

Organizing And Managerial Communication

التنظيم والتواصل الإداري

MGM111

Principle of Management

المحاضرة السابعة

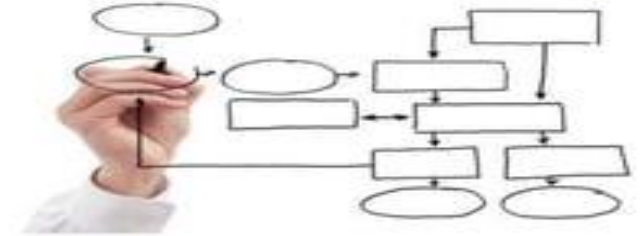
د. بثينة محمود فؤاد

- Understanding Managerial Communications
- Identify the concept of communication skills
- Understand the principles of effective communication.

فهم التواصل الإدارية
تحديد مفهوم مهارات التواصل
فهم مبادئ التواصل الفعال



Organizational Structure



Learning Outcomes of the Lecture

مخرجات التعلم من المحاضرة

Organizing Your Employees

A job description الوصف الوظيفي

is a formal document that outlines the duties, responsibilities, necessary skills, and reporting relationships of a specific role within an organization. It acts as a roadmap for both the employer and the employee, ensuring that expectations are aligned from the hiring phase through annual performance reviews.

A standard job description typically includes the following key elements:

- **1. Job Title and Summary:** A clear, descriptive name for the role (e.g., "Senior Project Manager"), A brief overview (3–5 sentences) of the role's purpose and how it contributes to the company's goals.
- **2. Duties and Responsibilities:** This is the "meat" of the document. It lists the daily, weekly, or monthly tasks the employee is expected to perform. Most effective JDs list these in order of importance or percentage of time spent.
- **3. Requirements and Qualifications: including Education:** Degrees or certifications required, **Experience:** Number of years in a similar field or specific industry exposure, **Skills:** Technical skills (e.g., Python, financial modeling) and "soft" skills (e.g., conflict resolution, leadership).
- **4. Relationships and Reporting Lines:** It defines who the employee reports to (their supervisor) and whether they manage a team. It may also mention internal or external stakeholders they interact with regularly.
- **5. Work Environment and Physical Demands:** This specifies where the work happens (office, remote, or field) and any physical requirements, such as travel frequency or the ability to lift specific weights.

Organizing Your Employees

الوصف الوظيفي A job description

الوصف الوظيفي وثيقة رسمية تحدد واجبات ومسؤوليات ومهارات وعلاقات التبعية لوظيفة محددة داخل المؤسسة. وهو بمثابة دليل إرشادي لكل من صاحب العمل والموظف، يضمن توافق التوقعات من مرحلة التوظيف وحتى مراجعات الأداء السنوية.

يتضمن الوصف الوظيفي النموذجي عادةً العناصر الرئيسية التالية:

1. **المسمى الوظيفي والملخص:** اسم واضح ودقيق للوظيفة (مثل: "مدير مشروع أول")، نبذة مختصرة (من 3 إلى 5 جمل) عن الغرض من الوظيفة وكيفية مساهمتها في تحقيق أهداف الشركة.
2. **الواجبات والمسؤوليات:** هذا هو جوهر الوثيقة. يسرد المهام اليومية أو الأسبوعية أو الشهرية التي يُتوقع من الموظف القيام بها. تُرتَّب معظم الأوصاف الوظيفية الفعالة هذه المهام حسب الأهمية أو النسبة المئوية للوقت المُستغرق.
3. **الواجبات والمسؤوليات والمؤهلات:** تشمل التعليم: الشهادات أو المؤهلات المطلوبة، والخبرة: عدد سنوات الخبرة في مجال مشابه أو في قطاع محدد، والمهارات: المهارات التقنية والمهارات الشخصية (مثل: حل النزاعات، والقيادة).
4. **العلاقات والتسلسل الإداري:** يحدد هذا القسم الجهة التي يتبع لها الموظف (مشرفه المباشر) وما إذا كان يدير فريقًا. وقد يشير أيضًا إلى الجهات المعنية الداخلية أو الخارجية التي يتفاعل معها الموظف بانتظام.
5. **بيئة العمل والمتطلبات البدنية:** يحدد هذا مكان العمل (المكتب، أو عن بعد، أو الميدان) وأي متطلبات بدنية، مثل وتيرة السفر أو القدرة على رفع أوزان محددة.

a job description serves as a critical communication bridge between an organization's strategic goals and its human capital.

يُعد الوصف الوظيفي بمثابة جسر اتصال بالغ الأهمية بين الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ورأس مالها البشري.



What is the Communication??

ما هو التواصل؟؟

Communication skills =

10% words + 30% (tone + tuning) + 60% body language.

In simple words we can say that

“just to convey the message”

The transfer and understanding of meaning

Everything that a manager does involves communicating

مهارات التواصل =

١٠٪ كلمات + ٣٠٪ (نبرة الصوت وتناغمه) + ٦٠٪ لغة الجسد.

ببساطة، يمكننا القول:

"مجرد إيصال الرسالة"

نقل المعنى وفهمه

كل ما يقوم به المدير ينطوي على التواصل

Communication Skills

مهارات التواصل

we can say that communication is
the process of transmitting

(A) → (B) & Receiving

(B) → (A) Messages.

يمكننا القول إن التواصل هو عملية إرسال رسالة من (أ)
إلى (ب) و إستقبال رسالة من (ب) إلى (أ)

the process by which people exchange
information or express their thoughts
and feelings

العملية التي يتبادل من خلالها الناس المعلومات أو
يعبرون عن أفكارهم ومشاعرهم

What is communication?

ما هو التواصل

Interpersonal communication

- occurs between people

Organizational communication

- all the patterns, networks, and systems of communication in an organization

أسباب التواصل

Reason of communication

Share our ideas and opinions

Provide feedback to others

Get information from others

Gain power and influence

Develop social relationships

Maintain self-expression and our culture

other ideas you may have thought of

مشاركة الأفكار والآراء

تقديم الملاحظات للآخرين

الحصول على معلومات من الآخرين

اكتساب القوة والتأثير

تطوير العلاقات الاجتماعية

المحافظة على التعبير عن الذات
والثقافة

The primary drivers for communication within a managerial and technological context include:

- **Strategic Alignment:** Ensuring that all team members understand the organizational goals and their specific roles in achieving them.
- **Information Exchange:** Facilitating the flow of technical data and operational updates through digital channels to maintain a "single source of truth."
- **Decision Support:** Providing leaders with the necessary data and insights, often via IT-driven visualization tools, to make informed business choices.
- **Coordination and Control:** Managing complex workflows and resources, especially in decentralized or remote environments, to ensure project efficiency.
- **Feedback and Professional Development:** Using communication loops to provide performance evaluations, coaching, and support to employees.
- **Motivation and Engagement:** Building a shared culture and fostering transparency to keep staff committed to the organization's vision.

تشمل الأسباب الرئيسية للتواصل في السياق الإداري والتكنولوجي ما يلي:

- **التوافق الاستراتيجي:** ضمان فهم جميع أعضاء الفريق لأهداف المؤسسة وأدوارهم المحددة في تحقيقها.
- **تبادل المعلومات:** تسهيل تدفق البيانات التقنية والتحديثات التشغيلية عبر القنوات الرقمية للحفاظ على "مصدر موحد للمعلومات".
- **دعم اتخاذ القرارات:** تزويد القادة بالبيانات والرؤى اللازمة، غالبًا عبر أدوات التصور البياني المدعومة بتقنية المعلومات، لاتخاذ قرارات تجارية مدروسة.
- **التنسيق والتحكم:** إدارة سير العمل والموارد المعقدة، لا سيما في البيئات اللامركزية أو البعيدة، لضمان كفاءة المشاريع.
- **التغذية الراجعة والتطوير المهني:** استخدام قنوات التواصل لتقديم تقييمات الأداء والتدريب والدعم للموظفين.
- **التحفيز والمشاركة:** بناء ثقافة مشتركة وتعزيز الشفافية للحفاظ على التزام الموظفين برؤية المؤسسة.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

التواصل التنظيمي

Formal communication is structured, official information exchange (reports, emails, meetings) following organizational hierarchies to ensure accountability, while **informal communication** is spontaneous, unofficial interaction (chat, gossip) that builds relationships and spreads information faster.

Effective organizations balance both, utilizing formal for documented, reliable, but slow communication, and informal for flexible, rapid, and social communication

التواصل الرسمي هو تبادل معلومات منظم ورسمي (تقارير، رسائل بريد إلكتروني، اجتماعات) يتبع التسلسل الهرمي للمؤسسة لضمان المساءلة،

بينما **التواصل غير الرسمي** هو تفاعل عفوي وغير رسمي (دردشة، أحاديث جانبية) يبني العلاقات وينشر المعلومات بسرعة أكبر.

توازن المؤسسات الفعالة بين النوعين، فتستخدم التواصل الرسمي للتواصل الموثق والموثوق، وإن كان بطيئاً، والتواصل غير الرسمي للتواصل المرن والسريع والاجتماعي.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

التواصل التنظيمي

Key Differences

- **Speed and Efficiency:** Informal communication is generally faster, often called "grapevine" communication, while formal communication is slower due to official processes.
- **Accountability:** Formal communication is more reliable because it is recorded and audited, providing a clear chain of command.
- **Information Flow:** Formal communication is restricted to specific channels, whereas informal communication moves freely, often bypassing hierarchical levels.
- **Confidentiality:** Formal communication maintains better secrecy. Informal channels make it difficult to maintain full confidentiality.

الاختلافات الرئيسية
السرعة والكفاءة: عادةً ما تكون الاتصالات غير الرسمية أسرع، وتُعرف غالبًا باسم "التواصل غير الرسمي"، بينما تكون الاتصالات الرسمية أبطأ نظرًا للإجراءات الرسمية.

المساءلة: تتميز الاتصالات الرسمية بموثوقية أكبر لأنها تُسجل وتُراجع، مما يوفر تسلسلاً هرمياً واضحاً.

تدفق المعلومات: تقتصر الاتصالات الرسمية على قنوات محددة، بينما تنتشر الاتصالات غير الرسمية بحرية، وغالبًا ما تتجاوز المستويات الهرمية.

السرية: تحافظ الاتصالات الرسمية على سرية أفضل، بينما يصعب الحفاظ على السرية الكاملة في القنوات غير الرسمية.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

التواصل التنظيمي

- **Why Both are Necessary**
- Formal Communication: Provides clarity, authority, and consistent, official records to prevent misunderstanding.
- Informal Communication: Builds trust, boosts morale, and helps resolve employee conflicts faster than official channels

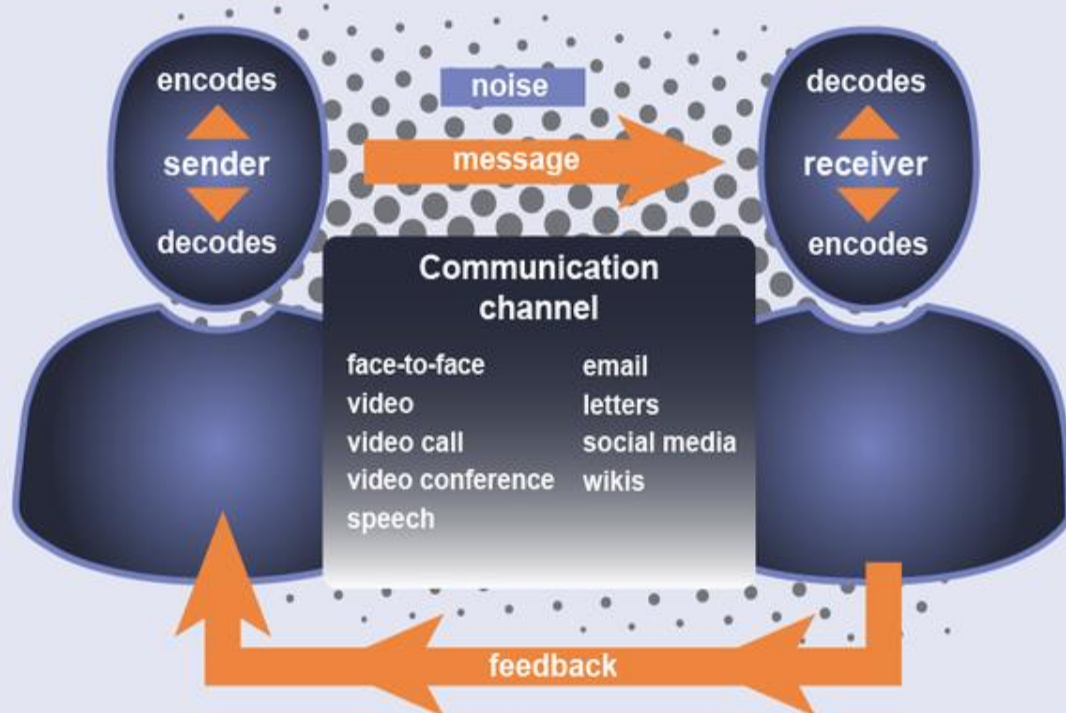
- التواصل الرسمي: يوفر الوضوح والمصداقية، ويُتيح توثيقًا رسميًا ومتسقًا لمنع سوء الفهم.

- التواصل غير الرسمي: يبني الثقة، ويرفع الروح المعنوية، ويساعد على حل النزاعات بين الموظفين بشكل أسرع من القنوات الرسمية.

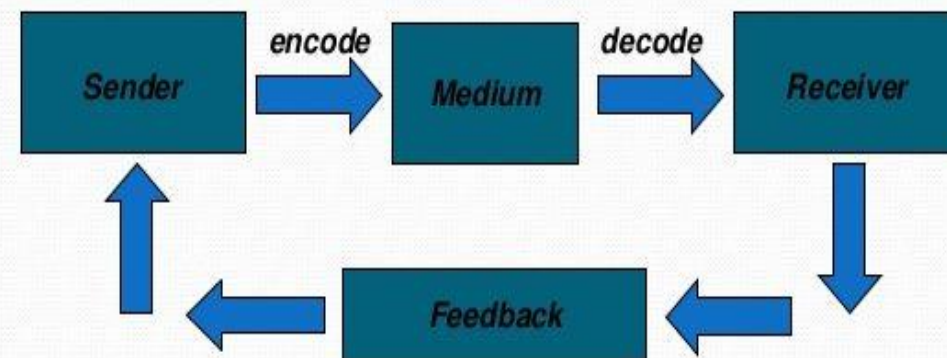
The communication process

عملية التواصل

The communication cycle



Process of Communication



The communication process

عملية التواصل

Encoding - converting the message in symbolic form

Decoding - retranslating a sender's message

Message - a purpose to be conveyed

Channel - medium a message travels along

Noise - disturbances that interfere with the transmission, receipt, or feedback of a message

Feedback is basically the **response/reaction** of **Receiver** after receiving the message.

(1) الأطراف الرئيسية

المرسل هو الشخص الذي يبدأ بالتواصل، حيث يقوم بـ **تشفير** **encodes** أفكاره وتحويلها إلى رسالة. المستقبل هو الشخص الذي يتلقى الرسالة، ويقوم بـ **فك تشفيرها** **decodes** لفهم معناها، ثم قد يقوم بدوره بـ التشفير **encodes** للرد.

(2) عملية نقل الرسالة

الرسالة هي المعلومات أو المحتوى المراد نقله من المرسل إلى المستقبل. قناة التواصل هي الوسيلة المستخدمة لنقل الرسالة، ويوضح الشكل أمثلة متنوعة لها مثل: التواصل المباشر (وجهًا لوجه). الوسائل الرقمية: البريد الإلكتروني، مكالمات الفيديو، وسائل التواصل الاجتماعي. الوسائل التقليدية: الخطابات، الكلام الشفهي.

(3) العوامل المؤثرة والنتائج

الضجيج يمثل العوائق أو التشويش الذي قد يؤثر على وضوح الرسالة أثناء انتقالها. التغذية الراجعة هي رد فعل المستقبل التي تعود إلى المرسل، مما يحول العملية إلى "دورة" مستمرة ويؤكد وصول الرسالة وفهمها.

Components of the Communication Process

مكونات عملية التواصل

Message

- is basically the basic idea that you want to communicate.
- The message may be
 - Verbal, means (Written or Spoken)
 - Non-Verbal, means(Symbols, Pictures or unspoken).
- This is very much important component of communication “ Your message should be or MUST be clear and easy to understand”

الرسالة

هي في الأساس الفكرة الأساسية التي تريد توصيلها.
قد تكون الرسالة

- لفظية، بمعنى (مكتوبة أو منطوقة)
 - غير لفظية، بمعنى (رموز أو صور أو غير منطوقة).
- هذا عنصر مهم للغاية في الاتصال "يجب أن تكون رسالتك واضحة وسهلة الفهم"

Components of the Communication Process

مكونات عملية التواصل

Message, Con't

- The most important element in message is your receiver . You must be well aware about your receiver.
- While preparing a message you should keep in mind how your receiver will interpret the message.
- You (Sender) should also keep in mind your relationship with the receiver while preparing message.
- some times wrong message may create a loss to your organization , to yourself.
- or it can create a bad impression for you/your company.

الرسالة، تابع

- العنصر الأكثر أهمية في الرسالة هو المتلقي.
- يجب أن تكون على دراية تامة بالمتلقي.
- أثناء إعداد الرسالة، يجب أن تضع في اعتبارك كيف سيفسر المتلقي الرسالة.
- يجب عليك (المرسل) أيضاً أن تضع في اعتبارك علاقتك بالمتلقي أثناء إعداد الرسالة.
- في بعض الأحيان قد تتسبب الرسالة الخاطئة في خسارة لمنظمتك، أو لنفسك.
- أو قد تخلق انطباعاً سيئاً عنك/شركتك.

Components of the Communication Process

مكونات عملية التواصل

Sender (Encoder)

When you sending the message, you are the “Encoder” .

Here the word **you** mean **writer/Speaker** decides whether the message should be in written or oral. He/She may choose **Words, Symbols, Pictures or Graphics** that express the objective in the real sense.

المرسل (المشفّر)

- عند إرسال الرسالة، تكون أنت "المشفّر".
- هنا يقرر الكاتب/المتحدث ما إذا كانت الرسالة يجب أن تكون مكتوبة أم شفوية. وقد يختار الكلمات أو الرموز أو الصور أو الرسومات التي تعبر عن الهدف بالمعنى الحقيقي.

Components of the Communication Process

مكونات عملية التواصل

Medium (Channel)

is basically channel through which your message reaches to receiver & channel vary from situation to situation.

E.g. some of effective medium it may be: T.V, Radio, Papers

Or all of the above “keeping in view the **Importance** of the message.”

When we talk at **Micro /Organizational Level** the medium may be writing or non-Verbal

الوسيلة (القناة)

- هي في الأساس القناة التي تصل من خلالها رسالتك إلى المتلقي وتختلف القناة من موقف إلى آخر.
- على سبيل المثال، قد تكون بعض الوسائل الفعالة: التلفاز، والراديو، والصحف
- أو كل ما سبق "مع مراعاة أهمية الرسالة".
- عندما نتحدث على المستوى الجزئي/التنظيمي، قد تكون الوسيلة كتابية أو غير لفظية

Components of the Communication Process

مكونات عملية التواصل

Receiver (Decoder)

To whom the message is being sent.

In simple words we can say that receiver is your reader (in case of press , letters etc.) or Listener (In case of TV, radio, Speaker Etc.)

Receiver is also known as decoder.

المستقبل

- إلى من يتم إرسال الرسالة.
- بكلمات بسيطة يمكننا القول أن المستقبل هو القارئ (في حالة الصحافة والرسائل وما إلى ذلك) أو المستمع (في حالة التلفزيون والراديو والمكبر الصوتي وما إلى ذلك)
- يُعرف المستقبل أيضاً باسم مفكك التشفير.

Components of the Communication Process

مكونات عملية التواصل

Feedback

Is basically the **response/reaction** of **Receiver** after receiving the message.

Sender always need feedback to check wether the message effectively reached or not...?

Or in other words....

Sender need feedback to examine the success or failure of the message.

التغذية الراجعة

- التغذية الراجعة هي في الأساس استجابة/رد فعل المستقبل بعد تلقي الرسالة.
- يحتاج المرسل دائماً إلى التغذية الراجعة للتحقق مما إذا كانت الرسالة قد وصلت بشكل فعال أم لا... أو بعبارة أخرى...

يحتاج المرسل إلى التغذية الراجعة لفحص نجاح أو فشل الرسالة.

An example

مثال

the communication cycle in can be seen when a project manager (**Sender**) decides to update the team on a new deadline, **encoding** this information into a concise summary. They send this **message** via a **video conference (Channel)**, where the team members (**Receivers**) listen and **decode** the instructions based on their prior knowledge of the project. During the call, a low-quality internet connection acts as **noise**, causing some words to cut out; however, the team provides **feedback** by asking clarifying questions and nodding, which completes the cycle and ensures the original message was understood correctly.

تتضح دورة التواصل عندما يقرر مدير المشروع (المرسل) إطلاع الفريق على موعد نهائي جديد، فيُضمّن هذه المعلومات في ملخص موجز. يرسل هذه الرسالة عبر مؤتمر فيديو (القناة)، حيث يستمع أعضاء الفريق (المستقبلون) ويفهمون التعليمات بناءً على معرفتهم المسبقة بالمشروع. خلال المكالمة، قد يتسبب ضعف جودة الاتصال بالإنترنت في تشويش بعض الكلمات؛ ومع ذلك، يُقدّم الفريق ملاحظاتهم من خلال طرح أسئلة توضيحية والإيماء برؤوسهم، مما يُكمل الدورة ويضمن فهم الرسالة الأصلية بشكل صحيح.

Methods of Communicating Interpersonally

A wide variety of communication methods exist

Choice of a method should reflect:

- the needs of the sender
- the needs of the receiver
- the attributes of the message
- the attributes of the channel

توجد مجموعة متنوعة من طرق الاتصال

يجب أن يعكس اختيار الطريقة:

- احتياجات المرسل
- احتياجات المستقبل
- سمات الرسالة
- سمات القناة

طرق التواصل بين الأشخاص

Methods of Communicating Interpersonally

- **Verbal Communication:** This involves the use of spoken words to convey a **message**, such as during a **speech** or **face-to-face** meeting.
- **Non-Verbal Communication:** This includes body language, facial expressions, and gestures that often accompany or reinforce a verbal message.
- **Written Communication:** This method uses text to bridge the gap between the **sender** and **receiver**, utilizing channels like **email**, **letters**, or **wikis**.
- **Visual Communication:** This utilizes imagery, to simplify complex concepts and enhance the **decoding** process for the audience.
- **Digital Communication:** This encompasses modern platforms like **social media**, **video calls**, and **video conferencing** to facilitate real-time or asynchronous interaction across distances.

EFFECTIVE COMMUNICATION



Interpersonal communication can be categorized into several distinct methods depending on the context and the medium used.

طرق التواصل بين الأشخاص

Methods of Communicating Interpersonally

- التواصل اللفظي: يشمل استخدام الكلمات المنطوقة لنقل رسالة، كما في الخطابات أو الاجتماعات المباشرة.
- التواصل غير اللفظي: يشمل لغة الجسد، وتعبيرات الوجه، والإيماءات التي غالباً ما تصاحب الرسالة اللفظية أو تعززها.
- التواصل الكتابي: يستخدم النصوص كوسيلة للتواصل بين المرسل والمستقبل، عبر قنوات مثل البريد الإلكتروني، والرسائل، ومواقع الويكي.
- التواصل البصري: يستخدم الصور لتبسيط المفاهيم المعقدة وتسهيل فهمها للجمهور.
- التواصل الرقمي: يشمل المنصات الحديثة مثل وسائل التواصل الاجتماعي، ومكالمات الفيديو، ومؤتمرات الفيديو، لتسهيل التفاعل الفوري أو غير المتزامن عن بُعد.

EFFECTIVE COMMUNICATION



يمكن تصنيف التواصل بين الأشخاص إلى عدة طرق متميزة حسب السياق والوسيلة المستخدمة.

Verbal Communication

having good communication skills is all about the ability to

**Verbal
Communication =
Speaking + Listening**

التواصل اللفظي

امتلاك مهارات تواصل جيدة يعتمد على القدرة على

التواصل اللفظي = التحدث + الاستماع

Non-verbal Communication

- Your appearance
- Your body language
- The tone and the pace of your voice
- Eye Contact

التواصل غير اللفظي

مظهرك

لغة جسدك

نبرة صوتك وسرعته

التواصل البصري

Methods of Communicating Interpersonally (continued)

Nonverbal communication -

communication without words

body language - gestures, facial expressions, and other body movements that convey meaning
verbal intonation - emphasis given to words or phrases that conveys meaning

nonverbal component-usually carries the greatest impact

التواصل غير اللفظي - التواصل بدون

كلمات

لغة الجسد - الإيماءات وتعبيرات الوجه وحركات الجسم الأخرى التي تنقل المعنى

التواصل اللفظي - استخدام الكلمات أو

العبارات التي تنقل المعنى

المكون غير اللفظي - عادة ما يحمل

التأثير الأكبر

EVALUATING COMMUNICATION METHODS

- 1.Feedback** - how quickly can the receiver respond to the message?
- 2.Complexity capacity** - can the method effectively process complex messages?
- 3.Breadth potential** - how many different messages can be transmitted using this method?
- 4.Confidentiality** - can communicators be reasonably sure their messages are received only by those intended?
- 5.Encoding ease** - can sender easily and quickly use this channel?
- 6.Decoding ease** - can receiver easily and quickly decode messages?

1. التغذية الراجعة Feedback تشير إلى السرعة التي يمكن للمستقبل من خلالها الرد على الرسالة.
2. القدرة على استيعاب التعقيد Complexity capacity تقيس مدى قدرة الطريقة المختارة على معالجة ونقل الرسائل المعقدة بفعالية.
3. إمكانات الانتشار أو السعة Breadth potential تبحث في عدد الرسائل المختلفة والمتنوعة التي يمكن إرسالها باستخدام هذه الطريقة.
4. السرية Confidentiality مدى تأكد الأطراف المتواصلة من أن الرسائل لن يتلقاها إلا الأشخاص المقصودون فقط.
5. سهولة الترميز أو التشفير Encoding ease تشير إلى مدى قدرة المرسل على استخدام القناة المختارة بسهولة وسرعة لصياغة رسالته.
6. سهولة فك الترميز Decoding ease تشير إلى مدى قدرة المستقبل على فهم وفك رموز الرسائل بسهولة وسرعة.

EVALUATING COMMUNICATION METHODS

7. Time-space constraint - do senders and receivers need to communicate at the same time and in the same space?

8. Cost - how much does it cost to use this method?

9. Interpersonal warmth - how well does this method convey interpersonal warmth?

10. Formality - does this method have the needed amount of formality?

11. Scan ability - does this method allow the message to be easily browsed or scanned for relevant information?

12. Time of consumption - does sender or receiver exercise the most control over when the message is dealt with?

7. قيود الزمان والمكان Time-space constraint تشير إلى ما إذا كان يتعين على المرسل والمستقبل التواصل في نفس الوقت ومن نفس المكان.

8. التكلفة Cost تعبر عن مقدار التكلفة المالية المطلوبة لاستخدام وسيلة تواصل معينة.

9. الدفء الإنساني Interpersonal warmth تقيس مدى قدرة الوسيلة على نقل المشاعر والمودة الإنسانية بين الأطراف.

10. الرسمية Formality توضح ما إذا كانت الوسيلة توفر القدر الكافي والمطلوب من الرسمية في التعامل.

11. القدرة على المسح السريع Scan ability تبحث في مدى سهولة تصفح الرسالة أو مسحها بصرياً للوصول إلى المعلومات ذات الصلة بسرعة.

12. وقت الاستهلاك Time of consumption تحدد من لديه القدر الأكبر من التحكم في وقت التعامل مع الرسالة، هل هو المرسل أم المستقبل.

How to achieve effective Communication

• Encourage creative and Critical Thinking

• Consider audience's information needs

• Consider Audience's Technical Background

• Consider Audience's Cultural Background and Gender

• Consider Audience's Knowledge of the Subject

Select the Right Channel

• تشجيع التفكير الإبداعي والنقدي

• مراعاة احتياجات الجمهور من المعلومات

• مراعاة الخلفية الفنية للجمهور

• مراعاة الخلفية الثقافية للجمهور

• مراعاة معرفة الجمهور بالموضوع

• اختيار القناة المناسبة للتواصل

Digital Communication as a tool for workplace

For the past few years, almost all negotiations have been occurring virtually. But even before Covid-19, an increasing number of dealmakers were connecting through digital tools. Video technologies, low-cost teleconferencing, and email have all become efficient ways for teams to prepare together and to negotiate with counterparts.

على مدى السنوات القليلة الماضية، كانت جميع المفاوضات تقريبًا تتم افتراضيًا. ولكن حتى قبل ظهور كوفيد-19، كان عدد متزايد من صانعي الصفقات يتواصلون من خلال الأدوات الرقمية. أصبحت تقنيات الفيديو والمؤتمرات الهاتفية منخفضة التكلفة والبريد الإلكتروني طرقًا فعالة للفرق للاستعداد معًا والتفاوض مع نظرائهم.

Advantages of Digital Communication

time constraints and Remove global barriers

Digital negotiations break down geographical barriers, allowing companies to negotiate with clients and partners around the globe without the need to travel to them

تجاوز قيود الوقت وإزالة الحواجز العالمية: تسمح المفاوضات الرقمية للشركات بالتواصل مع العملاء والشركاء في جميع أنحاء العالم دون الحاجة إلى السفر إليهم.

فعالية التكلفة:

تقليل التكاليف: يساعد التواصل الرقمي في خفض المصاريف المتعلقة بالطباعة، والبريد، والمكالمات الهاتفية الدولية.
التعاون عن بعد: تساهم أدوات مثل مؤتمرات الفيديو في تقليل نفقات السفر وتمكين العمل عن بعد.

Cost-Effectiveness:

- **Reduced Costs:** Digital communication often lowers costs associated with printing, mailing, and long-distance phone calls.
- **Remote Collaboration:** Tools like video conferencing reduce travel expenses and enable remote work.

Flexible scheduling and Record of meetings

الجدولة المرنة وتسجيل الاجتماعات: يتيح التواصل الرقمي مرونة في تحديد المواعيد مع الاحتفاظ بسجل كامل للمناقشات.

Advantages of Digital Communication

السرعة والكفاءة:

التواصل الفوري: يتم إرسال واستقبال الرسائل بشكل لحظي، مما يسهل سرعة اتخاذ القرارات والردود.
الأتمتة: تساهم أدوات مثل البريد الإلكتروني وروبوتات الدردشة والردود الآلية في تنظيم وتبسيط عمليات التواصل.

Speed and Efficiency:

- **Instant Communication:** Messages can be sent and received instantly, facilitating quick decision-making and responses.
- **Automation:** Tools like emails, chatbots, and automated responses streamline communication processes.

removes pressure from the negotiator. and allowed him to freely explore ideas, adjust strategy, and provide a more considered approach to their next input to the negotiation.

تخفيف الضغط عن المفاوض: يمنح التواصل الرقمي المفاوض فرصة لاستكشاف الأفكار بحرية، وتعديل الاستراتيجيات، وتقديم ردود أكثر دقة ومدروسة في خطوات التفاوض التالية.

تعزيز التعاون:

التعاون في الوقت الفعلي: تتيح أدوات مثل مستندات جوجل وبرامج إدارة المشاريع لعدة مستخدمين العمل معاً في آن واحد.
الموارد المشتركة: تمكن المنصات الرقمية من مشاركة المستندات والموارد بسهولة، مما يعزز العمل الجماعي.

Enhanced Collaboration:

- **Real-Time Collaboration:** Tools like Google Docs and project management software allow multiple users to work together in real time.
- **Shared Resources:** Digital platforms enable easy sharing of documents and resources, promoting teamwork.

Advantages of **Digital Communication**

Flexible scheduling and Record of negotiations

Sometimes, negotiating through email or text can also **encourage a more sophisticated level of thinking and lead to more objective and rational solutions.**

Data Tracking and Analysis:

- **Metrics and Analytics:** Organizations can track communication effectiveness and engagement through analytics tools, allowing for informed decision-making.
- **Feedback Mechanisms:** Digital tools facilitate quick feedback, improving processes and employee engagement.

Enhanced Collaboration:

- **Real-Time Collaboration:** Tools like Google Docs and project management software allow multiple users to work together in real time.
- **Shared Resources:** Digital platforms enable easy sharing of documents and resources, promoting teamwork.

Disadvantages of Digital Communication

Overload and Distraction:

- **Information Overload:** The sheer volume of digital communication can overwhelm employees, leading to stress and decreased productivity.
- **Distractions:** Notifications and constant connectivity can lead to interruptions, hindering focus.

Miscommunication:

- **Lack of Nonverbal Cues:** Digital communication often lacks tone, body language, and facial expressions, leading to misunderstandings.
- **Ambiguity:** Short messages or informal language can be misinterpreted, affecting clarity.

Security Risks:

- **Data Breaches:** Digital communication is vulnerable to hacking, phishing, and other cyber threats, putting sensitive information at risk.
- **Compliance Issues:** Organizations must navigate regulations regarding data protection, which can be complex and costly.

1. الإفراط في المعلومات والتشتت

عناء المعلومات: الكم الهائل من المراسلات الرقمية قد يسبب ضغطاً عصبياً للموظفين ويقلل من إنتاجيتهم.
التشتت: التنبيهات المستمرة والبقاء متصلاً بالإنترنت طوال الوقت يؤدي إلى مقاطعة العمل وضعف التركيز.

سوء الفهم (مشاكل التواصل)

غياب الإشارات غير اللفظية: يفتقر التواصل الرقمي إلى نبرة الصوت ولغة الجسد وتعبيرات الوجه، مما قد يؤدي إلى فهم الرسائل بشكل خاطئ.
الغموض: الرسائل القصيرة أو اللغة غير الرسمية قد تُفهم بأكثر من معنى، مما يؤثر على وضوح المعلومة.

3. المخاطر الأمنية

اختراق البيانات: الوسائل الرقمية عرضة للهجمات السيبرانية مثل الاختراق والاحتيال، مما يهدد المعلومات الحساسة.
قضايا الامتثال: تواجه المؤسسات صعوبة وتكلفة عالية في الالتزام بالقوانين المعقدة المتعلقة بحماية البيانات.

Disadvantages of Digital Communication

محدودية قراءة العواطف ولغة الجسد
غياب الإشارات غير اللفظية: في الاجتماعات التقليدية (وجهاً لوجه)، تتوفر إشارات
مثل تعبيرات الوجه، وحركة اليدين، وطريقة الجلوس.
صعوبة الوصول: نادراً ما يتيح التواصل الافتراضي الوصول إلى كل هذه الميزات،
مما يجعل من الصعب فهم مشاعر الطرف الآخر بدقة

Limitations with seeing the other's emotions: There are non-verbal clues that come along with the physical mode of negotiation, such as facial gestures, hand movement, sitting positions, among many others. Virtual communication hardly gives access to all those features.

التحديات التقنية والاعتمادية
المشاكل الفنية: قد تظهر مشكلات مثل رداءة جودة الصوت أو ضعف سرعة الإنترنت
(الباندويث).
الموثوقية: الأعطال المفاجئة، مثل انقطاع الإنترنت أو خلل في البرمجيات، يمكن أن
تؤدي إلى قطع التواصل تماماً.
منحنى التعلم: قد يحتاج الموظفون إلى تدريب لتعلم كيفية استخدام الأدوات الرقمية
بفعالية، وهو أمر قد يستهلك الكثير من الوقت.

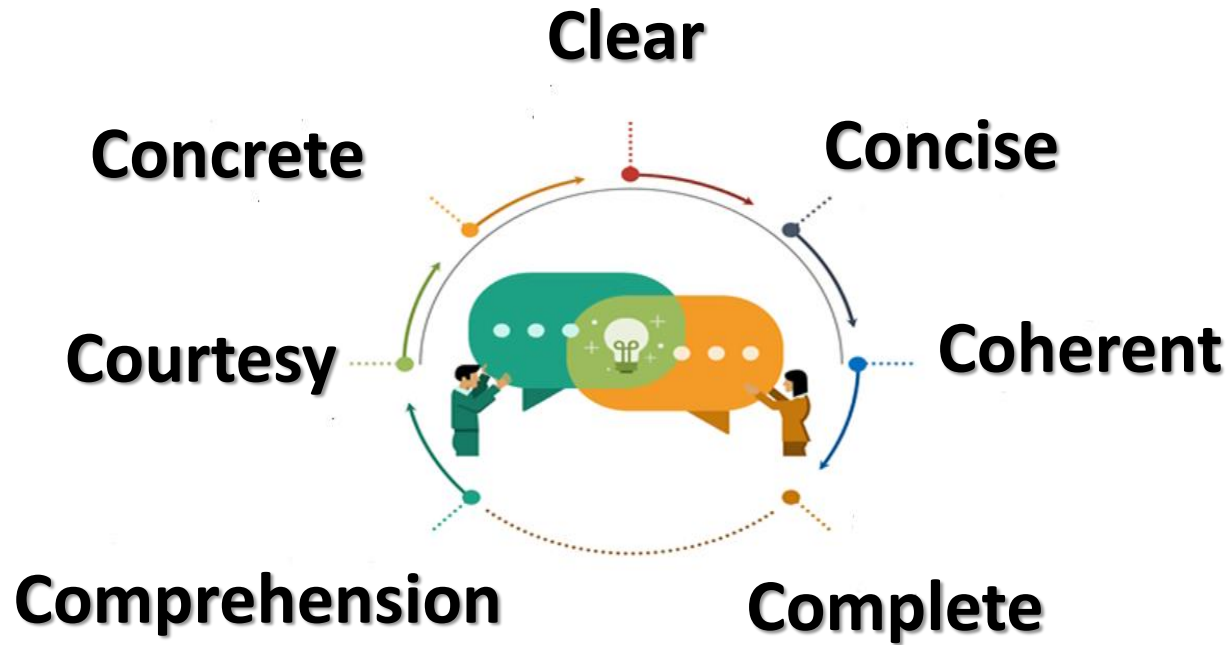
Technical challenges and issues: there could still be technical challenges such as poor audio recording or limited bandwidth.
Reliability: Technical failures, such as internet outages or software malfunctions, can disrupt communication.
- **Learning Curve:** Employees may require training to effectively use digital communication tools, which can be time-consuming.

سوء تفسير النصوص
تعدد المعاني: في المفاوضات الكتابية، يمكن للطرف الآخر قراءة الرسالة وتفسيرها
بمعنى مختلف تماماً عما يقصده المرسل، مما يسبب سوء فهم في العملية التفاوضية.

Misinterpretation of text: the other person at the end of the negotiation table might easily read another meaning.

خصائص التواصل الفعال: العناصر السبعة

Characteristics of Effective Communication the 7 C's



the 7 C's meaning

Clear	• main ideas easily identified and understood	• الأفكار الرئيسية يمكن التعرف عليها وفهمها بسهولة	واضح
Concise	• gets to the point without using unneeded words or images	• الوصول إلى النقطة المراد توضيحها دون استخدام كلمات أو صور غير ضرورية	موجز
Concrete	• includes specific examples or explanations	• يتضمن أمثلة أو تفسيرات محددة	محدد
Coherent	• information presented in a logical sequence	• المعلومات المقدمة في تسلسل منطقي	متناسك
Courteous	• polite, professional tone	• لهجة مهذبة ومهنية	مهذب
Complete	• enough information so the audience can understand	• معلومات كافية حتى يتمكن الجمهور من الفهم	كامل
Correct (Comprehension)	• in information, word choice, and grammar	• إختيار الكلمات والقواعد اللغوية الصحيحة	صحيح (الفهم)

اتجاه تدفق التواصل

Direction of Communication Flow

Organizational Communication Flows Information can flow in four directions in an organization: **downward, upward, horizontally, and diagonally.**

The size, nature, and structure of the organization dictate which direction most of the information flows

تدفقات التواصل التنظيمي يمكن أن تتدفق المعلومات في أربعة اتجاهات في المنظمة: للأسفل، للأعلى، أفقيًا، وقطريًا.

يحدد حجم المنظمة وطبيعتها وبنيتها الاتجاه الذي تتدفق إليه معظم المعلومات

اتجاه تدفق التواصل

Direction of Communication Flow

Downward - flows from a manager to subordinates used to inform, direct, coordinate, and evaluate employees

For example may be an announcement of a new CEO or notice of a merger with a former competitor. Other forms of high-level downward communications include speeches, blogs, podcasts, and videos. The most common types of downward communication are everyday directives of department managers or line managers to employees. These can even be in the form of instruction manuals or company handbooks.

التواصل الموجه إلى الأسفل (التنازلي)

هو تدفق المعلومات الذي ينطلق من المدير إلى المرؤوسين. ويستخدم لإبلاغ الموظفين وتوجيههم وتنسيقهم وتقييمهم

الغرض منه:

يستخدم هذا النوع من التواصل لإعلام الموظفين، وتوجيههم، والتنسيق بينهم، بالإضافة إلى تقييم أدائهم.

أمثلة عليه:

- الإعلانات الكبرى، مثل تعيين رئيس تنفيذي جديد أو الإعلان عن اندماج مع منافس سابق.
- التوجيهات اليومية التي يصدرها مديرو الأقسام للموظفين.
- أشكال أخرى رفيعة المستوى مثل الخطابات، والمدونات، ومقاطع الفيديو.
- الوثائق التنظيمية مثل أدلة التعليمات أو كتيبات الشركة.

اتجاه تدفق التواصل

Direction of Communication Flow

Upward - flows from subordinates to managers
keeps managers aware of employees' feelings
source for ideas on improving operations
amount of upward communication affected
by the culture of the organization

For example, upward communication occurs when workers report to a supervisor or when team leaders report to a department manager.

التواصل الموجه إلى الأعلى (التصاعدي)
هو عملية انتقال المعلومات من الأسفل إلى الأعلى في الهيكل التنظيمي، أي من الموظفين (المرووسين) إلى المديرين.

الغرض منه:
توعية الإدارة بمشاعر الموظفين: يساعد المديرين على فهم الحالة المعنوية ومدى رضا الموظفين.
مصدر للأفكار التطويرية: يعتبر وسيلة فعالة لتقديم مقترحات من الموظفين لتحسين العمليات التشغيلية.
التأثر بثقافة المؤسسة: تعتمد كمية وجودة هذه الاتصالات بشكل كبير على ثقافة المنظمة ومدى تشجيعها للشفافية.

- أمثلة عليه
- تقارير العمال: عندما يرفع العامل تقريراً عن سير العمل أو المشكلات التي واجهته إلى المشرف المباشر.
 - تقارير قادة الفرق: عندما يقوم قائد فريق برفع تقرير دوري أو نتائج مشروع إلى مدير القسم.

اتجاه تدفق التواصل

Direction of Communication Flow

Horizontally - involves the exchange of information across departments at the same level in an organization (i.e., peer-to-peer communication). The purpose of most horizontal communication is to request support or coordinate activities.

An example: if the vice president of sales sends an e-mail to the vice president of manufacturing asking when a product will be available for shipping, this is an example of horizontal communication.

التواصل الأفقي

هو تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة التي تقع في نفس المستوى الوظيفي داخل المؤسسة. ويُعرف أيضاً بالاتصال بين "الأقران" أو الزملاء في نفس المرتبة.

الغرض منه

الهدف الأساسي من معظم هذه الاتصالات هو:
طلب الدعم: الحصول على مساعدة من قسم آخر.
تنسيق الأنشطة: ضمان عمل الأقسام المختلفة معاً بشكل متناغم لإنجاز المهام.

مثال عليه

إذا قام نائب رئيس قسم المبيعات بإرسال بريد إلكتروني إلى نائب رئيس قسم التصنيع ليسأله عن موعد توفر المنتج للشحن، فهذا يعتبر اتصالاً أفقياً. (لأن كلاهما في نفس المستوى الإداري "نائب رئيس" ولكن في أقسام مختلفة).

اتجاه تدفق التواصل

Direction of Communication Flow

diagonally - cuts across both work areas and organizational levels.

Other: cross-functional communication between employees at different levels of the organization.

For example, But if a sales representative e-mails the vice president of marketing, then diagonal communication has occurred.

التواصل المائل / القطري

هو نوع من التواصل يتجاوز حدود الأقسام والمستويات الوظيفية في نفس الوقت. بمعنى آخر، هو اتصال "عابر للوظائف" يجمع بين موظفين من مستويات إدارية مختلفة وأقسام عمل مختلفة.

خصائصه

يتخطى مجالات العمل: لا يقتصر على قسم واحد.
يتخطى المستويات التنظيمية: يربط بين أشخاص ليسوا في نفس الدرجة الوظيفية (مثل موظف صغير مع مدير في قسم آخر).

مثال توضيحي

إذا قام مندوب مبيعات بإرسال بريد إلكتروني إلى نائب رئيس قسم التسويق، فهذا يعتبر اتصالاً مائلاً.

لماذا هو مائل؟ لأن المندوب (مستوى تنفيذي) يتواصل مع نائب رئيس (مستوى قيادي عالي)، كما أن كلاهما يتبع قسمًا مختلفًا (المبيعات مقابل التسويق).

اتجاه تدفق التواصل

Direction of Communication Flow

Diagonal communication is becoming more common in organizations with a flattened, matrix, or product-based structure. Advantages include:

- Building relationships between senior-level and lower-level employees from different parts of the organization.
- Encouraging an informal flow of information in the organization.
- Reducing the chance of a message being distorted by going through additional filters.
- Reducing the workloads of senior-level managers.
- benefits efficiency and speed and e-mail facilitates diagonal communication

أصبح الاتصال المائل أكثر شيوعاً في المنظمات التي تتبع هياكل تنظيمية مرنة، مثل الهياكل "المسطحة"، أو "المصفوفية"، أو القائمة على "المنتج".

مميزات الاتصال المائل

- **بناء العلاقات:** يساعد في بناء روابط قوية بين الموظفين في المستويات الدنيا والمديرين في المستويات العليا من مختلف أقسام المنظمة.
- **تدفق المعلومات غير الرسمي:** يشجع على انتقال المعلومات بشكل غير رسمي ومرن داخل المؤسسة.
- **دقة الرسالة:** يقلل من احتمالية تشويه الرسالة أو تغيير معناها، لأنها لا تمر عبر "فلتر" أو قنوات إدارية متعددة إضافية.
- **تخفيف الأعباء:** يساهم في تقليل ضغط العمل والأعباء الوظيفية عن كاهل مديري الإدارة العليا.
- **السرعة والكفاءة:** يعزز من كفاءة وسرعة العمل، كما يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة فعالة تسهل هذا النوع من التواصل.

Barriers to Effective Interpersonal Communication

Filtering - the deliberate manipulation of information to make it appear more favorable to the receiver

Selective Perception - what people see or hear on the basis of their interests, background, experience, and attitudes

Emotions - interpretation of a message affected by the way the receiver feels

Information Overload - information available exceeds processing capacity.

التصفية : التلاعب بالمعلومات بحيث يراها المستقبل بشكل إيجابي فقط.
مثال: موظف يخبر مديره عن نجاح المشروع لكنه "يخفي" حقيقة أن الميزانية قد تم تجاوزها لتجنب غضب المدير.

الإدراك الانتقائي : أن يرى المستقبل أو يسمع ما يريد هو فقط بناءً على خلفيته أو احتياجاته.
مثال: خلال اجتماع تقييم، يركز الموظف فقط على كلمات المديح ويتجاهل الملاحظات النقدية المهمة لتطوير أدائه.

العواطف: الحالة النفسية للمرسل أو المستقبل تؤثر على كيفية تفسير الرسالة.
مثال: إذا كان المدير غاضباً بسبب مشكلة شخصية، فقد يفسر سؤالاً بسيطاً من موظف على أنه "تحدي لسلطته".

المعلومات الزائدة : عندما تزيد كمية المعلومات عن قدرة الفرد على الاستيعاب.
مثال: إرسال 50 بريداً إلكترونياً لموظف في ساعة واحدة، مما يجعله يفقد التركيز على المهام الأساسية.

Barriers to Effective Interpersonal Communication

Defensiveness - behaviors that result from feeling threatened

Language - meaning of words differs among people with diverse backgrounds

National Culture - cultural values affect the way people communicate

الدفاعية: هي مجموعة من السلوكيات التي تظهر عندما يشعر الشخص بأنه مُهدد.

مثال: عندما يتلقى موظف انتقاداً لعمله، وبدلاً من الاستماع للملاحظة، يبدأ بتقديم أعذار أو لوم الآخرين لحماية نفسه.

اللغة: استخدام كلمات أو مصطلحات تقنية لا يفهمها الطرف الآخر.

مثال: مهندس يتحدث بمصطلحات برمجية معقدة مع عميل ليس لديه خلفية تقنية، مما يجعل العميل يشعر بالارتباك.

الثقافة الوطنية : تؤثر القيم الثقافية لكل بلد على الطريقة التي يتواصل بها الناس مع بعضهم البعض.

مثال: في بعض الثقافات، يُعتبر التواصل المباشر جداً نوعاً من الجراءة، بينما في ثقافات أخرى، يُعتبر هو الوسيلة الوحيدة للوضوح والاحترافية.

Overcoming the Barriers to Effective Interpersonal Communication

Use Feedback - ask a set of questions about a message to determine whether it was understood as intended

Simplify Language - tailor the language to the audience for whom the message is intended

Listen Actively - listen for full meaning

Constrain Emotions - emotions severely cloud and distort the transference of meaning

Watch Nonverbal Cues - actions should be aligned with words

- استخدام التغذية الراجعة: وتعني طرح مجموعة من الأسئلة حول الرسالة للتأكد مما إذا كانت قد فُهمت بالشكل المطلوب والمقصود تماماً.
- تبسيط اللغة: يجب صياغة اللغة وتكييفها لتناسب الجمهور المستهدف الذي سيستلم الرسالة، وتجنب التعقيد غير الضروري.
- الإنصات (الإستماع) الفعال: لا يقتصر الأمر على السماع فقط، بل الاستماع بتركيز لاستيعاب المعنى الكامل للرسالة.
- ضبط العواطف: العواطف القوية يمكن أن تشوش وتُزَيِّف انتقال المعنى الحقيقي، لذا يجب التحكم بها لضمان وضوح التواصل.
- مراقبة الإشارات غير اللفظية: من الضروري أن تتوافق الأفعال ولغة الجسد مع الكلمات المنطوقة لضمان المصداقية وعدم التشتت.

An Example

When a project manager explains a task to a new employee (simplifying the language), he asks the employee to re-explain what he understood (feedback), taking care to maintain a calm tone of voice (controlling emotions) and eye contact (nonverbal cues) to show interest and seriousness.

عندما يشرح مدير مشروع مهمة لموظف جديد (تبسيط اللغة)، فإنه يطلب من الموظف إعادة شرح ما فهمه (تغذية راجعة)، مع الحرص على الحفاظ على نبرة صوت هادئة (ضبط العواطف) والاتصال البصري (إشارات غير لفظية) لإظهار الاهتمام والجدية.



Thank You