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

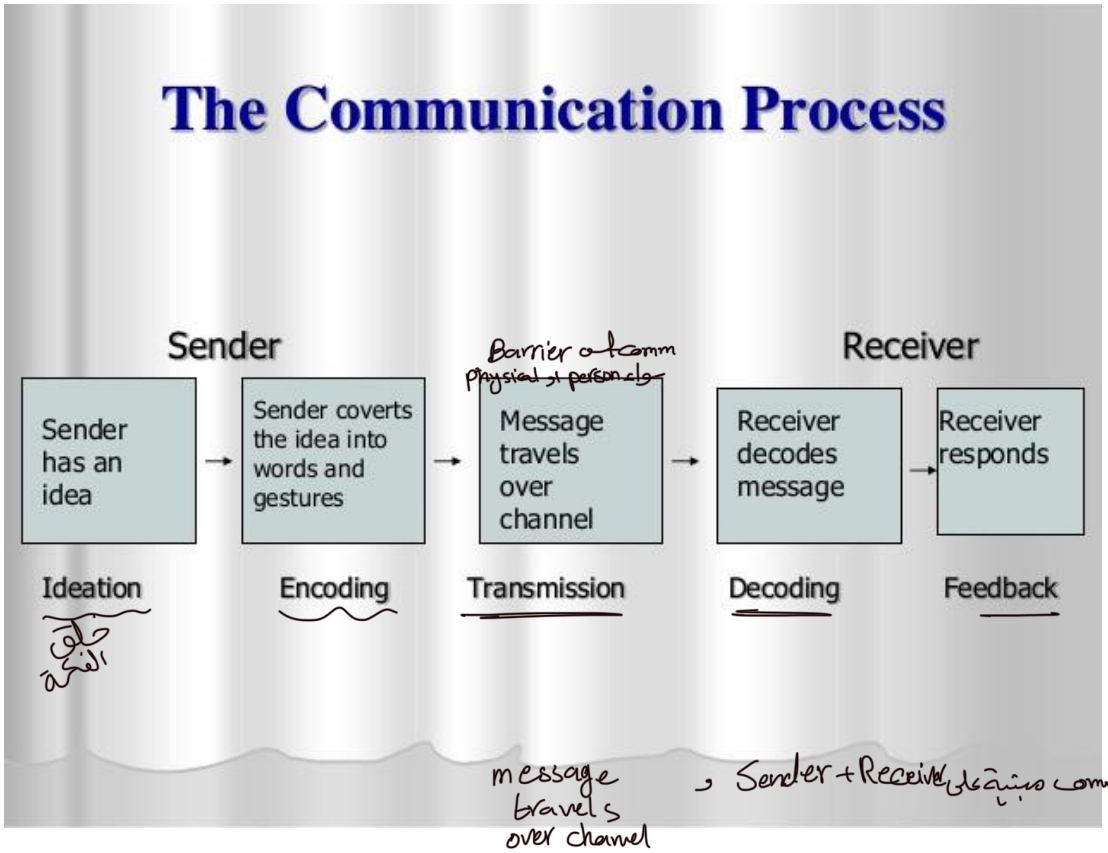
A) 55% VISUAL & THE NONVERBAL COMMUNICATION 8
B) VOCAL COMMUNICATION 38% 11
C) VERBAL COMMUNICATION 7% 11

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



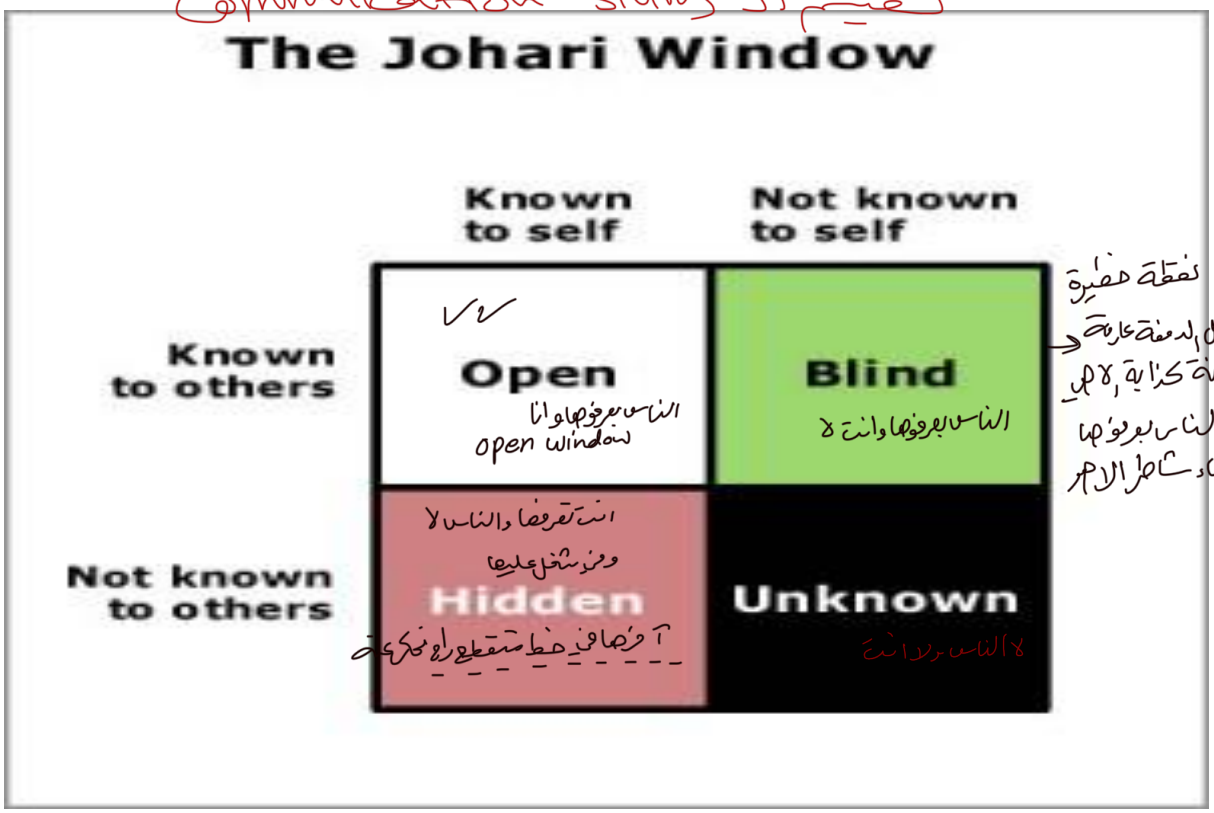
هاد Comm. Model لـ Jo+hari عليه big study وموذج Windows of Communications

Johari Window

هون عنا 4 قطاعات الي مرقمات

		Your Self	
		في اشياء بتعرفها عن حالك Yes (known)	اشياء ما بتعرفها عن حالك No (Unknown)
Others	اشياء الناس بعرفوها عنك Yes (known)	Known To your self + others (1)	unknown to yourself + known to others (2)
	الناس بعرفوها No (Unknown)	✓ yourself ✗ others (3)	✗ yourself ✗ others (4)

تعتبر الـ Communication Skills

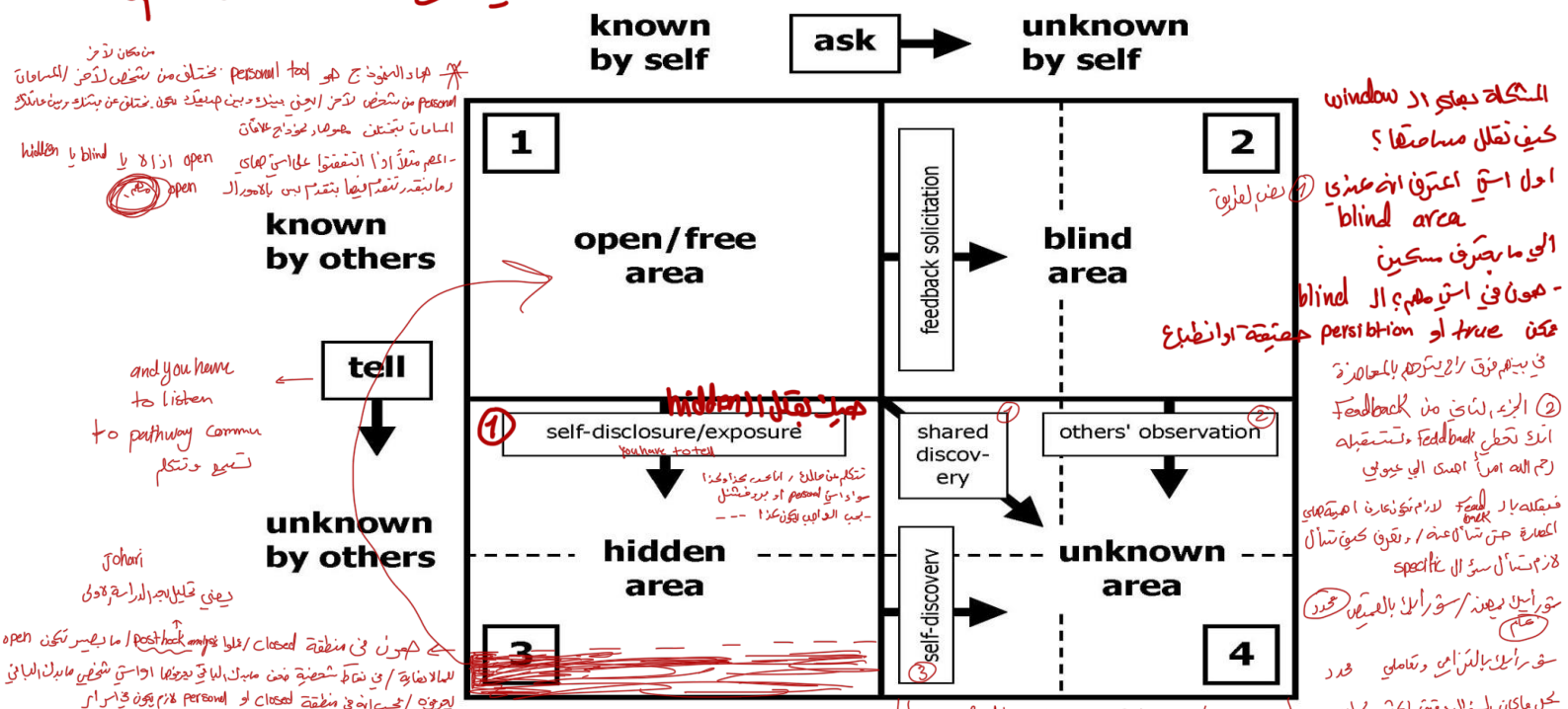


نقطة صغيرة مثلاً كل إلو معرفة عادية اعتيادية كتابة رقم او كل الناس بعرفوها اعتبرها شاطر الامر

شو فائدة هاد المخطط ؟

- تزيد احتمالية الـ Happiness والنجاح مع اتساع مساحة الـ open window واتبعوا هاد المخطط في الحياتهم العملي

- التحدي اني كيف ازيد مساحة الـ open ؟ بتزيد لما تقل مساحة باقي الشبابيك



Listening Skills and Empathy

1. **Hearing** = Ear function to receive sounds.
2. **Listening** = pay attention (Ear and Mind) in order to hear. (Perceiving, paying attention, remembering)
3. **Active Listening** = Hence its name, it is to activate your listening.
4. **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.

Lecture 7

- Basics of communication skills

① Types of listening مرحلات فوق

مهارات الاستماع فعالة للتعلم

في اشياء بتساعد على اسمع Active listening هاي مهارات بتخليك تتقن Subskills

الـ active, بتساعد الطرف الآخر يكون Active listener

① Repeating: تعيد الي حكاه الي قدامك

هو: هاد الدوا بعالج مرض / انت: هاد الدوا لعلاج مرض ؟

② Rephrasing: Repeat the same sentences with synonyms

هو: هاد الدوا بعالج مرض / انت: هاد الدوا لعلاج الم في الجبهة ؟

③ parphrasing: بتدقق بالصلاحيات زي ما حضرات طالبا الدكتور من الغرفة بدل الي مكتبة

بجيب بكلمة ووصفة لخاص

④ Reflecting: مرتبطة ارتباط قوي بال empathy

Empathy اقرب ما تكون لل

الاغلب بخربط بينها وبين الي بعدها، الـ reflecting انك تفهم كلام الطرف الآخر ومشاعره: مثلاً واحد رسب بالامتحان تكتيلو متفهم انك عنده حق لانك ناجحة / او واحد مريض متفهم انك متضايج من الالم / يعني توصل للطرف الآخر انك فهمت كلامه ومشاعره وهاد من اهم عناصر التفاعل البشري. المشاعر محتوى الكلام

الفرق بين الـ Empathy والـ sympathy ؟ Empathy: understanding the emotion of others زي تتفهم اكتئاب الآخر

الـ sympathy: sharing the emotion with others اذا صاحبين تصرحزين عند / واحد مريض تتعصب مع وهاد غير صحيح

Empathy جزء متقدم من الـ sympathy & كيف؟ مثلاً صديق فرحان انا !!!! من قرار تحكيلو بدي اشاركك الفرحة / قد تكون الـ sympathy بتقاصها بحل المشكلة

هاي بين اكبر تاحد sympathy و Empathy أو واحد حزين انت فهمت حزنه وحكيتلو انا بدي اشاركم حزنك عن طريق الـ Empathy response عن طريق ردة فعل او بطريقة

الـ sympathy اذا عن قرار وارادة وتفكير في الواقع وحلو decision/action dimention

اما اذا الـ direct reaction ← sympathy فقط / Top empathy الي يكون فيها Empathy الـ active listening من اعلى مهارات الـ emotional dimention + understanding what you listen to

* الـ Empathy: دائماً مطلوب

هو نقدر في هذاء الآخر انك تحط حالك مكانه وتراوغه

⑤ Responsible Listening.

اعلى مهارات الاستماع ، بستمع للطرف التاني وبتطبق مهارة الـ Active listening بس كمان بتطبق Good action عشان تساعد الطرف الآخر

لجد ما بتسمع وتستنى صناعه

المشكلة الي مفيا التعليمات واضحة للديزوا للموظف والرابع اذا open بتكون كبيرة/او الكس بتكون hidden لا لهيك هاد خطر

الخبراء مش شايفين انه الـ blind عشان نتجنب ازم الـ blind تكون اقل مستوى لهيك بستخدم الـ Feedback الـ hidden لازم

تكون معدومة

LISTEN

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

Involve yourself by 2 pathway communications.

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

Test your understanding … **Probing**

Empathy ; put yourself in speaker's shoes!

Neutralise your feelings

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)

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

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.

Barriers of delivering feedback

It's difficult to seek or give feedback because We:

1. Un-awareness of its **value** and impact.
2. Lack of knowledge and **skills** of both **seeking and delivering feedback**.
3. Believe that the other person cannot handle the feedback.
4. Have had **previous experiences** in which the receiver didn't change or was defensive to feedback.
5. **Worry** that the other person will not like you.
6. Believe that feedback is only **negative**!
7. Feel the **feedback isn't worth the risk!**

Types of feedback

1. Positive Feedback
2. **Developmental feedback** (Negative!)
3. Description Feedback.
4. **Corrective feedback (warning letters)**

Types of feedback receivers

A) Feedback: Negative receiver

1. Becoming defensive.
2. Self-Justification.
3. Cannot separate the person giving the feedback from the feedback itself.
4. Volley ball approach (Argue)
5. Excuse, Resist, fight …etc. →

B) Feedback: Passive receiver

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

C) Feedback: Assertive receiver (positive)

1. Accepting and praising when it is given. →
2. Being open and engaged.
3. Accepting feedback without denial.
4. Being sincere.
5. Respecting the speaker.
6. Active listening to the message.
7. Probing for better understand, if needed.
8. Double check your understanding.

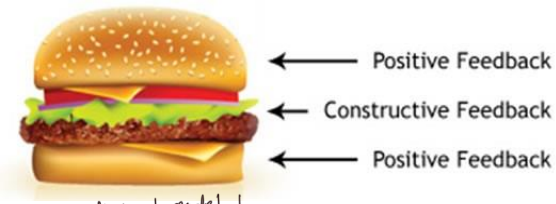
Tips to Deliver feedback

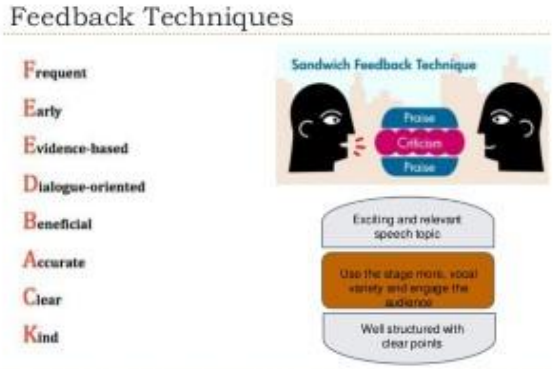
1) Clear about what you say.
2) Specific, cases & examples.
3) Behaviour not the person.
4) Observation not intention.
5) Description not Judgment
6) 'I' statements for opinion
7) Self-discovery better than pointing.
8) Guidance better than advice.
9) Future-focused Not simply pinpoint critic; Suggests future action Don't dwell on the past.
10) Encouraging

Before you speak THINK

True, Helpful, Inspiring, Necessary, Kind.

Structured Feedback Method, Burger Technique





Levels of Self Expression

X Person is bad.

X Person behaved in bad way.

X Person at (y) situation behaved in bad way.

X Person at (y) situation at (t) time behaved in bad way.

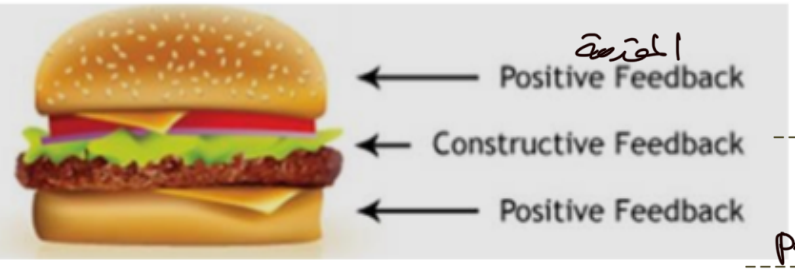
In my opinion X Person at (y) situation at (t) time behaved in bad way.

ALL above but behaved description (Not Good)

.....

In my opinion, I see the behaviours of the x person are good in the following xyz, to be even better, I hope to receive so and so from x person behaviour …

(where so and so is the positive side you would like to receive from x person).



As burger ← Feedback ل تقدم

positive بدأ من positive بين constructive بين positive

هاد الكلام عموم ، هسا راح نحكي كلام ال experts اللي هم باتجاه ال 80% بال DK curve

① اول اشي ال positive : انت حتى تقدم negative او developmental ، انسان مستوى عاجيك منيح صفة مثل الكذب او منطقة مستوى عاجيك مفيها النظافة او--- ، tool تستخدم على كل المستويات ، لازم تبدأ في ال feed تاعتك بـ positive ، عشان اتجاهين انك تبدأ بـ positive هدد مع مثال حقيقي رح تطبقي من بالحياة الفرين لحتى بدك تحكي لهاد انت كذاب بس بطريقة profession بدك تلاقي صفة حسنة تحكي منها متبوعة بشيء واقعي ، مثلاً الكلام كتير حلو اعجبني حديثك عن الجوانب الفلانية أو انت انسان فيك هاي الصفة الرائعة بدل هيك بدرة حلة كذا ، ادبدء بتطلع الـ feed اعتمدي على موضوع والعم بجامعة ممتازة مفيها صاحبي منيحة ، انت بدك تشتغلي على الكلمات بس من مباشرة بتحكي بدك تقل process هاي الـ burger ، بدك تبدأ بصفة ايجابية مرتبطة بمثال حقيقي واقعي من بالحياة العريب

مثال عليه بأصله وموجود ، حلب اعتمدت ماجابك لصفة ايجابية في ناس حابتلاقيلها صفة ايجابية وهاد غلط لانه ممكن عنده صفات غير ايجابية should be one positive attitude behavior or personal traits

ماجابك 100% ايجابي اذا استرقدر بلاقي اي ايجابي بشخصيته او نفسيته فاكتبلي منيح ، فالمفروض انك صالقيت ما تبدي صفة ايجابية بشكل عام ، واللي انت محترم ابن ناس رزين ، راح يوجبه الكلام حتى لو انه لا تحققت هاي الصفات لكن على الاقل لازم تبدأ بشيء ايجابي مثلاً مؤسسة ، بتشكر جهدكم على خدمة لوطن ، هاي الـ positive feed (الصفة) المرتبطة بـ case حقيقية بالواقع العريب او بشكل عام

اما الـ constructive ، كل صفة سلبية negative فيها development مثلاً الكذب ، كل صفة سلبية الها مدخل ايجابي كل negative behavior

الـ positive كيف ؟ الكاذب سوبرمان ، بدك تحكي هيك بصحيح ، لو حكيتله انت كذاب راح يصير طوشة ، لو حكيتله لو سمحت port

بدي تتكلم معي بصراحة مين احتمالية نجاحها اكثر ؟ ما تطلب المدخل الايجابي اللي بدك اياه ، مثلاً انت عصبي (سيء جدا منه الصبر المؤدب اللي انت بدك تعاملي هيك لهدوء ، نظام العلاقات خلال ، انت بدك نظام عامل لتوزيع العلامات ، constructive تطلب السلوك اللي بدك اياه بصفة ايجابية

هاي مهارة لازم تطوريها وعن طريق هاد الـ model (personal ، profess) ، احنا بتستخدم كلمة لكن (انت رائع لكن) ، هاد غلط لازم نحكي حتى بديل لكن ، رح يعمل تناقض ، انت بتحكيله انه كذاب بين قوسين بالطريقة الخاطئة

بالطريقة الصحيحة ، انت بتحكي انه كذاب بس بطريقة مؤدبة ، انت بتحكي انه كذاب بس بطريقة مؤدبة ، انت بتحكي انه كذاب بس بطريقة مؤدبة

بالصفة الايجابية كمان positive ، لـ future interaction ، حتى تتجنبي الـ valley الحرتة الماضي

بطلبك الايجابي الـ positive اعرفي القادمة بجنبك كل مشاكل الـ valley تاعتي ماضي ، هدا بتقاطع مع الـ Burger صح التطوير للمستقبل وليس علاج اخطاء ماضي كيف ؟ بنهاية positive feed ايجابي للمستقبل For the next step