

Psychology 9

Communication is an essential building block in dealing with patients.

(in relationship between patient and doctor).

Interaction , ideas , feelings , cultures (أي اشي بالدنيا مرتبط بالتواصل مش
شرط أحكي معك او تحكي معي)

لا نستطيع العيش أبدًا دون تواصل...

(ولا حتى أسبوع , لأنه مفهوم التواصل مش إنه حكي فقط)

مثلاً :

- 1- لا نستطيع الأكل دون تواصل , هسا لما نروح ع الثلاجة عرفنا عن طريق التواصل بيني و بين يلي صنع الثلاجة انه الأكل بالثلاجة
- 2- لما نيجي ع الكلية يكون فيه تواصل بيني وبين الباص أو بيني وبين الشارع و هكذا ..
- 3- لا نستطيع إعطاء دواء لمريض دون ال Communication و التعليمات

و يوجد قاعدة من قواعد علم النفس تقول بأنه لو كان هنالك شيء أهم من التنفس لكانت

ال communication .

the most important field in which communication must be in is the mental health field .

Verbal vs. Nonverbal



• أقل استخدامًا

- More controllable
- Give literal content
ما فيه مجاملة
- Ex :
 - Use of words to share information .
- The use of language .

• أكثر اشي نستخدمه في حياتنا اليومية بنسبة (70-85) %

- Less controllable
- Give emotional content , what you say is how you say it .
ما فيه مجاملة (أدق و أصدق)
- Ex :
 - حركاتنا, قعدتنا, لبسنا, نمشي ع الطريق, نفتح الثلاجة (لأنها جمادات صعب التحكم بها)
 - Eye contact & facial expression
 - Body movement & body language .
- How we say the language and how we appear .

تعتمد ال communication على عاملين :

a) Technology of the transmission of information

المقصود فيها هون إنه طبيعة المعلومة هي يلي بتحدد الي الطريقة اللي أستخدمها عشان اوصل المعلومة ال **channels** ← فيه شغلات تحتاج **بوسنر** أو **مجسم** و فيه شغلات لازم **أسمعها** أو **أشوفها** وبالتالي بحقق أعلى **effective**

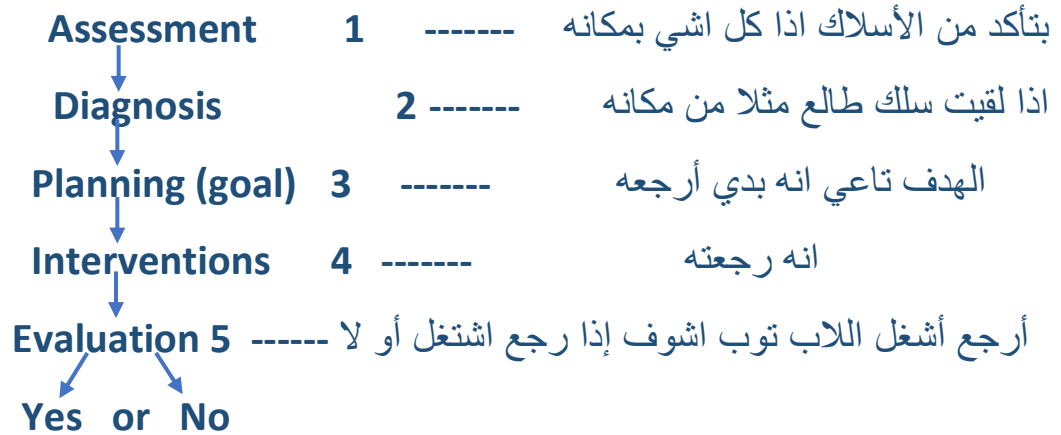
b) Technique for expressing ideas effectively

يعني طريقة توصيله للمعلومة (يعني مثلا فيه كثير ناس شاطرين بمجال معين لكن ما عندهم طريقة لإيصال الشرح و المعلومة)

Communication process :

(في عندي مجموعة elements و ماشيين) Cycle

خطوات حل أي مشكلة : مثال : طفى اللاب توب ... ايش بعمل ؟



و بالتالي دون ال communication ما رح أقدر أحل أي مشكلة

لازم أنا كطبيب أوثق أي اشى بعطيه أو بعمله للمريض عشان ما يصير خرابطة بال doses بيني و بين طبيب آخر و لأنه قضائياً اعتبر كأني ما عملت اشى .

Elements of the Communication Process

1- **Sender** : creator = initiator = source

هو المسؤول عن عملية ال Encoding (يعمل ال Message)

2- **Message** : it is the body of content هي أصلا الإشي المحوري القاعدين عليه و ممكن يكون حركة او حكي

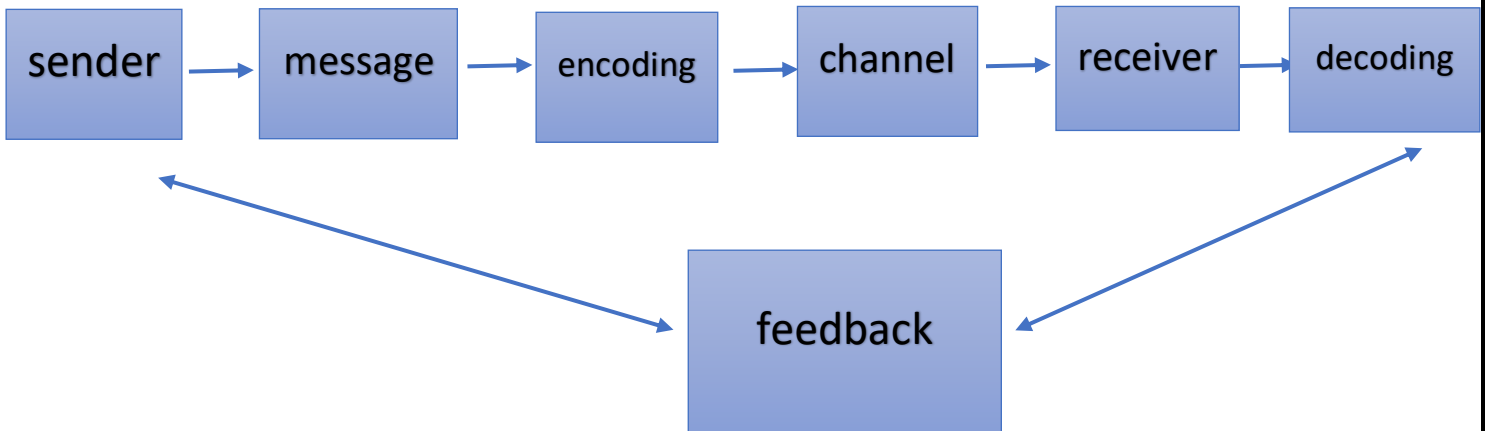
3- **Channel** : (means or medium) الطريقة يلي أنا بنقل فيها

4- **Receiver** : المسؤول عن ال decoding , هو يلي بحلل الشىء , ممكن يكون Listener or interpreter لأنه بسمع و بحلل

5- Feedback : from receiver to sender

اللي كان مستقبل بصير مرسل واللي كان مرسل بصير مستقبل

يكون ال code ← effective , إذا كانوا ال sender & receiver متفقين عليه



مثال : (الامتحان)

Sender : الدكتور

Message : الأسئلة

Channel : عن طريق الحاسوب أو الورق إذا كان ورقي

Receiver : الطالب

Feedback : العلامات مثلا إذا كانوا فوق العشرين من اربعين (effective)

Levels of communication

- **Intrapersonal level :** **level in communication** أقل

__ أنت بتحكي مع حالك occurs within the mind

- Interpersonal level : among two or more people
 - Public communication = formal communication
 - At the sender level : it leads to ineffective communication
 - At the message level : ineffective إذا كانت المسج مش واضحة رح يكون
 - At the channel level : المقصود ب noise أي problem بتأثر عليه
 - At the receptor level : يعني مثلاً إذا كان أطرش رح يآثر على طريقة وصول المعلومة إليه
-

Active listening and non-verbal communication

active listener : listen more & seeing less

يعني الطبيب أثناء وجوده مع المريض لازم ما يضحك عليه أو يبين إله إنه حالته غريبة و ما إله ذلك...

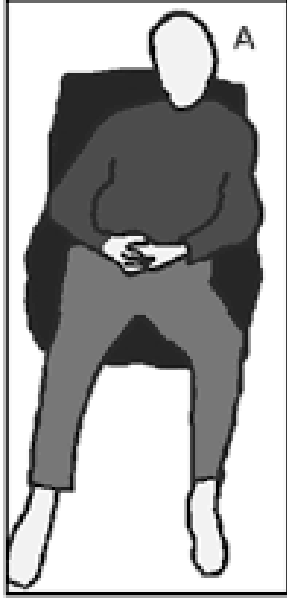
trust relationship : يعني الدكتور لما يبني ثقة بينه و بين المريض ف الدكتور الان بقدر يطع الشغلات اللاإرادية يلي مخبيهم المريض و لا يستطيع الإفصاح عنهن لأي شخص لذلك يكون شغال ع ال unconscious

The SOLER position

أثناء مقابلي للمريض كطبيب كيف لازم تكون الوضعية اللي لازم أكون فيها :

S: sitting face to face in the same level __ لازم أكون مع المريض بنفس المستوى وجها لوجه و إذا كنت أعلى منه أنزل من حالي بحيث أكون على سواه .

O: adopting an open posture.



L: بحسسه انه انا قريب منه و مهتم فيه يعني مثلاً بحكيه أغلبك تعيد إيش حكيت و هكذا..

E: أطلع عليه و إنه أنا بسمعه مشان يحكي ايش عنده

R: أكون بكامل أريحية يعني مثلاً ما أطلع ع الساعة كل شوي و ما أعب بالتلفون و ما أتوتر ...

عليك كلّ اعتمادي أيها الصمّد
قد فاز عبدٌ على مولاة يعتمدُ
أنت اللطيفُ الخبيرُ المستغاثُ بهِ
عند الخطوبِ ومنك العونُ والمددُ