

# PRESENTATION AND WRITING SKILLS

MGM223

## Lecture 10

Improve listening, nonverbal communication,  
and presentation skills

تحسين مهارات الاستماع والتواصل غير اللفظي والعرض

Prepared by  
Dr. Nagwan Al-Qershi

Lecture  
**10**

Learning Objectives  
أهداف التعلم

- |                                                                   |                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> how to improve your listening skills     | <input type="checkbox"/> كيفية تحسين مهارات الاستماع لديك |
| <input type="checkbox"/> Who are the effective listeners          | <input type="checkbox"/> من هم المستمعون الفعّالون        |
| <input type="checkbox"/> Know about the listening process         | <input type="checkbox"/> التعرف على عملية الاستماع        |
| <input type="checkbox"/> Determine the listening process barriers | <input type="checkbox"/> تحديد معوقات عملية الاستماع      |
| <input type="checkbox"/> Improving nonverbal communication        | <input type="checkbox"/> تحسين التواصل غير اللفظي         |
| <input type="checkbox"/> know nonverbal signals                   | <input type="checkbox"/> التعرف على الإشارات غير اللفظية  |
| <input type="checkbox"/> Develop your presentation skills         | <input type="checkbox"/> تطوير مهارات العرض والتقديم      |

# Enhancing Listening and Nonverbal Communication Skills

## Lecture

# 10

## تحسين مهارات الاستماع والتواصل غير اللفظي

- ❑ Listening is key to effective communication.
  - ❑ Nonverbal cues shape how messages are received.
  - ❑ Understanding both helps build stronger connections.
  - ❑ Essential in personal and professional settings.
- ❑ الاستماع عنصر أساسي في التواصل الفعال.
  - ❑ الإشارات غير اللفظية تؤثر في فهم الرسائل.
  - ❑ فهم كلا الجانبين يعزز الترابط بين الأشخاص.
  - ❑ مهم في الحياة الشخصية والمهنية.

Lecture

10

## Showing Interest While Listening

### إظهار الاهتمام أثناء الاستماع

- ☐ Use facial expressions and nodding.
- ☐ Maintain appropriate eye contact.
- ☐ Lean in slightly and face the speaker.
- ☐ Avoid distractions like phones or multitasking
- ☐ استخدام تعابير الوجه والإيماء بالرأس.
- ☐ الحفاظ على التواصل البصري المناسب.
- ☐ الميل قليلاً نحو المتحدث ومواجهته.
- ☐ تجنب المشتتات كالهاتف أو تعدد المهام.

Lecture

10

## Using Eye Contact Effectively

### استخدام التواصل البصري بفعالية

- ❑ Eye contact builds trust and attention.
- ❑ Avoid staring or looking away frequently.
- ❑ Follow cultural norms regarding eye contact.
- ❑ Combine eye contact with active listening behaviors.
- ❑ يساعد التواصل البصري على بناء الثقة والاهتمام.
- ❑ تجنب التحديق أو النظر بعيدًا بشكل متكرر.
- ❑ اتبع المعايير الثقافية فيما يتعلق بالتواصل البصري.
- ❑ اربط التواصل البصري بالسلوكيات الداعمة للاستماع.

## Lecture

## 10

## Avoiding Negative Body Language

## تجنب لغة الجسد السلبية

- ☐ Don't cross arms or frown. ☐ لا تعقد الذراعين أو تعبس.
- ☐ Avoid checking your watch or phone. ☐ تجنب النظر للساعة أو الهاتف.
- ☐ Don't look bored or distracted. ☐ لا تُظهر الملل أو التشتت.
- ☐ Body language should reflect interest ☐ يجب أن تعكس لغة الجسد الاهتمام.

Lecture

10

## Active Listening Defined

### تعريف الاستماع النشط

- ❑ Active listening means full focus on the speaker.
  - ❑ Involves understanding, interpreting, and responding.
  - ❑ Goes beyond hearing words — it captures meaning.
  - ❑ Builds rapport and trust in communication.
- ❑ الاستماع النشط يعني التركيز الكامل على المتحدث.
  - ❑ يتضمن الفهم والتفسير والاستجابة.
  - ❑ يتجاوز مجرد سماع الكلمات، فهو يلتقط المعنى.
  - ❑ بناء التفاهم والثقة في التواصل..

Lecture

10

# Techniques for Active Listening

## تقنيات الاستماع النشط

- ❑ Use verbal affirmations like “I see” or “Go on.”
- ❑ Paraphrase to confirm understanding.
- ❑ Ask clarifying questions.
- ❑ Avoid interrupting or judging.
- ❑ استخدم عبارات تأكيدية لفظية مثل "أرى" أو "استمر".
- ❑ أعد صياغة الجملة لتأكيد فهمك.
- ❑ اطرح أسئلة توضيحية.
- ❑ تجنب المقاطعة أو الحكم.

Lecture

10

# Barriers to Active Listening

## عوائق الاستماع النشط

- ☐ Prejudging the speaker or message. ☐ الحكم المسبق على المتحدث أو الرسالة.
- ☐ Mental distractions and multitasking. ☐ التشتت الذهني أو تعدد المهام.
- ☐ Emotional reactions that block understanding. ☐ ردود الفعل العاطفية التي تعيق الفهم.
- ☐ Lack of interest or motivation. ☐ قلة الاهتمام أو الدافعية.

Lecture

10

# Improving Listening Skills

## تحسين مهارات الاستماع

- ❑ Be mentally and physically present.      ❑ كن حاضرًا ذهنيًا وجسديًا.
- ❑ Control internal dialogue.      ❑ تحكم في الحوار الداخلي داخل ذهنك.
- ❑ Focus on the speaker's message, not your response.      ❑ ركّز على رسالة المتحدث وليس ردك فقط.
- ❑ Practice listening in daily conversations.      ❑ مارس الاستماع في المحادثات اليومية.

## Lecture

## 10

## Understanding Nonverbal Cues

## فهم الإشارات غير اللفظية

- ❑ Nonverbal signals include gestures, posture, and tone.
  - ❑ They often convey more than words.
  - ❑ Can reinforce or contradict spoken messages.
  - ❑ Reading them accurately improves understanding.
- ❑ تشمل الإشارات غير اللفظية الإيماءات، وضعية الجسم، ونبرة الصوت.
  - ❑ غالبًا ما تُعبّر أكثر من الكلمات.
  - ❑ يمكن أن تؤكد أو تُناقض الكلام المنطوق.
  - ❑ قراءتها بشكل صحيح يُحسن الفهم

Lecture

10

# Types of Nonverbal Communication

## أنواع التواصل غير اللفظي

❑ Facial expressions and eye contact.

❑ Gestures and body movements.

❑ Posture and use of space.

❑ Tone, pitch, and pauses in speech.

❑ تعابير الوجه والتواصل البصري.

❑ الإيماءات وحركات الجسم.

❑ الوقفة واستخدام المساحة.

❑ نبرة الصوت وعلوّه وتوقفاته أثناء

الحديث

## Lecture

## 10

## Cultural Differences in Nonverbal Behavior

## الاختلافات الثقافية في السلوك غير اللفظي

- ❑ Eye contact norms vary across cultures.      ❑ تختلف معايير التواصل البصري حسب الثقافة.
- ❑ Gestures may have different meanings.      ❑ بعض الإيماءات تحمل معاني مختلفة.
- ❑ Personal space expectations differ.      ❑ تختلف المسافة الشخصية المطلوبة.
- ❑ Awareness prevents miscommunication.      ❑ الوعي بهذه الفروق يمنع سوء الفهم.

Lecture

10

# Matching Verbal and Nonverbal Messages

## مطابقة الرسائل اللفظية وغير اللفظية

- ☐ Consistency builds credibility.
 ☐ التناسق يعزز المصداقية.
- ☐ Mismatched cues cause confusion.
 ☐ عدم التناسق يسبب الارتباك وسوء الفهم.
- ☐ Practice aligning tone, posture, and words.
 ☐ درّب نفسك على توافق النبرة والوضعية والكلمات.
- ☐ Pay attention to how others perceive your message.
 ☐ انتبه لكيفية استقبال الآخرين لرسالتك.

## Lecture

## 10

## Voice as a Communication Tool

## الصوت كأداة تواصل

- ❑ Tone and pitch affect message delivery.
- ❑ Volume reflects emotion or urgency.
- ❑ Pausing adds emphasis and clarity.
- ❑ Varying your voice keeps listeners engaged.
- ❑ تؤثر النبرة وعلو الصوت في إيصال الرسالة.
- ❑ تعكس قوة الصوت المشاعر أو الاستعجال.
- ❑ تساعد التوقيفات على التوضيح والتركيز.
- ❑ تنويع الصوت يجذب انتباه المستمعين.

Lecture

10

# Listening in the Workplace

## الاستماع في بيئة العمل

- ❑ Key to understanding tasks and expectations.
  - ❑ Builds trust with colleagues and clients.
  - ❑ Reduces misunderstandings and errors.
  - ❑ Enhances productivity and teamwork
- ❑ ضروري لفهم المهام والتوقعات.
  - ❑ يبني الثقة مع الزملاء والعملاء.
  - ❑ يقلل من الأخطاء وسوء الفهم.
  - ❑ يعزز الإنتاجية والعمل الجماعي

Lecture

10

# Listening to Customers

## الاستماع إلى العملاء

- ❑ Helps identify needs and concerns.
- ❑ Increases satisfaction and loyalty.
- ❑ Prevents escalation of complaints.
- ❑ Shows care and professionalism.

❑ يساعد على فهم الاحتياجات والمشكلات.

❑ يعزز رضا العملاء وولائهم.

❑ يمنع تصعيد الشكاوى.

❑ يعكس الاهتمام والاحترافية

Lecture

10

## Miscommunication Causes

### أسباب سوء التواصل

- ☐ Distractions or noise.
- ☐ Jumping to conclusions.
- ☐ Failing to confirm understanding.
- ☐ Lack of listening or poor body language.
- ☐ المشتتات أو الضوضاء.
- ☐ التسرع في إصدار الأحكام.
- ☐ عدم التأكد من الفهم الصحيح.
- ☐ ضعف الاستماع أو لغة الجسد السلبية

Lecture

10

## Improving Workplace Listening

### تحسين الاستماع في مكان العمل

- ☐ Minimize distractions. ☐ تقليل المشتتات.
- ☐ Focus on the speaker completely. ☐ التركيز الكامل على المتحدث.
- ☐ Use active listening cues. ☐ استخدام إشارات الاستماع النشط.
- ☐ Ask questions when unsure. ☐ طرح الأسئلة عند عدم التأكد.

Lecture

10

# Listening and Leadership

## الاستماع والقيادة

- ❑ Great leaders are great listeners.
- ❑ Listening shows respect and openness.
- ❑ Helps make better decisions.
- ❑ Encourages others to speak honestly.
- ❑ القادة الناجحون هم مستمعون جيّدون.
- ❑ الاستماع يعكس الاحترام والانفتاح.
- ❑ يساعد في اتخاذ قرارات أفضل.
- ❑ يشجّع الآخرين على التعبير بصدق.

Lecture

10

# Listening for Conflict Resolution

## الاستماع لحل النزاعات

- ☐ Listening reduces tension.
  - ☐ Helps identify root issues.
  - ☐ Shows fairness and neutrality.
  - ☐ Creates space for mutual understanding.
- ☐ الاستماع يُخفف التوتر.
  - ☐ ساعد على تحديد جذور المشاكل.
  - ☐ يُظهر الحياد والإنصاف.
  - ☐ يهيئ مساحة للتفاهم المتبادل.

Lecture

10

## Listening in Leadership Roles

### الاستماع في الأدوار القيادية

- ❑ Builds trust with team members.      ❑ يعزز الثقة مع أعضاء الفريق.
- ❑ Encourages feedback and innovation.      ❑ يشجّع على الملاحظات والابتكار.
- ❑ Helps leaders detect early warning signs.      ❑ يُمكن القادة من اكتشاف المشكلات مبكرًا.
- ❑ Makes employees feel valued.      ❑ يُشعر الموظفين بالتقدير.

Lecture

10

# Listening and Emotional Intelligence

## الاستماع والذكاء العاطفي

- ❑ Helps recognize emotions in others.
- ❑ Enhances empathy and response.
- ❑ Supports better interpersonal relationships.
- ❑ Strengthens teamwork and morale.
- ❑ يُساعد على التعرف على مشاعر الآخرين.
- ❑ يعزز التعاطف وردود الفعل المناسبة.
- ❑ يُقوي العلاقات بين الأفراد.
- ❑ يدعم العمل الجماعي والمعنويات.

Lecture

10

## Developing Listening Habits

### تطوير عادات الاستماع

- ❑ Practice mindfulness during conversations.
- ❑ Set goals to listen more than speak.
- ❑ Reflect after interactions.
- ❑ Seek feedback on your listening style.
- ❑ مارس اليقظة الذهنية أثناء المحادثات.
- ❑ ضع هدفًا أن تستمع أكثر مما تتحدث.
- ❑ فكّر في تفاعلاتك بعد حدوثها.
- ❑ اطلب ملاحظات على أسلوب استماعك.

## Lecture

## 10

## Listening in a Digital World

## الاستماع في العالم الرقمي

- ❑ Video calls require extra attention.
- ❑ Avoid multitasking while listening.
- ❑ Acknowledge messages clearly online.
- ❑ Tone can be lost in text — clarify often.
- ❑ المكالمات المرئية تتطلب تركيزًا أكبر.
- ❑ تجنب تعدد المهام أثناء الاستماع.
- ❑ تأكيد استلام الرسائل بشكل واضح عبر الإنترنت.
- ❑ النبرة قد تضيع في النصوص — وضح في كثير من الأحيان.

Lecture

10

# Common Listening Mistakes

## أخطاء الاستماع الشائعة

- ☐ Finishing sentences for others.
- ☐ Listening just to reply.
- ☐ Assuming understanding without checking.
- ☐ Judging the speaker's tone or appearance.
- ☐ إكمال جمل الآخرين بدلاً عنهم.
- ☐ الاستماع بهدف الرد فقط.
- ☐ افتراض الفهم دون التحقق.
- ☐ الحكم على المتحدث من نبرته أو مظهره.

Lecture

10

## Practicing Reflective Listening

### ممارسة الاستماع العاكس (التأملي)

- ☐ Repeat or paraphrase what was said.
- ☐ Confirm understanding with the speaker.
- ☐ Helps avoid assumptions.
- ☐ Builds clarity and trust.
- ☐ إعادة أو تلخيص ما قيل بكلماتك.
- ☐ التأكد من الفهم مع المتحدث.
- ☐ يمنع الوقوع في الافتراضات.
- ☐ يعزز الوضوح والثقة.

Lecture

10

## Listening in Customer Service

### الاستماع في خدمة العملاء

- ❑ Shows empathy and attentiveness.      ❑ يُظهر التعاطف والانتباه.
- ❑ Helps resolve issues quickly.      ❑ يُساهم في حل المشكلات بسرعة.
- ❑ Turns complaints into opportunities.      ❑ يحوّل الشكاوى إلى فرص.
- ❑ Builds long-term loyalty.      ❑ يعزز الولاء على المدى الطويل.

Lecture

10

## Listening in Team Environments

### الاستماع في بيئة الفريق

- ❑ Ensures all voices are heard.
  - ❑ Encourages collaboration and inclusion.
  - ❑ Prevents conflict and misunderstanding.
  - ❑ Supports shared decision-making.
- ❑ يضمن سماع جميع الآراء.
  - ❑ يشجع على التعاون والشمولية.
  - ❑ يمنع الخلافات وسوء الفهم.
  - ❑ يدعم اتخاذ القرارات الجماعية.

Lecture

10

## Nonverbal Signals to Watch For

### الإشارات غير اللفظية التي يجب الانتباه إليها

- ❑ Fidgeting may indicate discomfort.
- ❑ Avoiding eye contact could mean disinterest.
- ❑ Crossed arms may show defensiveness.
- ❑ Leaning in shows engagement.
- ❑ التملعل قد يدل على التوتر أو الانزعاج.
- ❑ تجنب التواصل البصري قد يشير إلى عدم الاهتمام.
- ❑ تقاطع الذراعين قد يعكس موقفًا دفاعيًا.
- ❑ الميل إلى الأمام يدل على التفاعل والاهتمام.

## Lecture

## 10

## Combining Verbal and Nonverbal Listening

## دمج الاستماع اللفظي وغير اللفظي

- ☐ Nod while saying “I understand.”
- ☐ Maintain eye contact while asking questions.
- ☐ Mirror the speaker’s tone and energy.
- ☐ Avoid mixed signals.
- ☐ الإيماء بالرأس مع قول “أنا أفهم.”
- ☐ الحفاظ على التواصل البصري أثناء طرح الأسئلة.
- ☐ محاكاة نبرة و طاقة المتحدث.
- ☐ تجنب الإشارات المختلطة.

Lecture

10

## Benefits of Being a Good Listener

فوائد أن تكون مستمعًا جيدًا

- ❑ Builds stronger relationships.      ❑ يقوي العلاقات مع الآخرين.
- ❑ Reduces mistakes and conflict.      ❑ يقلل الأخطاء والخلافات.
- ❑ Increases efficiency and clarity.      ❑ يعزز الكفاءة والوضوح.
- ❑ Makes others feel respected.      ❑ يجعل الآخرين يشعرون بالاحترام.

## Lecture

## 10

## Barriers to Nonverbal Understanding

## عوائق فهم التواصل غير اللفظي

- ❑ Cultural differences in gestures.
- ❑ Personal biases or assumptions.
- ❑ Inconsistent body language.
- ❑ Ignoring context or setting.
- ❑ اختلافات ثقافية في الإيماءات.
- ❑ التحيزات الشخصية أو الافتراضات المسبقة.
- ❑ لغة جسد غير متسقة.
- ❑ تجاهل السياق أو المكان.

Lecture

10

# Being Aware of Your Own Signals

## الوعي بإشاراتك الخاصة

- ❑ Monitor your posture and gestures.
- ❑ Align facial expressions with your words.
- ❑ Control distracting habits.
- ❑ Practice in front of a mirror or record yourself.
- ❑ راقب وضعية جسدك وإيماءاتك.
- ❑ قم بمحاذاة تعبيرات وجهك مع كلماتك.
- ❑ السيطرة على العادات المشتتة للانتباه.
- ❑ تدرب أمام مرآة أو سجّل نفسك.

## Lecture

## 10

## Adapting Communication to the Listener

## تكيف التواصل حسب المستمع

- ☐ Consider their emotional state. ☐ خذ في الاعتبار حالتهم العاطفية.
- ☐ Adjust tone and pace accordingly. ☐ قم بضبط النغمة والوتيرة وفقًا لذلك.
- ☐ Be respectful of cultural norms. ☐ احترم العادات الثقافية.
- ☐ Watch for signs of confusion. ☐ انتبه لعلامات الارتباك.

## Lecture

## 10

## Listening in Group Settings

## الاستماع في المحيط الجماعي

- ☐ Give each speaker your full attention.
  - ☐ Don't dominate discussions.
  - ☐ Acknowledge others' input.
  - ☐ Take notes if needed.
- ☐ امنح كل متحدث انتباهك الكامل.
  - ☐ لا تهيمن على النقاش.
  - ☐ الاعترف بمساهمات الآخرين.
  - ☐ دوّن ملاحظات عند الحاجة.

Lecture

10

# Correcting Listening Mistakes

## تصحيح أخطاء الاستماع

- ❑ Apologize if you misheard.      ❑ اعتذر إذا أخطأت في الفهم.
- ❑ Ask for clarification kindly.      ❑ اطلب التوضيح بلطف.
- ❑ Don't fake understanding.      ❑ لا تتظاهر بالفهم.
- ❑ Learn from feedback and improve.      ❑ تعلّم من الملاحظات وطوّر نفسك.

## Lecture

## 10

## Listening Builds Inclusion

## الاستماع يبني الشمول

- ☐ Makes everyone feel heard.
  - ☐ Encourages quieter voices to speak up.
  - ☐ Prevents bias and exclusion.
  - ☐ Promotes diversity and fairness.
- ☐ يجعل الجميع يشعرون بأنهم مسموعون.
  - ☐ يشجّع الأصوات الهادئة على التحدث.
  - ☐ يمنع التحيز والاستبعاد.
  - ☐ يدعم التنوع والعدالة.

## Lecture

## 10

## Active Listening in Conflict

## الاستماع النشط في النزاعات

- ❑ حافظ على هدوئك ودع الطرف الآخر يتحدث.
- ❑ تجنب المقاطعة أو الجدل.
- ❑ Avoid interrupting or arguing.
- ❑ أعد صياغة وجهة نظره لتأكيد الفهم.
- ❑ Reflect and restate their viewpoint.
- ❑ اسعَ للتحافم المتبادل قبل الرد.
- ❑ Seek mutual understanding before responding.

Lecture

10

# Listening in Training and Learning

## الاستماع أثناء التدريب والتعلم

- ❑ Helps absorb complex information.
- ❑ Encourages thoughtful questions.
- ❑ Builds deeper understanding.
- ❑ Improves retention and performance.
- ❑ يساعد على استيعاب المعلومات المعقدة.
- ❑ يشجع على طرح أسئلة ذكية.
- ❑ يعزز الفهم العميق.
- ❑ يحسّن التذكر والأداء.

## Lecture

## 10

## Listening in Interviews

## الاستماع في المقابلات

- ❑ Shows professionalism and interest.
  - ❑ Helps understand the questions fully.
  - ❑ Allows tailored and relevant responses.
  - ❑ Builds rapport with the interviewer.
- ❑ يعكس الاحترافية والاهتمام.
  - ❑ يساعد على فهم الأسئلة جيدًا.
  - ❑ يسمح بإجابات دقيقة ومناسبة.
  - ❑ يبني علاقة إيجابية مع المقابل.

Lecture

10

# Listening for Feedback

## الاستماع للملاحظات

☐ Accept feedback without defensiveness.

☐ Ask questions to clarify.

☐ Thank the person for their input.

☐ Apply what you've learned.

☐ تقبل الملاحظات دون دفاعية.

☐ اطرح أسئلة للتوضيح.

☐ اشكر الشخص على ملاحظاته.

☐ طبق ما تعلمته.

## Lecture

## 10

## Daily Listening Practice

## ممارسة الاستماع اليومية

- ☐ Choose one conversation to fully focus on.
  - ☐ Take mental notes of nonverbal cues.
  - ☐ Reflect on what went well and what didn't.
  - ☐ Repeat consistently.
- ☐ اختر محادثة واحدة للتركيز عليها بالكامل.
  - ☐ دوّن ملاحظات ذهنية حول الإشارات غير اللفظية.
  - ☐ تأمل فيما سار على ما يرام وما لم يسر.
  - ☐ كرّر ذلك باستمرار.

## Lecture

## 10

## Summary of Listening Skills

## ملخص مهارات الاستماع

- ❑ Listening is a learned and practiced skill.
- ❑ It improves all types of communication.
- ❑ Active listening builds connection and trust.
- ❑ Nonverbal awareness enhances understanding.
- ❑ الاستماع مهارة مكتسبة وممارسة.
- ❑ يحسّن جميع أشكال التواصل.
- ❑ الاستماع النشط يبني الاتصال والثقة.
- ❑ الوعي غير اللفظي يُعزز الفهم.



# Thank You