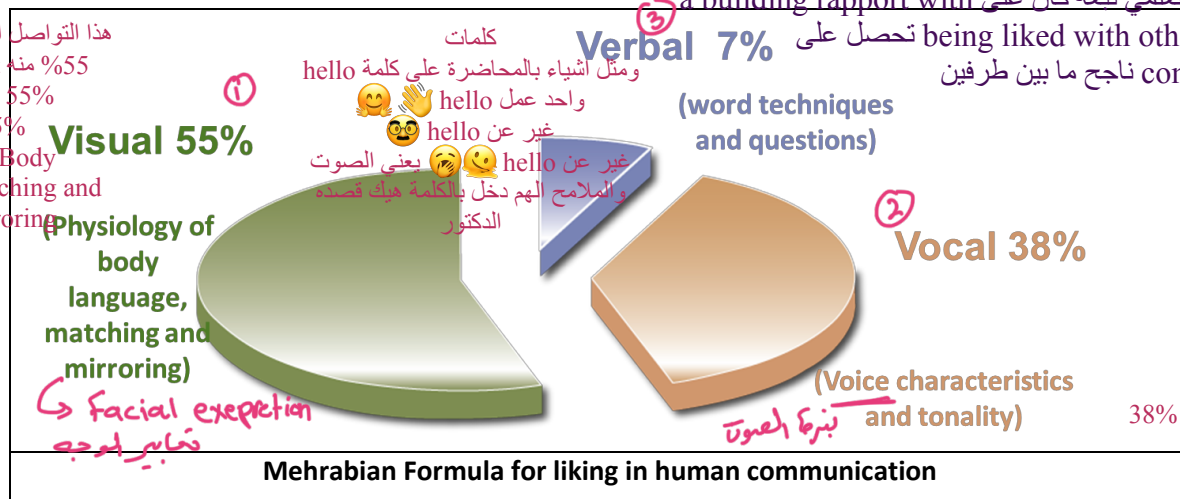


To build Rapport with the patient.

الكتاب: **3V** أو **Theory of Three Vs** الكثیر من الناس یعرفوها أنها 3V أو Theory of Three Vs
 نظري؟ هذا مهربيا وهو عالم مرتب قال لك أنه الاتصال ما بين الناس
 وتحديداً البحث العلمي تبعه كان على **a building rapport with**
 patient أو being liked with others تحصل على **7%**
 communication ناجح ما بين طرفين



① Proxemics (the use of space) ② kinesics (body movement) ③ Oculistics (eye contact) ④ Olfactics (smell)

المساحات وبن تلمس ناس شوتلملم

Chromatics (colours) Haptics (touch) and silent.

Non-Verbal Communication لكنه له أثر يعني
عندك مكونات Non-Verbal Communication

Communication

The power of
silent
non verbal ^{new} communication

علم العيون فترات
العيون كيف

الحاسة السام
أحياناً بجعلك أنواع العطر
بثأثر على مزاج البنية آدم

The structure and use of space, is a powerful nonverbal tool.

creating spaces for social conversation, negotiation, or collaboration

من جامعات، من مراكز أكاديمية، من كذا... والدعايات تكون من أشخاص يعني، بس بدون ديوجلي. عموماً، نرجع على المفيد، اللي بفيديك في الامتحان وفي الـ Professional Development إليك كـ Pharmacist.

صَاحِبُ الْإِنْفِ

Proxemics:

البروكروميكيكس هو علم يدرس كيف يضع الناس أنفسهم جسدياً بالنسبة للآخرين والأشياء (study how people physically place themselves in relation to other people and objects).

کیف؟

لأن the structure and the use of space is a powerful non-verbal tool — أي أن تنظيم واستخدام المساحة أداة قوية من أدوات التواصل غير اللفظي.

مثلاً: جلستك، مكان جلوسك، اتجاهك بالنسبة للطرف الآخر...
الآن أعطيك مثال

بالصلحية يكون فيه counter وانت واقف وراء المريض بوقت
 قدام والعلاقة بينكم رسمية انا المريض اعطاك الـ x/et etc
 نعطيك امثلة وانت قرر
 قرأت الليغلت قدامه واعطته باه

قرأت الليفلت قدامه واعطيت به ياه

أدركت أنني لست لذيذة Counter وقعت جنبه ولبست ثوباً (the shirt) وانت جنبه مع وضع مساحنة محترمة من أحسن ما تأكد أنه ملائمتي (إدراكك) بينك وبين الـ pts على علاقة بينك وبينه أما إذا بدت ماريص علاقة

المواجز التي هي صلاحيات

الـ Consultation Rooms (غرف الاستشارات) الموجودة في الصيدليات أو في أماكن تقديم الاستشارة تكون مكاتب مختلفة عن الصيدلية نفسها.

في الصيدلية العادية، يكون الصيدلاني يتحدث مع المريض من خلف الكاونتر، بينما في غرفة الاستشارات (Consultation Room) تكون الأجواء مختلفة؛ إذ يوجد كراسي وطاولات مريحة، وقد تكون الطاولات الدائرية أقل رسمية وأكثر راحة من الطاولات المربعة، مما يقلل الحواجز (barriers) ويُخفف من المسافة النفسية والمكانية (space barriers) بين الصيدلاني والمريض.

الشغلة الثانية التي يمكنك الاستفادة منها بنفس النطاق هي: Communication Channels / Professional Communication Channels.

كثيراً ما نسمع عن ناس يريدون عمل Brainstorming، أو عقد جلسة حوار مستديرة (Round Table Discussion)، أو القيام بنقاش جماعي. هذه الأمور تعتبر Professional، وليش؟

لأن لكل Communication Channel هناك معادلة رياضية لحساب عدد قنوات الاتصال بين الأشخاص:

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

حيث n هو عدد الأشخاص المشاركين في النقاش أو الجلسة

إذا واثنين شخصين

$$\frac{2(2-1)}{2} = 1$$

بين الأول والثاني
الـ ١ والـ ٢
الـ ٢ والـ ٣

سهو

$$\frac{3(3-1)}{2} = 3$$

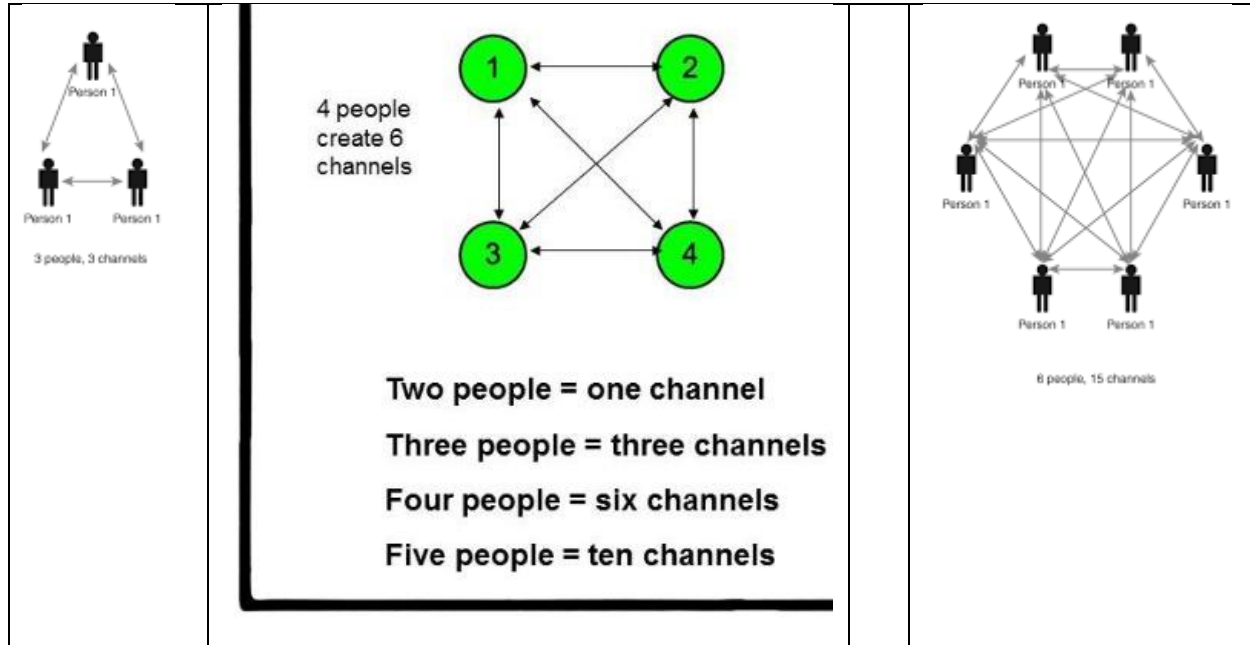
← 3

$$\frac{4(4-1)}{2} = 12$$

← 4

professional meeting
لديهم تكون عارفاً عن

Communication channels



Communication channels = $N(N-1) / 2$ Where N is the number of persons.

A-1.2 Using distance zones



المسافة بينك وبين أي شخص لها حدود متفق عليها عالمياً، بس طبيعياً يختلف من شخص لثاني، ومن مكان لآخر، ومن منطقة لأخرى.

أول شي رح أحكي لك المستاندر العالمي، ويعدين أحكي لك وبين ممكن يجي اختلاف.

المستاندر العالمي اسمه Intimate Zone أو المنطقة الخاصة جداً، وهالمنطقة ما لازم يدخلها إلا الناس اللي قريبين منك جداً.

المسافة هاي عادة بين 15 و 46 سنتيمتر.

مثال:

لما يكون في شخص كثير مقرب إليك أو يتحببه، وما تسلم عليه عادي أو مصافحة، بس نتقدموا للاحتضان أو تعطي قبلة على الحد، هون انتو فعلتوا دخلتوا الـ Intimate Zone، يعني المنطقة الشخصية جداً.

هاي المسافة عادة للعبة أو الناس اللي كثير مقربين منك.

- كيف بدنا نطبق هذا الكلام بمجتمعنا الأردني؟
هاي المسافات تختلف من شخص لثاني، وتختلف كمان من منطقة لمنطقة. مثال: جماعة الصين، اللي عايشين بكثافة كبيرة في المدن، تخیلوا ملايين البشر في منطقة صغيرة.

تفتكروا Intimate Zone تبعهم أكبر ولا أصغر من شخص عايش في منطقة ريفية؟

أكيد أصغر.

الشخص اللي عايش بالريف عادةً مساحته الشخصية (Personal / Intimate Zone) أكبر بكثير، لأنه متعود على وجود مسافات بينه وبين الناس، فيحس بالراحة لما يتكلم مع الناس ويكون فيه مسافة بينهم.

بينما اللي عايش بالصين، متعود يكون قريب من الناس حواله طول الوقت، فالمساحة اللي يحتاجها أقل.

الفكرة: المسافة اللي تحس فيها بالراحة مع الناس تعتمد على البيئة اللي نشأت فيها.

A.2) KINESICS

The manner in which you use your arms, legs, hands, head, face, and torso.

As a health care professional, you need to generate a feeling of empathy and commitment to the helping of others. It is apparent, therefore, that your body movement or kinesics should complement this role.

علم الوضعيات (Posture / Body Language)
يعني كيف توقف نفسك، كيف تتحكم بإيديك، بجلدك، وبوجهك.

في جدول مختصرة أو مختصر (summary) بيتبين لك الفروقات بشكل عام بين الأشخاص، لكن أنا ما بدرس Body Language بعمق.

الـ Body Language نفسها تحتاج دقة وتركيز كبير، وفيها محاذير: في ناس كثير بيستغلوا الموضوع للنصب أو الخداع وفي ناس قليلين اللي بيعطوا معلومات صحيحة أو دقيقة

فأنا هلا مش رح أدرسها بشكل كامل، أنا بس أحكي وأعطي أمثلة

لازم تعرف إنو عدد الأشخاص في البيت أو المساحة المحيطة يؤثر على المسافات بينهم.

مثلاً: لو في ثلاثة أشخاص في بيت صغير، المسافات بينهم رح تكون قريبة. أما لو نفس العدد في بيت كبير بنفس المساحة، المسافات بينهم رح تكون أكبر. يعني في فروقات حسب البيئة والمساحة.

كمان، فيه ناس، خصوصاً في الشرق، عندهم ضعف نظر، فتلاقيهم لما يحكوا معك يقربوا عليك أكثر.

لو أنت متعود على المسافات القريبة، ممكن تأخذ الموضوع بسهولة. لكن تخيل: واحد متعود على المسافات القريبة، والثاني متعود على المسافات الكبيرة...

هنا رح يكون في إزعاج للطرفين:

- أبو المسافات الواسعة بده يتحدث من بعيد
- أبو المسافات القريبة يقرب

في النهاية، لا هذا يرتاح، ولا هذا يرتاح، وهذا كله يآثر على التواصل بين الناس.

Closed Body Language أغلق	Open Body Language أفتح
Crossed arms or legs	Uncrossed arms and legs
Body turns away from the person تدور مالت وحشي وانما يكون مودة	Body faces the person
Body leans back مرفوقا	Body leans forward تقرب إلى مريض، صديق، يبين أنك مهتم به فيه فاستلقي انصاعا واهتماما
Head faces away from the person as the eyes look at the ground or stagnate elsewhere	Head faces the person as the eyes either look at the person or surroundings ففيه تعبير واهتمام
Eyes are tense مشرودع	Eyes are relaxed
Lowered eyebrows	Raised eyebrows
Frowns مكشر	Smile
Mouth is closed	Mouth is slightly opened
Muscles are tense لا نرم تكون poster مشدود	Muscles are relaxed لا نرم لا يكون كثير
Tight clothing	Loose clothing راخلة / واسعة
Expressionless face	Expressive face

تعبير عن حالتك

مكنة غير مقبولة
 الأفضل أنه يكون
 open
 يعني لما تمشي مع مريض
 ما تقط حواجز بينك
 وبين المريض
 open
 كما تكون بالتشجيع البشري
 دائما خارج اليد
 والمخيفين وبالصور التي يكون
 مع مريض ولا نرم ما يكون
 الجوانف كاملة أو جزئية
 ما يصير تكبير وانك حلا
 اليدك على فمك → عرفت
 أو اليدك على راسك
 الا انك ما بجرعوا انه لا نرم
 انك مع المريض
 open contact
 ذلك حواسي معه

- جدرته كانت اشبهت من انفسه
 لأنه كانت تفضل تكلمه اقعد على ما
 يجيها