

PRESENTATION AND WRITING SKILLS

MGM223

Lecture 5

Improving Listening, Nonverbal
Communication and Presentation Skills

تحسين مهارات الاستماع والتواصل غير اللفظي والعرض

Prepared by
Dr. Manal El-Sayed

Lecture

05

Learning objectives

أهداف التعلم

- ☐ how to improve your listening skills
- ☐ Who are the effective listeners.
- ☐ Know about the listening process.
- ☐ Determine the listening process barriers.
- ☐ Improving nonverbal communication
- ☐ know nonverbal signals
- ☐ Develop your presentation skills.
- ☐ كيفية تحسين مهارات الاستماع
- ☐ من هم المستمعون الفعالون.
- ☐ تعرف على عملية الاستماع.
- ☐ حدد حواجز عملية الاستماع.
- ☐ تحسين التواصل غير اللفظي
- ☐ تعرف على الإشارات غير اللفظية
- ☐ طور مهارات العرض التقديمي.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

Lecture

05

Improving Listening, Nonverbal Communication and Presentation Skills

تحسين مهارات الاستماع والتواصل غير
اللفظي والعرض

MGM 223

Presentation and Writing Skills

Lecture

05

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك



Lecture

05

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

**Content
Listening**

الاستماع
إلى المحتوى

The goal is to understand and retain the speaker's message. Just focus on the information.

الهدف هو فهم رسالة المتحدث والاحتفاظ بها. فقط ركز على المعلومات.

Lecture

05

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك



**Critical
Listening**
الاستماع
الناقد

The goal is to **understand and evaluate** the meaning of the speaker's message on several levels.

الهدف هو فهم وتقييم معنى رسالة المتحدث على عدة مستويات.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك



Critical Listening الاستماع الناقد

These several levels are such as

- ☐ the logic of the argument,
- ☐ the strength of the evidence,
- ☐ the validity of the conclusions,
- ☐ the implications of the message for you and your organization,

هذه المستويات العديدة هي مثل:

- ☐ منطق الحجة،
- ☐ وقوة الأدلة،
- ☐ وصلاحية الاستنتاجات،
- ☐ وتداعيات الرسالة عليك وعلى مؤسستك،

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

Critical Listening الاستماع الناقد

These several levels are such as

- ❑ the speaker's intentions and motives,
- ❑ and the omission of any relevant points.
- ❑ Be on the lookout for speaker bias, and separate opinions from facts,

هذه المستويات العديدة هي مثل:

- ❑ نوايا المتحدث ودوافعه،
- ❑ وإغفال أي نقاط ذات صلة.
- ❑ كن حذرًا من تحيز المتحدث، وافصل الآراء عن الحقائق،

Lecture

05

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

Empathic
Listeningالاستماع
التعاطفي

The goal of empathic listening is to **understand** the speaker's **feelings**, needs, and wants so that you can appreciate his or her point of view, regardless of whether you share that perspective.

الهدف من الاستماع التعاطفي هو فهم مشاعر المتحدث واحتياجاته ورغباته حتى تتمكن من تقدير وجهة نظره، بغض النظر عما إذا كنت تشاركه هذا المنظور أم لا.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

**Empathic
Listening**

الاستماع
التعاطفي

By listening in an empathic way,

- ☐ help the individual vent the emotions that prevent a clear-headed approach to the subject.
- ☐ Avoid the temptation to give advice.

من خلال الاستماع بطريقة تعاطفية،

- ☐ ساعد الفرد على التخلص من المشاعر التي تمنعه من التعامل مع الموضوع بعقلانية.
- ☐ تجنب إغراء تقديم النصيحة.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

**Empathic
Listening**

الاستماع
التعاطفي

By listening in an empathic way,

- ☐ Try not to judge the individual's feelings.
- ☐ Just let the other person talk.

من خلال الاستماع بطريقة تعاطفية،

- ☐ حاول ألا تحكم على مشاعر الشخص الآخر.
- ☐ فقط دع الشخص الآخر يتحدث.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

**Active
Listening**
الاستماع
النشط

Effective listeners

- ☐ try to engage in active listening.
- ☐ They make a conscious effort to turn off their own filters and biases to truly hear.

المستمعون الفعالون،

- ☐ يحاولون الانخراط في الاستماع النشط.
- ☐ يبذلون جهدًا واعيًا لإيقاف تشغيل مرشحاتهم وتحيزاتهم الخاصة حتى يتمكنوا من الاستماع حقًا.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

**Active
Listening**
الاستماع
النشط

Effective listeners

- ☐ understand what the other party is saying.

المستمعون الفعالون،

☐ يفهمون ما يقوله الطرف الآخر.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

**Active
Listening**
الاستماع
النشط

Effective listeners

- ☐ ask questions,
- ☐ summarize the speaker's message to verify key points.

المستمعون الفعالون،

- ☐ يطرحون الأسئلة،
- ☐ يلخصون رسالة المتحدث للتحقق من النقاط الرئيسية.

Improving Your Listening Skills

تحسين مهارات الاستماع لديك

**Active
Listening**
الاستماع
النشط

Effective listeners

- ❑ encourage the speaker through positive body language and supportive feedback.

المستمعون الفعالون،

- ❑ يشجعون المتحدث من خلال لغة الجسد الإيجابية وردود الفعل الداعمة.



1. Receiving

الاستقبال

2. Decoding

فك التشفير

3. Remembering

التذكر

4. Evaluating

التقييم

5. Responding

الاستجابة

1. Receiving

الاستقبال



- Physically hearing the message and recognizing it as incoming information.

• سماع الرسالة فعليًا والتعرف عليها كمعلومات واردة.

2. Decoding

فك التشفير



- Assigning meaning to sounds according to your own values, beliefs, ideas, expectations, roles, needs, and personal history.

• تعيين معنى للأصوات وفقاً لقيمك ومعتقداتك وأفكارك وتوقعاتك وأدوارك واحتياجاتك وتاريخك الشخصي.

3. Remembering

التذكر



- Storing a message for future reference.

• تخزين رسالة للرجوع إليها في المستقبل.

4. Evaluating

التقييم



- Evaluate the quality of the information.

• تقييم جودة المعلومات.

5. Responding

الاستجابة



- React based on the situation and the nature of the information.

• التفاعل بناءً على الموقف وطبيعة المعلومات.

Barriers to Listening

عوائق الاستماع



- 1- Potential Barriers العوائق المحتملة
- 2- Selective Listening الاستماع الانتقائي
- 3- Prejudgment الحكم المسبق
- 4- Selective Perception الإدراك الانتقائي
- 5- Common Ground أرضية مشتركة



1- Potential Barriers

العوائق المحتملة

- You are unlikely to have control over some barriers to physical reception, such as:

1. conference room acoustics,
2. poor cell phone reception,
3. background music, and so on.

- من غير المحتمل أن يكون لديك سيطرة على بعض الحواجز التي تحول دون الاستقبال المادي، مثل:

١. صوتيات غرفة الاجتماعات،
٢. ضعف استقبال الهاتف المحمول،
٣. الموسيقى في الخلفية، وما إلى ذلك.

1- Potential Barriers

العوائق المحتملة

- However, you can certainly control other barriers, such as:
- interrupting speakers or creating distractions that make it hard for others to pay attention

• ومع ذلك، يمكنك بالتأكيد التحكم في

الحواجز الأخرى، مثل:

- مقاطعة المتحدثين أو خلق عوامل تشتيت تجعل من الصعب على الآخرين الانتباه.

2- Selective Listening الاستماع الانتقائي

- ☐ you often stay tuned out until you hear a word or phrase that gets your attention once more.
- ☐ By that time, you're unable to recall what the speaker said; instead, you remember what you think the speaker probably said.

- ☐ غالبًا ما تظل متيقظًا حتى تسمع كلمة أو عبارة تجذب انتباهك مرة أخرى.
- ☐ وبحلول ذلك الوقت، لن تتمكن من تذكر ما قاله المتحدث؛ بل ستتذكر بدلاً من ذلك ما تعتقد أن المتحدث ربما قاله.

❑ making up your mind before truly hearing what another person has to say.

❑ اتخاذ قرارك قبل الاستماع حقًا إلى ما يقوله الشخص الآخر.

4- Selective Perception الإدراك الانتقائي

❑ leads listeners to mold a message to fit what they already believe about a given subject.

❑ يقود المستمعين إلى صياغة رسالة تتناسب مع ما يعتقدونه بالفعل حول موضوع معين.

4- Selective Perception الإدراك الانتقائي

- ❑ Even with good intentions, miscommunication can happen when you and the speaker do not share a common language or background.

❑ حتى مع النوايا الحسنة، يمكن أن يحدث سوء التواصل عندما لا تتشارك أنت والمتحدث في لغة أو خلفية مشتركة.

5- Common Ground أرضية مشتركة

❑ Lack of common ground is why misinterpretation is so frequent between speakers of different native languages.

❑ إن الافتقار إلى أرضية مشتركة هو السبب وراء سوء التفسير المتكرر بين المتحدثين بلغات أصلية مختلفة.

5- Common Ground أرضية مشتركة

❑ even when they're trying to speak the same language.

❑ حتى عندما يحاولون التحدث بنفس اللغة.

Improving Your Nonverbal Communication Skills

تحسين مهارات التواصل غير
اللفظي لديك

Lecture

05

Improving Listening, Nonverbal Communication and Presentation Skills

تحسين مهارات الاستماع والتواصل غير
اللفظي والعرض

MGM 223

Presentation and Writing Skills

التواصل غير اللفظي Nonverbal communication

□ is the process of sending and receiving information, both intentionally and unintentionally, without using written or spoken language.

□ هو عملية إرسال واستقبال المعلومات، سواء عن قصد أو بغير قصد، دون

استخدام اللغة المكتوبة أو المنطوقة.

Nonverbal Signals الإشارات غير اللفظية

الرسائل الشفهية (اللفظية) **Verbal Messages**

تعزیز

Enhance

إضعاف

Weaken

استبدال

Replace

Nonverbal Signals الإشارات غير اللفظية

❑ Enhance Verbal Messages

they can strengthen a verbal message (when the nonverbal signals match the spoken words).

❑ تعزيز الرسائل اللفظية

يمكنهم تعزيز الرسالة اللفظية (عندما تتطابق الإشارات غير اللفظية مع الكلمات المنطوقة).

Nonverbal Signals الإشارات غير اللفظية

❑ Weaken Verbal Messages

when nonverbal signals don't match the spoken words.

❑ إضعاف الرسائل اللفظية

عندما لا تتطابق الإشارات غير اللفظية مع الكلمات المنطوقة.

Nonverbal Signals الإشارات غير اللفظية

❑ Replace Verbal Messages

replace words entirely. For example, you might tell a client that a project is proceeding on time and within budget, but your forced smile and nervous glances send an entirely different message.

❑ استبدل الكلمات بالكامل.

على سبيل المثال، قد تخبر العميل بأن المشروع يسير في الوقت المحدد وفي حدود الميزانية، لكن ابتسامتك المتكلفة ونظراتك العصبية ترسل رسالة مختلفة تمامًا.

Improving Your Presentation skills

تحسين مهارات العرض التقديمي
لديك

Lecture

05

Improving Listening, Nonverbal Communication and Presentation Skills

تحسين مهارات الاستماع والتواصل غير
اللفظي والعرض

MGM 223

Presentation and Writing Skills

Planning your presentation

التخطيط لعرضك التقديمي

1. Analyzing the Situation.
2. Selecting the Right Medium.
3. Organizing Your Presentation.

١. تحليل الموقف.
٢. اختيار الوسيلة المناسبة.
٣. تنظيم العرض التقديمي.

Planning your presentation

التخطيط لعرضك التقديمي

1. Analyzing the Situation.

- Define the purpose.
- Define the audience profile and mind .
- The presentation circumstances.

١ . تحليل الموقف.

- تحديد الغرض.
- تحديد ملف تعريف الجمهور وعقليته.
- ظروف العرض التقديمي.

Planning your presentation

التخطيط لعرضك التقديمي

2. Selecting the Right Medium.

- live
- In- person presentation.
- webcasts.

٢. اختيار الوسيلة المناسبة.

- البث المباشر.
- العرض الشخصي.
- البث عبر الإنترنت.

Planning your presentation

التخطيط لعرضك التقديمي

3. Organizing Your Presentation.

- Organizing a presentation involves the same tasks as organizing a written message:

- Define main idea.** (audience needs- the you attitude)
- Limit your scope.** (strict time limits, the longer you speak, the more difficult it is to hold the audience's attention levels, the more difficult it is for your listeners to retain your key points)
- Select the approach.**
- Outline your content.** (State your purpose, major points and sub points, transitions between major points or sections, your bibliography or source notes, Choose a compelling title).

٣. تنظيم العرض التقديمي.

يتضمن تنظيم العرض التقديمي نفس المهام التي يتضمنها تنظيم الرسالة المكتوبة:

- ١. تحديد الفكرة الرئيسية.** (احتياجات الجمهور - موقفك)
- ٢. تحديد نطاقك.** (حدود زمنية صارمة، كلما طالت مدة حديثك، زادت صعوبة جذب انتباه الجمهور، وزادت صعوبة احتفاظ المستمعين بنقاطك الرئيسية)
- ٣. تحديد النهج.**
- ٤. تحديد الخطوط العريضة لمحتواك.** (تحديد الغرض من العرض، والنقاط الرئيسية والفرعية، والانتقالات بين النقاط الرئيسية أو الأقسام، وقائمة المراجع أو ملاحظات المصادر، واختيار عنوان مقنع).

Composing your presentation

إنشاء العرض التقديمي الخاص بك

Presentation introduction

- Arouse Interest To get the audience's attention,
- builds credibility in your introduction,
- consider letting someone else introduce you (without exaggerating your qualifications),
- Preview the Message
- Identify your supporting point.
- Indicate the order in which you'll develop those points).

مقدمة العرض التقديمي

- إثارة الاهتمام لجذب انتباه الجمهور،
- وبناء المصداقية في مقدمتك،
- فكر في السماح لشخص آخر بتقديمك (دون المبالغة في مؤهلاتك)،
- قم بمعاينة الرسالة
- حدد نقطة الدعم الخاصة بك.
- أشر إلى الترتيب الذي ستطور به هذه النقاط.

Composing your presentation

إنشاء العرض التقديمي الخاص بك

Presentation body

- **Connect Your Ideas** (rely on words to connect various parts and ideas, Transitional sentences, Reviews, and previews stress the connection)
- **Hold Audience Attention** (Try to relate you're subject to your audience's needs, Anticipate—and answer—your audience's questions.)
- Ask for opinions or pause occasionally for questions or comments, if appropriate.

نص العرض التقديمي

- قم بربط أفكارك (اعتمد على الكلمات لربط الأجزاء والأفكار المختلفة، والجمل الانتقالية، والمراجعات، والمعاينات التي تؤكد على الاتصال)
- اجذب انتباه الجمهور (حاول أن تربط موضوعك باحتياجات جمهورك، وتوقع أسئلة جمهورك وأجب عليها).
- اطلب الآراء أو توقف من حين لآخر لطرح الأسئلة أو التعليقات، إذا كان ذلك مناسباً.

Composing your presentation

إنشاء العرض التقديمي الخاص بك

Presentation close

- Restate Main Points
- Finish Strong

إغلاق العرض

- إعادة صياغة النقاط الرئيسية
- إنهاء العرض بقوة

Lecture

05

Practicing your delivery

التدريب على إلقاء العرض

Practicing your delivery is helpful because so many things can go wrong in a presentation. A day or two before you're ready to step on stage for an important talk, make sure you can give a positive response to the following questions:

- Present Naturally - Can you present your material naturally, without reading your slides?
- Know the Material - Could you still make a compelling and complete presentation if you experience an equipment failure and have to proceed without using your slides at all?

إن التدريب على إلقاء العرض مفيد لأن العديد من الأشياء قد تسوء أثناء العرض.

قبل يوم أو يومين من استعدادك للصعود على المسرح لإلقاء محاضرة مهمة، تأكد من قدرتك على تقديم إجابة إيجابية للأسئلة التالية:

- العرض بشكل طبيعي - هل يمكنك تقديم مادتك بشكل طبيعي، دون قراءة الشرائح؟
- معرفة المادة - هل لا يزال بإمكانك تقديم عرض مقنع وكامل إذا واجهت عطلاً في المعدات واضطرت إلى الاستمرار دون استخدام الشرائح على الإطلاق؟

Practicing your delivery

التدريب على إلقاء العرض

- Check Equipment - Is the equipment working—and do you know how to work it?
- Check Your Timing - Is your timing on track?
- Practice the Speech - Can you easily pronounce all the words you plan to use?
- Anticipate Questions - Have you anticipated likely questions and objections?

- التحقق من المعدات - هل تعمل المعدات - وهل تعرف كيفية تشغيلها؟
- التحقق من توقيتك - هل توقيتك على المسار الصحيح؟
- التدرب على الكلام - هل يمكنك نطق جميع الكلمات التي تخطط لاستخدامها بسهولة؟
- توقع الأسئلة - هل توقعت الأسئلة والاعتراضات المحتملة؟

Lecture

05

Overcome Anxiety

التغلب على القلق

- Don't Try to Be Perfect
- Prepare and Practice
- Visualize Success
- Take Deep Breaths
- Be Ready to Go
- Get Comfortable
- Take a Short Break
- Stay on Message
- Make Eye Contact
- Keep on Going

- لا تحاول أن تكون مثاليًا
- استعد وتدرّب
- تصور النجاح
- خذ أنفاسًا عميقة
- كن مستعدًا للانطلاق
- احصل على الراحة
- خذ استراحة قصيرة
- ابق على تواصل
- تواصل بالعين
- استمر



Thank You