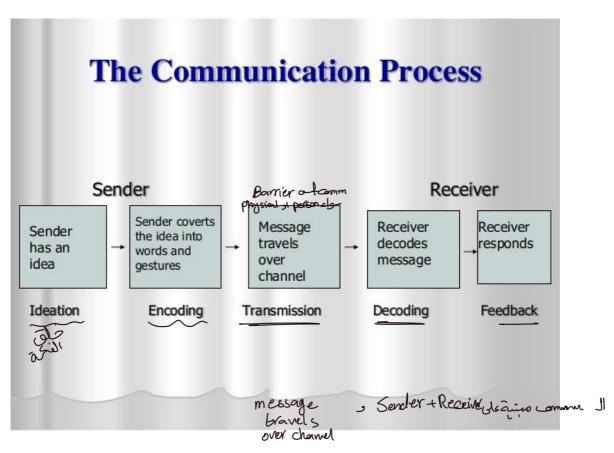
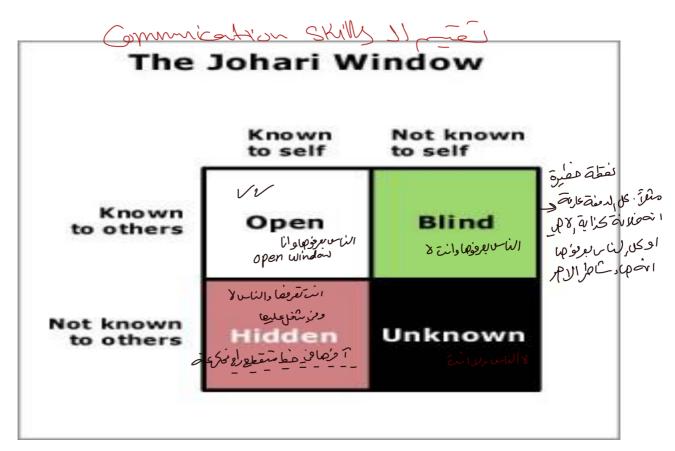
Basics for Development

BASIC COMMUNICATION SKILLS (1) CLASSICAL MODEL & JOHARI		
JOHARI WINDOW	2	
LISTENING SKILLS AND EMPATHY	3	
FEEDBACK		
BEFORE YOU SPEAK THINK	ε	
STRUCTURED FEEDBACK METHOD, BURGER TECHNIQUE	6	
LEVELS OF SELF EXPRESSION		
BASIC COMMUNICATION (2) MEHRABIAN THEORY	8	
A) 55% Visual & the Nonverbal communication	8	
B) VOCAL COMMUNICATION 38%		
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



الى مرهما ب	العلم الما الما الما الما الما الما الما	Your Self	
		રો જિલ્લો કરો છે. Yes (known)	ا سشای هامه فوهای طالای No (Unknown)
Others	است ء الناسق بعرفونهما عمر Yes (known)	Known To your self tottag	unknown to youself + known to others
	اب مها درجوا No (Unknown)	vyourself x others	X yourself x o thers



ستوفائدة عاد الكي ؟

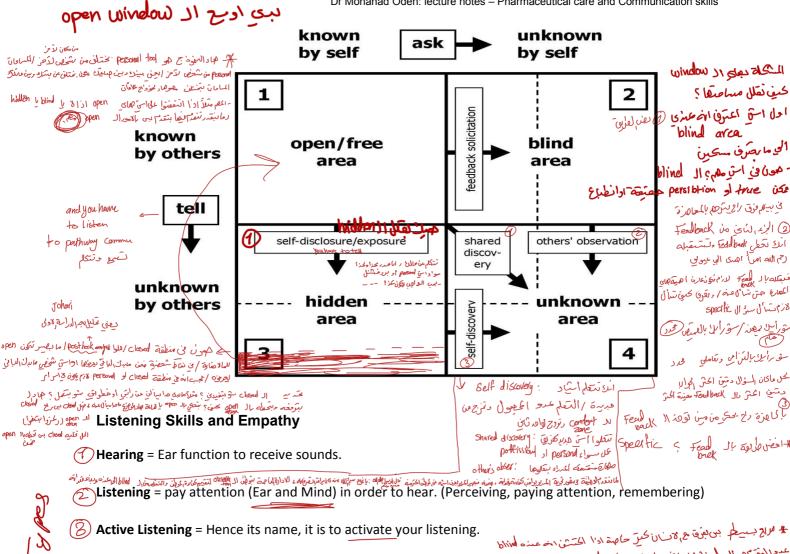
open window واثبتوا هادر لحكي في العيث العالم

- سَرَدِ اصْمَالِهِ الْمُعْمَالِهِ الْمُعْمَالِهِ الْمُعْمَالِهِ الْمُعْمَالِهِ الْمُعْمَالِهِ الْمُعْمَالِةِ المُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِيةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِيقِ الْمُعْمَالِيةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمِلِيقِيلِةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِةِ الْمُعْمَالِيةِ الْمُعْمَالِيقِ

عدد المقتام وال المنالط اما في حداسة نقاط كن للنظ رحق مجاحات

بالمحك والمران الي عدة مجورة عزعاله المااط ولم في المران مدرانهم

هاداتن في مؤقه للنجاح



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

Repeating: use exactly the same words.

(4) Responsible Listening = Take responsibility.

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

त्रकींठ ए[°]छ

ملحارات السماع عابة للعلم

ماری برخلیاد بنقن Subskills

paul Active listening de selie ser lès

Active listener use just jed, eli, active Ji

الكومهاو المحاوالي عدامل : Pepeating : كما المحاوالي عدامل

هو المار الدوا بعلى مدعن / الشركاد الدوا لقلل مدعن ؟

2) Rephrasing: Repeat the same sentences with synonyms

هو: عاد الدرا بعلى معنى (انة: هاد الدوا نعبن الم ي المورة ؟

رَى مَا كَاهِرُانَ طَاسًا لَهُ لَكُورُ مِنْ لَمِ فَالْوِيدِيدِ الْيُوكِيدِةِ \$ par phrasing \$ مَنْ عَلَيْهِ الْ

لجب يكله ووجمعة لحاص

Wretlecting: empty) + saip in abin Empathy Nistrovie!

النفلب الخريط سينها دين إلى بجدها ١١٤ والعطام المان تفقع كالم الفرق الأخ ومشاعق : مثلاً والدرب بالامتحان تحكيله متفعم الأعرب عيد لانومانحت كار واحدون متفها لا منوع من الأدم / لوني توجل للعانون الأفرادل وفي تحكيله مشاعره وجهد من العرب ومناعره وجهد من العرب عناص التقاعم ليكري. المشاعر ومحتوى الكلام

9) ouispeus understanding the ondion; Empthy? sempathy 119 Empathy 110 Empathy 1100 Gielle

اذا ما حوين لعبورين مه /واصحع sharing the emotion : sempoty ا

لإنه صاحبا بحوالم شكلة / قد تكون إلى المعصورة ومنقد كامن اله المسلم الله المربع عرف الم<u>اللا</u> من قرار بحكيه بدى الماركك الفرة

5 Responsible Listening

المان معارات الدسماع عن المان المان وبتطبق معارت المحالة المان بتعابة والمعارة المون لاقور المون لاقور المعارة المعار

النيات الى سفا المعلمان والهدكة للديودا لمولمان و الراجع اله العجمة والمنافعة المداد العكوم بكون مالكما له المدرك عفر النيات العكوم المدركة مشركات العلم المدركة مشركات العلم المدركة مشركات العلم المدركة مشركات المدركة مشركات المدركة مشركات المدركة المدر

Why is the LISTEN

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

vefreasing المتحافظ بعل المدان المتحافظ المتحاف

الدكتوريقيوا الله المكنان Stop talking, opposing, assuming, jumping, interruption. Stay on target. الدكتوريقيوها الله المكنان المكان المكان المكنان المكان المك

Empathy; put yourself in speaker's shoes!

Involve yourself by 2 pathway communications.

<u>N</u>eutralise your feelings عاضي اهم رهدة بالمنفالد كموثر

مست عدل عالم نقطة 3 كانام تستيع بون اي انمران عاله في عدل اجال هذا بقسيد بدفع الحق بنكن سترين مسم ليفت ولو عد بشكهه (احتكار لوظه عدف بتحسد عبوم , فتهده اجهود ك ، هيدبو ا ؟ عصر برجن باتزاد وعلوا كان ال محيم احق مبدي الحق على الدور عمران المكوطم مساء و كه فاعل عربية كوشا وستال سنة على المنطق المنظم المنظم وجهاد مشرس لابر بشكر مثله عليه ، مسبح المنطق المنظم في العرب المنظمة والمستعد المنظمة المنظ

> مامصراً حکل عد حدا ما بکرهه : بکوه سلوک محسن او صفه دنیه کوکووی عین رسمن محین

منتاً و ثوتمن الا علية عملية عزها ، اسمح الأحر بعدين مكر الره الولمن المعلى العاد كثير المعلى المعل

ا ملحادهٔ ال mare عندن توليلة بس لمالق رب ستيح شبزيرا معهود جبيلا - نقررتسيع بن بدون مانتكوبو اليهل اوثقا الح أكثرات جدا متيج متقبئ

STayon tonget: نفيط نبيط نبيط كالمراق المان الم

Active Listening

Hence its name, it is to activate your listening



you howe to & preus Barries, I so pointilises

Listen!



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) o 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.

شكراً في المرافين حذها د الدوا وحواق بالبيم لمنة منكر بمعاى المعلومة صدف الرواله فا عقالاة مخارج الكراء المبوة ورأت بجدودة الاكا وفعاى معمد المسال المال ولا والدور المرافية المرافقة المرافقة

اخصل بين الاسلل رسلوكك ما فكاره وافعاله) حلالة سيدنا محكي لد نخال

6/5 خلقة للالعلاجالع

المدحكام وخفهوجاً السيلية عالايحكان ١ اصابيوجه سلوكياته ١ مثلاً خلان حراسي ، علل سنيى فلان مؤالقهة الفلامية

نوبلوشت إلفاياني تؤ المرحة بالمعلاسة امعد العاملان عشه عندولهنة رصيها ستماعة > لاتعلق انكام سلبسية وطهوجا

يّ التقميم ، كوالتقميم كيباي الله واعمّ والله فلان جنّائي ، كويين ؟ رحاء ّ نفاق بين الانحاق وسليمانة وأحكم

الي سؤف عيَّادم / العانعهم لالوفد من المكر لاونزدة حر سعاني

Dr Mohanad Odeh: lecture notes - Pharmaceutical care and Communication skills

Barriers of delivering feedback

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

under esstemat the value of Feedback 1. فين عارفين ميمة إلى المحاسب المعارب Un-awareness of its value and impact. الذاق والأحزين والمطيح

كفى معدان نقتم الم المحية واستمالها/مانبون نوعنه المغل أاذا عكين لهام المعيم لمكن تعظا وسلما Lack of knowledge and skills of both seeking and delivering feedback. 2. الاهم ومن الاولى

3. Believe that the other person cannot handle the feedback. ايعتقا دك الفرالع وسالع وستعبل عليب سوسك

4. Have had previous experiences in which the receiver didn't change or was defensive to منقاتلوا ۱ هاد هخن ما عمارات feedback. discreptive as on one megative is the special special second still in the second se

5. Worry that the other person will not like you. المان الله المعالمة المع

6. Believe that feedback is only negative! الامنان مربيط اربيا ط وبي ع انكارة ي الملك من و وافكاره وملوك من الملك عن و افكاره وافكاره وافكاره

انا بوقوم دران مقماحان (۱۵ علم العقوقة دراجبابة) مختلف بعد المراكي ، بس عاد رأيه "ان الحديج عنه المهائع " عنه الملك عالى واحكى عنه عنه الملك عالى واحكى عنه عنه الملك عالى واحكى عنه عنه الملك على عنه عنه الملك عنه الملك عنه عنه الملك عنه عنه الملك كإنشان عَرَّا المَّالَمِ عَلَى الْمَعْلِي عَصَا لَوْأَي قَصَةَ ثَانِيَةَ دَجِيرٍ جُدِيثَجَ عَبِي اعزاتُ بِسِ لِينَهِمِهِ ، دائے کے جاس نیالعا

المرافقة بتقهل بين الاسان والزاءه 6 عالمسديع بشكل فلان كذاب لد ياع ملان كلامه كذب اليه الذة بنتعَف هنك ١٤ ياع ركب عين رأمليَّ تَقْتِي المُوتَّىٰ عِيْوَ لَمَ تَقْتِيمِكُ ، طان طالم ، اودرف يا عي

عوام لاً سي سعم المعالم المجالي على المعالم المجالي على المعالم المجالي المحالي المحالي المحالي المحالي المحالي المحالية المحالي Developmental feedback (Negative!)

Description Feedback. بري عن معن المارين عن المارين عن المارين الماري

ا مذارات > سابعيس من اول من ك) بعسبقت عدد من الا Courcio ، Desert نامه من العمل المناعمل المناعمل + -- - - 6 مل المناعمل + المناعمل + المناعمل ال ورال تعلان ؟ ابيمن مؤلل Types of feedback receivers

اعفين والمهي طياهر مافو+ A) Feedback: Negative receiver

المائت أوافع عن صلالي عمري كوا المري كوا المري كوا المريد عن المريد الم

Becoming defensive.

المان فكاي كذا /ملوكدا 2. Self-Justification.

3. Cannot separate the person giving the feedback from the feedback itselfور ميلك كله الملك الم regetive slep proble feel I im poet siable visions

4. Volley ball approach (Argue) اذابرلا تقرف عيوبل احكم لحدا

ح. Excuse, Resist, fight ...etc. عميبه تطلعلاء ملهولاعت احكيله كلمة . محيلاً عَدْة) جماد

B) Feedback: Passive receiver

agresive yonega &

Dismissing the information by denying accuracy.

2. Detached 3. Underestimate its value and benefit. 4. Ignore or Forget.

C) Feedback: Assertive receiver (positive) معادر الوع المعلون

1. Accepting and praising when it is given. - المناه المن

وسَسْكُر الْ الْحَقِينَ ، وا، كانة المحمدة اوعبر المحق عدواللة اوعز عدوالله ، لازم لتعلقا م انت بدل محون على الكرام لكن من على الكرام لكن من على المناسبة Being open and engaged. وعوس الانكان يتكلم

Accepting feedback without denial.

4. Being sincere.

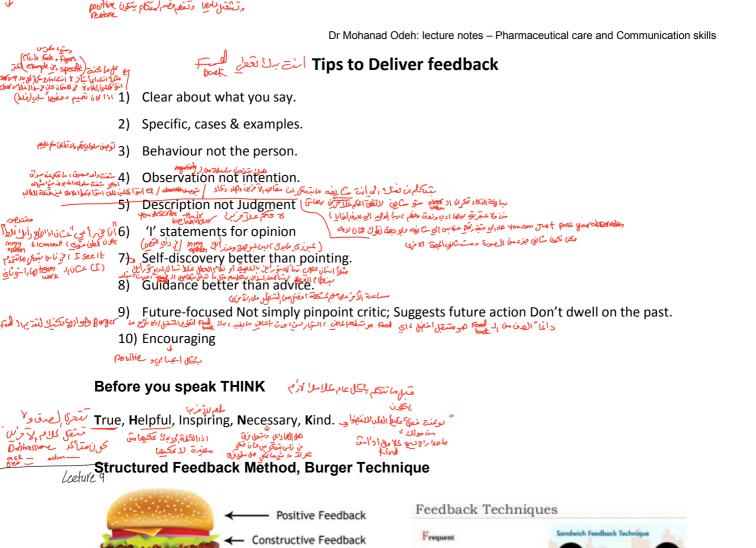
5. Respecting the speaker.

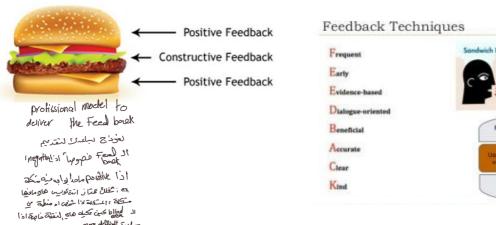
(181 Seff the Seferior dolla) leave to see al -الموتعالمات 6. Active listening to the message.

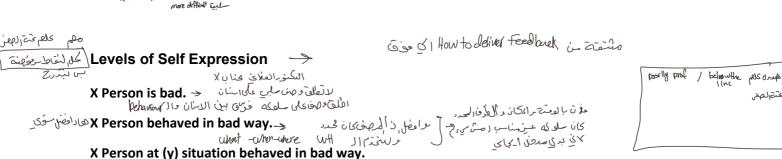
ويتمو العاكااالمة بجديث ثقور كوهل) مهل ادافه من نفري ؟ هم او فاج رجه العلي عمل العاجم الما بن هاد الاس الأا على على المراب على المراب الذال من الذال على عروة من المرابع المرابع المرابع المرابع المرابع الم عداناه المنط الفاعل من المناه + عرف الد - المناه عدم المناهد على المناهد عدم المناهد عدم المناهد المناهد المناهد عدم المناهد ا

المحمدة. Double check your understanding کلام الرد ليث شفتانهان يد أور عن حاله بعد ما ملائه عندما عن وقرر اله يدافع او نصاح او فرواح علاية المعالمة اوسُلاً الله إسّان عصى صي عفوسة للناخر بيكن ما د والمعمم إطالة تفعم دككية للعالم الأراء الحديث وه

pabing : الاسؤهاع ومن ليول الأح يطونيقو كحة شاعد على على ال كلة و هما كالم الم الم الم الم أن أنوا ما متعامل الم عن الم المن عنه الم







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

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

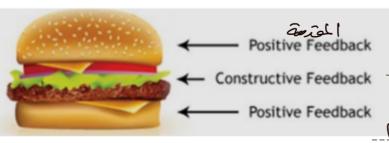
ALL above but behaved description (Not Good) بىلعام كى عروادى /كذأن، عزمادى) above the line لهاى اللحة المحذفة العلوية, ولى مؤف المهر الرالحظ ك In my opinion, I see the behaviours of the x person are good in the following xyz, to be even better, I بعين السامة

... hope to receive so and so from x person behaviour بالتَجيينَ بأنك بِيون لذا منت والدسرات سابعير تحكيله سرات شومها مذح ماتطلق مكم عليه) إجهزاً كفته بون كفاد ملاناكذاب لابالكرمادة

(where so and so is the positive side you would like to receive from x person). با بصك لا تُعْمِينَه ولا تَعْلَق حلالة سيناسى لا كفالوا الشعفيان يونولا سطلقوا احكام سلبية عانتقد صلبدك لفة ابجاس و المرادية سهما عيم د ميد کي

ب بوجى لى شفته مشى لموا يا الرحي الي بسرك المورة كله المواله عزوجل Voucan Tust pass your cophan-evaluation- Judjacent)

عليك مسين و المستخدم you rective From this relatio ship اختان من عربه م بس برع و سقلم) رستركات الادوقة عارمين جاي العلمات وبدورا على حرفين سينكوها لا بعد عاصابه المساقط الم



As burger = Feedback Jirai

positive in constructive in positive is in

DK 1/80% 2/013/ p & CRPERTS 11/115 (55 21, m. A) (28/21/51/24)

منعة حتى عا مِيلَ مِفِيا النظافة او-- ، المع تعين على كل المستويات ، لازم رتب أي الد المعط تاعسَل ب pattive ، عندل المجاهين الذي

مثال شبأ د منهاده عدد مع من عصة حصيق مس العن العرب العن العرب العاد ان كذاب سر بطريق المنظمة م بدك تلافق عنه حديثة تشكره منها مسلمة عدى ع

واقتى كامتكر الاكلام كيين جلو اعجبني حديثك عن كماوع الفلاي أوانت اسان فيدهاي لصفة اللائمة بدلين عديد اكا وبدن بقطي للعمة امتنكي بلهمة سمة واللم كامته متازة وفي الماني هيلة كالنوبل كستى عالمتلاهات بسير من هارية تيسكى بدلت المال عصمة والعالم المالية المنابع المنابع المنابع المنابع المنابع المنابع

الله المسلم المستحدة علية والم عند الالعن بأسلام علا علام عبدة المستحدث عند المستحدث المعالمة علية المستحدث المعامدة المستحدة المستحدث ال

عا في عاد . وه ه الأبهريث إذا سنها در ملاق ابن ابني ميشفه العاملة طبيعة على خالفها المذاح الموامل في المنطقة المنطقة

ابن ناس رنين عراج بجيبه الكلام عمى لوانه لا تحقق عاى المسان لكن عالاقل لازم شيأ يسشيء الجدامي اسلاً مؤسية) ينكر عربه على خدمة لولا عمان ال Positive (اعتمة) المستبطة بـ عدم مفتقية بالمان الغريب اوبتكل عام

negative us us it is negationed to constructive I be between the constructive I be

اله عناله على ؟ الكاذب سؤبدلامنه ، بدن - عكى جعك بجيق ، لو حكيتله انت كذاب 1/2 يمير طورة ، لو حكيتكم له - عدى

بدى تتكلم على دجمعة مسن احتالية بناحها اكثر؟ كا تطاب الميض الامجابي اليدن الاه عميلاً انة عجبي (سؤ مدن منه المه الماؤيبر الل كر من من من من المار المعان طلام عن المن بداك الماركة المعامات على المعامل المعال المعامل الم

ه اندارون المسلم المسلم والمسلم والمسلم المسلم الم

عنانانا عند منظم المعالمة عن المعالمة المعالمة

ي من شهر من المنطقة ا بطلبك الاى الد عايي اعران القاصة بعنباد كل مناكل اله بالمدتاءة عامي ، عدا سقا مزفزتوي عو-