

Communication Skills

Prepared by Dr. Merna Emad

CMM 201

Lecture 6



Chapter

01

Learning Your Workplace Culture

تعلم ثقافة بيئة عملك





Introduction

Just as every other new employee does, you will learn about your workplace's organizational culture through an assimilation process.

The assimilation process is really part of a much larger phenomenon known as socialization—the experiences that shape our attitudes, perceptions, emotions, and communication choices.

From the day you were born, your parents, your siblings, your relatives, your friends, your teachers, and even strangers have been working to socialize you into the culture or cultures that make up their experiences.

مقدمة

تمامًا كما يفعل أي موظف جديد آخر، ستتعلم عن ثقافة المؤسسة في مكان عملك من خلال عملية الاستيعاب.

إن عملية الاستيعاب هي في الواقع جزء من ظاهرة أكبر بكثير تُعرف باسم التنشئة الاجتماعية - التجارب التي تشكل مواقفنا وإدراكنا وعواطفنا وخيارات الاتصال.

منذ اليوم الذي ولدت فيه، كان والديك وإخوتك وأقاربك وأصدقاؤك ومعلموك وحتى الغرباء يعملون على تنشئتك اجتماعيًا في الثقافة أو الثقافات التي تشكل تجاربهم.



What's culture?

Culture is the rules of living and functioning in society. It is how you talk, behave, dress, and think is heavily influenced by the ways others have socialized you into various cultural groups.

ما هي الثقافة؟

الثقافة هي قواعد العيش والعمل في المجتمع. إنها الطريقة التي تتحدث بها وتتصرف بها وتلبسها وتفكر بها، وهي تتأثر بشكل كبير بالطرق التي صنفك بها الآخرون في مجموعات ثقافية مختلفة.



What is Organizational culture?

An organizational culture is a pattern of shared basic assumptions that have been invented, discovered, and/or developed by a group as it learns to cope with problems of external adaptation and internal integration in ways that have worked well and are considered valid, and, therefore, can be taught to new members of the group as the correct way to perceive, think, and feel in relation to a problem.

ما هي الثقافة التنظيمية؟

الثقافة التنظيمية هي نمط من الافتراضات الأساسية المشتركة التي تم اختراعها واكتشافها و/أو تطويرها من قبل مجموعة أثناء تعلمها كيفية التعامل مع مشاكل التكيف الخارجي والتكامل الداخلي بطرق نجحت وتعتبر صالحة، وبالتالي يمكن تدريسها لأعضاء جدد في المجموعة باعتبارها الطريقة الصحيحة للإدراك والتفكير والشعور فيما يتعلق بمشكلة ما.



Diversity in Your Workplace

Part of the assimilation process involves getting to know the people who make up your organization. A common mistake among so-called professionals is neglecting to take an inventory of others in the working environment. In today's world, getting to know your diverse workplace is important for two reasons.

التنوع في بيئة العمل

إن التعرف على الأشخاص الذين يشكلون مؤسستك يشكل جزءًا من عملية الاستيعاب. ومن الأخطاء الشائعة بين ما يسمى بالمحترفين إهمال إجراء جرد للآخرين في بيئة العمل. وفي عالم اليوم، يعد التعرف على مكان عملك المتنوع أمرًا مهمًا لسببين.

Diversity in Your Workplace

First, for you to succeed in any professional environment, you must be aware of and sensitive to differences between yourself and others.

Second, your ability to communicate effectively when encountering difference (e.g., ethnicity, race, language barriers, religion, spirituality, marital status, sexual orientation, age) is an essential component of professional excellence.

التنوع في بيئة العمل

أولاً، لكي تنجح في أي بيئة مهنية، يجب أن تكون على دراية بالاختلافات بينك وبين الآخرين وأن تكون حساساً لها.

ثانياً، قدرتك على التواصل بشكل فعال عند مواجهة الاختلافات (على سبيل المثال، العرق، العنصر، الحواجز اللغوية، الدين، الروحانية، الحالة الاجتماعية، التوجه الجنسي، العمر) هي عنصر أساسي للتميز المهني.

Diversity in Your Workplace

How do I prepare for the diverse workplace?

Cultural Competence

The term cultural competence refers to the level of knowledge a person has about others who differ in some way in comparison with himself or herself.

- **Practice openness**
by demonstrating acceptance of difference.
- **Be flexible**
by demonstrating acceptance of ambiguity.
- **Demonstrate humility**
Through suspension of judgment and the ability to learn.
- **Be sensitive to others**
by appreciating cultural differences.

التنوع في بيئة العمل

كيف أستعد لمكان العمل المتنوع؟

الكفاءة الثقافية

يشير مصطلح الكفاءة الثقافية إلى مستوى المعرفة التي يمتلكها الشخص عن الآخرين الذين يختلفون عنه بطريقة ما.

- مارس الانفتاح
من خلال إظهار قبول الاختلاف.
- كن مرناً
من خلال إظهار قبول الغموض.
- أظهر التواضع
من خلال تعليق الحكم والقدرة على التعلم.
- كن حساساً تجاه الآخرين
من خلال تقدير الاختلافات الثقافية.

Diversity in Your Workplace

How do I prepare for the diverse workplace?

Cultural Competence

The term cultural competence refers to the level of knowledge a person has about others who differ in some way in comparison with himself or herself.

- **Show a spirit of adventure**
by showing curiosity and seeing opportunities in different situations.
- **Use a sense of humor**
Through the ability to laugh at ourselves.
- **Practice positive change or action**
by demonstrating a successful interaction with the identified culture.

التنوع في بيئة العمل

كيف أستعد لمكان العمل المتنوع؟

الكفاءة الثقافية

يشير مصطلح الكفاءة الثقافية إلى مستوى المعرفة التي يمتلكها الشخص عن الآخرين الذين يختلفون عنه بطريقة ما.

- **أظهر روح المغامرة**
من خلال إظهار الفضول ورؤية الفرص في المواقف المختلفة.
- **استخدم روح الفكاهة**
من خلال القدرة على الضحك على أنفسنا.
- **مارس التغيير أو العمل الإيجابي**
من خلال إظهار التفاعل الناجح مع الثقافة المحددة.



Diversity in Your Workplace

How do I prepare for the diverse workplace?

Cultural Competence

These attributes will guide you in developing cultural competence:

- Self-knowledge and awareness about one's own culture.
- Awareness of one's own cultural worldview.
- Experience and knowledge of different cultural practices.
- Attitude toward cultural differences.

التنوع في بيئة العمل

كيف أستعد لمكان العمل المتنوع؟

الكفاءة الثقافية

سترشدك هذه السمات في تطوير الكفاءة الثقافية:

- المعرفة الذاتية والوعي بثقافة الفرد.
- الوعي بنظرة الفرد الثقافية للعالم.
- الخبرة والمعرفة بالممارسات الثقافية المختلفة.
- الموقف تجاه الاختلافات الثقافية.

Chapter

01

Diversity in Professional Contexts

التنوع في السياقات المهنية





Gender

You may not think of men and women as being part of different cultures, but men and women are indeed part of very different cultures.

1. Giving Orders

Men and women often differ in the way they give orders. Many women are conditioned by the culture of maintaining harmony in relationships. Several well-respected studies have shown that women tend to soften their demands and statements, on the contrary, men tend to be more direct in their statements.

النوع

قد لا تعتقد أن الرجال والنساء ينتمون إلى ثقافات مختلفة، ولكن الرجال والنساء في الواقع ينتمون إلى ثقافات مختلفة للغاية.

1. إصدار الأوامر

غالبًا ما يختلف الرجال والنساء في طريقة إصدار الأوامر. فالكثير من النساء متأثرات بثقافة الحفاظ على الانسجام في العلاقات. وقد أظهرت العديد من الدراسات المحترمة أن النساء يملن إلى تخفيف مطالبهن وتصريحتهن، وعلى العكس من ذلك، يميل الرجال إلى أن يكونوا أكثر مباشرة في تصريحتهن.

Gender

2. Emotions and information

Women prefer connecting through conversation, while men prefer connecting through action. Based on “Psychology Today – Men, Women, Emotions and Communication”, when a woman wants to talk, she wants to share her emotions and thoughts to others, while a man tends to share his ideas and suggestions and avoids talking about his feeling. Take note that this doesn’t mean that men won’t talk about their feelings, but they might be uncomfortable while doing so.

النوع

2. العواطف والمعلومات

تفضل النساء التواصل من خلال المحادثة، بينما يفضل الرجال التواصل من خلال الفعل. واستنادًا إلى "علم النفس اليوم - الرجال والنساء والعواطف والتواصل"، عندما تريد المرأة التحدث، فإنها تريد مشاركة عواطفها وأفكارها مع الآخرين، بينما يميل الرجل إلى مشاركة أفكاره واقتراحاته ويتجنب الحديث عن مشاعره. لاحظ أن هذا لا يعني أن الرجال لن يتحدثوا عن مشاعرهم، لكنهم قد يشعرون بعدم الارتياح أثناء القيام بذلك.



Gender

3. Communication pattern

Women and men have different conversations patterns. Women tend to punctuate the conversation with affirmative noises, for instance, “Uh huh” and “OK” to let you know she is concentrating and listening. On the other hand, men prefer to sit quietly and focus on what is being said. As a result, it doesn't mean that he doesn't agree on what you are saying. So, when talking to a guy, don't feel nervous or weird when he is not giving responses to you.

النوع

3. نمط التواصل

تختلف أنماط المحادثة بين النساء والرجال. تميل النساء إلى إنهاء المحادثة بأصوات إيجابية، على سبيل المثال، "حسنًا" و "حسنًا" لإعلامك بأنها تركز وتستمع. من ناحية أخرى، يفضل الرجال الجلوس بهدوء والتركيز على ما يُقال. ونتيجة لذلك، لا يعني هذا أنه لا يتفق مع ما تقولينه. لذا، عند التحدث إلى رجل، لا تشعرني بالتوتر أو الغرابة عندما لا يرد عليك.



Gender

4. Asking questions

Men ask questions for one purpose only – to gather information. But for women, asking questions serves for two purposes – to gather information as well as asking questions which they already know the answers. But why are they asking things that they already know? As mentioned above, women wish to maintain harmony in relationships, they want to show interest in what others have said to cultivate relationships. Therefore, you tend to see women asking more questions in business.

النوع

4. طرح الأسئلة

يطرح الرجال الأسئلة لغرض واحد فقط - جمع المعلومات. أما بالنسبة للنساء، فإن طرح الأسئلة يخدم غرضين - جمع المعلومات بالإضافة إلى طرح أسئلة يعرفون إجاباتها بالفعل. ولكن لماذا يسألون أشياء يعرفونها بالفعل؟ كما ذكرنا أعلاه، ترغب النساء في الحفاظ على الانسجام في العلاقات، ويرغبن في إظهار الاهتمام بما قاله الآخرون لتنمية العلاقات. لذلك، تميل إلى رؤية النساء يطرحن المزيد من الأسئلة في مجال الأعمال.

Ethnicity and Race

Major mistake you do;

Rely on nonverbal cues to detect someone's ethnic background, you do so without taking into account that what you see visually may not always be accurate.

Solution

Remember that what you see visually through nonverbal dimensions of physical appearance does not always shape accurate perceptions of another person's ethnicity.

Although this term tends to have a negative connotation, stereotypes merely describe the way humans categorize or understand.

الأصل والفئة العرقية

خطأ كبير ترتكبه؛

تعتمد على الإشارات غير اللفظية للكشف عن الخلفية العرقية لشخص ما، وتفعل ذلك دون مراعاة أن ما تراه بصرياً قد لا يكون دقيقاً دائماً.

الحل

تذكر أن ما تراه بصرياً من خلال الأبعاد غير اللفظية للمظهر الجسدي لا يشكل دائماً تصورات دقيقة لعرق شخص آخر.

على الرغم من أن هذا المصطلح يميل إلى أن يكون له دلالة سلبية، إلا أن الصور النمطية تصف فقط الطريقة التي يصنف بها البشر أو يفهمون بها.



Ethnicity and Race

Stereotyping

Stereotypes are generalizations about the personal attributes or characteristics of a group of people.

How to avoid?

When developing professional excellence as it relates to cultural competence, it is important to begin by knowing yourself.

- Ask yourself these questions?
- What are your experiences with this ethnicity?
- What stereotypes (positive or negative) do you hold?
- What questions or concerns do you have about communicating with someone from this ethnicity?

الأصل والفئة العرقية

الصورة النمطية

القوالب النمطية هي تعميمات حول السمات أو الخصائص الشخصية لمجموعة من الأشخاص.

كيف تتجنبها؟

عند تطوير التميز المهني فيما يتعلق بالكفاءة الثقافية، من المهم أن تبدأ بمعرفة نفسك.

- اسأل نفسك هذه الأسئلة؟
- ما هي تجاربك مع هذه العرقية؟
- ما هي القوالب النمطية (الإيجابية أو السلبية) التي تحملها؟
- ما هي الأسئلة أو المخاوف التي لديك حول التواصل مع شخص من هذه العرقية؟

Ethnicity and Race

How to avoid?

The next step is to evaluate the professional context, through:

- Researching a culture to increase your understanding of difference.
- Ask questions of the person with whom you are communicating in the professional context.
- Open and respectful communication is a must when getting to know people of diverse ethnic backgrounds in the workplace.

الأصل والفئة العرقية

كيف تتجنب ذلك؟

الخطوة التالية هي تقييم السياق المهني، من خلال:

- البحث في ثقافة معينة لزيادة فهمك للاختلاف.
- طرح الأسئلة على الشخص الذي تتواصل معه في السياق المهني.
- التواصل المنفتح والمحترم أمر ضروري عند التعرف على أشخاص من خلفيات عرقية متنوعة في مكان العمل.



Ethnicity and Race

Race

Race is the categorization of people based on physical characteristics such as skin color, dimensions of the human face, and hair. The old typology placed people into one of three races.

Ethnicity

Ethnicity refers to a social group that may be joined together by factors such as shared history, shared identity, shared geography, or shared culture.

الأصل والفئة العرقية

الفئة العرقية

العرق هو تصنيف الأشخاص على أساس الخصائص الجسدية مثل لون البشرة وأبعاد الوجه البشري والشعر. كان التصنيف القديم يصنف الأشخاص في ثلاثة أعراق.

الأصل العرقي

يشير العرق إلى مجموعة اجتماعية قد تتحد معًا من خلال عوامل مثل التاريخ المشترك أو الهوية المشتركة أو الجغرافيا المشتركة أو الثقافة المشتركة.

Racee

الفئة العرقية



Race

الفئة العرقية



Ethnicity

الأصل العرقية



Ethnicity

الأصل العرقية



People with disabilities

Deaf and Hard-of-Hearing

- Tap someone who is deaf on the shoulder or wave your hand to get his or her attention.
- Write notes if you don't sign (short sentences; common words).

Wheelchair Users/Mobility

- Position yourself at the same eye level by sitting down if engaged in a long conversation with someone who uses a chair.
- Treat the chair as part of the user's personal space; do not touch or lean on the chair.

الأشخاص ذوو الإعاقة

الصم وضعاف السمع

- المس كتف شخص أصم أو حرك يدك لجذب انتباهه.
- اكتب ملاحظات إذا كنت لا تستخدم لغة الإشارة (جمل قصيرة؛ كلمات شائعة).

مستخدمو الكراسي المتحركة/الأشخاص

- الذين يعانون من صعوبات في الحركة
- ضع نفسك على نفس مستوى العين من خلال الجلوس إذا كنت منخرطاً في محادثة طويلة مع شخص يستخدم الكرسي.
- تعامل مع الكرسي باعتباره جزءاً من المساحة الشخصية للمستخدم؛ لا تلمس الكرسي أو تتكئ عليه.



People with disabilities

Chronic or Acute Health

Examples: Cancer, Asthma, Emphysema, Diabetes, HIV/AIDS, Sickle Cell

- Understand that each person has unique set of symptoms and treatments.
- Do not treat the person as if they are contagious.

الأشخاص ذوو الإعاقة

الأمراض المزمنة أو الحادة

أمثلة: السرطان، الربو، انتفاخ الرئة، السكري، فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، فقر الدم المنجلي

- فهم أن كل شخص لديه مجموعة فريدة من الأعراض والعلاجات.
- لا تعامل الشخص كما لو كان معدياً.



Generational Differences

Communicating to a Traditionalist (born 1922-1945)

They're very directive and prefer to be communicated to formally and through the written word (think...memos).

They take satisfaction in doing a job well, so make sure that you share with them how much you respect their experience. When it comes to providing feedback, no news is good news, so only approach them with something that is paramount to their performance.

الاختلافات بين الأجيال

التواصل مع جيل التقليديين (من مواليد 1945-1922)

إنهم موجهون للغاية ويفضلون التواصل معهم بشكل رسمي ومن خلال الكتابة (مثل المذكرات). إنهم يشعرون بالرضا عن أداء عملهم بشكل جيد، لذا تأكد من مشاركتك لهم مدى احترامك لتجربتهم. عندما يتعلق الأمر بتقديم الملاحظات، فإن عدم وجود أخبار جيدة يعني عدم وجود أخبار جيدة، لذا تعامل معهم فقط بشيء مهم للغاية لأدائهم.



Generational Differences

Communicating to a Baby Boomer (1946-1964)

Baby boomers are known to be workaholics, desire high quality in their products and services, and aren't afraid to question authority. They want to be collegial leaders, so working with them, as a team member is relevant and valuable. Communicate in person, but try to avoid meetings, one-to-one will be the best method

الاختلافات بين الأجيال

التواصل مع جيل baby boomers (1964-1946)

من المعروف أن أبناء جيل طفرة المواليد مدمنون على العمل، ويرغبون في الحصول على جودة عالية في منتجاتهم وخدماتهم، ولا يخشون التشكيك في السلطة. إنهم يريدون أن يكونوا قادة زملاء، لذا فإن العمل معهم كعضو في الفريق أمر مهم وقيم. تواصل شخصيًا، ولكن حاول تجنب الاجتماعات، فالتواصل الفردي هو أفضل طريقة



Generational Differences

Communicating to Generation X (1965-1980)

Having a conversation immediately after an event is more relevant than waiting too long. They like hearing feedback, so give it freely, but also remember that autonomy is important to them, so inspect what you expect. To fire up small talk, feel free to talk about both personal and professional lives.

الاختلافات بين الأجيال

التواصل مع جيل x (1965-1980)

إن إجراء محادثة مباشرة بعد الحدث أكثر أهمية من الانتظار لفترة طويلة. فهم يحبون سماع الملاحظات، لذا قدمها بحرية، ولكن تذكر أيضًا أن الاستقلال مهم بالنسبة لهم، لذا افحص ما تتوقعه منهم. ولإثارة الحديث القصير، لا تتردد في التحدث عن الحياة الشخصية والمهنية.

Generational Differences

Communicating to Millennials (1981-2000)

The folks from Generation Y are always wondering about what is next. Their entrepreneurial, goals oriented, and feel comfortable with multitasking, so feel free to create participative conversations. We all know that they like to communicate electronically, so send SMS messages, e-mails, and social media wall posts. They want their work to be meaningful, so provide feedback continually and put them on teams with other bright and creative people.

الاختلافات بين الأجيال

التواصل مع جيل الألفية (1981-2000)

إن أبناء جيل الألفية يتساءلون دائماً عن الخطوة التالية. فهم يتميزون بروح المبادرة والتركيز على الأهداف، ويشعرون بالراحة في تعدد المهام، لذا لا تتردد في إنشاء محادثات تشاركية. ونحن جميعاً نعلم أنهم يحبون التواصل إلكترونياً، لذا يرسلون رسائل نصية قصيرة ورسائل بريد إلكتروني ومنشورات على حائط وسائل التواصل الاجتماعي. إنهم يريدون أن يكون عملهم ذا معنى، لذا قدم لهم الملاحظات باستمرار وضمهم إلى فرق مع أشخاص آخرين أذكياء ومبدعين.

Generational Differences

Communicating to Gen z (2000-2015)

are known for their strong connection to digital technology, creativity, and social consciousness. Gen Z demonstrate transparency, inclusivity, and genuine concern for societal issues, like sustainability and mental health. Given their heavy use of platforms like Instagram, TikTok, and YouTube, the best way to engage them is through visually rich, quick-to-consume content that uses humor, relatability, and personalization. Engaging with Gen Z also involves adopting an interactive approach, encouraging dialogue and feedback to build a sense of community and loyalty.

الاختلافات بين الأجيال

التواصل مع جيل Z (2015-2000)

يُعرف أفراد الجيل Z بارتباطهم القوي بالتكنولوجيا الرقمية والإبداع والوعي الاجتماعي. يقدر الجيل Z العلامات التجارية والأفراد الذين يظهرون الشفافية والشمول والاهتمام الحقيقي بالقضايا المجتمعية، مثل الاستدامة والصحة العقلية. ونظرًا لاستخدامهم المكثف لمنصات مثل Instagram و TikTok و YouTube، فإن أفضل طريقة لإشراكهم هي من خلال محتوى غني بصريًا وسريع الاستهلاك يستخدم الفكاهة والقدرة على التواصل والتخصيص. يتضمن التعامل مع الجيل Z أيضًا تبني نهج تفاعلي وتشجيع الحوار وردود الفعل لبناء شعور بالمجتمع والولاء.

Chapter

01

Interpersonal Communication at Work

التواصل المهني في العمل





What is Interpersonal communication?

Interpersonal communication is the process of exchange of information, ideas and feelings between two or more people through verbal or non-verbal methods.

Is interpersonal communication important?

Early humans who lived in groups, rather than alone, were more likely to survive, which meant that those with the capability to develop interpersonal bonds were more likely to pass these traits on to the next generation.

ما هو التواصل المهني؟

التواصل المهني هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين شخصين أو أكثر من خلال طرق لفظية أو غير لفظية.

هل التواصل المهني مهم؟

كان البشر الأوائل الذين عاشوا في مجموعات، وليس بمفردهم، أكثر عرضة للبقاء على قيد الحياة، مما يعني أن أولئك الذين لديهم القدرة على تطوير الروابط الشخصية كانوا أكثر عرضة لنقل هذه السمات إلى الجيل التالي.



What is Interpersonal communication?

Is interpersonal communication important?

Early humans who lived in groups, rather than alone, were more likely to survive, which meant that those with the capability to develop interpersonal bonds were more likely to pass these traits on to the next generation.

People with higher levels of interpersonal communication skills are better able to adapt to stress, have greater satisfaction in relationships and more friends, and have less depression and anxiety.

ما هو التواصل المهني؟

هل التواصل المهني مهم؟

كان البشر الأوائل الذين عاشوا في مجموعات، وليس بمفردهم، أكثر عرضة للبقاء على قيد الحياة، مما يعني أن أولئك الذين لديهم القدرة على تطوير الروابط الشخصية كانوا أكثر عرضة لنقل هذه السمات إلى الجيل التالي.

الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات أعلى من مهارات التواصل الشخصي هم أكثر قدرة على التكيف مع التوتر، ويكون لديهم رضا أكبر في العلاقات ومزيد من الأصدقاء، ويكون لديهم اكتئاب وقلق أقل.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Solving problems - Good interpersonal skills are necessary as they allow people to discuss their issues and help them weigh the many pros and cons surrounding a topic. If you have good problem-solving skills, it becomes more effective as you can share your voice among people and help them feel involved.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

حل المشكلات - تعد مهارات التعامل الشخصي الجيدة ضرورية لأنها تسمح للأشخاص بمناقشة مشكلاتهم وتساعدهم على تقييم الإيجابيات والسلبيات العديدة المحيطة بموضوع ما. إذا كانت لديك مهارات جيدة في حل المشكلات، فستصبح أكثر فعالية حيث يمكنك مشاركة صوتك بين الأشخاص ومساعدتهم على الشعور بالمشاركة.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Aligning with business goals - Poor communication between employers and employees can lead to unproductivity. When leaders and managers don't communicate clearly, team members become more disconnected and uninterested in work. Good interpersonal skills help employees receive a proper direction and goal towards which they can work.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

التوافق مع أهداف العمل - يمكن أن يؤدي ضعف التواصل بين أصحاب العمل والموظفين إلى انخفاض الإنتاجية. عندما لا يتواصل القادة والمديرون بوضوح، يصبح أعضاء الفريق أكثر انقطاعاً وعدم اهتمام بالعمل. تساعد المهارات الشخصية الجيدة الموظفين على تلقي الاتجاه والهدف المناسبين اللذين يمكنهم العمل من أجلهما.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Trust - Trust is one of the most critical assets in the workplace, and employees need to feel like they're trusted while also trusting others. If there's a lack of trust, it can lead to poor communication, especially among business leaders and the senior brass involved in ensuring a company's day-to-day affairs.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

الثقة - الثقة هي واحدة من أهم الأصول في مكان العمل، ويحتاج الموظفون إلى الشعور بأنهم محل ثقة مع ثقتهم في الآخرين أيضًا. إذا كان هناك نقص في الثقة، فقد يؤدي ذلك إلى ضعف التواصل، وخاصة بين قادة الأعمال وكبار المسؤولين المشاركين في ضمان الشؤون اليومية للشركة.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

Company culture - When interpersonal relationships are executed the right way, it can lead to an organization thriving with the positive work culture. Employees who possess good interpersonal communication skills in the workplace can help an organizational culture become more positive and synergic. Negativity, conflicts, and confusion can lead to bad interpersonal relationships. Ultimately, it can ruin the environment at work and reduce productivity if not done the right way.

ثقافة الشركة - عندما يتم تنفيذ العلاقات الشخصية بالطريقة الصحيحة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى ازدهار المنظمة بثقافة عمل إيجابية. يمكن للموظفين الذين يمتلكون مهارات تواصل شخصية جيدة في مكان العمل أن يساعدوا في جعل ثقافة المنظمة أكثر إيجابية وتآزرًا. يمكن أن تؤدي السلبية والصراعات والارتباك إلى علاقات شخصية سيئة. في النهاية، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تدمير البيئة في العمل وتقليل الإنتاجية إذا لم يتم ذلك بالطريقة الصحيحة.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Employee recognition - Good interpersonal communication skills in the workplace can also drive recognition among employees. When employees have better interpersonal relationships and upper management, they will recognize the excellent work being done and provide quality feedback.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

تقدير الموظفين - يمكن أن تؤدي مهارات التواصل الشخصي الجيدة في مكان العمل أيضًا إلى زيادة التقدير بين الموظفين. عندما يتمتع الموظفون بعلاقات شخصية أفضل مع الإدارة العليا، فسوف يدركون العمل الممتاز الذي يتم إنجازه ويقدمون ملاحظات عالية الجودة.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

Workplace miscommunication -

Managers who ensure that professionalism is maintained at the workplace are also seen as approachable. If you're a manager, make sure you always communicate how you're feeling with the team to know where they stand. It can also defuse any tension and help employees speak directly with you.

سوء التفاهم في مكان العمل - يُنظر إلى المديرين الذين يحرصون على الحفاظ على الاحتراف في مكان العمل على أنهم أشخاص يمكن التواصل معهم بسهولة. إذا كنت مديرًا، فتأكد من التواصل دائمًا مع الفريق حول ما تشعر به لمعرفة موقفهم. يمكن أن يؤدي ذلك أيضًا إلى تخفيف أي توتر ومساعدة الموظفين على التحدث معك مباشرة.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Personal relationships - It's vital to create meaningful connections in the office. As an employee, you spend more than half your life in the office, and your colleagues tend to be your friends outside of the office. Good interpersonal skills can help you build better teams at work and create relationships that can last for life.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

العلاقات الشخصية - من الضروري إنشاء علاقات ذات مغزى في المكتب. بصفتك موظفًا، تقضي أكثر من نصف حياتك في المكتب، ويميل زملاؤك إلى أن يكونوا أصدقاءك خارج المكتب. يمكن أن تساعدك المهارات الشخصية الجيدة في بناء فرق أفضل في العمل وإنشاء علاقات يمكن أن تدوم مدى الحياة.



What is Interpersonal communication?

Good communication skills in the workplace

Management and leadership -

Fostering trust and great communication are some of the non-negotiable skills of an effective team leader. When a manager doesn't possess these interpersonal skills, they can confuse employees who begin to work less productively or lose motivation.

ما هو التواصل المهني؟

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

الإدارة والقيادة - يعد تعزيز الثقة والتواصل الرائع من المهارات غير القابلة للتفاوض التي يتمتع بها قائد الفريق الفعال. عندما لا يمتلك المدير هذه المهارات الشخصية، فقد يربك الموظفين الذين يبدأون في العمل بشكل أقل إنتاجية أو يفقدون الدافع.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Development of the career - As more employers look for employees who have good communication skills, improvements in interpersonal relationships can also bring progression regarding many employees' careers.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

تطوير المهنة - مع بحث المزيد من أصحاب العمل عن موظفين يتمتعون بمهارات تواصل جيدة، فإن التحسن في العلاقات الشخصية يمكن أن يؤدي أيضًا إلى تقدم فيما يتعلق بمهن العديد من الموظفين.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Development of the career - As more employers look for employees who have good communication skills, improvements in interpersonal relationships can also bring progression regarding many employees' careers.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

تطوير المهنة - مع بحث المزيد من أصحاب العمل عن موظفين يتمتعون بمهارات تواصل جيدة، فإن التحسن في العلاقات الشخصية يمكن أن يؤدي أيضًا إلى تقدم فيما يتعلق بمهن العديد من الموظفين.



What is Interpersonal communication?

Good communication skills in the workplace

Employee success - Employee success is another critical factor and is necessary for managers to help their team perform well. Leaders who can pass on crucial information and the right words of motivation will see their employees respond the same way and achieve the company's business goals much faster. These skills also get passed on to the employees who can use it as they progress as leaders.

ما هو التواصل المهني؟

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

نجاح الموظفين - يعد نجاح الموظفين عاملاً حاسماً آخر وهو ضروري للمديرين لمساعدة فريقهم على الأداء الجيد. سيتمكن القادة الذين يمكنهم نقل المعلومات الحاسمة والكلمات التحفيزية الصحيحة من رؤية موظفيهم يستجيبون بنفس الطريقة ويحققون أهداف عمل الشركة بشكل أسرع. تنتقل هذه المهارات أيضاً إلى الموظفين الذين يمكنهم استخدامها أثناء تقدمهم كقادة.



What is Interpersonal communication?

ما هو التواصل المهني؟

Good communication skills in the workplace

Managing conflict - A good workplace will always have disputes from time to time as ideas and thoughts clash. What's important is that these conflicts are resolved quickly and smartly without bad blood or tension among the parties involved. Interpersonal communication is crucial for fixing these conflicts and softens situations, especially in stressful work environments.

مهارات التواصل الجيدة في مكان العمل

إدارة الصراعات - دائمًا ما يكون مكان العمل الجيد مليئًا بالصراعات من وقت لآخر حيث تتعارض الأفكار والخواطر. والمهم هو حل هذه الصراعات بسرعة وذكاء دون عداوة أو توتر بين الأطراف المعنية. يعد التواصل بين الأشخاص أمرًا بالغ الأهمية لإصلاح هذه الصراعات وتخفيف حدة المواقف، خاصة في بيئات العمل المجهدة.



Superior-Subordinate Relationships

In the language of the workplace, the superior (supervisor/employer) is typically the higher status person and the subordinate (employee) the lower-status person.

Communicating Information

After all, some content has to be communicated if any work is ever to get done.

Unfortunately, the status differences between supervisors and subordinates contribute to the creation of less-than ideal communication conditions.

العلاقات بين الرئيس والمرؤوس

في لغة مكان العمل، يكون الرئيس (المشرف/صاحب العمل) عادةً الشخص الأعلى مكانة والمرؤوس (الموظف) الشخص الأقل مكانة.

توصيل المعلومات

بعد كل شيء، يجب توصيل بعض المحتوى إذا كان من المقرر إنجاز أي عمل.

من المؤسف أن الاختلافات في المكانة بين المشرفين والمرؤوسين تساهم في خلق ظروف اتصال أقل من المثالية.



Superior-Subordinate Communication problem

مشكلة التواصل بين الرئيس والمروؤوس

Semantic information distance

Semantic information distance—a term that describes how employees and supervisors do not share the same view of some fundamental areas such as organizational issues or basic job duties.

Upward distortion

- Upward distortion occurs when the messages sent up the chain of command, from subordinates to supervisors, are altered.
- Messages are altered in one of four ways: gatekeeping, summarization, withholding, or general distortion.

المسافة الدلالية للمعلومات

المسافة الدلالية للمعلومات - مصطلح يصف كيف لا يتشارك الموظفون والمشرفون نفس الرأي بشأن بعض المجالات الأساسية مثل القضايا التنظيمية أو واجبات العمل الأساسية.

التشويه التصاعدي

- يحدث التشويه التصاعدي عندما يتم تغيير الرسائل المرسله عبر سلسلة القيادة، من المروؤوسين إلى المشرفين.
- يتم تغيير الرسائل بإحدى أربع طرق: تلاعب، أو التلخيص، أو الحجب، أو التشويه العام.



Superior-Subordinate Communication problem

مشكلة التواصل بين الرئيس والمرؤوس

Upward distortion

- **Gatekeeping** occurs when some, but not all, of the information is passed on to the supervisor.
- **Summarization** occurs when the employee summarizes the message in such a way that emphasis is placed on certain aspects of the message.
- **Withholding** occurs when information is not passed on to the supervisor.
- **General distortion**, a close cousin to out-and-out lying, occurs when the message is changed to serve the subordinate's purposes.

التشويه التصاعدي

- يحدث التلاعب بالمعلومات عندما يتم تمرير بعض المعلومات، وليس كلها، إلى المشرف.
- يحدث التلخيص عندما يلخص الموظف الرسالة بطريقة يتم التركيز فيها على جوانب معينة من الرسالة.
- يحدث الحجب عندما لا يتم تمرير المعلومات إلى المشرف.
- يحدث التشويه العام، وهو قريب من الكذب الصريح، عندما يتم تغيير الرسالة لخدمة أغراض المرؤوس.

**Superior-Subordinate Communication problem****مشكلة التواصل بين الرئيس والمرؤوس****Upward distortion****Solution**

As a supervisor, you must take steps to limit message alteration by doing some, if not all, of the following:

- (1) Limit the number of people a message must travel through before it gets to you,
- (2) go to the source of the message for clarification,
- (3) keep communication channels open with subordinates and customers.

التشويه التصاعدي**الحل**

بصفتك مشرفاً، يجب عليك اتخاذ خطوات للحد من تغيير الرسائل من خلال القيام ببعض، إن لم يكن كل، ما يلي:

- (1) تحديد عدد الأشخاص الذين يجب أن تمر الرسالة من خلالهم قبل أن تصل إليك،
- (2) الذهاب إلى مصدر الرسالة للتوضيح،
- (3) إبقاء قنوات الاتصال مفتوحة مع المرؤوسين والعملاء.



Superior-Subordinate Communication problem

مشكلة التواصل بين الرئيس والمرؤوس

To communicate effectively with your supervisor, you must

- Evaluate him or her in the same way you evaluate everyone else.
- Remember the power of communication; appropriate verbal and nonverbal behaviors often make or break your chances of being viewed positively on the job.
- In terms of interpersonal communication in the workplace, it is important to consider the way a supervisor communicates with a subordinate.

للتواصل بشكل فعال مع المشرف الخاص بك،

- يجب عليك تقييمه بنفس الطريقة التي تقيم بها أي شخص آخر.
- تذكر قوة التواصل؛ غالبًا ما تؤدي السلوكيات اللفظية وغير اللفظية المناسبة إلى زيادة أو خفض فرصك في أن يُنظر إليك بشكل إيجابي في العمل.
- من حيث التواصل بين الأشخاص في مكان العمل، من المهم مراعاة الطريقة التي يتواصل بها المشرف مع المرؤوس.



Superior-Subordinate Communication problem

مشكلة التواصل بين الرئيس والمروؤوس

To communicate effectively with your supervisor, you must

For those seeking professional excellence, advocacy is the strategy of choice when communicating with supervisors.

Advocacy utilizes a simple persuasive technique. Specifically, you evaluate your boss's needs and preferences and then develop messages, arguments, and proposals that line up with those needs and preferences.

للتواصل بشكل فعال مع المشرف الخاص بك،

بالنسبة لأولئك الذين يسعون إلى التميز المهني، فإن المناصرة هي الاستراتيجية المفضلة عند التواصل مع المشرفين.

تستخدم المناصرة تقنية إقناع بسيطة. على وجه التحديد، تقوم بتقييم احتياجات وتفضيلات رئيسك ثم تطوير الرسائل والحجج والمقترحات التي تتوافق مع تلك الاحتياجات والتفضيلات.



Superior-Subordinate Communication problem

مشكلة التواصل بين الرئيس والمروؤوس

To communicate effectively with your supervisor, you must

- Although communication with your boss is important, effective interpersonal communication with your coworkers is equally important.
- Coworker relationships may also be based on needs or, more accurately, the fulfillment of needs. These needs may be task related.
- Coworkers can also fulfill the need for support on the job. Having coworkers who can help you complete tasks, provide professional advice, and laugh with you is a real plus to your professional development and stress level on the job.

للتواصل بشكل فعال مع المشرف الخاص بك،

- على الرغم من أهمية التواصل مع رئيسك، فإن التواصل الشخصي الفعال مع زملائك في العمل لا يقل أهمية.
- وقد تستند علاقات زملاء العمل أيضاً إلى الاحتياجات أو بالأحرى تلبية الاحتياجات. وقد تكون هذه الاحتياجات مرتبطة بالمهمة.
- ويمكن لزملاء العمل أيضاً تلبية الحاجة إلى الدعم في العمل. إن وجود زملاء عمل يمكنهم مساعدتك في إكمال المهام وتقديم المشورة المهنية والضحك معك يعد إضافة حقيقية لتطورك المهني ومستوى التوتر في العمل.



Customer-Client Relationships

To communicate effectively with your supervisor, you must

Customer service “is the interaction between employees or representatives of an organization or business and the people the organization sells to or serves”.

العلاقات مع العملاء

للتواصل بشكل فعال مع المشرف الخاص بك،

خدمة العملاء "هي التفاعل بين الموظفين أو ممثلي المنظمة أو الشركة والأشخاص الذين تباع لهم المنظمة أو تخدمهم".



Customer-Client Relationships

4 ways to build up strong client Relationship

1. Focus on Exceptional Communication

Timely, efficient communication should be a priority. Of course, communication with a single client should not consistently and unreasonably encroach on your personal time or negatively affect your productivity. However, being available demonstrates that your client's project and satisfaction are important to you.

العلاقات مع العملاء

4 طرق لبناء علاقة قوية مع العملاء

1. التركيز على التواصل الاستثنائي

يجب أن يكون التواصل في الوقت المناسب والفعال من الأولويات. بالطبع، لا ينبغي للتواصل مع عميل واحد أن يتعدى على وقتك الشخصي بشكل مستمر وغير معقول أو يؤثر سلباً على إنتاجيتك. ومع ذلك، فإن التواجد يوضح أن مشروع عميلك ورضاه مهم بالنسبة لك.



Customer-Client Relationships

4 ways to build up strong client Relationship

2. Acknowledge Your Client as an Individual

While your relationship with your client is of a professional nature, acknowledging that you see them as a person—that is, more than just a paycheck—can go a long way. The extent to which this personal connection is appropriate will vary depending on your industry, client type, and the individual client's personality.

العلاقات مع العملاء

4 طرق لبناء علاقة قوية مع العملاء

2. اعترف بعميلك كفرد

على الرغم من أن علاقتك بعميلك تتسم بطبيعة مهنية، فإن الاعتراف بأنك تراه كشخص - أي أكثر من مجرد راتب - يمكن أن يقطع شوطاً طويلاً. سيختلف مدى ملاءمة هذا الاتصال الشخصي وفقاً لصناعتك ونوع العميل وشخصية العميل الفردية.



Customer-Client Relationships

4 ways to build up strong client Relationship

3. Share Knowledge

While your relationship with your client is of a professional nature, acknowledging that you see them as a person—that is, more than just a paycheck—can go a long way. The extent to which this personal connection is appropriate will vary depending on your industry, client type, and the individual client's personality.

العلاقات مع العملاء

4 طرق لبناء علاقة قوية مع العملاء

3. شارك المعرفة

على الرغم من أن علاقتك بعميلك تتسم بطبيعة مهنية، فإن الاعتراف بأنك تراه كشخص - أي أكثر من مجرد راتب - يمكن أن يكون له تأثير كبير. وسوف يختلف مدى ملاءمة هذا الاتصال الشخصي وفقاً لصناعتك ونوع العميل وشخصية العميل الفردية..



Customer-Client Relationships

4 ways to build up strong client Relationship

العلاقات مع العملاء

4 طرق لبناء علاقة قوية مع العملاء

4. حافظ على موقف إيجابي

من المهم أن تظهر وجهًا إيجابيًا لعملائك. أظهر الطاقة والثقة التي تريد أن يشعر بها عملاؤك تجاه عملك.

4. Maintain a Positive Attitude

it's important to show a positive face to your clients. Exude the energy and confidence that you want your clients to feel about your work.

Chapter

01

The Line between Professional and Personal

الخط الفاصل بين المهنية والشخصية





Romance in the Workplace

Having a sense of social belonging is a core motivational factor on the job.

However, what happens when feelings between cohesive colleagues turn into something more?

Be forewarned that many organizations have norms and in some cases written policies that discourage or forbid romantic relationships in the workplace.

الرومانسية في بيئة العمل

إن الشعور بالانتماء الاجتماعي هو عامل تحفيزي أساسي في العمل. ولكن ماذا يحدث عندما تتحول المشاعر بين الزملاء المتناسكين إلى شيء أكثر من ذلك؟
كن على علم بأن العديد من المنظمات لديها معايير وفي بعض الحالات سياسات مكتوبة تثبط أو تحظر العلاقات الرومانسية في مكان العمل.



Sexual harassment

What is sexual harassment?

Unwelcomed sexual advances, requests for sexual favors, and other verbal or physical conduct of a sexual nature constitutes sexual harassment

It happens when:

- (1) submission to such conduct is made either explicitly or implicitly a term or condition of an individual's employment,
- (2) submission to or rejection of such conduct by an individual is used as the basis for employment decisions affecting such individuals,

التحرش الجنسي

ما هو التحرش الجنسي؟

إن التحرش الجنسي غير المرغوب فيه، وطلبات الحصول على خدمات جنسية، وغير ذلك من السلوكيات اللفظية أو الجسدية ذات الطبيعة الجنسية تشكل تحرشاً جنسياً

ويحدث ذلك عندما:

- (1) يتم جعل الخضوع لمثل هذا السلوك إما صراحةً أو ضمناً شرطاً أو شرطاً لتوظيف فرد ما،
- (2) يتم استخدام الخضوع لمثل هذا السلوك أو رفضه من قبل فرد ما كأساس لقرارات التوظيف التي تؤثر على هؤلاء الأفراد،



Sexual harassment

It happens when:

- (1) submission to such conduct is made either explicitly or implicitly a term or condition of an individual's employment,
- (2) submission to or rejection of such conduct by an individual is used as the basis for employment decisions affecting such individuals,
- or (3) such conduct has the purpose or effect of substantially interfering with an individual's work performance or creating an intimidating, hostile, or offensive working environment.

التحرش الجنسي

ويحدث ذلك عندما:

- (1) يتم جعل الخضوع لمثل هذا السلوك إما صراحةً أو ضمناً شرطاً أو شرطاً لتوظيف فرد ما،
- (2) يتم استخدام الخضوع لمثل هذا السلوك أو رفضه من قبل فرد ما كأساس لقرارات التوظيف التي تؤثر على هؤلاء الأفراد،
- أو (3) يكون الغرض أو التأثير لمثل هذا السلوك هو التدخل بشكل كبير في أداء الفرد في العمل أو خلق بيئة عمل مخيفة أو معادية أو مسيئة.



Sexual harassment

What should we do if you are harassed?

- Confront the harasser.
- Report the behavior to a supervisor and/or your human resources department.
- Keep written record of the behaviors and comments that you feel constitute harassment.

التحرش الجنسي

ماذا يجب أن نفعل إذا تعرضت للتحرش؟

- واجه المتحرش.
- أبلغ المشرف و/أو قسم الموارد البشرية بالسلوك.
- احتفظ بسجل مكتوب للسلوكيات والتعليقات التي تشعر أنها تشكل تحرشاً.



Professional etiquette

Professional etiquette means practicing the behaviors of social etiquette or good manners in a professional setting.

Introduce Yourself

When you make a call, dial into a phone conference, or are meeting new people, introduce yourself. State your name, your role and if the situation demands, your place of business.

Avoid Gossip

How you treat people says a lot about you. Don't make value judgments on people's importance in the workplace or speak negatively about your coworkers, even if you find yourself frustrated over a certain situation.

الآداب المهنية

تعني آداب السلوك المهني ممارسة سلوكيات آداب السلوك الاجتماعي أو حسن السلوك في بيئة مهنية.

قدم نفسك

عند إجراء مكالمة أو الاتصال بمؤتمر هاتفي أو مقابلة أشخاص جدد، قدم نفسك. اذكر اسمك ودورك وإذا تطلب الموقف ذلك، مكان عملك.

تجنب النميمة

إن طريقة تعاملك مع الآخرين تقول الكثير عنك. لا تصدر أحكامًا قيمة على أهمية الأشخاص في مكان العمل أو تتحدث بشكل سلبي عن زملائك في العمل، حتى لو وجدت نفسك محبطًا بشأن موقف معين.



Professional etiquette

Using Titles

Not everyone in the workplace needs to, or wants to, be addressed as Mr. or Mrs. How someone introduces himself or herself to you is how they expect to be addressed by you. As a general matter, if you are addressing someone who ranks highly in the company or a client, address him or her by the proper title.

Using Speakerphone

Ask before using speakerphone. Most people will want to know if there are others, apart from yourself, on the line. If it's a one-on-one conversation, avoid using speakerphone.

الآداب المهنية

استخدام الألقاب

لا يحتاج الجميع في مكان العمل إلى مخاطبتهم بلقب السيد أو السيدة، ولا يرغبون في ذلك. فطريقة تقديم الشخص لنفسه إليك هي الطريقة التي يتوقع أن تخاطبه بها. وكقاعدة عامة، إذا كنت تخاطب شخصاً يتمتع بمكانة عالية في الشركة أو أحد العملاء، فخاطبه باللقب المناسب.

استخدام مكبر الصوت

اسأل قبل استخدام مكبر الصوت. سيرغب معظم الأشخاص في معرفة ما إذا كان هناك أشخاص آخرون، غيرك، على الخط. وإذا كانت محادثة وجهاً لوجه، فتجنب استخدام مكبر الصوت.



Professional etiquette

Professional Tone

Don't insult management or your co-workers, berate your employees or use profanity in the workplace. The office is not the proper place to casually vent your work-related grievances. Private emails can easily be forwarded to unintended parties, and private conversations may be overheard, resulting in your embarrassment and possible sanctions from your employer.

Body Language

Be mindful of body language. Keep good posture and maintain eye contact. Remember to respect personal space. Also, don't touch the person you are speaking with.

الآداب المهنية

نبرة مهنية

لا تهين الإدارة أو زملاء العمل، أو تنتقد موظفيك أو تستخدم ألفاظاً بذيئة في مكان العمل. فالمكتب ليس المكان المناسب للتعبير عن مظالمك المتعلقة بالعمل. ويمكن بسهولة إعادة توجيه رسائل البريد الإلكتروني الخاصة إلى أطراف غير مقصودة، وقد يتم التنصت على المحادثات الخاصة، مما يؤدي إلى إحراجك وفرض عقوبات محتملة من صاحب العمل.

لغة الجسد

كن حريصاً على لغة الجسد. حافظ على وضعية جيدة وحافظ على التواصل البصري. تذكر احترام المساحة الشخصية. أيضاً، لا تلمس الشخص الذي تتحدث معه.



Thank You