

PRESENTATION AND WRITING SKILLS

مهارات العرض والكتابة

lecture No. 3

المحاضرة الثالثة

BY Dr. Manal El-Sayed

MGM223





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

محاضرة رقم ٢ إتقان مهارات الفريق والتواصل بين الأشخاص

**Mastering Team Skills
and Interpersonal
Communication**

YOUR REFERENCE

Lecture 3

GLOBAL
EDITION



Business Communication Today

FIFTEENTH EDITION

Courtland L. Bovée • John V. Thill



Test your knowledge for the previous lecture

Lecture 3

1. What is ethics? . ١ ما هي الأخلاق؟
2. What is ethical communication? . ٢ ما هو التواصل الأخلاقي؟
3. Examples of Unethical Messages. . ٣ أمثلة على الرسائل غير الأخلاقية
4. An ethical dilemma. . ٤ معضلة أخلاقية
5. High and low cultural context . ٥ السياق الثقافي العالي والمنخفض
6. Culture differences . ٦ الاختلافات الثقافية

Learning objectives

Lecture 3

- | | |
|--|--|
| 1. Types of teamwork | ١. أنواع العمل الجماعي |
| 2. Advantages and disadvantages of the teamwork. | ٢. مزايا و عيوب العمل الجماعي. |
| 3. Recognize team members roles. | ٣. التعرف على أدوار أعضاء الفريق. |
| 4. Determine team characteristics. | ٤. تحديد خصائص الفريق. |
| 5. Communicating effectively in teams | ٥. التواصل الفعال في الفرق. |
| 6. Differentiate between work group and work team. | ٦. التمييز بين مجموعة العمل وفريق العمل. |

The definition of the team

A team

is a unit of two or more people who share a mission and the responsibility for working to achieve their goal.

الفريق

هو وحدة مكونة من شخصين أو أكثر يتشاركون في مهمة ومسؤولية العمل لتحقيق هدفهم.

Communicating Effectively in Teams

التواصل الفعّال في الفرق

A. Self-Managing Work Teams

is a small group of employees responsible for managing and performing technical tasks deliver a product or service to an external or internal customer.

أ. فرق العمل ذاتية الإدارة

هي مجموعة صغيرة من الموظفين المسؤولين عن إدارة وتنفيذ المهام الفنية وتقديم منتج أو خدمة لعميل خارجي أو داخلي.

A. Self-Managing Work Teams

أ. فرق العمل ذاتية الإدارة

- ❑ Such teams perform a wide variety of manufacturing and service activities.

تؤدي هذه الفرق مجموعة واسعة من أنشطة التصنيع والخدمات.

B. Cross-Functional Teams

ب. الفرق متعددة الوظائف

is a work group composed of workers from different specialties, at about the same organizational level, they come together to accomplish a task.

هي مجموعة عمل مكونة من عمال من تخصصات مختلفة، وعلى نفس المستوى التنظيمي تقريباً، يجتمعون معاً لإنجاز مهمة ما.

B. Cross-Functional Teams

- ☐ are supposed to blend their talents.
- ☐ are widely used in **product development**.

ب. الفرق متعددة الوظائف

- ☐ من المفترض أن يمزجوا مواهبهم.
- ☐ تستخدم على نطاق واسع في تطوير المنتجات.

C. Virtual Teams

- ❑ conduct most of their work by sending electronic messages to each other rather than conducting face-to-face meetings.

ج. الفرق الافتراضية

يقومون بأداء معظم أعمالهم عن طريق إرسال رسائل إلكترونية إلى بعضهم البعض بدلاً من إجراء اجتماعات وجهاً لوجه.

C. Virtual Teams

is a small group of people who conduct almost all their collaborative work is electronic communication rather than face-to-face meetings.

ج. الفرق الافتراضية

هي مجموعة صغيرة من الأشخاص الذين يقومون تقريباً بكل أعمالهم التعاونية من خلال التواصل الإلكتروني بدلاً من الاجتماعات وجهاً لوجه.

1

Information and Knowledge

By aggregating the resources of several individuals, teams bring more information to the decision process

المعلومات والمعرفة

من خلال تجميع موارد العديد من الأفراد، تتمكن الفرق من جلب المزيد من المعلومات إلى عملية اتخاذ القرار.

2

Diversity of Viewpoints

Team members bring a variety of viewpoints to the decision process, if these diverse views are guided by a shared goal.

تنوع وجهات النظر

يقدم أعضاء الفريق مجموعة متنوعة من وجهات النظر إلى عملية اتخاذ القرار، إذا كانت هذه الآراء المتنوعة موجهة بهدف مشترك.

Advantages of Teams

3

Acceptance of Solutions

Those who participate in decision-making is more likely to support the decision and encourage others to accept it.

قبول الحلول

إن الأشخاص الذين يشاركون في صنع القرار هم أكثر ميلاً إلى دعم القرار وتشجيع الآخرين على قبوله.

4

performance levels

Effective teams can be better than top-performing individuals at solving complex problems

مستويات الأداء

يمكن أن تكون الفرق الفعالة
أفضل من الأفراد ذوي
الأداء العالي في حل
المشكلات المعقدة

The disadvantages of teams عيوب الفرق



The disadvantages of teams

1

Groupthink

the willingness of individual members to set aside their personal opinions and go along with the rest of the team members, even if they are wrong.

التفكير الجماعي

استعداد الأعضاء الأفراد
لتنحية آرائهم الشخصية
جانبا ومواكبة بقية أعضاء
الفريق، حتى لو كانوا
مخطئين.

The disadvantages of teams

2 Cost Issues

قضايا التكلفة

the high cost of coordinating

التكلفة العالية لتنسيق أنشطة

group activities as:

المجموعة مثل:

- ☐ Aligning schedules,
- ☐ arranging meetings,

☐ مواءمة الجداول الزمنية،

☐ ترتيب الاجتماعات ،

The disadvantages of teams

2 Cost Issues

قضايا التكلفة

the high cost of coordinating
group activities as:

- ❑ coordinating a project
can eat up a lot of time
and money.

التكلفة العالية لتنسيق أنشطة المجموعة
مثل:

- ❑ يمكن أن يستغرق تنسيق المشروع
الكثير من الوقت والمال.

The disadvantages of teams

3

Hidden Agendas

Some team members may have a hidden agenda—private, counterproductive motives that affect the group's interaction.

أجندات خفية

قد يكون لدى بعض أعضاء الفريق أجندة خفية - دوافع خاصة ذات نتائج عكسية تؤثر على تفاعل المجموعة.

A major challenge

A major challenge in becoming an **effective team member** is to **choose the right roles to occupy**. Frequently observed positive roles are presented here.

إن التحدي الرئيسي في أن تصبح عضوًا فعالاً في الفريق هو اختيار الأدوار المناسبة التي يجب أن تشغلها. وهنا نقدم لك الأدوار الإيجابية التي نلاحظها كثيرًا.

أدوار أعضاء الفريق

A. Knowledge Contributor

- provides the group with useful and valid information and shares technical expertise with team members.

أ. مساهم في المعرفة

- يزود المجموعة بمعلومات مفيدة وصحيحة ويشارك الخبرات الفنية مع أعضاء الفريق.

TEAM MEMBER ROLES

أ. مساهم في المعرفة

- this role pays enough attention to the human element to get the task accomplished.

- يولي هذا الدور اهتماما كافيا للعنصر البشري لإنجاز المهمة.

TEAM MEMBER ROLES

B. Process Observer مراقبة العملية

- ❑ The process, or soft side, of teamwork includes the transactions that take place among and between team members.

- ❑ تتضمن العملية، أو الجانب الناعم ، من العمل الجماعي المعاملات التي تتم بين أعضاء الفريق.

TEAM MEMBER ROLES

B. Process Observer مراقبة العملية

- The Process Observer forces the group to look at how it is functioning by confronting others about the transactions taking place.

□ يجبر مراقب العملية المجموعة على النظر في كيفية عملها من خلال مواجهة الآخرين بشأن المعاملات الجارية.

TEAM MEMBER ROLES

C. Collaborator المتعاون

- keeps the team focused on its goal and frequently reminds the group to do whatever is necessary to stay on track.

□ يحافظ على تركيز الفريق على هدفه ويذكر المجموعة بشكل متكرر بضرورة القيام بكل ما هو ضروري للبقاء على المسار الصحيح.

TEAM MEMBER ROLES

D. People Supporter الداعم للأفراد

- ❑ assumes some of the leader's responsibility for providing emotional support to teammates and resolving conflict.
- ❑ He or she serves as a model of active listening and is a model of etiquette and professionalism.

- ❑ يتحمل بعض مسؤولية القائد عن تقديم الدعم العاطفي لزملائه في الفريق وحل النزاعات.
- ❑ هو أو هي بمثابة نموذج للاستماع الفعال ونموذج للآداب والكفاءة المهنية.

TEAM MEMBER ROLES

E. Challenger المتحدي

- ❑ confronts and challenges bad ideas yet has good interpersonal skills.
- ❑ He or she will criticize any decision or preliminary thinking that is deficient, including ethical problems.

- ❑ يواجه ويتحدى الأفكار السيئة ولكن لديه مهارات جيدة في التعامل مع الآخرين.
- ❑ سوف ينتقد أي قرار أو تفكير أولي ناقص ، بما في ذلك المشاكل الأخلاقية.

F. Listener المستمع

- ☐ يساهم الاستماع بشكل كبير في نجاح الفريق.
☐ Listening contributes so substantially to team success.
- ☐ يجب أن يتحول قائد الفريق بشكل متكرر إلى دور المستمع.
☐ The team leader must shift frequently into the Listener role.
- ☐ يقدم المستمع ملخصات للمجموعة.
☐ The Listener provides summaries for the group.

G. Mediator الوسيط

❑ Resolve conflict by asking permission to interpret each position, and then makes the interpretation.

❑ Each side is given the opportunity to edit or correct

❑ the statement of his or her position.

❑ حل النزاع عن طريق طلب الإذن لتفسير كل موقف ، ثم يقوم بالتفسير.

❑ يتم إعطاء كل جانب الفرصة للتعديل أو التصحيح

❑ بيان موقفه.

الوسيط G. Mediator

- ❑ Mediation can move a group away from being stuck,
- ❑ and on to more productive activity.

- ❑ يمكن للوساطة أن تساعد المجموعة على الخروج من حالة الجمود،
- ❑ وإلى نشاط أكثر إنتاجية.

TEAM MEMBER ROLES

H. Gatekeeper الحارس

- When the opportunity gate for speaking is closed for several members, the Gatekeeper intentionally opens the gate.

□ عندما يتم إغلاق الفرصة للتحدث أمام العديد من الأعضاء، يقوم الحارس عمدًا بإعطاء الفرصة مجددًا للتحدث.

TEAM MEMBER ROLES

H. Gatekeeper الحارس

- The Gatekeeper will request that a specific team member be allowed to contribute, or that his or her past contribution be recognized.

□ سيطلب حارس البوابة السماح لعضو معين في الفريق بالمساهمة ، أو الاعتراف بمساهمته السابقة.

Team Characteristics

خصائص الفريق



Team Characteristics

**The most effective teams
share the following
characteristics:**

- 1. Have a clear sense of
purpose**
- 2. Communicate openly and
honestly**

**تشارك الفرق الأكثر فعالية في
الخصائص التالية:**

- ١. لديها شعور واضح بالهدف**
- ٢. التواصل بصراحة وصدق**

Team Characteristics

The most effective teams share the following characteristics:

- 3. Reach decisions by consensus**
- 4. Think creatively**
- 5. Know how to resolve conflict**
- 6. Stay focused**

تشارك الفرق الأكثر فعالية في الخصائص التالية:

- ٣. التوصل إلى القرارات بتوافق الآراء**
- ٤. التفكير بطريقة إبداعية**
- ٥. معرفة كيفية حل النزاع**
- ٦. تبقى محافظة على التركيز**

التعاون في جهود الاتصال

Collaborating on Communication Efforts

the collective energy and expertise of the various members can lead to results that transcend what each individual could do otherwise.

إن الطاقة الجماعية والخبرة التي يتمتع بها الأعضاء المختلفون يمكن أن تؤدي إلى نتائج تتجاوز ما يمكن لكل فرد أن يفعله بخلاف ذلك.

Difference between work group and work team

الفرق بين مجموعة العمل وفريق العمل

work group مجموعة العمل

A group that interacts primarily to share information and to make decisions to help each group member perform within his or her area of responsibility. No joint effort required.

مجموعة تتفاعل في المقام الأول لمشاركة المعلومات واتخاذ القرارات لمساعدة كل عضو في المجموعة على الأداء ضمن مجال مسؤوليته. لا يتطلب الأمر أي جهد مشترك.

work Team فريق العمل

Generates positive synergy through coordinated efforts result in a performance that is greater than the sum of the individual inputs

يولد تآزرا إيجابيا من خلال الجهود المنسقة التي تؤدي إلى أداء أكبر من مجموع المدخلات الفردية



Thank You