

Communication Skills

Prepared by Dr. Merna Emad

CMM 201

Lecture 4



- **Hearing and Listening**

السمع
والإنصات

- **Listening barriers**

عوائق
الإنصات

- **Listening styles**

أساليب
الإنصات

- **Improving Your Listening**

تطوير
مهارة
الإنصات

Chapter

01

Hearing and Listening

السمع والإنصات





Hearing

is your physical ability to detect sounds. It is the physiological process or function of receiving sounds.

For example, we are accustomed to the sounds of airplanes, lawn mowers, furnace blowers, the rattling of pots and pans, and so on. We hear those incidental sounds and, unless we have a reason to do otherwise, we train ourselves to ignore them.

السمع

إنها القدرة الجسدية على اكتشاف الأصوات فهي العملية الفسيولوجية أو الوظيفة التي تتمثل في استقبال الأصوات.

على سبيل المثال، اعتدنا على سماع أصوات الطائرات، وآلات قص العشب، ومنفاخات الأفران، وصوت قعقة الأواني والمقالي، وما إلى ذلك. فنحن نسمع هذه الأصوات العرضية، وما لم يكن لدينا سبب لتجاهلها، فإننا ندرب أنفسنا على تجاهلها.



Listening

requires you to concentrate on the verbal and nonverbal messages being sent and to determine the meaning of those messages. Listening, at its best, is active, focused, concentrated attention for the purpose of understanding the meanings expressed by a speaker.

الإنصات

يتطلب منك التركيز على الرسائل اللفظية وغير اللفظية المرسلّة وتحديد معنى تلك الرسائل. الإنصات، في أفضل حالاته، هو انتباه نشط ومركّز لغرض فهم المعاني التي يعبر عنها المتحدث.



Hearing

Hearing

- Accidental
- Involuntary
- Effortless

Listening

- Focused
- Voluntary
- Intentional

السمع





Importance of Effective Listening

- Effective listening is central to fostering interpersonal relationships with coworkers, leaders, and clients.
- Effective listening can affect one's relationship satisfaction and can be a determining factor in whether someone is an effective communicator.
- Effective listening can enhance your image as People Will Perceive You as Intelligent and Perceptive.

أهمية الإنصات الفعال؟

- الإنصات الفعال هو أمر أساسي لتعزيز العلاقات الشخصية مع زملاء العمل والقادة والعملاء.
- الإنصات الفعال يمكن أن يؤثر على رضا الفرد عن العلاقة ويمكن أن يكون عاملاً حاسماً في ما إذا كان شخص ما متواصلاً فعالاً.
- الإنصات الفعال يمكن أن يعزز صورتك حيث سينظر إليك الناس على أنك ذكي وفطن.



Importance of Effective Listening

- Good Listening Can Help Your Public Speaking. As a result, you have the ability to analyze what you think works and doesn't work in others' speeches, which can help you transform your speeches in the process.
- Listening, in addition to other communication abilities, is a likely predictor of who gets promoted or receives other relevant rewards, such as status and power.
- Better listeners hold higher-level positions and are promoted more often than those with less-developed listening abilities.

أهمية الإنصات الفعال؟

- الاستماع الجيد يمكن أن يساعدك في التحدث أمام الجمهور. ونتيجة لذلك، لديك القدرة على تحليل ما تعتقد أنه ينجح وما لا ينجح في خطابات الآخرين، مما قد يساعدك في تحويل خطاباتك في هذه العملية.
- الاستماع، بالإضافة إلى قدرات الاتصال الأخرى، هو مؤشر محتمل لمن يحصل على ترقية أو يتلقى مكافآت أخرى ذات صلة، مثل المكانة والسلطة.
- يشغل المستمعون الأفضل مناصب أعلى مستوى ويتم ترقيتهم أكثر من أولئك الذين لديهم قدرات استماع أقل تطوراً.



Characteristics of Good Listener

- Admits that listening is difficult.
- Pays effort to carefully listen.
- Reviews and mentally summarizes the talking points.
- Pays attention to nonverbal communication (facial expressions, gestures, tone of voice) to see if it adds meaning to the spoken words.
- Weighs the evidence used by the talker to support the points he or she makes.
- Never forget to practice.

خصائص المُنصت الجيد

- يعترف بأن الاستماع أمر صعب.
- يبذل جهدًا للاستماع بعناية.
- يراجع ويلخص نقاط الحديث ذهنيًا.
- ينتبه إلى التواصل غير اللفظي (تعبيرات الوجه والإيماءات ونبرة الصوت) لمعرفة ما إذا كان يضيف معنى إلى الكلمات المنطوقة.
- يزن الأدلة التي يستخدمها المتحدث لدعم النقاط التي يطرحها.
- لا تنسَ أبدًا التدريب.



Characteristics of Good Listener

- Admits that listening is difficult.
- Pays effort to carefully listen.
- Reviews and mentally summarizes the talking points.
- Pays attention to nonverbal communication (facial expressions, gestures, tone of voice) to see if it adds meaning to the spoken words.
- Weighs the evidence used by the talker to support the points he or she makes.
- Never forget to practice.

خصائص المُنصت الجيد

- يعترف بأن الاستماع أمر صعب.
- يبذل جهدًا للاستماع بعناية.
- يراجع ويلخص نقاط الحديث ذهنيًا.
- ينتبه إلى التواصل غير اللفظي (تعبيرات الوجه والإيماءات ونبرة الصوت) لمعرفة ما إذا كان يضيف معنى إلى الكلمات المنطوقة.
- يزن الأدلة التي يستخدمها المتحدث لدعم النقاط التي يطرحها.
- لا تنسَ أبدًا التدريب.

Chapter

01

BARRIERS TO LISTENING

عوائق الإنصات





Failing to Limit Distractions

Noise is part of every communication interaction.

External noise

Internal noise

External noise includes external distractions.

For example, Audible talking during a meeting, ruffling of papers, or a cell phone going off in the next cubicle.

How to avoid?

Whenever possible, you should take steps to control the external noise that might interfere with your ability to listen to others, as well as their ability to listen to you.

الفشل في الحد من عوامل التشيت

الضوضاء هي جزء من كل تفاعل تواصل.

ضوضاء خارجية

ضوضاء داخلية

تشمل الضوضاء الخارجية عوامل تشتيت الانتباه الخارجية. على سبيل المثال، التحدث المسموع أثناء الاجتماع، أو اهتزاز الأوراق، أو رنين الهاتف المحمول في الحجرة المجاورة.

كيف يُمكن تجنب هذا؟

متى كان ذلك ممكناً، يجب عليك اتخاذ خطوات للسيطرة على الضوضاء الخارجية التي قد تتداخل مع قدرتك على الاستماع إلى الآخرين، وكذلك قدرتهم على الاستماع إليك.



Failing to Limit Distractions

Noise is part of every communication interaction.

External noise

Internal noise

How to avoid?

- When you are talking to someone on the phone, turn away from your computer if you are distracted by messages in your inbox.
- If you are running a meeting, begin by asking everyone to turn off their cell phones.
- If the work environment is such that it is difficult for people to break away from distractions, hold a retreat away from your worksite to maximize the team's ability to listen effectively.

الفشل في الحد من عوامل التششتيت

الضوضاء هي جزء من كل تفاعل تواصل.

ضوضاء خارجية

ضوضاء داخلية

كيف يُمكن تجنب هذا؟

- عندما تتحدث إلى شخص ما على الهاتف، ابتعد عن جهاز الكمبيوتر الخاص بك إذا كنت تششت انتباهك برسائل في صندوق الوارد الخاص بك.
- إذا كنت تدير اجتماعًا، فابدأ بطلب من الجميع إغلاق هواتفهم المحمولة.
- إذا كانت بيئة العمل بحيث يصعب على الأشخاص الابتعاد عن عوامل التششتيت، فاحرص على تخصيص وقت بعيدًا عن مكان عملك لزيادة قدرة الفريق على الاستماع بشكل فعال.



Failing to Limit Distractions

Noise is part of every communication interaction.

External noise

Internal noise

How to avoid?

- You must reflect on what is causing your internal noise.
- Address those factors.
- If you have an urgent matter to deal with, don't try to hold a conversation with someone. You simply won't be able to listen.
- Tell the other party you will need to reschedule your conversation for a time when you can give your undivided attention.

الفشل في الحد من عوامل التشيت

الضوضاء هي جزء من كل تفاعل

تواصل

ضوضاء خارجية

ضوضاء داخلية

كيف يُمكن تجنب هذا؟

- يجب أن تفكر في الأسباب التي تؤدي إلى ضجيجك الداخلي.
- عالج هذه العوامل.
- إذا كان لديك أمر عاجل للتعامل معه، فلا تحاول إجراء محادثة مع شخص ما. فلن تتمكن ببساطة من الاستماع.
- أخبر الطرف الآخر أنك ستحتاج إلى إعادة جدولة المحادثة إلى وقت يمكنك فيه منحه انتباهك الكامل.



Failing to Focus on the Message

Because of the theme of our area.

- In the ever-changing world of social media and emerging technology, we are locked into a mode of continuous partial attention.
- We are always scanning our smartphones for the next bit of news or the latest update. Multitasking is the norm, despite some evidence that it prevents us from doing anything to the best of our abilities.

عدم التركيز على الرسالة

بسبب طبيعة المنطقة المحيطة

- في عالم وسائل التواصل الاجتماعي المتغير باستمرار والتكنولوجيا الناشئة، أصبحنا مقيدين بنمط من الاهتمام الجزئي المستمر.
- فنحن دائمًا نتصفح هواتفنا الذكية بحثًا عن الأخبار الجديدة أو أحدث التحديثات. وأصبح تعدد المهام أمرًا طبيعيًا، على الرغم من بعض الأدلة التي تشير إلى أنه يمنعنا من القيام بأي شيء بأفضل ما في وسعنا.



Failing to Focus on the Message

Because of speakers' mistakes

- If a speaker uses jargon (technical words used by specialized groups) with which you are not familiar.
- If there is no common understanding, language can separate, insulate, and intimidate.
- Message overload can have the same impact as jargon. Message overload occurs when a speaker includes too many details in a message, making it difficult for the listener to comprehend.

عدم التركيز على الرسالة

بسبب أخطاء المتحدثين

- إذا استخدم المتحدث لغة عامية (كلمات تقنية تستخدمها مجموعات متخصصة) لا تعرفها.
- إذا لم يكن هناك فهم مشترك، فقد تفصل اللغة وتعزل وتخيف.
- يمكن أن يكون لفرط التحميل بالرسائل نفس التأثير الذي تحدثه اللغة العامية. يحدث فرط التحميل بالرسائل عندما يتضمن المتحدث الكثير من التفاصيل في الرسالة، مما يجعل من الصعب على المستمع فهمها.



Failing to Focus on the Message

Because of presenters' mistakes

How to avoid?

- If the environment is not suitable for you, try to postpone the meeting or highlight that you are not concentrating.
- Leave your smartphone during any kind of conversation.
- Read the non-verbal communication well as much attention you pay as you listen to the verbal communication.
- Try to concentrate on the main points during a mess presentations and sum up the content by yourself.
- Ask questions.

عدم التركيز على الرسالة

بسبب أخطاء المقدمين

كيف يُمكن تجنب هذا؟

- إذا لم تكن البيئة مناسبة لك، حاول تأجيل الاجتماع أو سلط الضوء على عدم تركيزك.
- اترك هاتفك الذكي أثناء أي نوع من المحادثات.
- اقرأ التواصل غير اللفظي جيدًا بقدر ما توليه من اهتمام أثناء الاستماع إلى التواصل اللفظي.
- حاول التركيز على النقاط الرئيسية أثناء العروض التقديمية الفوضوية ولخص المحتوى بنفسك.
- ا طرح الأسئلة.



Failing to Focus on the Message

Our bias

- Bias is any assumption we make or attitude we have about a person, an issue, or a topic before we have heard all the facts.
- If you equate a speaker with subject matter or experiences that have made you feel frustrated or angry in the past, chances are good that you will be biased about that person before he or she gives the speech.

عدم التركيز على الرسالة

التحييزات الخاصة بنا

- التحيز هو أي افتراض نتخذه أو موقف نتخذه تجاه شخص أو قضية أو موضوع قبل أن نسمع كل الحقائق.
- إذا قارنت بين متحدث وموضوع أو تجارب جعلتك تشعر بالإحباط أو الغضب في الماضي، فمن المحتمل أن تكون متحيزًا تجاه هذا الشخص قبل أن يلقي خطابه.



Failing to Focus on the Message

Our bias

How to avoid?

- Effective listening requires you to put your biases aside and regard the other as having a valid point of view worthy of your time and careful attention.
- Admit that it is not a right thing.
- Listen to the message the other person trying to say until the end.
- Think of the message while breathing deeply.
- Evaluate it.

عدم التركيز على الرسالة

التحيزات الخاصة بنا

كيف يُمكن تجنب هذا؟

- يتطلب الاستماع الفعال منك أن تضع تحيزاتك جانباً وتتنظر إلى الآخر باعتباره صاحب وجهة نظر صالحة تستحق وقتك واهتمامك الدقيق.
- اعترف بأن هذا ليس بالأمر الصحيح.
- استمع إلى الرسالة التي يحاول الشخص الآخر قولها حتى النهاية.
- فكّر في الرسالة أثناء التنفس بعمق.
- قم بتقييمها.



Failing to be an active listener

An active listener focuses on asking questions and will often listen to the message and then paraphrase it for the sender.

We cannot be active listeners unless we know the deference between various types of listening. In your professional career, you will engage in **three** types of listening:

Informational listening
Empathetic listening
Critical listening

الفشل في أن تكون مستمعًا فعالًا

يركز المستمع النشط على طرح الأسئلة، وغالبًا ما يستمع إلى الرسالة ثم يعيد صياغتها للمرسل. لا يمكننا أن نكون مستمعين نشطين إلا إذا كنا نعرف الفرق بين أنواع الاستماع المختلفة. في حياتك المهنية، ستشارك في **ثلاثة** أنواع من الاستماع:

الاستماع المعلوماتي
الاستماع المتعاطف
الاستماع النقدي



Failing to be an active listener

الفشل في أن تكون مستمعًا فعالًا

Informational listening

Informational listening occurs when you focus on the content of the message to acquire knowledge. Part of learning a new position involves listening to information during new-employee orientation and one-on-one training.

الاستماع المعلوماتي

يحدث الاستماع المعلوماتي عندما تركز على محتوى الرسالة لاكتساب المعرفة. يتضمن جزء من تعلم منصب جديد الاستماع إلى المعلومات أثناء توجيه الموظف الجديد والتدريب الفردي.



Failing to be an active listener

الفشل في أن تكون مستمعًا فعالًا

Critical listening

Critical listening asks you to evaluate the information being sent.

الاستماع النقدي

يطلب منك الاستماع النقدي تقييم المعلومات المرسلة.

الاستماع المتعاطف

الاستماع المتعاطف هو الاستماع لفهم وجهة نظر المتحدث دون إصدار أحكام.

Empathetic listening

Empathetic listening is listening to understand the speaker's point of view without judgment.

Chapter

01

Listening styles

أساليب الانصات





People

The people-oriented listener is interested in the speaker. People-oriented listeners listen to the message in order to learn how the speaker thinks and how they feel about their message.

الناس

يهتم المستمع الموجه نحو الناس
بالمحدث. يستمع المستمعون
الموجهون نحو الناس إلى الرسالة من
أجل معرفة كيفية تفكير المتحدث وكيف
يشعرون تجاه رسالته.



People

The people-oriented listener is likely to be more attentive to the speaker than to the message. If you tend to be such a listener, understand that the message is about what is important to the speaker.

الناس

من المرجح أن يكون المستمع الذي يركز على الناس أكثر انتباهاً للمتحدث من رسالته. إذا كنت تميل إلى أن تكون من هؤلاء المستمعين، فعليك أن تفهم أن الرسالة تتعلق بما يهم المتحدث.



Action

Action-oriented listeners are primarily interested in finding out what the speaker wants.

Action-oriented listening is sometimes called task-oriented listening. In it, the listener seeks a clear message about what needs to be done, and might have less patience for listening to the reasons behind the task.

الفعل

يهتم المستمعون الموجهون نحو الفعل في المقام الأول بمعرفة ما يريد المتحدث.

ويُطلق على الاستماع الموجه نحو الفعل أحيانًا اسم الاستماع الموجه نحو المهمة. وفي هذا النوع من الاستماع، يسعى المستمع إلى الحصول على رسالة واضحة حول ما يجب القيام به، وقد يكون لديه صبر أقل للاستماع إلى الأسباب وراء المهمة.



Time

People using a time-oriented listening style prefer a message that gets to the point quickly. Time-oriented listeners can become impatient with slow delivery or lengthy explanations. This type of listeners may be receptive for only a brief amount of time; therefore, they tend to be impatient. Time-oriented listeners convey their impatience through eye rolling, shifting about in their seats, checking their cell phones, and other inappropriate behaviors. They want the pure message in the shortest time.

الوقت

يفضل الأشخاص الذين يستخدمون أسلوب الاستماع الموجه نحو الوقت الرسالة التي تصل إلى النقطة بسرعة. يمكن أن يصبح المستمعون الموجهون نحو الوقت غير صبورين مع التسليم البطيء أو التفسيرات المطولة. قد يكون هذا النوع من المستمعين متقبلين لفترة وجيزة فقط من الوقت؛ لذلك، يميلون إلى عدم الصبر. ينقل المستمعون الموجهون نحو الوقت نفاذ صبرهم من خلال دحرجة العيون، والتحرك في مقاعدهم، والتحقق من هواتفهم المحمولة، وغيرها من السلوكيات غير اللائقة. إنهم يريدون الرسالة النقية في أقصر وقت.



Content

Content-oriented listeners are interested in the message itself, whether it makes sense, what it means, and whether it's accurate. content-oriented listeners want to listen to well-developed information with solid explanations.

المحتوى

يهتم المستمعون المهتمون بالمحتوى بالرسالة نفسها، وما إذا كانت منطقية، وما تعنيه، وما إذا كانت دقيقة. يرغب المستمعون المهتمون بالمحتوى في الاستماع إلى معلومات متطورة مع تفسيرات قوية.

Chapter

01

Improving your listening

تطوير الانصات





HURIER

The HURIER model provides a framework for skill-based listening by defining listening as six interrelated components:

- Hearing
- Understanding
- Remembering
- Interpreting
- Evaluating
- Responding

يوفر نموذج HURIER إطارًا للاستماع القائم على المهارات من خلال تعريف الاستماع على أنه ستة مكونات مترابطة:

- السمع
- الفهم
- التذكر
- التفسير
- التقييم
- الاستجابة



HURIER

Hearing: Hearing refers to concentrating on and attending to the message.

1. Making sure you can properly hear the other person.
2. Be sure that you limit any distractions that would prevent you from doing so.
3. Understanding is the process of attaching meaning to the verbal communication, or comprehending the literal meaning of the message.

السمع: يشير الاستماع إلى التركيز على الرسالة والانتباه إليها.

1. التأكد من قدرتك على سماع الشخص الآخر بشكل صحيح.
2. تأكد من الحد من أي عوامل تشتيت قد تمنعك من القيام بذلك.
3. الفهم هو عملية ربط المعنى بالتواصل اللفظي، أو فهم المعنى الحرفي للرسالة.



HURIER

Understanding: Understanding is the process of attaching meaning to the verbal communication, or comprehending the literal meaning of the message.

1. Hear the message
2. Understand the speaker's use of language and the basic context of the information considering all the other factors.

الفهم: الفهم هو عملية ربط المعنى بالتواصل اللفظي، أو استيعاب المعنى الحرفي للرسالة.

1. استمع إلى الرسالة
2. فهم استخدام المتحدث للغة والسياق الأساسي للمعلومات مع مراعاة جميع العوامل الأخرى.



HURIER

Remembering: Remembering includes recalling the message so that it can be acted on.

1. Be present
2. Be mindful
3. Create an outline of the main points.

التذكر: يتضمن التذكر تذكر الرسالة حتى يمكن التصرف بناءً عليها.

1. كن حاضراً
2. كن منبهاً
3. قم بإنشاء مخطط للنقاط الرئيسية.



HURIER

Interpreting: Interpreting is the step where we make sense of the verbal and nonverbal codes to assign meaning to the information received or the sensitivity to nonverbal and contextual aspects of the message.

1. Be Observant
2. Aside your bias.

الترجمة: الترجمة هي الخطوة التي نستوعب فيها الرموز اللفظية وغير اللفظية لتعيين معنى المعلومات المستلمة أو الحساسية للجوانب غير اللفظية والسياقية للرسالة.

1. كن متنبهاً
2. بصرف النظر عن تحيزك.



HURIER

Evaluating: Evaluating is the logical assessment of the value of the message.

Learning to evaluate a message without bias, distractions, apprehension, or gender/cultural differences takes time and patience.

1. Be Observant
2. Consider the message with its details.
3. Listen to the end.
4. Logically evaluate.

التقييم: التقييم هو التقييم المنطقي لقيمة الرسالة.

إن تعلم كيفية تقييم الرسالة دون تحيز أو تشتيت أو خوف أو اختلافات بين الجنسين/الثقافات يتطلب الوقت والصبر.

1. كن منتبهاً
2. فكر في الرسالة بتفاصيلها.
3. استمع إلى النهاية.
4. قم بالتقييم بشكل منطقي.



HURIER

Responding: Responding is the last step and involves giving some form of response to the message, either verbally or nonverbally.

1. Paraphrasing
2. Summarizing
3. Reflecting
4. Asking questions
5. Using nonverbal cues such as head nods, emotional expressions.

الاستجابة: الاستجابة هي الخطوة الأخيرة وتتضمن تقديم شكل من أشكال الاستجابة للرسالة، سواء لفظيًا أو غير لفظيًا.

1. إعادة الصياغة
2. التلخيص
3. التأمل
4. طرح الأسئلة
5. استخدام الإشارات غير اللفظية مثل إيماءات الرأس والتعبيرات العاطفية.



Thank You