

\* عشان تكون عارفين الإطار العام للمادة المادة رقم 3  
أول 3 مجموعات كبيرة..

- ① Communication Skills
- ② Pharmaceutical Care
- ③ Corner Stones →

أشياء أساسية

Development equation أول جزء سرجناه فيها كان  
مكننا بتقدر نستقير معاه إنه يكون إلنا نظرة سوية  
للتطور وكم إن نتذكر علاقة الصرب بالمعادلة وكم إن  
لما يكون ال Behaviour & attitude مرفوع لقوة حفر  
معنا الشخص واقف مكانه وركزنا على ال Positive attitude  
واعطينا فيه وعد.

← بعدين مكننا عن DK curve فيه أجل بتقدر  
نشتغل هالنا والأخرين ما حد يكون مع ال  
maintain of stupidity وبعدين مكننا عن Building capacity tables  
وكننا في خمس مراحل ال Leadership و ال  
Personal management الـ الـ الـ الـ الـ الـ  
operation management و people management  
وهدف هال 5 level management عشان يكون عننا  
Pathway for development

English skill في كثير مهمة كثير خصوصاً للـ  
بده شغل بشركة

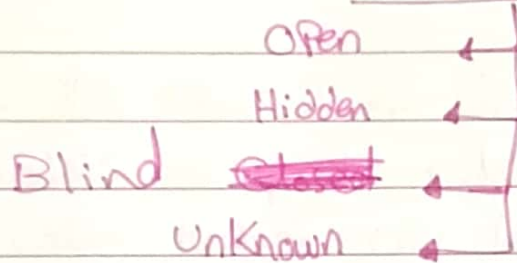
← ممكن الشركة تختار شخص علمياً خفيف (كن  
بالإنجليزي قوي و برفق شخص قوي علمياً

## Communication Skills

سُو دُكِلَا بِال

Johari window

① دُكِلَا عَنْ



Think before you speak

دُكِلَا ٨٢

## THINK

① T True هي 6 عشان نخبي سَي عَنْ أَعَاد  
التفكير الستة (أبوين Facts وهكنا) 6 هل المكي  
حَقِيقَ وَلَا سَعِيَا أَوْ نَظَنَ 6 لَو سَعِيَا أَوْ خُشَا  
أَوْ تَكُولَا هُو مَعِدَر مَعْلُومَاتَا فَلَدَرَم شَاك  
مَن قَبْل لَخَبِي

② H Helpful هي 6 هل المكي الـ رَع رَحِيه  
مَقْدِر و رَع سَيَاذ الأَخْرِي أَوْ مَا رَع سَيَاذَهُمْ 6 6

③ I Inspiring هي 6 يَعْنِي فِيهِ سَي لِلْمُسْتَقْبَل إِلِي رَجَائِي

④ N Necessary هي 6 يَعْنِي مَعْنَا الَّتِي رَكُون helpful  
و inspiring لَكُنْ مَشْ حَاضِرِي

⑤ K Kind هي 6 مَعْنَا كَان الدَّكِي إِلِي بِخِيه  
أَوْ حَقَّقَ الأَرَع نَقَاطَ فَوْقَ لَكُنْ قَش Kind  
مَا يَفِيدَ فَلَدَرَم إِلِي فُضَان يَجِبُ بَوَاحِ الأَحْوَف  
الْفَقِيهَ ذِي لَهَا حَاضِرِي لَكُنْ ~~مَعْنَا~~ لَكُنْ عَمَلَت  
هَلَاك أَوْ حَضَرَتِكَ وَحَاضِرِي السَّب 6 فَالْأَسِيهَ أَوْ خَفَ



\* حكيّا اذا بنا نغفر مربع ال Blind سنال  
ونأخذ Feedback و اذا بنا نغفر مربع ال unknown

① ملاحظة مهمة قبل لنكمل  
اذا سنغفر هاجم حد فلنم اول شي قول الخلاف  
بما سئلنا للمفيدة ركن لو السخنة اسم - بالمهاجمة  
وقصدها شغني ف مع تأخذه الست الحاي  
من هنا

② فرقة بين Active listening و input الى نقطة

مثال :- مع نقطة مثال (3 حالات)

| ① hard                                   | ② medium                                                                    | ③ soft                                                                       |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| الي يجي دائما<br>ع الماضرة هاد<br>مبا طر | سلوك التأخير<br>عنا الماضرة<br>سلوك مبا طر<br>دهكنا عن السلوك<br>ولس السخنة | ان شاء الله<br>المره الحاي<br>تجي على الموع<br>دهكنا عن السلوك<br>ولس السخنة |

ل التالي اصنا مختبرين بالمسوى الي بنا ركن  
فيه

③ 5% فيه الماده على الدكتور و 95% هي مسؤوليتنا  
رحتهم

في دقة 22:50 الدكتور اعط مثال لتطبيق  
ال Active على مثال مثل طريقة الماضرة  
listening الما فيه الي به يرجله

الحاجة لل Probing تزيد أو تقل حسب قوة  
أو ضعف ال Input الذي جاي

نحتاج ال Probing كلما كان ال communication  
من المرسل أضعف فنتعلمه بشأن ما نستخدمه

يعني واحد ايجي هكي لو واحد انت فترزم  
وقلتزم و آخر مرة عجبني حضورك المحاضرة  
وحتى تصبح أفضل أرجو انك تلتزم بحضور  
باقى المحاضرات  
فهو نه مارج نحتاج Probing

فهني تناسب عكسي بين ال Input والحاجة  
لل Probing

ترتيب مواد المساق :-

مهارات - إدارة و شويعة (فنيا إدارة الذات وإدارة الشويعة)

إدارة المشاريع

وفي كمان الكتابة الفنية

Note : ال Round table بالي جتماع معناها الكل سواسية  
ويعصوهم وهي أداة شويعة مهمة بكل معان

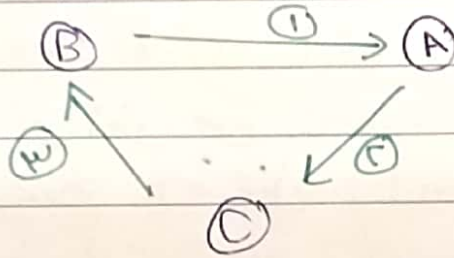
في معادلة نحسب انه اذا حمار Interaction بين الأعضا  
اللي جالسين على الطاولة أو لا والمعادلة هيا :

$$\text{Communication channels} = \frac{N(N-1)}{2}$$

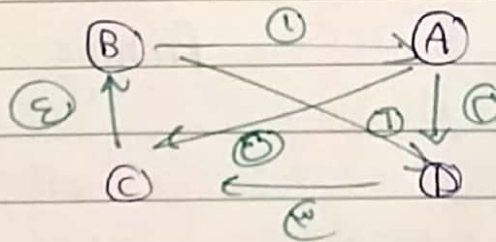


يعني لو كان 2 قاعدتين قبل يعني فيزيهم  
 قناة اتصال واحدة بينهم  $\leftarrow 2(2-1) / 2 = 1$

لو كان في 3 فيزيهم قناة اتصال عندها (3)  
 $3(3-1) / 2 = 3$



لو كانوا 4 ف ربع يكون بينهم 6 قنوات اتصال  
 $4(4-1) / 2 = 6$

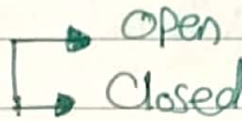


الهدف من العادة عشانه لو بيوم كان حد مسؤول  
 عنه Business meeting يتأكد هل حار تناول للأفكار  
 ويتأكد أنه كل واحد حرك مع جميع الأشخاص الموجودين.

## (2) Kinesics

هي جزء من ال Body language وليست  
 ال Body language ككل فهي جزء منها أي  
 وهو Body movement  
 حركات اليد والرجل والرأس

Body language



Closed : تكتف اليد وفتح اليد باليمين أي شكل  
بالإيد فيه Crossing

أحيانا كـ Communicator بال Healthcare Provider  
بينا نكون Open و بال نفسان الـ بينا زجج مع  
بينا نكون زواليا الكتف مستقيمة مع و الـ بينا  
نهتم فيه نقدم الـ و الـ لا نترجع خطوة.

حسنا لما التحدث يكون لابس كرافة هي Formal  
لو لابسها اولاسها ومسكر زرار العنق هي  
less formal

الـ به يحل Presentation :

الأيدي قدر الـ مكان مش لازم تكون Close  
اليد مش لازم تكون باليمين  
ما ندير الظفر للوجه هو لازم نوقف كـ جنب

كيف نستخدم الـ بال Presentation ؟

- ① نستخدمها للحد خلال الشرح ( للترقيم والدرجات والعداد )
- ② كـ و يات مع حكة قلة كـ اول شي هذي و كـ  
شي هيك و كـ

كمان نستخدم الـ Eye contact



## Behavioural response chart

Open Communication Positive و negative ال  
Negative ال Closed communication Positive ال

ال (Eye Contact) فيها معارة مقربة شوي:

اذا كان Eye contact أثناء الرجاء  
الشيء الجيد Good

اذا غاب الشخص عن ال Eye contact  
أثناء الكلام الجيد Bad Sign

طلب مق يكون انه يغيب عن ال Eye contact هو  
Good Sign؟؟ أثناء التفكير أو حالة ال  
Frustration زي لما واحد جبة نزل منه وتحمله  
روح عنه وجهه ما بي أسوفك.

فالتالي لما يكون شخص مع ، متعب ما يعمل  
ال Eye Contact مهتاج احنا بالذات Frustrated  
و هك Frustrated بال eye contact بين ال Positive interaction

ال Timing مع احنا متى داياً ختاج  
التأني في الجواب

القاعدة المقيدة: الجواب يكون لا متأخر ولا قاطع (كنا)  
ال Bad هو متأخر بالجواب أو تسرع

فالقاعدة بفتح حور حول ::

### ① Thinking when required

المرونة و القدرة لمساعدة المحتاج فبشرة نعم و آه  
إلا لو مشى و اذقني بخيري أيسر بالله بقدر أساعد فيه

### ② No thinking when not required

مثل حد حكر شو رأيك بتعالى المخدرات  
فهي لا تحتاج للتفكير و يحتاج آت يكون جواب  
سريع و حاسم دون تفكير و هالتي بتطلبه كمان  
مع الأمور المتعلقة بالحلال و الحرام فلو  
تأخرنا بالأجابة عنه هيفأف أمور رح نعطى

negative sign

ال [94] Voice و هسا عما ال Vocal 3 أو 4 معيار:

### ① Tone

في ناس نغمة صوتهم دائماً شكونة و الدكتور هكن  
النغمة كيف بالمحاضرة و ميزناها بدونه ما يحكى شي  
و في ناس شربهم هجوفية كمان هي الدكتور أكاه  
و ميزناها دونه ما يحكى شي معين

### ② Pace

اللي سرعة الكلام →  
في ناس يتكلم بسرعة و ناس ببطء و ناس وسط

### ③ Pitch

اللي هو ال vibration و في ناس حوركا عمة  
و ناس حوركا سطح



## ④ Emphasis →

هذه أهم معيار

هذه الشدة على الكلمات منجى نظيرة على مثال

I didn't the patient you were wrong,

هنا مع نضرب كل مرة ال Bold عن الخط الغامق  
مع كلمة فهم والي تكون الغامق هي الي بشد  
عليها وشوف كيف بتأثر مع المعنى :-

I :- من أنا ؟ الي هي ممكن واحد تاني

didn't :- هون نقى الفعل

tell :- ما هي كدياً فعل الحكيم

patient :- يعني من للمريض ممكن هي كدياً

you :- يعني ما هي انت غلطانه

يعني ممكن لا يقدر المريض انه غلطانه

were wrong :- انا ما هي للمريض انه كان غلطانه

يعني هناك انا في غلطانه

هذه الها اتي 38% على التواصيل

هنا قبل ان يخذ الدواء 3 مرات  
بعد الأكل يعني غامق انه يولي بوقت فيه هونه  
لكن لو كانت فيه 3 مرات بعد الأكل فممكن  
لانه يعرف انه ابي يولي بعد 3 ساعات  
ياخذ بعد المرات ختج

دائماً الشيء الذي بدأ به لازم يُشدد عليه

4\* هذا ينبغي للـ Verbal Communication التي أثرها هو 71%

لو اجه مريض في انك حكيته عند الدوا ثلاث  
مرات باليوم و به شكلي عليك وهو نه كذا يكون  
الدفاع عن النفس في انه شدد على كلمة في مرار  
باليوم

لما أنا ما حكيته عند الدوا 3 مرات باليوم !!

لكن لو المشكلة انه من أنا الذي حكيته يكون  
الدوا 3 مرات باليوم

لكن لو المشكلة بالدوا انه من نفسي الدوا الذي  
يحكي عنه وانت ما حكيته عند الدوا الذي هو يقصد  
بأننا ما حكيته انه ياخذ بالدوا 3 مرات باليوم

لما ينبغي نحكي لغة المريض و شو يعني لغة المريض ؟  
هي اللغة التي يستخدمها المريض كيعني لو المريض  
يحكي بلغة علمية ونحكي عن الأدوية بمجموعاتها  
العلمية لازم نحكي معه هيك لكن لو نحكي بلغة  
بسيطة لازم نحكي معه فيها

فنا 26:04:1 إلى 10:10:10

نشير الشفلة التي اقرناها الدكتور لظهور الـ verbatim

هو انه نسال المريض هو ساعد لغرض البحث علمية اوجه

الدكتور فنا آخر أدوات التعلم التي استخدمها  
هو الـ Story انه يكرر المرح بصفة  
telling



لما نسأل المريض شو يتأخذ ممكن بوجع عمل  
الدوا قتل وجع الرأس أو أوجع شعبة ولوشة قتل  
الحبة الحمراء والسودا أو أوجع وعاشة قتل الدوا اللي  
اعطوني ياه بمستشفى كذا أو أوجع زمانة قتل  
الدوا اللي اعطوني ياه قتل الأكل .  
هاد هو Input المريض

واجبنا لازم نعمل معهم حسب أوصافهم كالأ  
إذا المريض عنده Input مش صبح لازم نفعله  
ياه .

يعني أهم شي نشك معك حسب هو شو رطل الدوا  
لكن إذا حسنا بعدن بوجعنا أكثر قتل إنه دوا  
الحبة الأحمر والأود هو مفاد جيبي عادي هي حبة  
لأنه هاد حنين ال Patient education

ال Patient Communication بيبي قتل  
ال Patient education كفالاهم  
هو انه نفهم المريض لأن هي فن حنين  
ال active listening كفالاه نفهمه أهم فن  
تعلمه و كمان لأن التعلم هي فن  
حنين ال Input اللي هو بيبي  
بعد ال active listening

لما إذا ما فهمنا المريض ما ربح نقدر نعلمه

نظريّة ال verbal و Vocal و Visual هذه  
عشان نوضح لـ :

## Rapport, Relation Ship and match & mirror table

من احنا أوقات بنشوف فلان بنحس والله  
أنا برتجله كفاليرتاج وعدمه كان هاد هو النظرية  
التي عملها mehrabian حيث ان ال article  
تأثيره التي هي theory ال النظرية تأثيره هي  
liking and disliking ال هي ال يرتاج وعدم ال يرتاج  
بين الناس استنج انه لما يكون في match & mirror  
تكون في more liking.

مثل لو رضا مع كوربا و لقينا واحد شعره أسود  
و واحد شعره بنفسن فاتع و أزرقه و اخضر  
فأكد مع نختار التي شعره أسود.

ولما كان ال match ال verbal و Vocal  
و Culture كلا كان أحسن. يعني ال انسان  
يرتاج مع ال :-

شئ الفرق بين Rapport و Relationship.

Rapport \* Established quickly و يوقت في  
Immediate interaction

Relationship \* Long term effort و يكثر في  
Experience ال



\* ال match & mirror يرتقن من ال Basics التي  
هه Vocal, Visual, Verbal ال Ideology التي هي  
الأيديولوجية يعني المبادئ الفكرية .

← فالشخص مع يحتاج للإنسان التي نفس مبادئه  
الفكرية كقتل و ساطرين مع يقعدوا سوا  
وهكذا .

من 1:18:28 إلى 1:20:22

← حكمة عن حكمة كجميل والأهم و  
الذقيع ك التي به يرجعها

نوضح هه لو ابي مريض طلب دواء ويجي  
بسرعة لازم ريس match وعاخذ ردة فعل بسرعة  
منعطف ك آكنا لو العكس اهن مريضنا نعيان  
وعامل Heart Surgery وطلب دوا مفتش ترد  
بسرعة عشان شنت انه هيا سرعة رج شاعره !!  
قلدزم ترد عليه رهود فترة هادية .

هه mirror يعني مرآة انه لو حجاب صوت عالي  
تغلب الصوت محاكاة لفعله بس مش كثير ان  
لدرجة حجاب اذا المريض سلم عن السطح صوتا  
عالي وكان حجاب فلزم نكس نفس  
الردة آكنا من نفس المقدار

• لازم نعمل match & mirror للمجتمع الذي احنا فيه فمثلاً  
واحد يشغل رسالة جالغ على الشارع كأنها لقاء الشارع  
كلهم عالم لآلة دلة فلانم يلبس للديكوت  
لكن لو رسالة كلن الي يدخلوا على سيلات زينة  
وأولها حلاوة 6 هيا هو عانة المصنع بتقدرش تحكي  
أمر لا تلبس لكنا هيا حال كمخاجة ورتبة  
لقاعدة ال mirror فمثال الشخص جاليس

• حتى ال mirror هي القاعدة بتستخدم فيها قنجان  
التفكير 6 كيف بي

• مثلاً واحد دخل بيجي نجيب البراهاد  
نفسه نزع بخليله العالم بقول لأني  
المرضا بيجي نجيب ويكره لغني الصبغة الخرا  
فلانم بيز وأنا نجيب وتلبس توكنج نعا  
نستخدم نفس الصبغة الحمراء وهكذا ---