

PRESENTATION AND WRITING SKILLS

مهارات العرض والكتابة

lecture No. 6

BY

Dr. Manal El-Sayed



MGM223



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

lecture No. ٦

Categories of nonverbal messages and business Etiquette in the online communication

فئات الرسائل غير اللفظية وآداب العمل في التواصل
عبر الإنترنت

Test your knowledge for the previous lecture

- ☐ 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 لديك
- ☐ من هم المستمعون الفعالون.
- ☐ تعرف على عملية الاستماع.
- ☐ تحديد حواجز عملية الاستماع.
- ☐ تحسين التواصل غير اللفظي
- ☐ تعرف على الإشارات غير اللفظية
- ☐ طور مهارات العرض التقديمي الخاصة بك.

Learning objectives

أهداف التعلم

- ☐ Categories of Nonverbal Communication
- ☐ Identify nonverbal signals.
- ☐ Gestures and postures
- ☐ Misreading and Faking
- ☐ Developing Your Business Etiquette.
- ☐ How to communicate online.

- ☐ فئات التواصل غير اللفظي
- ☐ تحديد الإشارات غير اللفظية.
- ☐ الإيماءات والمواقف
- ☐ القراءة الخاطئة والتزييف
- ☐ تطوير آداب عملك.
- ☐ كيفية التواصل عبر الإنترنت.
- ☐ آداب العمل

☐ Business Etiquette

Categories of Nonverbal Communication

Pay attention that:

- ❑ Nonverbal signals are powerful, they aren't infallible The range and variety of nonverbal signals is almost endless.
- ❑ you can understand the basics by studying six general categories.

- ❑ الإشارات غير اللفظية قوية ، فهي ليست معصومة من الخطأ نطاق وتنوع الإشارات غير اللفظية لا حصر له تقريبا.
- ❑ يمكنك فهم الأساسيات من خلال دراسة ست فئات عامة.

فئات التواصل غير اللفظي

Categories of Nonverbal Communication

Universal Gestures

الإيماءات العالمية



- the following gesture consists of pulling the sides of the mouth upwards and usually showing the teeth.
- This gesture is universally known as Smiling and is recognized by just about anyone from any culture.

□ تتكون الإيماءة التالية من سحب جانبي الفم لأعلى وعادة ما تظهر الأسنان.

□ تعرف هذه الإيماءة عالميا باسم الابتسام ويعترف بها أي شخص تقريبا من أي ثقافة.

Universal Gestures

الإيماءات العالمية



- ☐ It is therefore easily recognized regardless of factors such as culture, language, education or nationality. ☐ لذلك يمكن التعرف عليه بسهولة بغض النظر عن عوامل مثل الثقافة، أو اللغة أو التعليم أو الجنسية.
- ☐ Recognition of universal gestures greatly increases the efficiency of our communications. ☐ الاعتراف بالإيماءات العالمية يزيد بشكل كبير من كفاءة اتصالاتنا.

Misreading and Faking

When reading
body language,
always beware of
misinterpretations

عند قراءة لغة الجسد ،
احذر دائما من التفسيرات
الخاطئة



القراءة الخاطئة والتزييف

Misreading and Faking

- ❑ A person might feel tired and use certain signals that should not be interpreted as bored or disinterested.

❑ قد يشعر الشخص بالتعب
ويستخدم إشارات معينة لا
ينبغي تفسيرها على أنها
ملل أو غير مهتم.



القراءة الخاطئة والتزييف Misreading and Faking

❑ A person might be wearing tight clothing that limits his or her movements and the kind of gestures they can make.

❑ قد يرتدي الشخص ملابس ضيقة تحد من حركاته ونوع الإيماءات التي يمكنه القيام بها.



Your face is the primary site for expressing your emotions; it reveals both the type and the intensity of your feelings. However, **facial signals** can vary widely from culture to culture.

وجهك هو الموقع الأساسي للتعبير عن مشاعرك. يكشف عن نوع وشدة مشاعرك. ومع ذلك ، يمكن أن تختلف إشارات الوجه بشكل كبير من ثقافة إلى أخرى.



Gesture Description

Lips are puckered in a rounded shape and eyebrows are sometimes squeezed in.

Meaning

- Disagreement
- Calculated thought
- Sending a message of dissent

Used When

- A person is unsure of the content she is hearing, wants to hide her feelings about it and is still skeptical.

How to Break the Gesture

- If you see this gesture when you are in a position that you need to convince others, it means you need to work harder or present your case from a different angle.



وصف اللفظة

يتم تجعيد الشفاه في شكل مستدير ويتم الضغط على الحواجب في بعض الأحيان.

مَعْنَى

- الخلاف
- الفكر المحسوب
- إرسال رسالة معارضة

يستخدم عندما

- الشخص غير متأكد من المحتوى الذي يسمعه، ويريد إخفاء مشاعره حيال ذلك ولا يزال متشككا،

كيف تكسر الإيماءة؟

- إذا رأيت هذه الإيماءة عندما تكون في وضع تحتاج فيه إلى إقناع الآخرين، فهذا يعني أنك بحاجة إلى العمل بجدية أكبر أو تقديم قضيتك من زاوية مختلفة.

Many gestures—a wave of the hand, for example—have a specific and intentional meaning. Other types of body movement are unintentional and express a more general message.

العديد من الإيماءات - التلويح باليد ، على سبيل المثال - لها معنى محدد ومقصود. أنواع أخرى من حركة الجسم غير مقصودة وتعبّر عن رسالة أكثر عمومية.

Positive versus Negative Body

Language

Open gestures VS Closed gestures

الإيماءات المفتوحة مقابل الإيماءات المغلقة

An important
quality of
gestures is
whether they are
open or closed.

نوعية مهمة من
الإيماءات هي ما إذا
كانت مفتوحة أو
مغلقة.

are encouraging, inviting and non-aggressive.

مشجعة وجذابة وغير عدوانية.

Gesture Description

Open palms, open body, open legs

Meaning

- I didn't do it
- I am open to ideas
- You can trust me

Used When

- You want to show that you are open and mean no harm

How to Break the Gesture

- Observe and make decisions accordingly



وصف اللفظة
راحة مفتوحة، جسم مفتوح،
أرجل مفتوحة

معنى

- لم أفعل ذلك
- أنا منفتح على الأفكار
- يمكنك الوثوق بي

يستخدم عندما

- تريد أن تظهر أنك منفتح ولا تعني أي ضرر



كيف تكسر الإيماءة؟
• مراقبة واتخاذ القرارات وفقا لذلك

Closed gestures

are defensive and can easily be interpreted as aggressive. They may show that you feel you are under attack..

دفاعية ويمكن تفسيرها بسهولة على أنها عدوانية. قد يظهرون أنك تشعر أنك تتعرض للهجوم.

Gesture Description

Arms are crossed over the chest and the expression shows concern.

Meaning

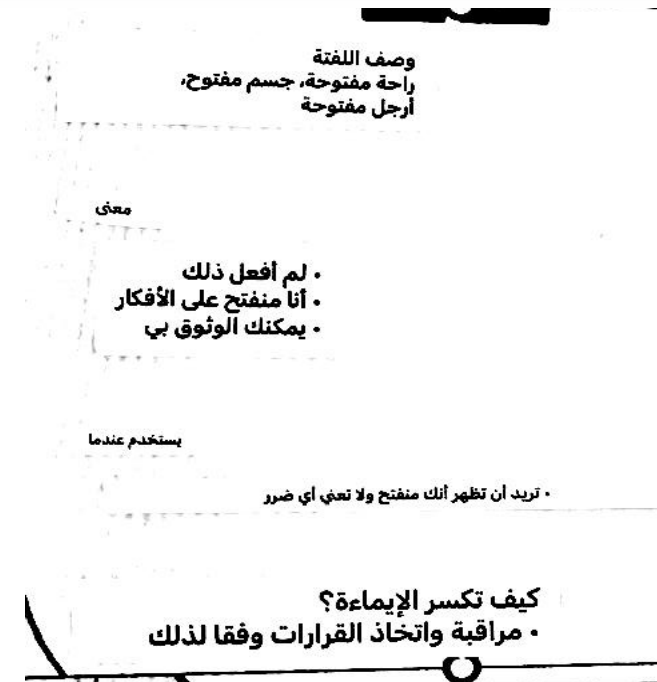
- Arms used as a barrier to defend against others
- Feeling vulnerable
- I disagree
- I am not happy about this

Used When

- You want to disagree with others

How to Break the Gesture

- Give them something to hold in their hands. This could be a cup, to open up.



Hands Clenched

Gesture Description

The hands are clenched together in front of the body. The hands might be placed below or above waist.

Meaning

- Anxious, restraint and negative behavior despite other signals showing confidence.
- Frustrated, especially when used in negotiations
- A common misinterpretation is that this gesture is read as a sign of confidence, especially if the person is smiling.

Used When

- A person wants to hold back his anxiousness while still showing his confidence. In general, the closer the clenched hands to the face, the more frustration experienced.

How to Break the Gesture

- Similar to solutions to closed body positions, you need to offer them something so they are forced to physically change their gesture and unclench their hands.



وصف اللفته

يتم شد اليدين معا أمام الجسم. قد توضع اليدين أسفل الخصر أو فوقه.

مَعْنَى

• القلق وضبط النفس والسلوك السلبي على الرغم من الإشارات الأخرى التي تظهر الثقة.

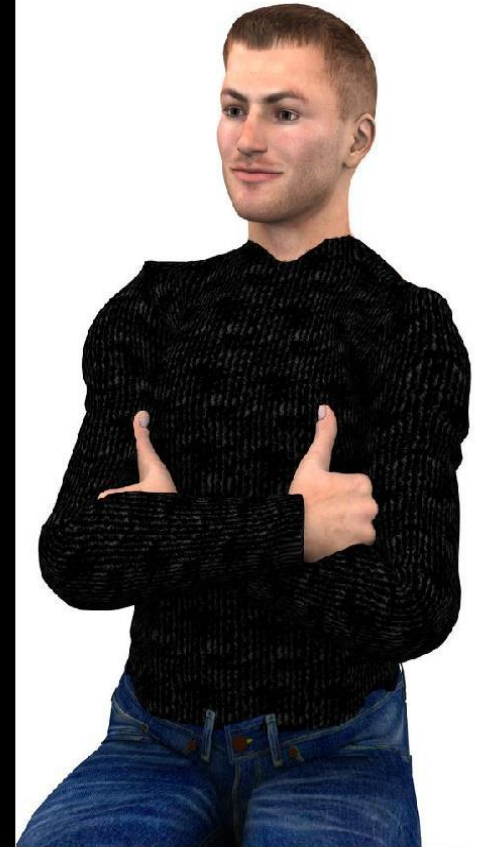
• محجب، حجب عند استخدامه في المفاوضات
• التفسير الخاطئ الشائع هو أن هذه الإيماءة تقرأ على أنها علامة على الثقة، خاصة إذا كان الشخص يبتسم.

يستخدم عندما

• يريد الشخص كبح قلقه مع الاستمرار في إظهار ثقته بنفسه. بشكل عام، كلما اقتربت الأيدي المشدودة من الوجه، زاد الإحباط.

كيف تكسر الإيماءة؟

• على غرار حلول أوضاع الجسم المغلقة، تحتاج إلى تقديم شيء لهم حتى يضطروا إلى تغيير إيماءاتهم جسدياً وفك أيديهم.



Vocal characteristics.

الخصائص الصوتية.

- ❑ Your voice also carries both intentional and unintentional messages.
- ❑ Your tone and volume, as well as your accent and speaking pace say a lot about who you are, your relationship with the audience, and the emotions underlying your words.

- ❑ يحمل صوتك أيضا رسائل مقصودة وغير مقصودة.
- ❑ نبرة صوتك وحجمك ، بالإضافة إلى لهجتك وسرعة حديثك تقول الكثير عن هويتك ، وعلاقتك بالجمهور ، والعواطف الكامنة وراء كلماتك.

- ❑ People respond to others based on their physical appearance,
- ❑ sometimes fairly and other times unfairly. Grooming, clothing, accessories, style—you can control all of these.
- ❑ If your goal is to make a good impression, adopt the style of the people you want to impress.

- ❑ يستجيب الناس للآخرين بناءً على مظهرهم الجسدي ،
- ❑ في بعض الأحيان إلى حد ما وأحياناً أخرى بشكل غير عادل. الاستمالة والملابس والإكسسوارات والأناقة - يمكنك التحكم في كل ذلك.
- ❑ إذا كان هدفك هو ترك انطباع جيد ، فاعتمد أسلوب الأشخاص الذين تريد إثارة إعجابهم.

□ Touch is an important way to convey warmth, comfort, and reassurance. Touch is so powerful, in fact, that cultural customs govern touching behavior.

□ اللمس هو وسيلة مهمة لنقل الدفء والراحة والطمأنينة. اللمس قوي جدا ، في الواقع ، أن العادات الثقافية تحكم سلوك اللمس.

- ❑ Time and space can be used to assert authority, imply intimacy, the relationship, and send other nonverbal messages.
- ❑ Keep in mind that expectations regarding both time and space vary by culture.

- ❑ يمكن استخدام الزمان والمكان لتأكيد السلطة ، والإشارة إلى العلاقة الحميمة القوية، وإرسال رسائل غير لفظية أخرى.
- ❑ ضع في اعتبارك أن التوقعات المتعلقة بكل من الزمان والمكان تختلف حسب الثقافة.

Developing Your Business Etiquette

تطوير آداب عملك

Etiquette

تطوير آداب عملك

في مكان العمل

In the Workplace

في البيئات الاجتماعية
In Social Settings

تطوير آداب عملك

Developing Your Business Etiquette

فى مكان العمل

In the Workplace

الانطباعات الأولى

First Impressions

1

- ☐ From business lunches to industry conferences, you represent your company when you are out in public.
- ☐ Make sure that your appearance and actions are appropriate to the situation.
- ☐ First impressions last a long time, so get to know the customs of the culture when you meet new people.

- ☐ من غداء العمل إلى مؤتمرات الصناعة ، أنت تمثل شركتك عندما تكون في الأماكن العامة.
- ☐ تأكد من أن مظهرك وأفعالك مناسبة للموقف.
- ☐ تستمر الانطباعات الأولى لفترة طويلة ، لذا تعرف على عادات الثقافة عندما تقابل أشخاصا جديدا.

2

المظهر الشخصي

Personal Appearance

- ☐ Your personal appearance often has considerable impact on your career success.
- ☐ Pay attention to the style of dress where you work and adjust your style to match.

- ☐ غالبا ما يكون لمظهرك الشخصي تأثير كبير على نجاحك الوظيفي.
- ☐ انتبه إلى أسلوب اللباس الذي تعمل فيه واضبط أسلوبك ليتناسب مع ذلك.

المظهر الشخصي

Personal Appearance

- ☐ In addition to your clothing, grooming **الهيئة** affects the impression you give others in the workplace.
- ☐ Pay close attention to cleanliness and avoid using products with powerful or perfumed scents.

- ☐ بالإضافة إلى ملابسك ، يؤثر الاستمالة على الهيئة على الانطباع الذي تعطيه للآخرين في مكان العمل.
- ☐ انتبه جيدا للنظافة وتجنب استخدام المنتجات ذات الروائح القوية أو المعطرة.

Personal Demeanor

3

السلوك الشخصي

- ☐ is a vital element of workplace harmony.
- ☐ No one expects you to be artificially upbeat every second of the day, but a single negative personality can make an entire office miserable and unproductive.

- ☐ هو عنصر حيوي للانسجام في مكان العمل.
- ☐ لا أحد يتوقع منك أن تكون متفائلا بشكل مصطنع في كل ثانية من اليوم ، لكن شخصية سلبية واحدة يمكن أن تجعل المكتب بأكمله بائسا وغير منتج.

3

Personal Demeanor

السلوك الشخصي

- Every person in the company has a responsibility to contribute to a positive, energetic work environment.

□ يتحمل كل شخص في الشركة مسؤولية المساهمة في بيئة عمل إيجابية وحيوية.

4

مهارات أو عادات الهاتف

Phone Skills or Habits

- ❑ Phone skills will have a definite impact on your career success.
- ❑ Like every other aspect of communication, your phone habits say a lot about how much respect you have for the people around you because phone calls lack the visual richness of face-to-face conversations,

- ❑ سيكون لمهارات الهاتف تأثير واضح على نجاحك الوظيفي.
- ❑ مثل كل جانب آخر من جوانب الاتصال ، تقول عادات هاتفك الكثير عن مدى احترامك للأشخاص من حولك لأن المكالمات الهاتفية تفتقر إلى الثراء البصري للمحادثات وجها لوجه ،

Phone Skills or Habits

- ☐ you must rely on your attitude and tone of voice to convey confidence and professionalism.
- ☐ Cell phones are a contentious point of etiquette in today's workplace.
- ☐ Don't be surprised if you encounter policies restricting their use in offices or meeting rooms.

- ☐ يجب أن تعتمد على موقفك ونبرة صوتك للتعبير عن الثقة والاحتراف.
- ☐ الهواتف المحمولة هي نقطة خلافية في آداب السلوك في مكان العمل اليوم.
- ☐ لا تتفاجأ إذا واجهت سياسات تقيد استخدامها في المكاتب أو غرف الاجتماعات.

تطوير آداب عملك
**Developing Your Business
Etiquette**

في البيئات الاجتماعية
In Social Settings

In Social settings

2

مقدمات شخصية

Personal Introductions

- ❑ When introducing yourself, include a brief description of your role in the company.
- ❑ When introducing two other people, speak both their first and last names clearly, and then try to offer some information (perhaps a shared professional interest) to help these two people ease into a conversation.

- ❑ عند تقديم نفسك ، قم بتضمين وصف موجز لدورك في الشركة.
- ❑ عند تقديم شخصين آخرين ، تحدث باسميهما الأول والأخير بوضوح ، ثم حاول تقديم بعض المعلومات (ربما اهتمام مهني مشترك) لمساعدة هذين الشخصين على الدخول في محادثة.

- ☐ knowing the basics of dining etiquette will make you more effective in these situations.
- ☐ Choose foods that are easy to eat while you are trying to carry on a conversation.
- ☐ Leave business papers under your chair until entrée plates have been removed; the business aspect of the meal usually doesn't begin until then.

- ☐ معرفة أساسيات آداب تناول الطعام ستجعلك أكثر فعالية في هذه المواقف.
- ☐ اختر الأطعمة التي يسهل تناولها أثناء محاولتك إجراء محادثة.
- ☐ اترك أوراق العمل تحت كرسيك حتى تتم إزالة أطباق الدخول ؛ عادة لا يبدأ الجانب التجاري للوجبة حتى ذلك الحين.

3

وجبات الأعمال

Business Meals

- ❑ Finally, remember that business meals are a forum for business, period.
- ❑ Avoid topics that are likely to stir up emotions.
- ❑ Do not complain about work, avoid profanity تجنب الألفاظ النابية, and be careful with humor.

- ❑ أخيرا ، تذكر أن وجبات العمل هي منتدى للعمل ، فترة.
- ❑ تجنب الموضوعات التي من المحتمل أن تثير المشاعر.
- ❑ لا تشكو من العمل ، وتجنب الألفاظ النابية تجنب الألفاظ النابية ، وكن حذرا مع الفكاهة.

الهواتف الخلوية

Cellular Phones

- ❑ Misuse of cell phones in restaurants and other public places is a common etiquette blunder خطأ.
- ❑ When you use your cell phone in public, you send the message that people around you are not as important as your call and that you do not respect your caller's privacy.

- ❑ إساءة استخدام الهواتف المحمولة في المطاعم والأماكن العامة الأخرى هو خطأ شائع في آداب السلوك خطأ .
- ❑ عندما تستخدم هاتفك الخليوي في الأماكن العامة ، فإنك ترسل رسالة مفادها أن الأشخاص من حولك ليسوا بنفس أهمية مكالمتك وأنت لا تحترم خصوصية المتصل.

- Electronic media seem to be a fertile ground for poor etiquette.
- Making mistakes in online behavior can hurt your company or your career.
- Here are some guidelines to follow whenever you are representing your company while using electronic social media

- يبدو أن وسائل الإعلام الإلكترونية أرض خصبة لآداب السلوك السيئة.
- يمكن أن يؤدي ارتكاب الأخطاء في السلوك عبر الإنترنت إلى الإضرار بشركتك أو حياتك المهنية.
- فيما يلي بعض الإرشادات التي يجب اتباعها عندما تمثل شركتك أثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية

- Avoid personal attacks
- Stay focused on the original topic
- Do not present opinions as facts
- Use good grammar and punctuation
- Use updated virus protection
- Ask permission before chatting

- تجنب الهجمات الشخصية
- استمر في التركيز على الموضوع الأصلي
- لا تقدم الآراء كحقائق
- استخدم قواعد نحوية وعلامات ترقيم جيدة
- استخدام الحماية المحدثة من الفيروسات
- اطلب الإذن قبل الدردشة

- Control language and emotions
 - Avoid multitasking and IM
 - Never assume privacy
 - Avoid "reply all" in email
 - Do not waste other people's time
 - Respect boundaries
- التحكم في اللغة والعواطف
 - تجنب تعدد المهام والمراسلة الفورية
 - لا تفترض أبدا الخصوصية
 - تجنب "الرد على الكل" في البريد الإلكتروني
 - لا تضيع وقت الآخرين
 - احترم الحدود

Learning objectives

- ☐ Categories of Nonverbal Communication
- ☐ Identify nonverbal signals.
- ☐ Gestures and postures
- ☐ Misreading and Faking
- ☐ Developing Your Business Etiquette.
- ☐ How to communicate online.

- ☐ فئات التواصل غير اللفظي
- ☐ تحديد الإشارات غير اللفظية.
- ☐ الإيماءات والمواقف
- ☐ القراءة الخاطئة والتزييف
- ☐ تطوير آداب عملك.
- ☐ كيفية التواصل عبر الإنترنت.
- ☐ آداب العمل

- ☐ Business Etiquette



Thank You