

Communication Skills

Prepared by Dr. Merna Emad

CMM 201

Lecture 3



- Verbal communication

- Nonverbal communication

تواصل
لفظي

تواصل غير
لفظي

العلاقة بين
اللفظي
والغير لفظي

تأثيرهم على
المهن

- Relations between verbal and nonverbal

- Their Impact on Professions

Chapter

01

Verbal communication

تواصل لفظي



What is verbal communication?

Verbal communication encompasses both our words and our verbal fillers (e.g., *um*, *like*). Verbal messages are created through language. Effective communication involves accurate interpretations of others' verbal messages, as meaning is cocreated.

Otherwise, the meanings of the words you communicate will not be understood. As a professional, effective use of the language skills and improvement of the abilities must have taken huge place to interpret other people's messages.

ما هو التواصل اللفظي؟

يشتمل التواصل اللفظي على كلماتنا وحشونا اللفظي (على سبيل المثال، أممم، مثل). يتم إنشاء الرسائل اللفظية من خلال اللغة. يتضمن التواصل الفعال تفسيرات دقيقة للرسائل اللفظية للآخرين، حيث يتم إنشاء المعنى بشكل مشترك.

وإلا، فلن يتم فهم معاني الكلمات التي تتواصل بها. كمحترف، يجب أن يكون الاستخدام الفعال لمهارات اللغة وتحسين القدرات قد احتل مكانًا كبيرًا في تفسير رسائل الآخرين.

What is verbal intelligence?

Verbal intelligence refers to specific human language-based skills which are considered to reflect strong general abilities.

Ways to improve

- Read as widely as possible
- Learn a new language
- Learn a new word every day
- Maintain your journal (Notebook)
- Become an active listener
- Play word games
- Take grammar, spelling and reading tests

ما هو الذكاء اللفظي؟

يشير الذكاء اللفظي إلى مهارات محددة تعتمد على اللغة البشرية والتي يُعتقد أنها تعكس قدرات عامة قوية.

طرق التطوير

- اقرأ على أوسع نطاق ممكن
- تعلم لغة جديدة
- تعلم كلمة جديدة كل يوم
- احتفظ بمذكراتك (دفتر ملاحظات)
- كن مستمعًا نشطًا
- العب ألعاب الكلمات
- قم بإجراء اختبارات القواعد والإملاء والقراءة

Rules guide Verbal communication

REGULATIVE RULES

They describe when, how, where, and with whom to talk about certain things.

For instance, it might be appropriate for your boss to call you at home after hours, but would it be appropriate for you to do the same if you had a concern about your travel schedule? What's appropriate for the person with power or control may not be appropriate for those serving in a subordinate role. To demonstrate professional and workplace excellence, you must be able to monitor your own appropriateness when communicating.

دليل القواعد للتواصل اللفظي

القواعد التنظيمية

إنها تصف متى، وكيف، وأين، ومع من نتحدث عن أشياء معينة.

على سبيل المثال، قد يكون من المناسب أن يتصل بك رئيسك في العمل في المنزل بعد ساعات العمل، ولكن هل من المناسب أن تفعل الشيء نفسه إذا كانت لديك مخاوف بشأن جدول سفرك؟ ما هو مناسب للشخص الذي يتمتع بالسلطة أو السيطرة قد لا يكون مناسباً لمن يعملون في دور تابع. لإظهار التميز المهني والتميز في مكان العمل، يجب أن تكون قادرًا على مراقبة مدى ملاءمتك عند التواصل.

Rules guide Verbal communication

CONSTITUTIVE RULES

They define what communication means by prompting us to count certain kinds of communication. In other words, we learn what counts as paying attention (e.g., eye contact), as well as what counts as being inappropriate (e.g., interrupting conversations, rolling one's eyes).

دليل القواعد للتواصل اللفظي

القواعد التأسيسية

إنهم يحددون معنى التواصل من خلال حثنا على إحصاء أنواع معينة من التواصل. بعبارة أخرى، نتعلم ما الذي يعد اهتمامًا (على سبيل المثال، التواصل البصري)، وكذلك ما يعد غير لائق (على سبيل المثال، مقاطعة المحادثات، أو تحريك العينين).

Chapter

01

Nonverbal communication

تواصل غير لفظي



What is Non-Verbal Communication?

Nonverbal communication (also referred to as body language) includes all those ways we communicate without words. A more technical definition for nonverbal communication is “communication other than written or spoken language that creates meaning for someone”.

ما هو التواصل غير اللفظي؟

يشمل التواصل غير اللفظي (يُشار إليه أيضاً باسم لغة الجسد) كل تلك الطرق التي نتواصل بها دون كلمات. التعريف الأكثر تقنية للتواصل غير اللفظي هو "التواصل بخلاف اللغة المكتوبة أو المنطوقة التي تخلق معنى لشخص ما".

Three purposes of nonverbal behavior?

ما هي أغراض السلوك غير اللفظي الثلاثة؟

To express emotion:

Consider a moment when you may have had a conflict with a friend or family member. When that person asked you what was wrong, you probably responded, "Nothing," but you could not control your facial expressions, which indicated otherwise.

للتعبير عن المشاعر:

فكر في لحظة ربما كنت فيها في خلاف مع صديق أو أحد أفراد الأسرة. عندما سألك ذلك الشخص عما حدث لك، ربما أجبتة "لا شيء"، لكنك لم تتمكن من التحكم في تعابير وجهك، مما يشير إلى خلاف ذلك.

Three purposes of nonverbal behavior?

ما هي أغراض السلوك غير اللفظي الثلاثة؟

To Convey attitudes:

The second function of nonverbal communication is to convey interpersonal attitudes. Being skilled in observing and interpreting the nonverbal behavior of others will give you an edge over other professionals.

نقل المواقف:

الوظيفة الثانية للتواصل غير اللفظي هي نقل المواقف الشخصية. إن إتقان مراقبة وتفسير السلوك غير اللفظي للآخرين سيمنحك ميزة على غيرك من المهنيين.

Three purposes of nonverbal behavior?

To Accompany verbal communication:

Finally, the third purpose of nonverbal communication is to accompany verbal communication. The important ways that verbal and nonverbal behaviors interrelate during human communication. Nonverbal communication can simply repeat what is said verbally. It can also conflict with what is being said.

ما هي أغراض السلوك غير اللفظي الثلاثة؟

لشرح التواصل اللفظي:

أخيرًا، الغرض الثالث للتواصل غير اللفظي هو مصاحبة التواصل اللفظي. الطرق المهمة التي تترابط بها السلوكيات اللفظية وغير اللفظية أثناء التواصل البشري. يمكن للتواصل غير اللفظي ببساطة تكرار ما يُقال لفظيًا. كما يمكن أن يتعارض مع ما يُقال.

Dimensions Nonverbal Communication

أبعاد التواصل غير اللفظي

Immediacy

We react to things by evaluating them as positive or negative, good or bad.

Status

We perceive behaviors that indicate various aspects of status to us, for example, rich or poor, strong or weak, superior or subordinate.

Responsiveness

We perceive activity as being active or passive. This signals the intensity of our feelings about a person or subject.

الفورية

نتفاعل مع الأشياء من خلال تقييمها على أنها إيجابية أو سلبية، جيدة أو سيئة.

المكانة

نتصور سلوكيات تشير إلى جوانب مختلفة من المكانة بالنسبة لنا، على سبيل المثال، غني أو فقير، قوي أو ضعيف، متفوق أو تابع.

الاستجابة

نتصور النشاط على أنه نشط أو سلبي. وهذا يشير إلى شدة مشاعرنا تجاه شخص أو موضوع.

Codes of Nonverbal Communication

Vocal Expression

Vocalics, sometimes referred to as paralanguage, refers to how people use their voices to communicate and express themselves. Vocalic cues include tone (quality) of voice, volume, articulation, pitch (highness or lowness), rate of speech, and use of silence.

قواعد التواصل غير اللفظي

التعبير الصوتي

تشير الأصوات الصوتية، والتي يشار إليها أحياناً باسم اللغة الموازية، إلى كيفية استخدام الأشخاص لأصواتهم للتواصل والتعبير عن أنفسهم. تشمل الإشارات الصوتية نبرة الصوت (الجودة)، وحجمه، ونطقه، ودرجة نبرته (ارتفاعه أو انخفاضه)، وسرعة الكلام، واستخدام الصمت.

Codes of Nonverbal Communication

Space

The first is **the intimate zone** (0 to 18 inches). This is usually reserved for our significant others, family members, and closest friends.

The personal zone (18 inches to about 4 feet) is reserved for personal relationships with casual acquaintances and friends.

The social zone (4 to 12 feet) is the distance at which we usually talk to strangers or conduct business.

The public zone (more than 12 feet) refers to the distance typical of large, formal, public events. In large lecture classrooms, campaign rallies, or public speeches, the distance between speaker and audience is usually more than 12 feet.

قواعد التواصل غير اللفظي

المسافة/المساحة

المنطقة الأولى هي **المنطقة الحميمة** (من 0 إلى 18 بوصة). وعادة ما تكون مخصصة لأشخاص مهمين مثلنا، وأفراد عائلتنا، وأقرب أصدقائنا.

المنطقة الشخصية (من 18 بوصة إلى حوالي 4 أقدام) مخصصة للعلاقات الشخصية مع المعارف والأصدقاء العاديين.

المنطقة الاجتماعية (من 4 إلى 12 قدمًا) هي المسافة التي نتحدث بها عادةً مع الغرباء أو نجري أعمالنا.

المنطقة العامة (أكثر من 12 قدمًا) تشير إلى المسافة النموذجية للأحداث العامة الرسمية الكبيرة. في قاعات المحاضرات الكبيرة، أو التجمعات الانتخابية، أو الخطب العامة، تكون المسافة بين المتحدث والجمهور عادةً أكثر من 12 قدمًا.

Codes of Nonverbal Communication

Environment

The constructed or natural surroundings that influence your communicative decisions, attitude, and mood are termed the environment. People are influenced by environmental factors such as architecture, design, doors, windows, color, lighting, smell, seating arrangements, temperature, and cleanliness.

Six distinct ways of environment

Formality

It is an understanding people have of environment that relates to how comfortably they can behave, in light of their expectations. Sometimes it is more about the atmosphere of a certain place than the place itself.

قواعد التواصل غير اللفظي

البيئة

البيئة هي البيئة التي تؤثر على قراراتك التواصلية وموقفك وحالتك المزاجية. يتأثر الناس بالعوامل البيئية مثل الهندسة المعمارية والتصميم والأبواب والنوافذ والألوان والإضاءة والرائحة وترتيبات الجلوس ودرجة الحرارة والنظافة.

6 طرق مُميزة للبيئة

الرسمية

إنها فهم الناس للبيئة المحيطة بهم، وهو ما يتعلق بمدى قدرتهم على التصرف بشكل مريح، في ضوء توقعاتهم. وفي بعض الأحيان، يتعلق الأمر أكثر بجو مكان معين وليس المكان نفسه.

Codes of Nonverbal Communication

Environment

The constructed or natural surroundings that influence your communicative decisions, attitude, and mood are termed the environment. People are influenced by environmental factors such as architecture, design, doors, windows, color, lighting, smell, seating arrangements, temperature, and cleanliness.

Six distinct ways of environment

Warmth

This means that the environment gives off a certain sense of warmth, comfort, or a welcoming context based on our past or current experience.

قواعد التواصل غير اللفظي

البيئة

البيئة هي البيئة التي تؤثر على قراراتك التواصلية وموقفك وحالتك المزاجية. يتأثر الناس بالعوامل البيئية مثل الهندسة المعمارية والتصميم والأبواب والنوافذ والألوان والإضاءة والرائحة وترتيبات الجلوس ودرجة الحرارة والنظافة.

6 طرق مميزة للبيئة

الدفع

يعني هذا أن البيئة تعطي شعورًا معينًا بالدفع أو الراحة أو سياقًا ترحيبيًا بناءً على تجربتنا الماضية أو الحالية.

Codes of Nonverbal Communication

Environment

The constructed or natural surroundings that influence your communicative decisions, attitude, and mood are termed the environment. People are influenced by environmental factors such as architecture, design, doors, windows, color, lighting, smell, seating arrangements, temperature, and cleanliness.

Six distinct ways of environment

Privacy

It is another way the environment can be perceived. Do you prefer a crowded and noisy restaurant or a peaceful and quiet one? Do you choose a seat in the back of a movie theater or in the middle next to many other moviegoers?

قواعد التواصل غير اللفظي

البيئة

البيئة هي البيئة التي تؤثر على قراراتك التواصلية وموقفك وحالتك المزاجية. يتأثر الناس بالعوامل البيئية مثل الهندسة المعمارية والتصميم والأبواب والنوافذ والألوان والإضاءة والرائحة وترتيبات الجلوس ودرجة الحرارة والنظافة.

6 طرق مُميزة للبيئة

الخصوصية

إنها طريقة أخرى يمكن من خلالها إدراك البيئة. هل تفضل مطعمًا مزدحمًا وصاخبًا أم مطعمًا هادئًا؟ هل تختار مقعدًا في الجزء الخلفي من صالة السينما أم في المنتصف بجوار العديد من رواد السينما الآخرين؟

Codes of Nonverbal Communication

Environment

The constructed or natural surroundings that influence your communicative decisions, attitude, and mood are termed the environment. People are influenced by environmental factors such as architecture, design, doors, windows, color, lighting, smell, seating arrangements, temperature, and cleanliness.

Six distinct ways of environment

Familiarity

It means that we tend to react cautiously when we meet new people or are confronted with an unfamiliar environment. Not knowing where we are and what to expect makes us feel less comfortable. We like knowing what to expect and how to behave in the environment.

قواعد التواصل غير اللفظي

البيئة

البيئة هي البيئة التي تؤثر على قراراتك التواصلية وموقفك وحالتك المزاجية. يتأثر الناس بالعوامل البيئية مثل الهندسة المعمارية والتصميم والأبواب والنوافذ والألوان والإضاءة والرائحة وترتيبات الجلوس ودرجة الحرارة والنظافة.

6 طرق مُميزة للبيئة

الألفة

يعني ذلك أننا نميل إلى التصرف بحذر عندما نلتقي بأشخاص جدد أو نواجه بيئة غير مألفة. إن عدم معرفة مكاننا وما الذي نتوقعه يجعلنا نشعر بعدم الارتياح. نحن نحب معرفة ما الذي نتوقعه وكيفية التصرف في البيئة.

Codes of Nonverbal Communication

Environment

The constructed or natural surroundings that influence your communicative decisions, attitude, and mood are termed the environment. People are influenced by environmental factors such as architecture, design, doors, windows, color, lighting, smell, seating arrangements, temperature, and cleanliness.

Six distinct ways of environment

Constraint

Whenever we feel that our personal space is being invaded, we feel constrained. Most of our perceptions of constraint are shaped by the amount of privacy and space available to us.

قواعد التواصل غير اللفظي

البيئة

البيئة هي البيئة التي تؤثر على قراراتك التواصلية وموقفك وحالتك المزاجية. يتأثر الناس بالعوامل البيئية مثل الهندسة المعمارية والتصميم والأبواب والنوافذ والألوان والإضاءة والرائحة وترتيبات الجلوس ودرجة الحرارة والنظافة.

6 طرق مُميزة للبيئة

القيود

كلما شعرنا بأن مساحتنا الشخصية تتعرض للغزو، نشعر بالقيود. وتتشكل معظم تصوراتنا للقيود من خلال مقدار الخصوصية والمساحة المتاحة لنا.

Codes of Nonverbal Communication

Environment

The constructed or natural surroundings that influence your communicative decisions, attitude, and mood are termed the environment. People are influenced by environmental factors such as architecture, design, doors, windows, color, lighting, smell, seating arrangements, temperature, and cleanliness.

Six distinct ways of environment

Distance

It pertains to physical arrangements. We like to know how far away the closest door is or how many people can fit into an elevator. We create distance by avoiding eye contact or taking a longer route to avoid saying hello to a person we find annoying.

قواعد التواصل غير اللفظي

البيئة

البيئة هي البيئة التي تؤثر على قراراتك التواصلية وموقفك وحالتك المزاجية. يتأثر الناس بالعوامل البيئية مثل الهندسة المعمارية والتصميم والأبواب والنوافذ والألوان والإضاءة والرائحة وترتيبات الجلوس ودرجة الحرارة والنظافة.

6 طرق مُميزة للبيئة

المسافة

تتعلق بالترتيبات المادية. فنحن نحب أن نعرف مدى بعد أقرب باب أو عدد الأشخاص الذين يمكن أن يتسع لهم المصعد. ونخلق مسافة من خلال تجنب التواصل البصري أو اتخاذ طريق أطول لتجنب قول مرحبًا لشخص نجده مزعجًا.

Codes of Nonverbal Communication

Physical Appearance

Physical appearance—"the way our bodies and overall appearance nonverbally communicate to others and impact our view of ourselves in everyday life"

Importance

1. The way we represent ourselves and our physical appearance reveals a lot about who we are.
2. The physical appearance of other people influences our perception of them, how we talk to them, how approachable they are, how attractive or unattractive we think they are, and so on.

قواعد التواصل غير اللفظي

المظهر الخارجي

المظهر الجسدي - "الطريقة التي تتواصل بها أجسادنا ومظهرنا العام مع الآخرين بشكل غير لفظي وتؤثر على نظرتنا لأنفسنا في الحياة اليومية"

الأهمية

1. تكشف الطريقة التي نمثل بها أنفسنا ومظهرنا الجسدي الكثير عن هويتنا.
2. يؤثر المظهر الجسدي للأشخاص الآخرين على تصورنا لهم، وكيفية حديثنا معهم، ومدى سهولة التعامل معهم، ومدى جاذبيتهم أو عدم جاذبيتهم في نظرنا، وما إلى ذلك.

Codes of Nonverbal Communication

Physical Appearance

Clothing

Clothing plays a significant role in non-verbal communication as it can enhance or alter one's physical appearance. Here are some ways in which clothing can be used to enhance non-verbal communication:

Style and Personality Expression:

Clothing choices, such as colors, patterns, and styles, can reflect an individual's personality and convey certain messages. For example, someone wearing vibrant and bold colors might be perceived as confident and outgoing, while someone opting for more neutral tones might be seen as calm and reserved.

قواعد التواصل غير اللفظي

المظهر الخارجي

الملابس

تلعب الملابس دورًا مهمًا في التواصل غير اللفظي، حيث يمكنها تعزيز أو تغيير المظهر الجسدي للشخص. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن بها استخدام الملابس لتعزيز التواصل غير اللفظي:

الأسلوب والتعبير عن الشخصية:

يمكن لاختيارات الملابس، مثل الألوان والأنماط والأساليب، أن تعكس شخصية الفرد وتنقل رسائل معينة. على سبيل المثال، قد يُنظر إلى الشخص الذي يرتدي ألوانًا زاهية وجريئة على أنه واثق ومنفتح، بينما قد يُنظر إلى الشخص الذي يختار درجات ألوان أكثر حيادية على أنه هادئ ومتحفظ.

Codes of Nonverbal Communication

Physical Appearance

Clothing

Clothing plays a significant role in non-verbal communication as it can enhance or alter one's physical appearance. Here are some ways in which clothing can be used to enhance non-verbal communication:

Status and Authority: Clothing can

indicate one's social status, profession, or authority. For instance, a police officer's uniform signifies authority and can command respect. Similarly, formal attire like suits and business attire can convey professionalism and leadership.

قواعد التواصل غير اللفظي

المظهر الخارجي

الملابس

تلعب الملابس دورًا مهمًا في التواصل غير اللفظي، حيث يمكنها تعزيز أو تغيير المظهر الجسدي للشخص. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن بها استخدام الملابس لتعزيز التواصل غير اللفظي:

المكانة والسلطة:

يمكن أن تشير الملابس إلى المكانة الاجتماعية أو المهنة أو السلطة. على سبيل المثال، يشير زي ضابط الشرطة إلى السلطة ويمكن أن يفرض الاحترام. وبالمثل، يمكن للملابس الرسمية مثل البدلات وملابس العمل أن تنقل الاحتراف والقيادة.

Codes of Nonverbal Communication

Physical Appearance

Clothing

Clothing plays a significant role in non-verbal communication as it can enhance or alter one's physical appearance. Here are some ways in which clothing can be used to enhance non-verbal communication:

Gender Expression:

Clothing plays a crucial role in expressing gender identity. Society often associates certain clothing styles with specific genders, and individuals may use clothing to align with or challenge these norms.

قواعد التواصل غير اللفظي

المظهر الخارجي

الملابس

تلعب الملابس دورًا مهمًا في التواصل غير اللفظي، حيث يمكنها تعزيز أو تغيير المظهر الجسدي للشخص. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن بها استخدام الملابس لتعزيز التواصل غير اللفظي:

التعبير عن الجنس:

تلعب الملابس دورًا حاسمًا في التعبير عن الهوية الجنسية. غالبًا ما يربط المجتمع بين أنماط معينة من الملابس وجنس معين، وقد يستخدم الأفراد الملابس للتوافق مع هذه المعايير أو تحديها.

Codes of Nonverbal Communication

Physical Appearance

Clothing

Clothing plays a significant role in non-verbal communication as it can enhance or alter one's physical appearance. Here are some ways in which clothing can be used to enhance non-verbal communication:

Cultural and Subcultural Identity:

Clothing can serve as a visual representation of cultural or subcultural identity. Traditional garments or attire specific to a particular group can communicate a sense of belonging and cultural heritage. Subcultures, such as punk, goth, or hip-hop, often have distinct fashion styles that convey a shared identity and values.

قواعد التواصل غير اللفظي

المظهر الخارجي

الملابس

تلعب الملابس دورًا مهمًا في التواصل غير اللفظي، حيث يمكنها تعزيز أو تغيير المظهر الجسدي للشخص. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن بها استخدام الملابس لتعزيز التواصل غير اللفظي:

الهوية الثقافية والهوية الفرعية:

يمكن أن تعمل الملابس كتمثيل مرئي للهوية الثقافية أو الفرعية. يمكن للملابس التقليدية أو الملابس الخاصة بمجموعة معينة أن تنقل شعورًا بالانتماء والتراث الثقافي. غالبًا ما تتمتع الثقافات الفرعية، مثل البانك أو الجوث أو الهيب هوب، بأنماط أزياء مميزة تنقل هوية وقيمًا مشتركة.

Codes of Nonverbal Communication

Physical Appearance

Clothing

Clothing plays a significant role in non-verbal communication as it can enhance or alter one's physical appearance. Here are some ways in which clothing can be used to enhance non-verbal communication:

Emotions and Mood:

Clothing can reflect and influence emotions and mood. Bright and cheerful colors can convey happiness and positivity, while darker colors might indicate a more serious or somber mood. Additionally, the choice of clothing materials and textures can evoke different sensory experiences and influence emotional responses.

قواعد التواصل غير اللفظي

المظهر الخارجي

الملابس

تلعب الملابس دورًا مهمًا في التواصل غير اللفظي، حيث يمكنها تعزيز أو تغيير المظهر الجسدي للشخص. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن بها استخدام الملابس لتعزيز التواصل غير اللفظي:

العواطف والمزاج:

يمكن للملابس أن تعكس وتؤثر على العواطف والمزاج. فالألوان الزاهية والمبهجة يمكن أن تنقل السعادة والإيجابية، في حين أن الألوان الداكنة قد تشير إلى مزاج أكثر جدية أو كآبة. بالإضافة إلى ذلك، فإن اختيار خامات الملابس وملمسها يمكن أن يثير تجارب حسية مختلفة ويؤثر على الاستجابات العاطفية.

Codes of Nonverbal Communication

Tattoos

Tattoos have been viewed for years as unprofessional, disruptive and unsuitable in a professional setting, but what is the case now? More than **70%** of people still believe that getting tattoos affects your work prospects, but obviously that is no longer a valid assumption when it comes to most businesses.

What we consider when having Tattoos?

Business Is Business

Depending on the nature of the company and the company that you serve, there will be occasions when a nominee will have to be rejected.

قواعد التواصل غير اللفظي

الوشم

لقد كان الوشم يُنظر إليه لسنوات على أنه غير احترافي ومزعج وغير مناسب في بيئة العمل، ولكن ما هو الحال الآن؟ لا يزال أكثر من 70% من الناس يعتقدون أن الحصول على الوشم يؤثر على آفاق عملك، ولكن من الواضح أن هذا لم يعد افتراضًا صالحًا عندما يتعلق الأمر بمعظم الشركات.

لماذا يجب النظر في الوشوم؟

الأعمال هي الأعمال

اعتمادًا على طبيعة الشركة والشركة التي تخدمها، ستكون هناك مناسبات يتعين فيها رفض المرشح.

Codes of Nonverbal Communication

Tattoos

Tattoos have been viewed for years as unprofessional, disruptive and unsuitable in a professional setting, but what is the case now? More than **70%** of people still believe that getting tattoos affects your work prospects, but obviously that is no longer a valid assumption when it comes to most businesses.

What we consider when having Tattoos?

Culture

Some cultures totally forbid tattoos in the workplace and not only consider them inappropriate, but also consider them forbidden.

قواعد التواصل غير اللفظي

الوشم

لقد كان الوشم يُنظر إليه لسنوات على أنه غير احترافي ومزعج وغير مناسب في بيئة العمل، ولكن ما هو الحال الآن؟ لا يزال أكثر من 70% من الناس يعتقدون أن الحصول على الوشم يؤثر على آفاق عملك، ولكن من الواضح أن هذا لم يعد افتراضًا صالحًا عندما يتعلق الأمر بمعظم الشركات.

لماذا يجب النظر في الوشوم؟

الثقافة

تمنع بعض الثقافات الوشم في مكان العمل بشكل كامل ولا تعتبره غير مناسب فحسب، بل تعتبره محظورًا أيضًا.

Codes of Nonverbal Communication

Tattoos

Tattoos have been viewed for years as unprofessional, disruptive and unsuitable in a professional setting, but what is the case now? More than **70%** of people still believe that getting tattoos affects your work prospects, but obviously that is no longer a valid assumption when it comes to most businesses.

What we consider when having Tattoos?

Company policy

Some corporate policies stipulate rules that govern the external appearance, including tattoos, etc., so you should review these policies before getting a tattoo or before joining the business when you already own a tattoo.

قواعد التواصل غير اللفظي

الوشم

لقد كان الوشم يُنظر إليه لسنوات على أنه غير احترافي ومزعج وغير مناسب في بيئة العمل، ولكن ما هو الحال الآن؟ لا يزال أكثر من 70% من الناس يعتقدون أن الحصول على الوشم يؤثر على آفاق عملك، ولكن من الواضح أن هذا لم يعد افتراضًا صالحًا عندما يتعلق الأمر بمعظم الشركات.

لماذا يجب النظر في الوشوم؟

سياسة الشركة

تنص بعض سياسات الشركة على قواعد تحكم المظهر الخارجي، بما في ذلك الوشم، وما إلى ذلك، لذا يجب عليك مراجعة هذه السياسات قبل الحصول على وشم أو قبل الانضمام إلى العمل عندما يكون لديك وشم بالفعل.

Codes of Nonverbal Communication

Facial Behavior

It is important not only to have a basic understanding of the emotions communicated by the face but also to be aware of how we manage our faces in daily interactions. Social norms and communication expectations in our culture set the rules for what kinds of emotional expressions are appropriate in certain situations.

قواعد التواصل غير اللفظي

تعبيرات الوجه

من المهم ليس فقط أن يكون لدينا فهم أساسي للعواطف التي ينقلها الوجه، بل أن نكون على دراية أيضًا بكيفية إدارة وجوهنا في التفاعلات اليومية. تحدد المعايير الاجتماعية وتوقعات التواصل في ثقافتنا القواعد التي تحدد أنواع التعبيرات العاطفية المناسبة في مواقف معينة.

Codes of Nonverbal Communication

Facial Behavior

Neutralization

It is often referred to as having a poker face.

Making

It means hiding an expression connected to a felt emotion and replacing it with an expression more appropriate to the situation.

قواعد التواصل غير اللفظي

تعبيرات الوجه

التحييد

يشار إليه في كثير من الأحيان بأنه يمتلك وجهًا بؤكرًا.

التصنع

يعني إخفاء تعبير مرتبط بالعاطفة المحسوسة واستبداله بتعبير أكثر ملاءمة للموقف.

Codes of Nonverbal Communication

Facial Behavior

Intensification

Exaggerates how we feel about something.

DE intensification

By contrast, if we reduce the intensity of our facial expression connected to a certain emotion.

قواعد التواصل غير اللفظي

تعبيرات الوجه

زيادة الحدة

المبالغة في المشاعر تجاه شيء ما

قلة الحدة

وعلى النقيض من ذلك، إذا قمنا بتقليل شدة تعبيرات وجوهنا المرتبطة بعاطفة معينة.

Codes of Nonverbal Communication

Touch

It is the most powerful form of nonverbal communication; it's also the most misunderstood and has the potential for severely negative consequences if not enacted appropriately". Several different systems for categorizing touch have been developed to help us better understand this complex code of nonverbal communication.

قواعد التواصل غير اللفظي

اللمس

"إنها أقوى أشكال الاتصال غير اللفظي؛ وهي أيضًا الأكثر سوء فهمًا ولديها القدرة على إحداث عواقب سلبية شديدة إذا لم يتم تنفيذها بشكل مناسب". تم تطوير العديد من الأنظمة المختلفة لتصنيف اللمس لمساعدتنا على فهم هذا الرمز المعقد للتواصل غير اللفظي بشكل أفضل.

Chapter

01

Relations between them

العلاقة بينهما





The content layer.

consists of the “information being explicitly discussed” The content layer may include descriptive information such as the time of a meeting, a project due date, or the names of the coworkers assigned to a team. You exchange content with others to function and retrieve basic information.

طبقة المحتوى:

تتكون من "المعلومات التي تتم مناقشتها صراحةً" وقد تتضمن طبقة المحتوى معلومات وصفية مثل وقت الاجتماع أو تاريخ استحقاق المشروع أو أسماء زملاء العمل المعينين في فريق. يمكنك تبادل المحتوى مع الآخرين للعمل واسترجاع المعلومات الأساسية.



The rational layer.

The relational layer reveals “how you feel about the other person; whether you like or dislike the other person, feel in control or subordinate, feel comfortable or anxious, and so on”.

الطبقة العقلانية:

تكشف الطبقة العلائقية عن "كيف تشعر تجاه الشخص الآخر؛ سواء كنت تحب الشخص الآخر أو تكرهه، تشعر بالسيطرة أو التبعية، تشعر بالراحة أو القلق، وما إلى ذلك".

Chapter

01

Their impact on profession

تأثيرهما على المهن





Customer Service and Sales

The success in productivity and sales was linked to the distance between sales representatives and prospects, salesperson posture, handshake techniques, facial expressions, arm movements, hand movements, and placement of the legs and feet.

Public Service

Individuals who work in environments such as libraries or government offices are sometimes criticized for their communication and viewed as distant and unhelpful. Evidence indicates that individuals who are trained in nonverbal communication can replace negative perceptions of themselves with positive ones.

خدمة العملاء والمبيعات

كان النجاح في الإنتاجية والمبيعات مرتبطًا بالمسافة بين ممثلي المبيعات والعملاء المحتملين، ووضعيات مندوب المبيعات، وتقنيات المصافحة، وتعابير الوجه، وحركات الذراعين، وحركات اليد، ووضع الساقين والقدمين.

الخدمة العامة

يتعرض الأفراد الذين يعملون في بيئات مثل المكتبات أو المكاتب الحكومية للانتقاد أحيانًا بسبب تواصلهم ويُنظر إليهم على أنهم بعيدون وغير مفيدين. تشير الأدلة إلى أن الأفراد المدربين على التواصل غير اللفظي يمكنهم استبدال التصورات السلبية عن أنفسهم بتصورات إيجابية.



Journalism and Television broadcasting

Those in the public eye must demonstrate effective nonverbal and verbal communication.

Hospitality Management

Customer service is especially important in the hotel and restaurant industries. A number of hotel and restaurant managers have improved their organizations' image among guests by providing client services employees with training in verbal and nonverbal communication. In restaurants, eye contact, facial expression, body position, and posture of the staff, including servers and cashiers, affect how customers rate the value of the service.

الصحافة والبث التلفزيوني

يجب على الأشخاص الذين يظهرون في الأماكن العامة أن يظهروا قدرة فعّالة على التواصل اللفظي وغير اللفظي.

إدارة الضيافة

تعتبر خدمة العملاء مهمة بشكل خاص في قطاع الفنادق والمطاعم. وقد عمل عدد من مديري الفنادق والمطاعم على تحسين صورة مؤسساتهم بين الضيوف من خلال توفير التدريب لموظفي خدمات العملاء على التواصل اللفظي وغير اللفظي. وفي المطاعم، يؤثر التواصل البصري وتعبيرات الوجه ووضعيات الجسم ووضعيات الموظفين، بما في ذلك النواذل وأمناء الصندوق، على كيفية تقييم العملاء لقيمة الخدمة.



Medical Professions

Many people can probably share a story about an unpleasant experience at the doctor's office. As physicians compete to attract and retain a strong client base, potential patients through can interpret their services positively correct body language on the part of the physicians and their employees.

Management (Private and Public)

Managers in both business and not-for-profit organizations can more effectively convey ideas to their employees through correct use of nonverbal communication.

المهن الطبية

ربما يستطيع العديد من الأشخاص مشاركة قصة عن تجربة غير سارة في عيادة الطبيب. ومع تنافس الأطباء على جذب قاعدة عملاء قوية والاحتفاظ بها، يمكن للمرضى المحتملين تفسير خدماتهم بشكل إيجابي من خلال لغة الجسد الصحيحة من جانب الأطباء وموظفيهم.

الإدارة (الخاصة والعامة)

يمكن للمديرين في كل من المؤسسات التجارية وغير الربحية نقل الأفكار إلى موظفيهم بشكل أكثر فعالية من خلال الاستخدام الصحيح للتواصل غير اللفظي.



Thank You