professional field انك بالتعامل مع الناس اللي مختلف

نجاحك هو مسؤوليتك - بعض الوظائف لن يتم التعاريف مع ظروفك ومشاكل الشخصية

④ مراحل ال DK curve ههه 5 وبتنفع وتستخدم على مستوى Personal or professional.

على الدكتور يعطين 5% لنجاحك وعليك 95% الباقية

* ال Expert أحسن واحد مدينا ديكفن اللي واقف على ال mountain ههه عشان رجعنا الشخص انه ما يكون واقف على ال mountain انه - يعلم ، يتدرب ، يكسب مهارات ، وأقوى شغلة إنك تتعامل مع ال Experts.

من دقيقة 41:31 إلى دقيقة 48:59 للـ حساب

- Top international Company::

- ① Rosh ② AstraZenica
- ③ Novartis ④ Borenger
- ⑤ GSK ⑥ Eli Lilly
- ⑦ merck

نظرية القارب المبروس ::

القنايف إذا قربوا منه بعضا كثير سؤكوا بعضا ، فبالبرد يقربوا بطريقة لا تأذهم فتعاملك مع الناس لازم ويكون بناءً على هي النظرية

Levels of DK effect::

① mountain of stupidity مدينا عنها بالفضائل قبل

② Value of despair

ههه هاي بباش لما الإنسان يعلم ههه لما يكون الإنسان جهل ~~بشيء~~ شيء ما تكون الأمور صعبة لكن براءة الوكي بباش حيرة زي: بري أكل أو لا ، بري أكل بالقص أو لا ، زي لما حد يعرف حد بالبراية بيجي فاني امه فيه هاد هو mountain of stupidity لكن مع الأيام بباش الإنسان يفكر ديكمل أو يقطع ^{ههه} [ههه هاد مثال Personal على هي المرحلة

بيع مثال Professional

Professional :: لما استخدمنا براكم مادة الإفتان ويجب
الافتان رهبر لما يدرك انه الوقت لحقه يفكر هل
قدور دخلنا مادة الافتان ولا يجيب عذر ويغيب عنه !!
في لما يحكي معي وقت بعدين بدرس (mountain of stupidity)
في لما يفكر بي حل اد اغيب (value of despair)
والعلم مرحلة value of despair هي good sign
قتل ما بنحكيها [ظلام] ~~الظلم~~ ولا نور الجهل
حيث 99% من الناس بعري في المرحلة الحقيقية

طبعا كل مرحلة الها symptoms رج ذكهم فيها بعد

ملاحظة!! الدكتور حكى اذا عدنا سنك تالتة بنكون
بمرحلة Slope of enlightenment وهي المرحلة التالتة
من ال curve 6 لكن اذا في طلاب لسا متردة بالقصص
هي لسا بمرحلة value of despair

③ Slope of enlightenment

④ Plateau of sustainability

Note

unconscious & Incompetence

بالمراحل الأولى

(mountain of stupidity)

conscious & Incompetence

بدا يوقع ويكشف

* Symptoms of each level of the Curve:-

1 Mountain of Stupidity

- Ignorance in bliss
- Overestimated ability
- Lack of true awareness
- Confidence without foundation

2 Before value of despair

- Start realizing gaps
- Humbling experience
- Recognizing limitation
- Growing self awareness
- Decreasing confidence

3 Value of despair

- Emotional difficulty
- Frustration & self doubt
- Navigating Uncertainty
- Building resilience

4 Slope of enlightenment

- Skill development
- Knowledge development
- Effort & Practice
- ~~Focus~~ Focused learning
- Confidence with humility

5 plateau of sustainability

- Confident expertist
- Humble
- Continuous learning
- Respect other experts
- Identify the need for development Plan
- Being Specialised

* 2 دول Full Pharmacy management & Leadership - modules in HU

الدول الأولى - أربع اكاديمية مشتركة في تدريب
الأشخاص هذا كان تخصصهم 6 لكن القصور التي

أساس Pharmacy Clinical management
بناياه لتدريب المهندسين وتدريبهم بتخصصهم

في كل عام أساس Engineerin clinical - في كل سنة

تغير تغير التخصص باختلاف مهارات كل تخصص
الخاصة .

* الجدول معظم معلوماته مع يعطينا ايها خلال هالاست
والسنتين الحالي لكن الذي ما رفقنا لنا والمطلوب
من الطالب شغل عليه بشكل متخفي هو ..

① English Communication Skills

② Digital Skill such as AI & Powerpoint

Six thinking hats

* هي مهارة طلع فيها واحد اسم Bono
جميع مجموعة فيه الناس ولقي انه الناس بتفكر
ب 6 طرق مختلفة وكل طريقة أعطاهما لونه.

White : لما نفكر ب Information and Facts بشكل وصفي يعني
ما لنا رأي فيهم 6 يعني مثلاً لو برنا نوصف القاعة من خلال
طريقة القبة البيضاء بنحكي فيها 55 كرسي مثلاً او فيها
20 سيده و 40 رجل وكماله فيها ساشة .

Red : مرتبطة بال Emotions مثلاً بنحكي بتجربنا الجامعة
أو بنكره شيء معين فهو وحننا مشاعرنا سواء حب
أو كره

Green : الدكتور حكى عمرنا الحالي الأغلب يتعامل حسب هي القصة
وسب يكبر بتغير [

Black : الشاؤم والسوداوية 6 هي فيها شي اسمه Devil advocate
مثل معاصي الشيطان معناها 6 هي هي القصة من غلط يكون
أوقات بتفكر فيها 6 الغلط لغيش حياتنا فيها لكن فيها
كمهارة لأنها بتبينها من كثر شغلنا وطبعاً لازم

تَرافَقَ معها تَقَدِيمَ حلولٍ لِأنَّه إذا بَدَأَ حُلُولَها مَسْئَلَةٌ كَما نَـ

Blue :: هِيَ مَهارة التَّفكير التحليلي وَ هِيَ القَبَّةُ تَربطُ القَبَّاتِ مَعَ بَعْضِها

yellow :: عاكسُ الـ Black تَماماً

Green :: (الإبداع)

ملاحظة :: الأَسْئَلَةُ الـ بِتَعبيرٍ عَنّا كُلِّ قَبَّةٍ مَطْلُوبَةٌ

Time & Priority

* هَوْنٌ رَجَ نَبلِسَ نَحْيَ عَن إِدارةِ الأولوياتِ
لَهلِ كُلِّ طارِئٍ مَهمٍّ ؟ أَم كُلِّ مَهمٍّ طارِئٍ ؟
ما بَعتَ رَوا عَ بَعضٍ وَ هِيَ مَهمَّةٌ كَثيرٌ !
Urgent & importance are independent

Important :: ~~مَهمَّةٌ~~ إِلَه قَيمَةٌ مَهمَّةٌ بَعضُ النَظرِ عَنَ الوَقتِ
فَهلِ الأَوقَاطُ لَو بَعدُ سَاعةٍ (important not urgent)
لَكنِ الأَوقَاطُ بَكرًا (important urgent)
Urgent :: هُوَ الـ مَرتَبَ بالوَقَـ

	Urgent	not urgent
important	الامتحانات بكوا	الامتحانات بعد سنة
not-important	واحد يدعى البابغوية ثمن فلفل	أي شيء يزيد عنه حده

* هي ال Tool التي استخدمناها في تصنيف المهام
هي Personal Tool يعني محتوياتها من شخص لشخص
تختلف فممكن شغلة (important, urgent) الا بس
لغيرك لا وكماله أنت مع الوقت تختلف تصنيفك
المسؤوليات

الشغلة التي جميع العلماء اتفقوا انهم: not urgent not important
التي هي: أي شيء يزيد عنه حده 6 يعني مثلاً توفيق
مع التفاوض أو لعب كرة معين لكن بدون حد معين بتغير
عشوائياً وتقسيع وقت

* من الأهم استخدام الوقت بال important ونطوي الأولوية
لل urgent 6 بس للعالم معظم urgent important يترجح فيه
ال important not urgent فكل الامتحان وكماله مثال هو
الشيء يكون important ويغير urgent لما انه مضى 6 الساعات
بعد الشباب يكون حرجها important (لكن بعد عمر
أو 40 في الحالة كطاشة عظام فيغير urgent
6 تنهار فيها) (و ربنا يحسم شغلة)

فالأولوية الأولى المفروضة تكون **important not urgent**
عشان لا نصير **important urgent**

Fire Fighting Zone تم تسميتها بـ **Important urgent**
وهي ليست **Strategic Plan** لأن الـ **Strategic Plan**
انه تحاول تخلي مهامك بـ **important not urgent**
يعني تخيلوا نضلل العمولة قتل حرق الكاز وكلشي
مهم و وقتهم قريب لازم نخلصه !!

* **Urgent not important** من أخطر الـ **Zones** يعني واحد
طول اليوم عاجبة حاله وسبغول وبالأخر ولاشي عمله
كان مهم.

* أي شيء **not urgent not important** لازم نشيله وهي الفكرة
اجتد للذكور من واحد اسمه كامل الشريف كان يعمل
بحرية الرسور وفلا حارت نقطة حول جوية خطية
فخل دليل الأدوية الأردني وجاب أرباح 60.000 أدني

الشرطة خذ الـ **important not urgent** ياخذ
من وقت الـ **not urgent not important** عشان لا نوصل
لمرحلة **Fire Fighting Zone** الأهم **Important urgent**

* التصفح طالما دجر لا يعتبر **not urgent not important**
لكن اذا زاد عنه زهر هناك وهاد هو
نوع تصفح نقطة كسها الذكور بالليل الأ وهو
Point less web Surfing

Silent Killer **not urgent not important** نسى بـ