

* آخر محاضرة احنا وقفنا عند ال Burger technique
ومن برا نباش فيها (بالرسمه والملف اللي هي المحتره
الاولي ترمز ب Burger technique الي Positive feedback.

* وتعلمنا كيف نخبر العيب السلبي اللي هو شو؟
إنه فنش اسئله سلبي، ولكن ممكن Positive ودينا
بدايته بكونه "أول شيء Specific" ولو الشخص ما لقى
شي دقيقه Specific لكونه الغلط فيه بس يعني لو عبارات
احكي شي General ثم بنخلع (المحمة) اللي هي الشي
اللي بنأخسه القصد فيها

هنا كيف عملنا ب بس، لو، لكن، ممكن خطينا X
عليهم ودينا ما نخبرهم وال negative هنا نفس
الشي

رج تشيل كلمة Negative ب Need for development

← بالمحاضرة كان في إشارة للمدخل الإيجابي، وإذا شو
المفهوم اللي أعطاه إشارة بالمحاضرة؟ المدخل الإيجابي

* إذا بالحياه لازم نتعامل مع المدخل الإيجابي اللي بنأ
ياه لأنه عرفنا قبل كيف ال Attitude بيأثر مع الشخص
ذات نفس، وكيف رج ننهي؟ بشي إيجابي

للمستقبل

← طبعاً احنا بنأخذ وأخذنا قبل كمية مهارات كثيرة مقارنة
بالورشات ودينا فيه قبل لشي؟ احنا بنقدر نطبق المعلومات
النظرية أهل، احنا بنقدر نغير مستقبلنا أكثر، والمعلومة
بنسخ عنا (أكثر) وهي أهم نقطة لأن مع التقدم بالعمر
سهل نكسب مهارات.

تذكر: ال Private جيد بل Hidden ولا تلوم الآخرين إذا أنت
الله حكيت عنه

نشرح للآن شو المهارات اللي أخذناها :

إدارة الوقت

إدارة الأولويات (Urgent, important) وتحديد

Johari window

Active listening

خلينا نتناقش مثال و نشوف فيه رتبة ال Active listening

مثلاً حد يشكى من المواصلات والأزمة واللي مسجع ال

فكرة ① يقاطعه ويقله ابحى أذكر هالشي من Active listening

② يرد عليه كأنهم يسوقوا غل هو حد عارف يسوق

كمان هالشي و نشوف Active listening

③ أو يقله هو الجامعان ما يستحلكم متأخروا و 8 هالشي

Active listening is need active listening
شي مهم نعرفه ان

نقالو نشوف نفس المثال لكن نشوف رتبة ال active listening

فيه:

حد يشكى من المواصلات والي مسجعه رد عليه والله

أنا متفهم شعورك انك تفهم الصبح وتكون

متأخر ويكون كمان في حادى! هاد هو active listening

إذا ال Active listening
من طرفك!

هنا احنا اجهلنا عم نعلم كيف نعمل Good Complain

كيف يمكننا ان نعرفه Berger technique 6 لى لو 22

أما complain أهمل 22 يقبله كمان

من لو ما يابى فيه

* لما يجي Complain نغير النظر عن ال Quality
إلى قاعدة سيجيك برك جواب.

هنا لو حد ا.م. هكالك والله انتوا يا طلاب
ما تترسوا كويس حتى زي زفانه هالجيل داير ونا
السوشال هيا ، لما نحي شو وقصداك ب فتر زي
زفان هونه بكون عكلا - **Probing** وهو مطلوب .
حاجيت نكونه عند حسن خلك فخيرنا شو بتعجب نحل
وهي فيها **Empathy** ~~Probing~~ وكان فيها **Probing**

إنه زكي نعم كلامك صحيح هو
ليس **mature communication**

أحنا مش مصطرين بوافقه السكلم خصوصاً
إذا وجهة النظر مختلفة لكن ممكن نحل
Active listening بكون ما توافقه

لأنه إذا وقفنا مع حد **Highly Professional**
ودعنا كلامك صح خالص بعينك أشت
دعية وبوقفه هونه رغم إنه زكونه قصنا مشايه
عانه شت احنا (كن لأنه **Highly Professional**)
وهو فهو نه مسكها علينا .

يعني اصلاً في مهارات كثيرة منه ال **active listening** بتخلينا
نتجنب نوافقه قتل: **repetitive response** ونعير ال حد

لما يدخل مدخل سلبى ونزد بشكل سلبى مارج رير رقتم بالمجتمع

مثال ثانى :: احدى فريضا ويرجى استوا يا صيادلة يتابعين
وهدفكم الربح فقط !! ← فشركم مع ابناء رانك
(لكن تشب - من تشكره الله يب بعلينا) فشكره مع ابناء
رائيه جمع ← ليس مكيت هيك هي طريقة جمع ك
← شؤ قصرك رضابن ؟ هي حيه (وهارة Probing)

مثال ثالث :: استوا خريجين الجامعة العاشية مفرودين
← ليس مكيت هيك حيا موقوف اللد مع مد منهم ؟

عشان نعطى Empathy ننذكر شوال First Step
فيه انه نسأل ما هو شعور المكالم

← واحد مكاننا استوا الصادلة رضابنا ← عاينه نظيرة
ال Empathy لازم نسأل شو شعور المكالم
وهون الشعور هو Angry و Depressed و Disappointed
طلب نشغل مع ال Empathy response ① انا عارفة انه تعرضت
لموقف خلاك تحين هيك أو ② أنت ليس
تت مسوول ~~هيك~~ هوسي حالك (شتبه انه قلنا ما تحين اللفة
المسيلة وانما عكس اللفة الانجاسية عاينه هيك حكيئا
ليس مش مسوول وما حكيئا ليس زعلانه) وفي دونه
امن واية انه احنا قوبنا من المرحه انه يكون
هالمرصن الـ مصعب يكون راضى فينحكيه كيف مدين
تكون راضى

احنا بنحكي Empathy لكن دونه تحمل responsibility

← نمد عنه كلمة حقه علينا لأفنا بنحملنا
ال Responsibility

مفتاح ال Empathy هو الفهم والمفتاح الأفضل
أنه عندنا يكون متفهمين

← فئة الأشخاص ال Highly Professional هم مستشفيات الطيران
لأن الركاب أوقات رخصوا وبهدلوا وهي بتعرف تمشي
الموضوع.

أحنا ك Healthcare provider دورنا حل
Communication Skill والـ من فهم وإفهام
Active listening and empathy

مثال رابع: استوا بالسهولة نصاين مفرقة رحنا عن حيلنا
وعطاني هالو وما فادني نحكي الودود الفج هسالا
active listening : نتبه انه مش empathy و ما بدنا نولي حل!!
① بيخيله سلاصك

نتبه انه لو دكينا بأي مجال ممكن الأمانة بتخرجنا للضرب
هي تعتبر Input وليس Active listening

هدف الدكتور هو تدريب ال Active listening
لكن احنا ما دكينا بدهارة كيف نحل المشكلة وكيف
نحل ال Complain هاذ مش شغلنا هسا -

* أنواع ال Feedback :-

① Positive feedback حلوة وسهلة وكل الناس يستحبها

② Developmental feedback هي نفسها ال negative لكن دينا ما رح نكتب negative ودينا لا نع كلمة negative عشان هيك دينا Developmental

③ Description Feedback هي هدف قبل شو رأينا بالجامعة أو شو رأينا بالمادة أو بالطلاب

كيف يكون ال Description ؟؟
كله
بـ فليس بذكر مواصفات ايجابية ثم يفضل ونذكر
شي ايجابية كـ مثل: اوحيت الجامعة! لا
واسعة كـ حلوة مرافقتها وفضل تكون
خدمة البت احسن
الطريقة احسن عشان ما نكون حنجايا ال negative attitude

حنجايا ال negative attitude أكثر
من 95% من ال Population
وهذه من عارفينا

④ Corrective feedback التي هي اذارات التنبيه
وهي بيكون للمدراس

الوجهين ال اعطى الدكتور فيه فالنوع
من ال Feedback هو الجور والقياس لما نزل
أشياء عنها بالأحمر.

هنا ال Feedback receiver الذي له مستقبلين ال Feedback
و له 3 أنواع :

① Negative feedback receiver

أسهل واحد يتكسفه ويتغرفه نتأكد انه عم نعمل
negative feedback receiving

طلب كيف ال negative feedback receiver ؟
له المآخذ قاطبة للشخص وللقياس ال وهم :

- 1] Becoming defensive
- 2] Self - Justification
- 3] Cannot separate the person giving feedback from feedback itself
- 4] Volleyball approach (Argue)
- 5] Excuse, fight, Resist

نقطة ٣ ← علينا ممنوع منعاً باتاً نحكي أنت + سلبية
يعني لازم نفضل الشخص عن سلوكه وأفكاره
نبتدئ نحترم الإنسان ونختلف مع رأيه ووجهة نظره

الاتصال والالتصاق العميق بين الإنسان ورأيه
غير صحيح فالإنسان محترم ولحق رأيه وعلاقته معه
هي التي قاطبة للتقييم والاختلاف

أكرم مثال الرسول الكريم (عليه الصلاة والسلام)
كان يفضل بين الشخص وسلوكه زي معاملة
مع القود رغم اذا هم الة والسيد المسيح كان
كان مصحح مع كثير وكل الناس التي فوقه يكون
عنهم قدرة على التفضل بين الشخص والموقف (وكلنا
لازم نكون فوقه)

هالشي يعني Tantiilation
ومنه نقالة نظري ولكن صعب تطبيقه أو العكس

يعني لو حار دكي انتوا المصادرة سيجوا الادوية
آخه لو دكنا له احنا من طبعين هاد هو
اسه Defensive يعني Not Positive receiving
لكن لو دكنا له السعر بيجي من النقابة هادي بيجي Input
و للآن هالشي مش مودوننا

ولو دكنا له كل الاردن غالية من بي عننا هاد
اسه Volleyball approach

نيجي للرد المناسب ← أي negative attack و الرد يكون
عليه ب Active listening, Probing, Empathy

← في شركة عالمية كانت فاذة وظيفة للتم عملها
اللي بقاتل كان يضل يهبط على اللي بقاتلهم عشان
يطاع Response و بالعظة اللي حار فيها أي هجوم
ع اللي بقاتل و اخذته بشكل شخصي هون يكون فقد
ال Professional conduct

← واحد من على جامعة يكون اللي كان فيها الدكتور
طالب مقاعد مجانية فحوله we will see, yes و همة وقصر
انه رح شوفوا وهو فقهها انه خلد و بعد اسبوعين
من انه شو حار الدكتور مكانه رح شوفوا و هاد
بحس لا يكون آه ده خل حاك بكلمة yes
الفهم خلد من بالآخر حرة حكي مع الدكتور بقة
الانفعال فالدكتور اول في اعطاء لقبه الحقيقي
ال دكتور ثم سأل هل الكلام كذا بشكل شخصي
ولا بين جامعة و نظام التعلم بالاردن (هيك
كوتروا) (نقلوا من نقطة و نقطة اخرى) وخلص
هيك هدي و اعذر

← نفس الشيء إذا أجب شخصه عن المسألة بسبب عن المسألة
وعن الوظيفية ← فابصر نجلي المومنون شخصي لأن لو
أعطانا شيء شخصي فأحنا أدلناهم بشئ

حسنا لو قبلنا ساكتين لما سمعنا هالشيء فيكون
passive response يعني سمعنا من هونه فطلعت
منه هونه وهاد حكينا عنه لما قلنا إي شي
مرفوع لقوة حشر يساوي واحد يعني Positive
و Negative وهالشيء غير عن هالالة

② Passive receiver

- 1 Dismissing the information by denying accuracy
- 2 Detached
- 3 Underestimate its value and benefit
- 4 Ignore or forget

هاد بيحكى معاه وهو مكش

③ Positive receiver

- 1 Accepting and praising when it is given
مباشرة بحترم وجهة نظر الآخر لكان لو كانت
غلط وجهة نظره ف رجع أشكره إنه أعطانني
ياها لأنه حكينا بناخذ ال Feedback سواء كانت
real أو Perception ← يعني وجهة نظر خاطئة

- 2 Being open and engaged
- 3 Accepting feedback without denial

يا نباش نرافع ونفاهم وإيها نحل
Receiving

4 Respecting the Speaker

الذي يستقبل هو أهم مهارات التي نحتاج

5 Being Sencere

6 Active listening to the message

7 Probing for better understand if needed

8 Double check your Under Stand

التي طبقة هار 8 نقاط وشفقتهم بحد
وقفوا يكون Assertive receiver

مثال مرة كان ماتي عماد الدين و شاف حد من العلماء
الأخريين ، حكاية سر فلا يكابك الغرس في كاله
عماد الدين ورد داهج عله العماد .

شئ الذي حماري؟ العالم هبلته لو نجرب نقرأها
بالعكس (حنه اليسار لليمين) زع تكون زي حنه اليمين
للشيس وهذا كات دعاء (فالأسلوب كان قوي جداً)
فالعالم عماد الدين مارضي يرد بأسلوب أقل
لأنه Above the line فرد بنفس الأسلوب انه مرادها
من اليسار لليمين بنفس حنه اليمين للشيس .

مثال مرة حج كبير كان ماسك العكازة بالمشكوب فيليس
المحليلين الأسر اتحن رجالوا ، الصع كان انه مأكب
فاهمين جمع و سألوه (Double check your understand)
فالناس اتى زع رضى هي فزا أو لها داهج علينا طريقة
رفهمنا الدنيا حمارت بالمشكوب و وادد لاني كحن هاد
حرفن و هبول اللب ركهوه ، و ممكن التي يحوه
رحكوا يا حرام مش شاف منج !

فهو كان سرير الأفعال Prevealed by emotion
يعني المشاعر التي خلست رزعم وهالتي غدا

الملاحظ انه مقولة حلوة عن الفير والغنى :
تلك الفير اذا كان يحكي بيطر بجكوا عنه بلير
لكن الغنى اذا يحكي بيطر بجكوا عنه متزن و الفير
اذا صبي بسرعة بجكوا عنه أحوج لكن الغنى
جكوا عنه مجد

← الهم نرجع للعبة : بعد ما حللوا وطلع بين وسوء
الظن واستخدموا ال six hats بالتحليل
راع واحد سأل له لشيء هناك الغنى شتا وكنت
ماسكها مع اني تكنت طين ولما جيت ادخل
على البيت قلبها عشقني ما بقي البيت طين.

هذا ال Communication Skills اخذنا نموذج المرسل
والمستقبل وهكذا ال Basic و اخذنا نموذج
لاني استعملنا Johari windows وهكذا عن Feedback و active
هذا النموذج الثالث هو Mehrabian theory listening

Mehrabian هاد عالم عمل بحث مراتي خلاص
انه مكونات الاتصال 3V
↓
Vocal Verbal Visual

نسبة البحث : ① 55% من نجاح الاتصال visual
② 38% من Vocal ③ 7% من verbal

الفرق بين Verbal و Voice
↓ ↓
الطريقة الكلام الكلمة نفسها

Visual ← حُرِّبَ رَحَى الكلمة دون صوت
و فهنا لآلة شائضه اللـ هي كلمة
Hello

Vocal ~~الطريقة~~ ← حكي كلمة Hello بطرق
مختلفة

عشان هيك هقول بترجيحة البحث
كان الهم أثر أكبر بالتواصل

لغة الجسد مع نبرة الصوت هي الأساس
في مهارات الاتصال المتعلمة

لش شـرنا الموضوع ؟ عشان نطبق مهارات
الاتصال مع المريض (verbal Contact and Visual
Contact and Vocal Contact)

← ال Visual سؤ سؤل ؟

① Proxemics

Use of space

هو العلم الـ بعن

more Formal

وجود حاز

Less Formal

عدم وجود حاز

فرخياً اى مرفق مع السديلة مع ودية :-

① مسكها وعطيت
الدوا وخلع

② تيرى جزد من الاهتمام له
فتخيله خيلن أسوى الوصفة
عشان أدير تالي عليك أحسن
فتملاً سؤف هونة فيها مسكن ألم

هي الطريقة عملت Connection
أحسن مع المرفق

لكن الشين جمع و للشيخ حرية الاختيار
يعني ممكن بعن مرفق مكنونه و فابدا سقلم مع

أحنا ما نتعلم جمع و خطأ أحنا عم نتعلم
مهارات

② Kinesis

هو ال Body movement و لفظ
رج نؤجه باللفظ

③ Oculistics

* اللي هو Eye contact و هو ممكن يكون
صح أو خطأ

④ Olfactis

الشم

⑤ Chromatics

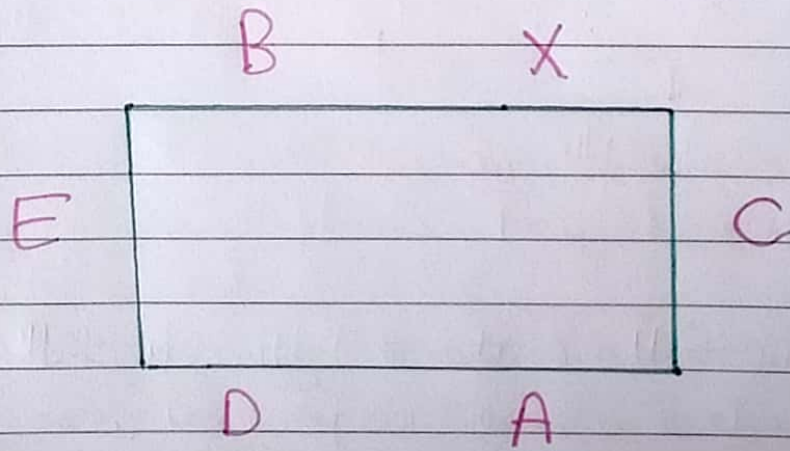
الألوان

⑥ Haptics

اللمس

⑦ Silent

الصمت أحياناً يكون أداة
من أدوات التعبير لا Visual contact



* X و D كمسافة هي الأول لكن فيها زاوية
فعلت من الحجة و عشان هيك ال Fighters
ركبوا قبال بعض بالهبط أما لما بهم يشوفوا
مين فايز مين خسران يوقفوهم جنب بعض
بالهبط

* أكثر مسافة فيها حواجز بين E و C / D و B
A و X زتره ففهم مسافة مستقيمة وحاجز
دي له حواجز زاوية فلا (عقل) المسافة

X and B → Collaborating

X and C → Collaborating الى حد ما

التي به تجعل Friendly atmosphere بخلي الطاولات
مش بزوايا وايضا Curve لان الزوايا بالمربع
حاجز أكثر

في وقفة مرتبطة بموضوعنا عن علم المساحات:
كان في موضة بشركة واهل يشغل بالاحتاج
بالصن وواحد بالجزائر، صا كانت الفين عاشر
به كان مكتب وهي كان نظرها مش كثير **فهاي تما**
تحكي مع الناس عنانه تحس بـ Comfortable روح لكي
معهم منا قرب لأنها مقودة عن القرب.
لكن مدير مصنع الجزائر مكتب واسع وقاعة
مساحات والسعة وهو كان طويل وكبير كثير
وضوئه أحمر كان عالي فال Body language
تاعته وفي simple وهو رح يشعر بأريحية بعد
المقافة وضوئه عالي عكسها الارتاح يكون
بمسافة قريبة وضوئه ~~أعلى~~ هادي!

معن الكلام: في ناس يرتاح في المسافات القريبة
والناس الثانية بالمسافات البعيدة ومن يجدد هالكلام
هو عواقل كثير بس اللي بهما نفهم بالمسافة
انه المريح هو المسافة اللي يرتاحه أقل
اهل القرى يرتاحو في المسافات البعيدة لأنهم هيك
يذكوا بالقرى فيا رح يرتاح بمسافة قريبة لكن
العكس اللي ممكن مكتب مارتح يرتاح تبين نتعامل
معه عن بعد.