



COMMUNITY MEDICINE Notes

Done by: دينا عصام



COMMUNICATION SKILLS

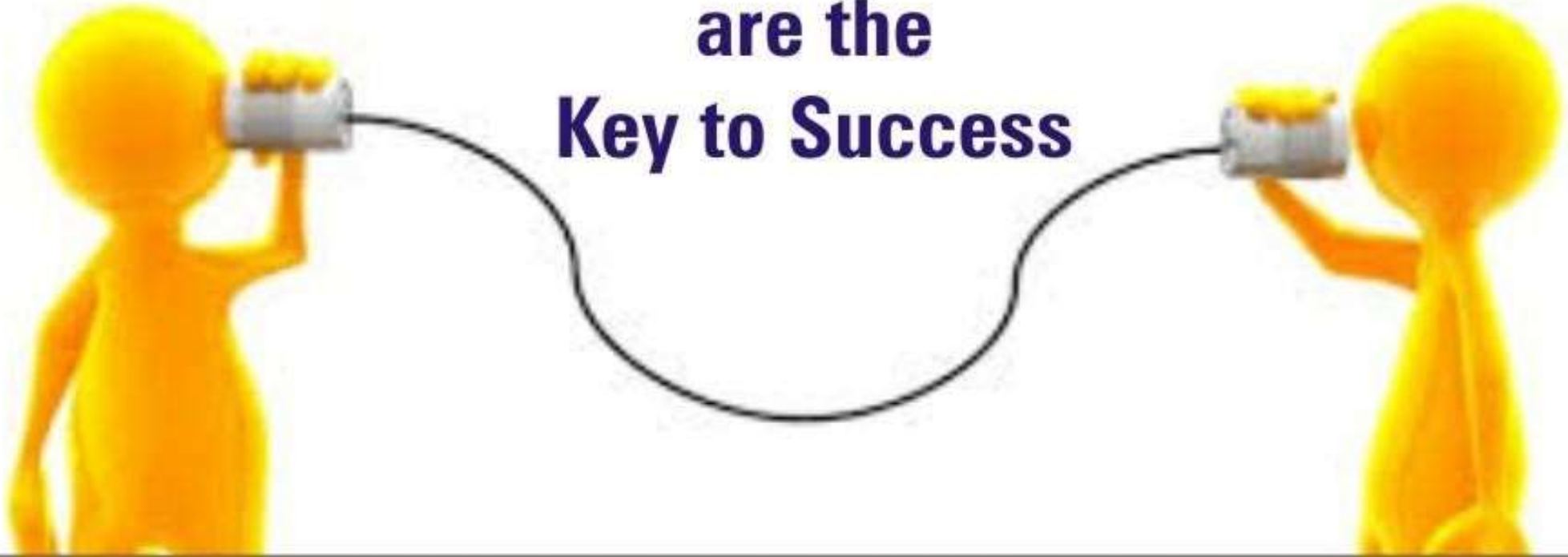


بها المحاضرة ان شاء الله رح نحكي عن ال communication skills والهدف من ال
communication skills اني أقدر أوصل رسالة مثل أنا بقصد وأتأكد انها وصلت
بالطريقة المقصودة باستخدام وسائل التواصل العديدة
وأهم اشئ اني أسوي survey وبرضو أخذ feedback لحتى أتأكد انه المعلومة
وصلت بالشكل الصحيح...
طيب شو بتفيدنا أنا كطبيب؟
بإني أقدر أتواصل مع مريض بالطريقة الصحيحة لحتى أقدر أحصل على المعلومات
اللي بتفيدنا بالتشخيص والعلاج وغيره... وبرضو اذا حبيت ادرّس بالجامعة أو أقدم
عوظيفة, كل هالقصص بتحتاج مني انه يكون عندي مهارات تواصل جيدة

“We are born to see, but have to train ourselves to observe”

يعني في شغلات بعرفها من المريض بالرغم من انه ما حكاها ,مثلا من ال eye contact

**Good Communication Skills
are the
Key to Success**



**What
(Definition)**

**Why not
(Barriers)**

**Why
(Importance)**

**By what
(Forms)**

**How
& (Elements
Principles)**



WHAT IS COMMUNICATION?

- Communication is **sending or receiving ideas, thoughts or feelings** from one person to one or more persons in such a way that, the person receiving it **understands it in the same way** the sender wants him/her to understand.

The term „Communication“, derived from a Latin term „Communicare“.

- Also known as “*people skills*” or “*soft skills*”.
- Ranked in a survey as the ***most important*** requirement for successful job performance.

Continuous

Dynamic

Communication

Transactional

Irreversible

هسا بدنا نحكي عن سمات التواصل :

1. **Continuous** عملية مستمرة من اسمه بقدر استنتج إنه يكون في ارسال و مثلا إني كل شوي اسأل, "فاهم علي؟"
2. **Dynamic** يعني يكون في ارسال واستقبال (مش ثابتة, فيها حركة)
3. **Transactional** بتكون بخطوات (السايد اللي بعده)
4. **Irreversible** يعني بس أبعث مسج , بقدرش أحذفه..(بس تطلع مني كلمة بقدرش أتراجع عنها)خلص ال receiver استقبال المسج وخلص...ولكن ممكن بعدين أعدلها أو احاول أفهمك ياها أكثر

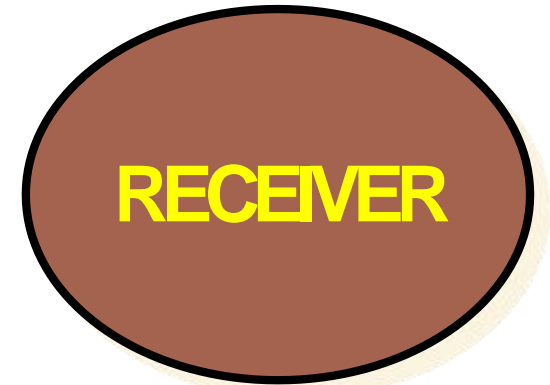
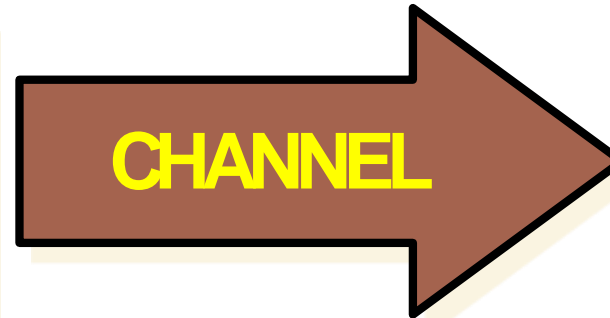
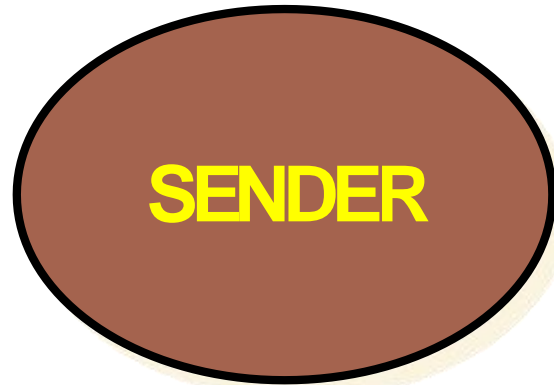
THE COMMUNICATION PROCESS

The person initiating the communication, or broadcasting the message.

The specific set of words, gestures and images that the sender uses to convey what he or she wants to say

The channel through which the message moves.

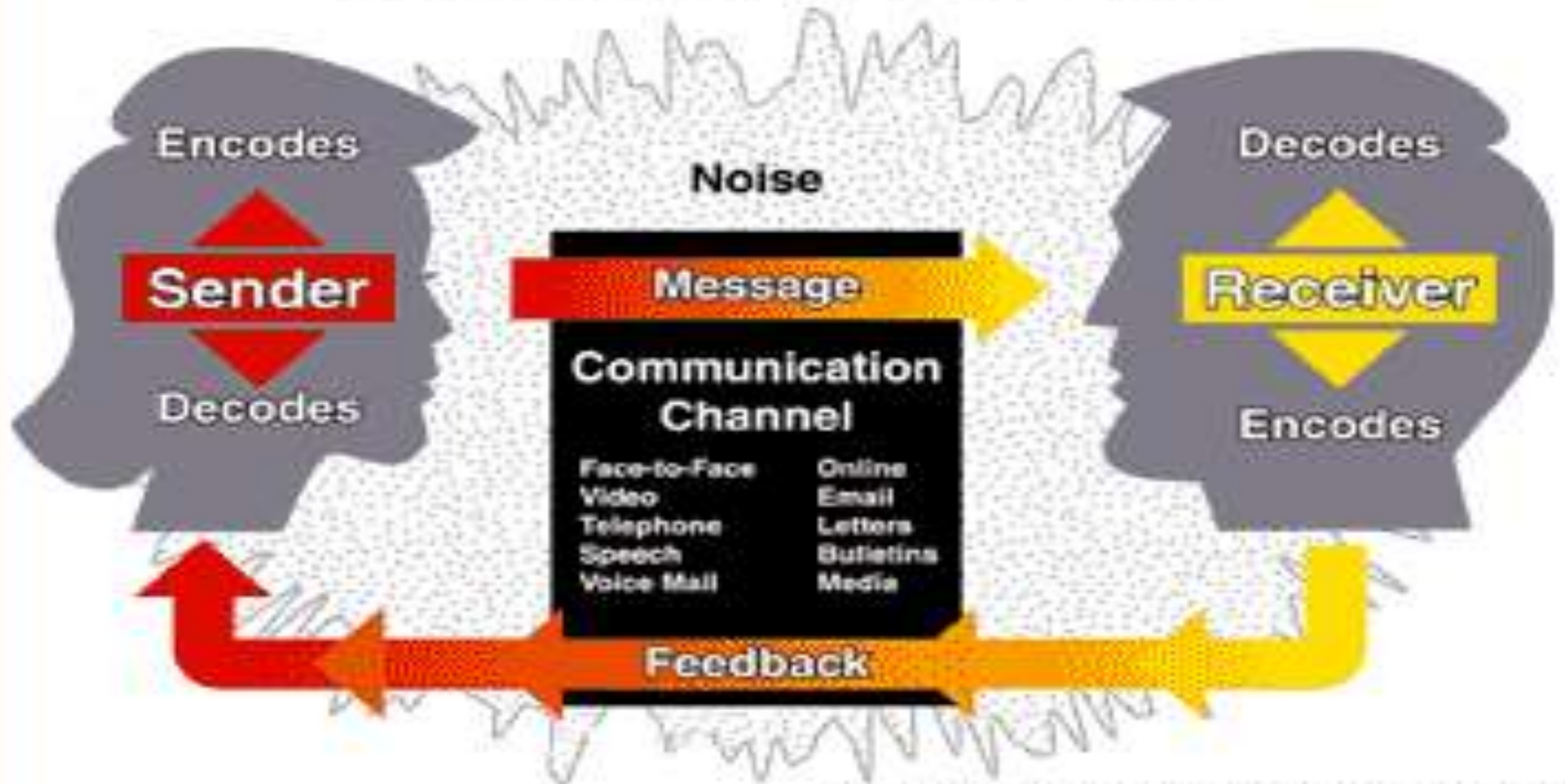
Receivers (or the audience for the message) - from whom the receiver often expects a response.



The response from the receiver to the sender.

Context

The Communication Cycle



The Communication cycle

هي عبارة عن رسمة أو هيكل ليفهمنا ال process اللي بتصير في التواصل, بالبداية بنبش باللي بده يبعث الرسالة (Sender), هسا هاد الشخص رح يكون في فكرة بباله بده يوصلها, فبروح بسوي Encode الها (تشفير) بعد هيك نمقتا الرسالة و عرفنا شو بدنا نحكي بالتالي صار في عندي message بدي أوصلها عن طريق communicating channel هسا هاي ممكن تكون بأكثر من طريقة, مثلا: وجها لوجه, ابعث ايميل افيديو معين, اكتب رسالة, وهكذا

بعد هيك هالرسالة بتوصل للمستقبل (receiver) فشو بده يسوي؟

بده يفك التشفير (Decode) عشان يفهم القصد من المسج

بعدين بده يرد عالي بعت فسوي Encode جديد خاصة فيه وبوصلها للمرسل (sender) عن طريق Feedback وبعد هيك ال sender بده يسوي Decode ليفهم شو ال receiver فهم من المسج اللي بعته, وصلت؟

الصورة بتلخص كل هالحكي اللي كتبتة, اقرأوه مرة وتبعوا مع الصورة والأسهم وكل شي بصير

واضح 😊

خليني أعطيك مثال:

مثلا أنا ديما بدي اشرح المحاضرة هاي, صرت أحاول أجمع أفكار للشرح ببالي ,واحكي: اكتب هيك لا هيك وهكذا, بالآخر توصلت للنوت اللي بين ايديكم , بعد هيك وصلت لكم المسج او النوت وقراتوه وحاولتوا تفهموه... هسا كان في عندكم ملاحظات عليه, ف رحتوا نزلتوا بوست عجروب الدفعة وكتبتوا, والله النوت تاغ ديما مرتب, أو مش مفهوم, أو بجنن P: فأنا قرأت البوست وعرفت شو رأيكم فيه وحاولت أعدل عالملاحظات اللي كتبتموها... وسلامة تسلمكم D:

وهسا بدي تجاوبوني عالتالي:

Who's the sender?

Who's the receiver?

What is the message?

What is the kind of communication channel?

What is the feedback?

The Encode and Decode of sender?

The Encode and Decode of receiver?

WHY WE STUDY COMMUNICATION SKILLS?

History taking

- 60% to 80% of diagnosis.

مثل مبنحكي دايمًا انه اهم
اشي اخذ التاريخ المرضي لانه ثلثين التشخيص

Good communication provides information to the patient

- >50% of patients deviate from the doctors' advice or do not follow it at all.

patient

Poor quality of communication leads to patient's dissatisfaction

- Doctors interrupt patients very early.
- Patients do not understand what the doctor is saying.
- Advice is too difficult to follow.

النقطة الثانية بتحكيك انه أكثر من 50% من المرضى يتجنبوا يروحوا عالدكاترة أو يردوا عالي بحولهم ياه بس بسبب ال communication skills بحيث ممكن يكون عندي طبيب والله شاطر كثير وكتب العلاج وكذا , بس بيجي المريض بيسأله دكتور أنا شو عندي؟ طب شو تأثير العلاج علي؟ دكتور سامعني!

وطبعا الأخ الدكتور مطنشه أو بحكيه انتهت مدة الزيارة !

بالتالي المريض بيطلع من عنده بيحكي عمري بحياتي مش حرج عنده! ممكن يكون الطبيب مشغول أو متضايق أو مضغوط يعني كل هالعوامل بتأثر عالموضوع... النقطة الأخيرة بتحكيك عن العوامل اللي بتأدي ل poor quality of communication .. بالتالي بكون المريض dissatisfied ..

شو في عوامل؟

مثلا الدكتور كثير بقاطع المريض أو مش مخليه يكمل كلامه ,يعني حكي كلمتين,الا الدكتور بلش يشخص ويعطي أدوية ويمشي...

أو قد يكون المريض أصلا مش فاهم عالدكتور مثلا لاستخدامه مصطلحات طبية أو بحكي انجليزي مع مريض أمي

أو ممكن الحطول اللي عم يعطيها الطبيب كثير صعبة انه المريض يتبعها

مثلا يحكيه لازم تترك شغلك لأنه كثير عم بأثر عصحتك وهو يكون وراه عيلة كبيرة مسؤول عنها!

COMMUNICATION PRINCIPLES

Listening (not HEARING) انصات وليس استماع

Probing (encourage (احاول أسأله اسئلة دقيقة لأوصل للمعلومة
بالزبط يعني اساعده انه يعبر عن اللي بده يحكيه

Observing (non-verbal) شكله شو بيوحى؟ طب نظراته؟

Informing (4 Cs = Clear, Correct, Concise احكي كل شي
صفات المعلومات اللي بدي احكيه ياها (Complete, باختصار
واضحة, صحيحة, وافية و باختصار.

1- LISTENING:



Active process (Not hearing), it involves a conscious effort to listen to words; to the way they are said, to be aware of the feelings shown and attempts to hide feelings.

يعني أوقات المريض بتوهدنا بكلامه ,بده يشوفك مركز معه أو لا
فلازم أكون مركزة وفاهمة كلامه ,مشاعره وطريقته بالكلام

1. Focus your attention; avoid barriers.

2. Show that you are listening (verbally & nonverbally)

3. Understand ideas and **pick key words.**

4. Retain information (memory, notes).

5. Reflect or give your **feedback.**



LISTENING SKILLS



PIC. 2

2- PROBING تحقيق وتخمين

- What clients think/know.

- ❑ Encourage them to talk: tell them that are really listening & wanting to hear more.
- ❑ Ask questions: (Do you feel that that is right?, When have you done something like this before?, What does this remind you of?)
- ❑ Keep **Privacy**, listen.
- ❑ يعني الملخص إني أنصت منيح وأسأل أسئلة دقيقة لنوصل لنتيجة صحيحة



3- OBSERVING:

Nonverbal communication through:



Facial expressions

Voice tone

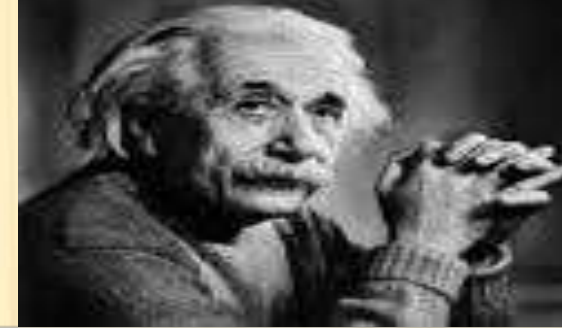
Body language

4- INFORMING

4- INFORMING

If you can't explain it simply, you don't understand it well enough.

– Albert Einstein



In a Clear, Correct, Concise, Complete way.

Consider: Needs, Language,

Obstacles. Summing-up briefly.

Check back with the speaker to ensure that the statement is accurate

أأكد على فهمه للمعلومات.

Change behavior

مثلا يوقف تدخين

**Get & give
Information**

Get action

ياخذ الدواء\يلعب رياضة

COMMUNICATION GOALS

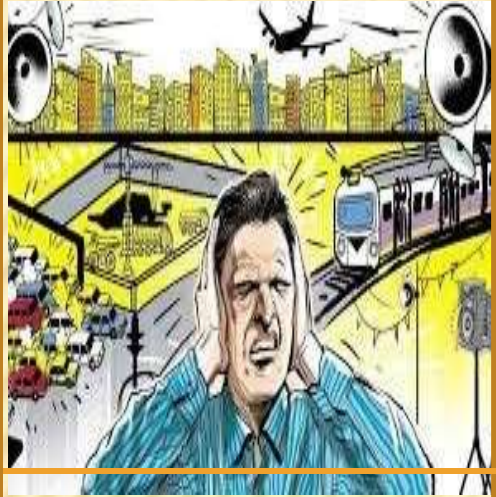
Persuade

مهم اقنعه بالمعلومة

Ensure

understanding

Barriers to the Communication عوائق تقف أمام تحقيق عملية التواصل



Environmental

- Loud sounds
- Activities of nearby people
- Interruptions from others
- Physical discomfort



Physiological

- Deafness
- Blindness
- Learning disabilities
- Illness.
- بالتالي التواصل
رح يكون مع
الأشخاص اللي
معه



Language

- Different language
- Specific terminology



Personal

- Socioeconomic conditions
- Values & beliefs
عادات وتقاليد زي
ختان الاناث...
 - Previous experience
 - Not valuing themselves, not believing that their health is important.



Psychological

- Stress
Frustration
- Anger, tiredness, distracted, preoccupied.
- مثلا في محاضرة هسا
وكمان شوي امتحان,
فأكيد مش حنكون
مركزين

THE COMMUNICATION PROCESS OR ELEMENTS

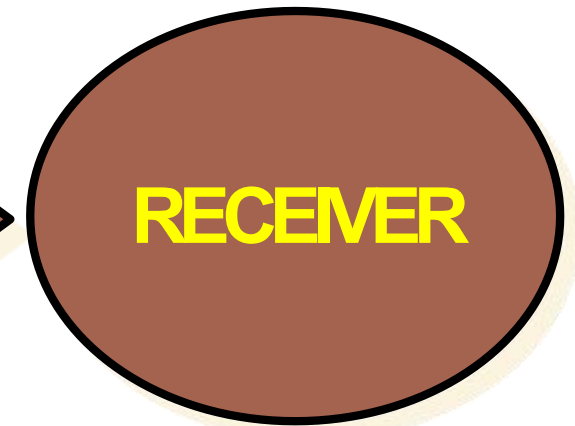
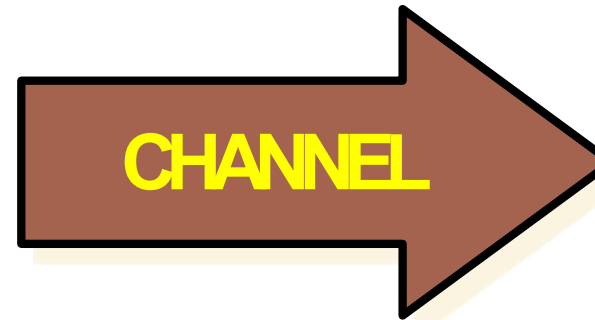
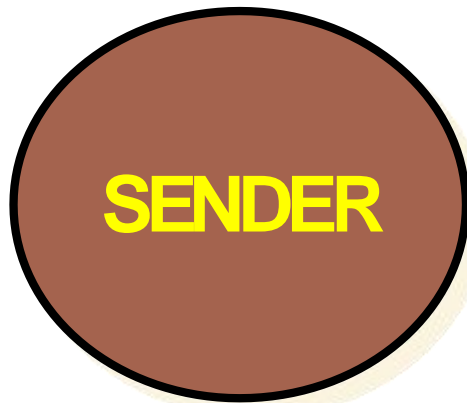
Knowledge
Formulation
Language
Tone
Personality

Ambiguity التباس
Interest
Clearness
Confusion
Objectivity

Noise
Accessibility
Adaptation

مش عارف
Decoding يفهم
Physiology
Personality

مثلا مش عارفة اشتغل على التيمز



Preparation
Time
Selection bias
Formulation

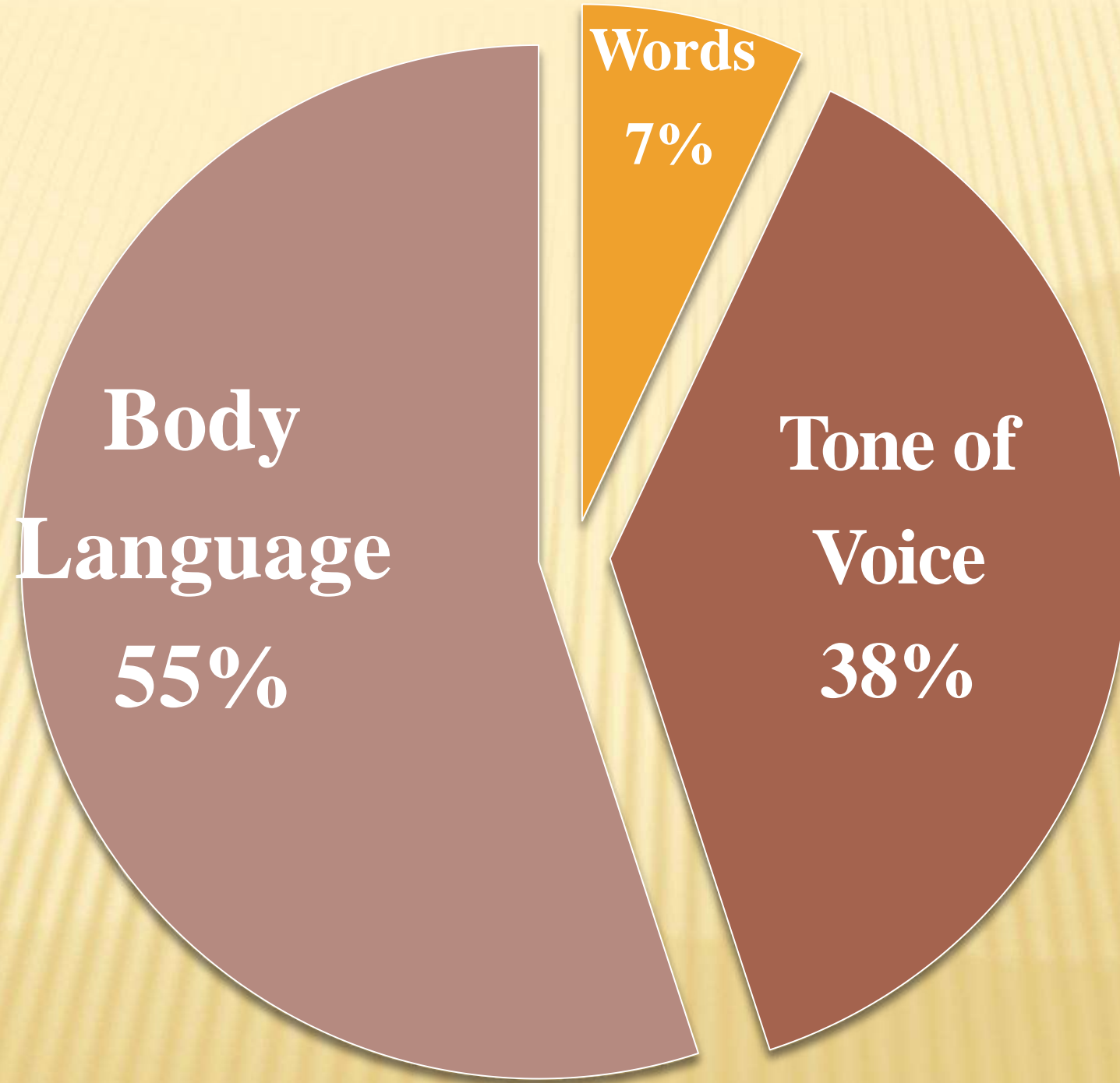
خطأ من الشخص المرسل لل feedback مثلا عندي 100 بحكوا انه المحاضرة منيحة الا واحد بس بحكي مش مفهومه (بكون أصلا مش مركز) أو ركز عنقطة وحدة وعلق عليها

العوامل التي تؤثر على كل عنصر من عناصر عملية التواصل



Context

نسبة تأثير كل عامل على
الطرف الآخر في عملية
التواصل



MEANS OF COMMUNICATION

Verbal

Oral

Written

Non-verbal

Body movement

Posture

Gesture ايماء

Facial expressions

Eye contact

Space

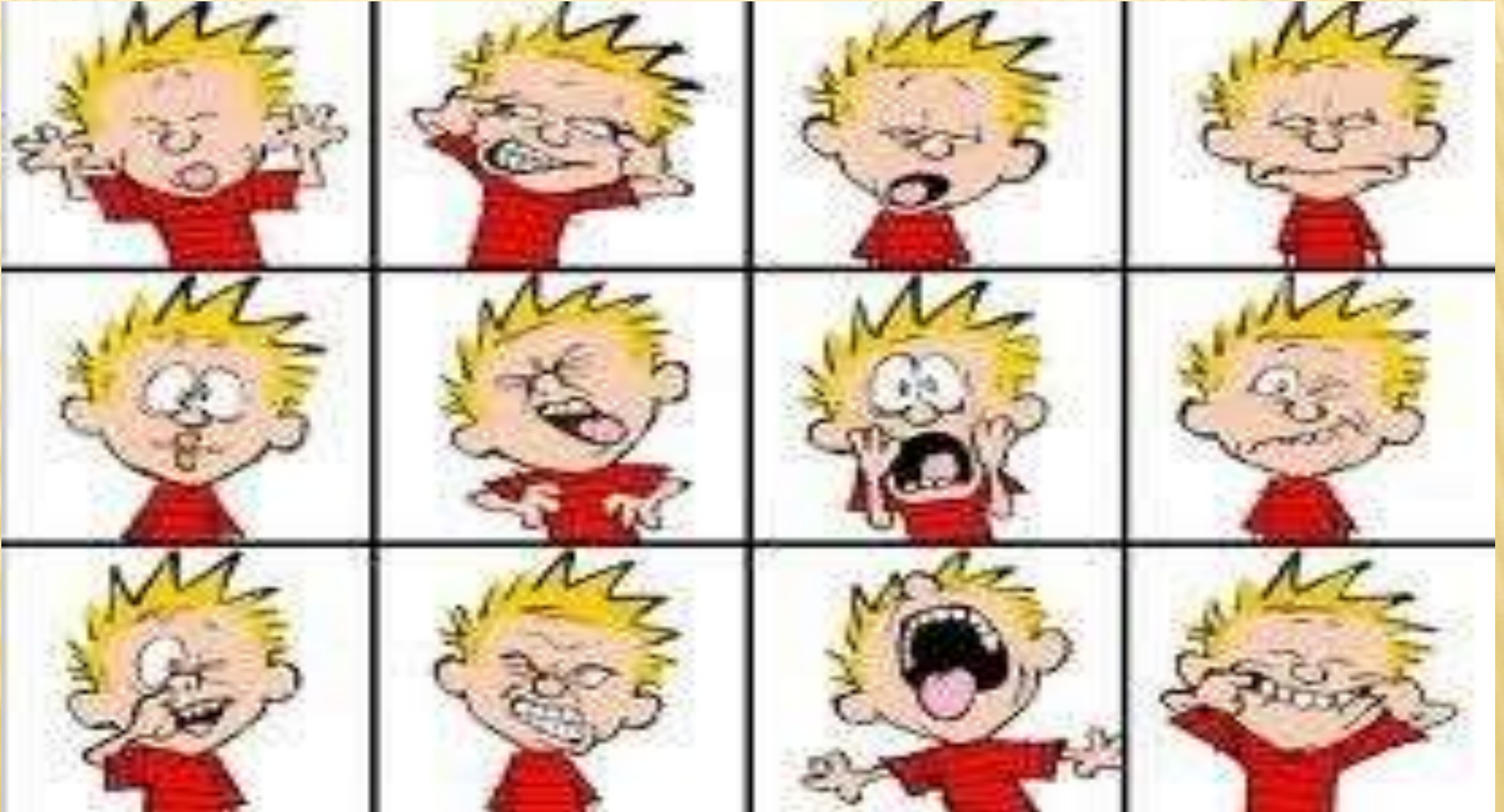
Touch

Time

Personal appearance شكلي وهندامي لازم يكونوا مرتبين

Paralanguage خصائص الصوت

NON-VERBAL COMMUNICATION



**Non-verbal communication can *Reinforces,*
Complements, Contradicts, Regulates,
or Replaces a verbal message.**

يعني ال Non verbal أوقات بتكون أهم من ال Verbal

CATEGORIES OF NONVERBAL COMMUNICATION

Body movement: Way of walking

As freezing of gait

(clue of Parkinson Dis)

Posture: Way of sitting, standing

Gesture: Movements of hands, legs, arms & feet

Facial expressions

& مهم جدا

eye contact

Space: Place of sitting, distance

Touch: Shake hands, patting on the back

Time

لازم نكون دقيقين

بالمواعيد

Personal appearance:

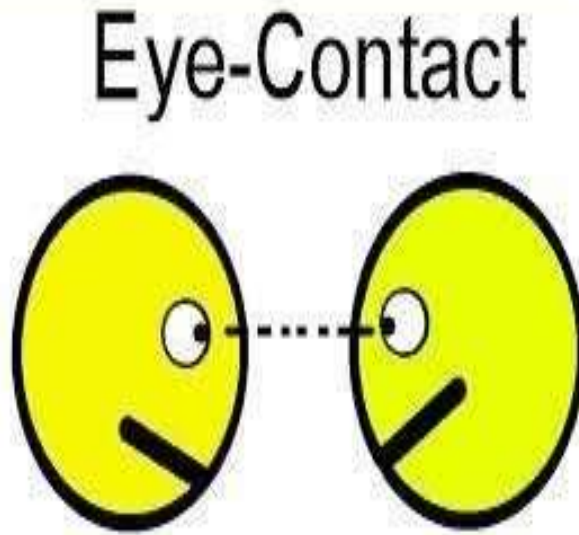
Clothes, hair, jeweler

Paralanguage: Vocal characteristics (pitch, volume, rate & quality), vocal interferences (umm, uhh)

+ve Non-Verbal Communications



Smiling



Eye contact

يدل على اهتمام



How you look



Shaking hands

بس مش بالكورونا

><

DISTANCE (FEET)

1½'

4'

12'



للناس المقربين
برضو بس مش
ماخدة عليهم كثير
يعني ما في بينا

Intimate
relationship

45 – 120 cm

CASUAL

مسافة مسموحة
فقط للناس
القريبين مني ,
مثلا صاحبتني
, أهلي

INTIMATE

cm 45 – 15

معارف فقط
(مش هالعلاقة
القوية)

SOCIAL

120 – 360 cm

الغرباء

PUBLIC

> 360 cm

Personal Spaces for Social Interaction

1. Intimate space for interacting with significant people and for hand-shaking, whispering, etc. with friends —touch to 1.5 feet away
2. Casual space for interacting with close friends— 1.5 feet to 4 feet away
3. Social space for interacting with acquaintances— 4 feet to 12 feet away
4. Public space for interacting with relatively anonymous people—further than 12 feet away

أي لخبطة على هالحكي رح تأدي لإنه الشخص يكون مش مرتاح ويصير عنده Stress عالي (كل واحد يلزم حدوده ويعرف وين مكانه <>)

WHEN YOU INVADE MY SPACE



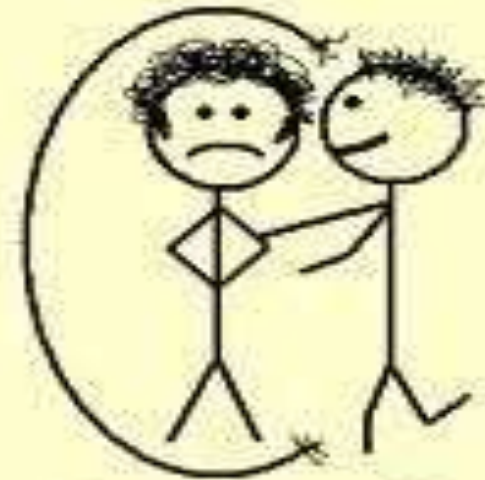
Reactions to an invasion of your space

- Feel troubled
- Get defensive
- Become aggressive

ولهالسبب بنطلب يكون في
حدا من الأقارب بس نيجي
نفحص المريض, ليكون
في أريحة أكثر بالتعامل.



Ok



Not Ok

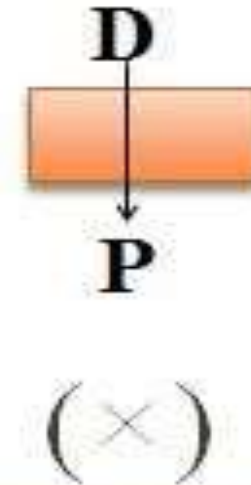
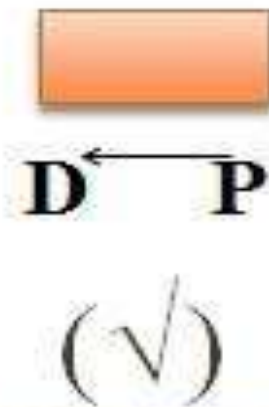
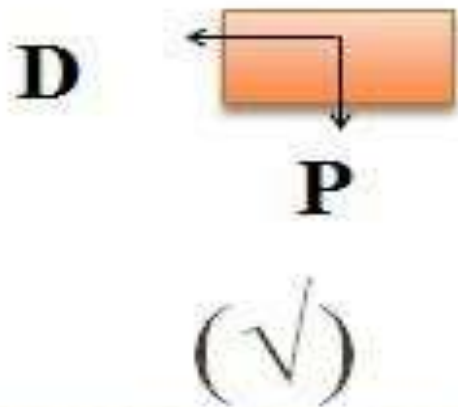
PLACE OF SITTING AND DISTANCE:

وضعية جلوس الطبيب والمريض

طبعا هاي أسوء وضعية
واللي هي أكثر استخداما
للأسف...

هدول الأفضل

4-9 feet



Body Language



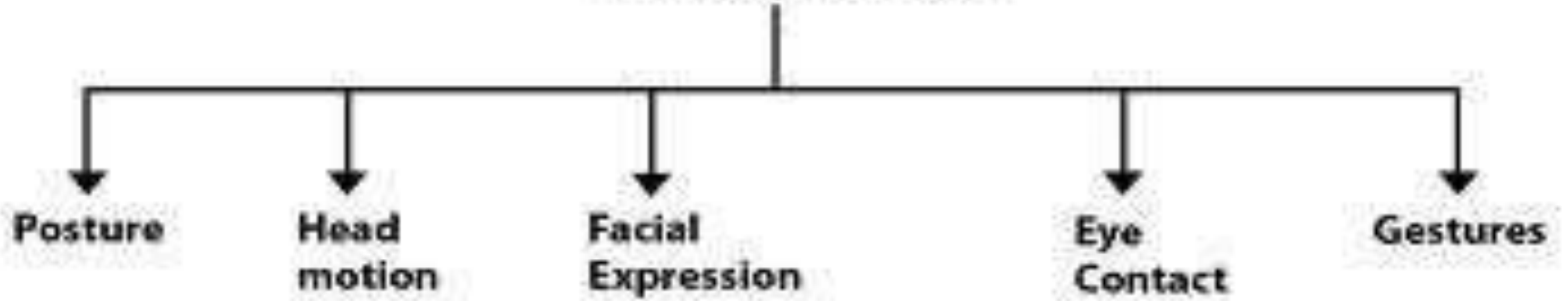
Frustration



خايف



Body Language



Features of Body Language



TORSO

LEANING AWAY FROM SOMEONE:
Means no desire or disapproval with them.



LEANING TOWARD SOMEONE:
Means we are in sync with them.

ARMS

FINGERTIPS SPREAD
ARMED BY A SERVICE:



A display of confidence and authority.

HANDS AND FINGERS

THUMBS UP:



A good indication of positive thoughts.

FEET AND LEGS

PULLING/PUSHING FOOT:



فقط للاطلاع

SPREADING OUT:



A sign of comfort becomes a territorial or dominance display when there are serious issues being discussed.

ARMS ARMED:



Establishes dominance or communicates there are "issues"

STEERPLING:
(FINGER TIP TO FINGER TIP)



A powerful display of confidence.



Indicates we are comfortable.

CROSSED ARMS:



Suddenly crossing arms tightly is a sign of discomfort.

ARMS BEHIND THE BACK:



Says "don't draw near" —keeps people at bay.

NECK TOUCHING:



Indicates emotional discomfort, doubt or insecurity.

THE POINTS UPWARD:



Signals a good mood.

Basic Communication Principles

Everything we do is communication

The way we begin our message often determines the outcome of the communication

The way message is delivered always effects the way message is received

Communicate for the first meet

فش اشي زيادة عالسايد

- Stand up when you meet someone.
- Smile
- Use eye contact
- Introduce yourself actively
- Shake hand
- Exchange name card
- Remember his/her name for the 1st time you meet him/her.
- Listen to him/her.
- Only call their nickname if they wish to.

أقول قولي هذا واستغفر الله لي ولكم
بالختام بحب أذكركم إنه الدين معاملة ورسولنا
الحبيب جاء ليتمم مكارم الأخلاق فخلينا دائما
نخلي مخافة ربنا وتقواه أمام عينينا لما نيجي
نحكي ونتعامل مع أي مريض أو أي مخلوق...



<https://youtu.be/uSPDhV2BVJM> watch this if you want

Done by Deema Essam
Best wishes Wateen 