

Communication Skills

Prepared by Dr. Merna Emad

CMM 201

Lecture 2



• Models

• Barriers

النماذج

العوائق

التميز
المهني

أخلاقيات
التواصل

• Professional
excellence

• Communication
ethics

Chapter

01

Communication models

نماذج التواصل



Transmission Model

It describes communication as a linear, one-way process in which a sender intentionally transmits a message to a receiver. This model focuses on the sender and message within a communication encounter. Although the receiver is included in the model, this role is viewed as more of a target or end rather than part of an ongoing process.

نموذج الإرسال

يصف هذا النموذج عملية التواصل كعملية خطية أحادية الاتجاه، حيث يقوم المرسل بإرسال رسالة إلى المستقبل بشكل متعمد. يركز هذا النموذج على المرسل والرسالة في إطار التفاعل التواصل. رغم أن المستقبل مشمول في هذا النموذج، إلا أن دوره يُنظر إليه كهدف أو نقطة نهاية بدلاً من كونه جزءاً من عملية مستمرة.

Transmission Model

Think of how a radio message is sent from a person in the radio studio to you listening in your car. The sender is the radio announcer who encodes a verbal message that is transmitted by a radio tower through electromagnetic waves (the channel) and eventually reaches your (the receiver's) ears via an antenna and speakers in order to be decoded. The radio announcer doesn't really know if you receive his or her message or not, but if the equipment is working and the channel is free of static, then there is a good chance that the message was successfully received.

نموذج الإرسال

فكر في كيفية إرسال رسالة إذاعية من شخص في استوديو الراديو إليك وأنت تستمع في سيارتك. المرسل هو المذيع الإذاعي الذي يشفر رسالة لفظية يتم بثها بواسطة برج راديو عبر موجات كهرومغناطيسية (القناة) وتصل في النهاية إلى أذنيك (المستقبل) عبر هوائي ومكبرات صوت من أجل فك شفرتها. لا يعرف المذيع الإذاعي حقًا ما إذا كنت قد تلقيت رسالته أم لا، ولكن إذا كانت المعدات تعمل وكانت القناة خالية من التشويش، فهناك فرصة جيدة لاستقبال الرسالة بنجاح.

Transmission Model

Since this model is sender and message focused, responsibility is put on the sender to help ensure the message is successfully conveyed. This model emphasizes clarity and effectiveness, but it also acknowledges that there are barriers to effective communication.

نموذج الإرسال

نظرًا لأن هذا النموذج يركز على المرسل والرسالة، فإن المسؤولية تقع على عاتق المرسل للمساعدة في ضمان نقل الرسالة بنجاح. ويؤكد هذا النموذج على الوضوح والفعالية، ولكنه يعترف أيضًا بوجود حواجز أمام التواصل الفعال.



Transmission Model

FM antennae can't decode AM radio signals and vice versa. Likewise, most French speakers can't decode Swedish and vice versa. Semantic noise can also interfere in communication between people speaking the same language because many words have multiple or unfamiliar meanings.

نموذج الإرسال

لا تستطيع هوائيات FM فك تشفير إشارات الراديو AM والعكس صحيح. وعلى نحو مماثل، لا يستطيع معظم المتحدثين بالفرنسية فك تشفير اللغة السويدية والعكس صحيح. يمكن للضوضاء الدلالية أيضاً أن تتداخل مع التواصل بين الأشخاص الذين يتحدثون نفس اللغة لأن العديد من الكلمات لها معاني متعددة أو غير مألوفة.



Interaction model

The interaction model of communication describes communication as a process in which participants alternate positions as sender and receiver and generate meaning by sending messages and receiving feedback within physical and psychological contexts

نموذج التفاعل

نموذج التفاعل في التواصل يصف العملية التواصلية كعملية يتبادل فيها المشاركون الأدوار بين المرسل والمستقبل، ويقومون بتوليد المعنى من خلال إرسال الرسائل وتلقي الردود ضمن سياقات مادية ونفسية.



Interaction model

Rather than illustrating communication as a linear, one-way process, the interaction model incorporates feedback, which makes communication a more interactive, two-way process. Feedback includes messages sent in response to other messages.

Rather than having one sender, one message, and one receiver, this model has two sender-receivers who exchange messages. Each participant alternates roles as sender and receiver in order to keep a communication encounter going. Although this seems like a perceptible and deliberate process, we alternate between the roles of sender and receiver very quickly and often without conscious thought.

نموذج التفاعل

بدلاً من توضيح الاتصال كعملية خطية أحادية الاتجاه، فإن نموذج التفاعل يتضمن ردود الفعل، مما يجعل الاتصال عملية تفاعلية ثنائية الاتجاه. تتضمن ردود الفعل الرسائل المرسلة ردًا على رسائل أخرى.

بدلاً من وجود مرسل واحد ورسالة واحدة ومستقبل واحد، فإن هذا النموذج يتضمن مرسلين ومستقبلين يتبادلان الرسائل. ويتبادل كل مشارك الأدوار كمرسل ومستقبل من أجل استمرار لقاء الاتصال. ورغم أن هذا يبدو وكأنه عملية محسوسة ومتعمدة، فإننا نتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بسرعة كبيرة وفي كثير من الأحيان دون تفكير واع.

Interaction model

The interaction model is also less message focused and more interaction focused. While the transmission model focused on how a message was transmitted and whether or not it was received, the interaction model is more concerned with the communication process itself. In fact, this model acknowledges that there are so many messages being sent at one time that many of them may not even be received. Some messages are also unintentionally sent. Therefore, communication isn't judged effective or ineffective in this model based on whether or not a single message was successfully transmitted and received.

نموذج التفاعل

كما أن نموذج التفاعل أقل تركيزًا على الرسالة وأكثر تركيزًا على التفاعل. وفي حين ركز نموذج الإرسال على كيفية إرسال الرسالة وما إذا كانت قد تم استلامها أم لا، فإن نموذج التفاعل يهتم أكثر بعملية الاتصال نفسها. في الواقع، يقر هذا النموذج بأن هناك العديد من الرسائل التي يتم إرسالها في وقت واحد وقد لا يتم استلام العديد منها. كما يتم إرسال بعض الرسائل عن غير قصد. لذلك، لا يتم الحكم على الاتصال بأنه فعال أو غير فعال في هذا النموذج بناءً على ما إذا كانت رسالة واحدة قد تم إرسالها واستلامها بنجاح أم لا.

Interaction model

The interaction model takes physical and psychological context into account.

Physical context includes the environmental factors in a communication encounter. The size, layout, temperature, and lighting of a space influence our communication.

Psychological context includes the mental and emotional factors in a communication encounter. Stress, anxiety, and emotions are just some examples of psychological influences that can affect our communication.

نموذج التفاعل

يأخذ نموذج التفاعل السياق المادي والنفسي في الاعتبار.

يتضمن **السياق المادي** العوامل البيئية في لقاء التواصل. يؤثر حجم وتخطيط ودرجة حرارة وإضاءة المساحة على تواصلنا.

يتضمن **السياق النفسي** العوامل العقلية والعاطفية في لقاء التواصل. يعد التوتر والقلق والعواطف مجرد بعض الأمثلة على التأثيرات النفسية التي يمكن أن تؤثر على تواصلنا.

Transaction Model

Communication is more than a process that is used to carry on conversations and convey meaning. We don't send messages like computers, and we don't neatly alternate between the roles of sender and receiver as an interaction unfolds. We also can't consciously decide to stop communicating, because communication is more than sending and receiving messages. The transaction model differs from the transmission and interaction models in significant ways, including the conceptualization of communication, the role of sender and receiver, and the role of context.

نموذج المعاملة

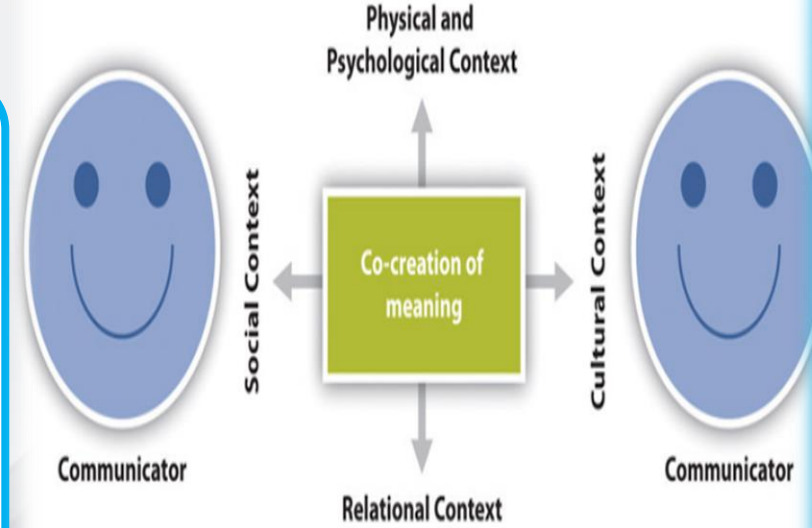
إن التواصل ليس مجرد عملية تُستخدم لإجراء المحادثات ونقل المعنى. فنحن لا نرسل الرسائل مثل أجهزة الكمبيوتر، ولا نتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بشكل منظم أثناء التفاعل. كما لا يمكننا أن نقرر بوعي التوقف عن التواصل، لأن التواصل أكثر من مجرد إرسال واستقبال الرسائل. ويختلف نموذج المعاملة عن نماذج الإرسال والتفاعل بطرق مهمة، بما في ذلك مفهوم الاتصال، ودور المرسل والمستقبل، ودور السياق.

Transaction Model

The transaction model of communication describes communication as a process in which communicators generate social realities within social, relational, and cultural contexts. In this model, we don't just communicate to exchange messages; we communicate to create relationships, form intercultural alliances, shape our self-concepts, and engage with others in dialogue to create communities. In short, we don't communicate about our realities; communication helps to construct our realities.

نموذج المعاملة

يصف نموذج المعاملة في التواصل التواصل باعتباره عملية يقوم فيها المتواصلون بتوليد حقائق اجتماعية ضمن سياقات اجتماعية وعلائقية وثقافية. في هذا النموذج، لا نتواصل فقط لتبادل الرسائل؛ نتواصل لإنشاء علاقات، وتشكيل تحالفات بين الثقافات، وتشكيل مفاهيمنا الذاتية، والانخراط مع الآخرين في حوار لإنشاء مجتمعات. باختصار، نحن لا نتواصل بشأن واقعنا؛ يساعد التواصل في بناء واقعنا.

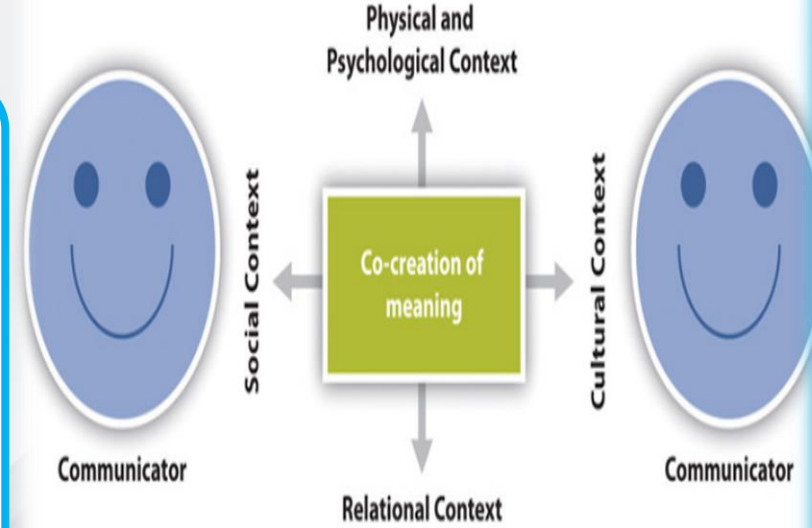


Transaction Model

The roles of sender and receiver in the transaction model of communication differ significantly from the other models. Instead of labeling participants as senders and receivers, the people in a communication encounter are referred to as *communicators*. Unlike the interaction model, which suggests that participants alternate positions as sender and receiver, the transaction model suggests that we are simultaneously senders and receivers.

نموذج المعاملة

تختلف أدوار المرسل والمستقبل في نموذج المعاملة في الاتصال بشكل كبير عن النماذج الأخرى. فبدلاً من تصنيف المشاركين كمرسلين ومستقبلين، يُشار إلى الأشخاص في لقاء الاتصال باسم المتصلين. وعلى عكس نموذج التفاعل، الذي يشير إلى أن المشاركين يتبادلون المناصب كمرسلين ومستقبلين، يشير نموذج المعاملة إلى أننا مرسلون ومستقبلون في نفس الوقت.



Transaction Model

The transaction model considers how **social**, relational, and cultural contexts frame and influence our communication encounters.

Social context

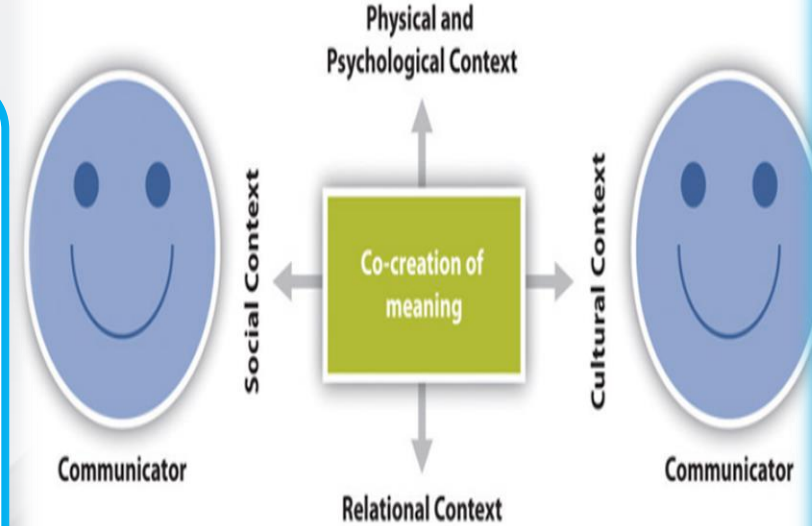
Refers to the stated rules or unstated norms that guide communication. As we are socialized into our various communities, we learn rules and implicitly pick up on norms for communicating.

نموذج المعاملة

يأخذ نموذج المعاملة في الاعتبار كيف تؤثر السياقات الاجتماعية والعلائقية والثقافية لقاءاتنا الاتصالية وتؤثر عليها.

السياق الاجتماعي

يشير إلى القواعد المعلنة أو المعايير غير المعلنة التي توجه عملية التواصل. ومع تنشئتنا في مجتمعاتنا المختلفة، نتعلم القواعد ونستوعب ضمناً معايير التواصل.



Transaction Model

The transaction model considers how **social**, relational, and cultural contexts frame and influence our communication encounters.

Norms

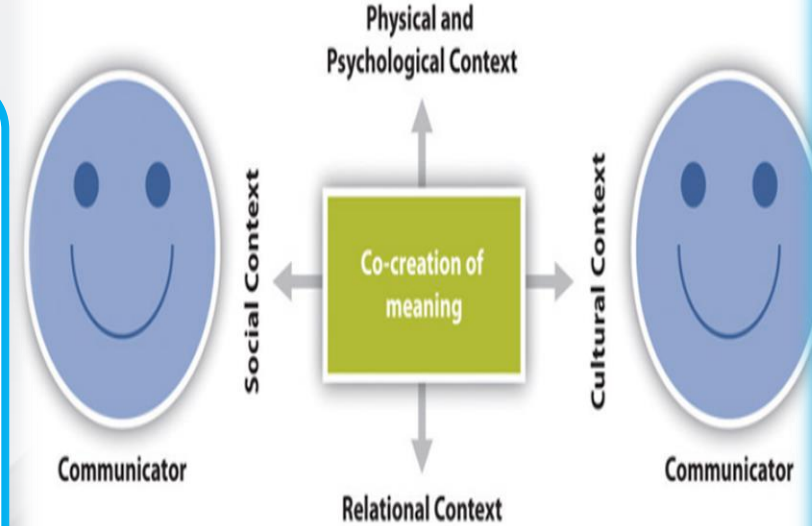
Are social conventions that we pick up on through observation, practice, and trial and error. We may not even know we are breaking a social norm until we notice people looking at us strangely or someone corrects or teases us.

نموذج المعاملة

يأخذ نموذج المعاملة في الاعتبار كيف تؤثر السياقات الاجتماعية والعلائقية والثقافية لقاءاتنا الاتصالية وتؤثر عليها.

الأعراف

إنها أعراف اجتماعية نكتسبها من خلال الملاحظة والممارسة والتجربة والخطأ. وقد لا ندرك أننا نخالف معيارًا اجتماعيًا حتى نلاحظ أن الناس ينظرون إلينا بغرابة أو يصحح لنا أحدهم أو يضايقنا.



Transaction Model

The transaction model considers how **social**, relational, and cultural contexts frame and influence our communication encounters.

Relational Context

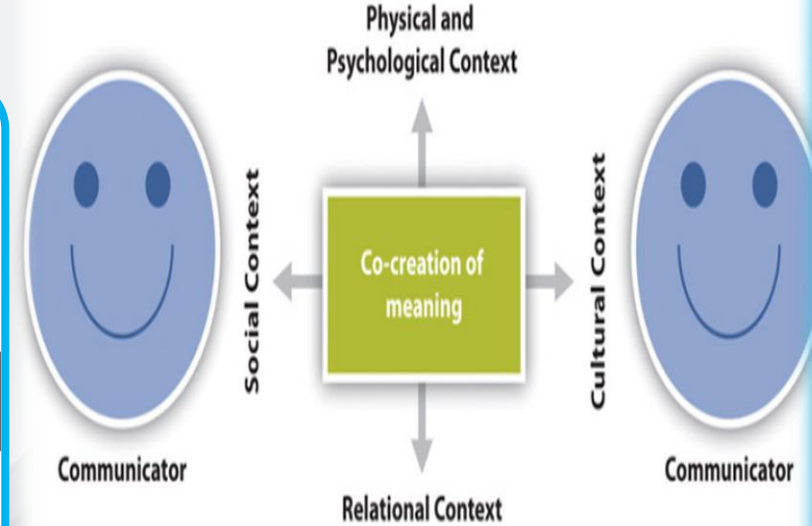
Includes the previous interpersonal history and type of relationship we have with a person. We communicate differently with someone we just met versus someone we've known for a long time. Initial interactions with people tend to be more highly scripted and governed by established norms and rules, but when we have an established relational context, we may be able to bend or break social norms and rules more easily.

نموذج المعاملة

يأخذ نموذج المعاملة في الاعتبار كيف تؤثر السياقات الاجتماعية والعلائقية والثقافية لقاءاتنا الاتصالية وتؤثر عليها.

السياق العلاقتي

تتضمن تاريخ العلاقات الشخصية السابقة ونوع العلاقة التي تربطنا بشخص ما. فنحن نتواصل بشكل مختلف مع شخص التقينا به للتو مقارنة بشخص نعرفه منذ فترة طويلة. وتميل التفاعلات الأولية مع الأشخاص إلى أن تكون أكثر تنظيماً وتحكمها قواعد ومعايير راسخة، ولكن عندما يكون لدينا سياق علاقات راسخ، فقد نتمكن من ثني أو كسر القواعد والمعايير الاجتماعية بسهولة أكبر.



Transaction Model

The transaction model considers how **social**, relational, and cultural contexts frame and influence our communication encounters.

Cultural Context

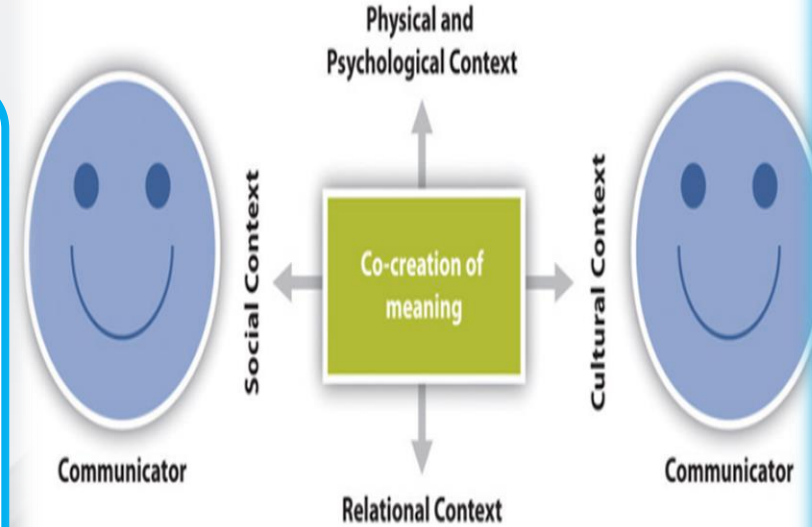
Includes various aspects of identities such as race, gender, nationality, ethnicity, sexual orientation, class, and ability.

نموذج المعاملة

يأخذ نموذج المعاملة في الاعتبار كيف تؤثر السياقات الاجتماعية والعلائقية والثقافية لقاءاتنا الاتصالية وتؤثر عليها.

السياق الثقافي

يتضمن جوانب مختلفة من الهويات مثل العرق والجنس والجنسية والانتماء العرقي والتوجه الجنسي والطبقة والقدرة.



Chapter

01

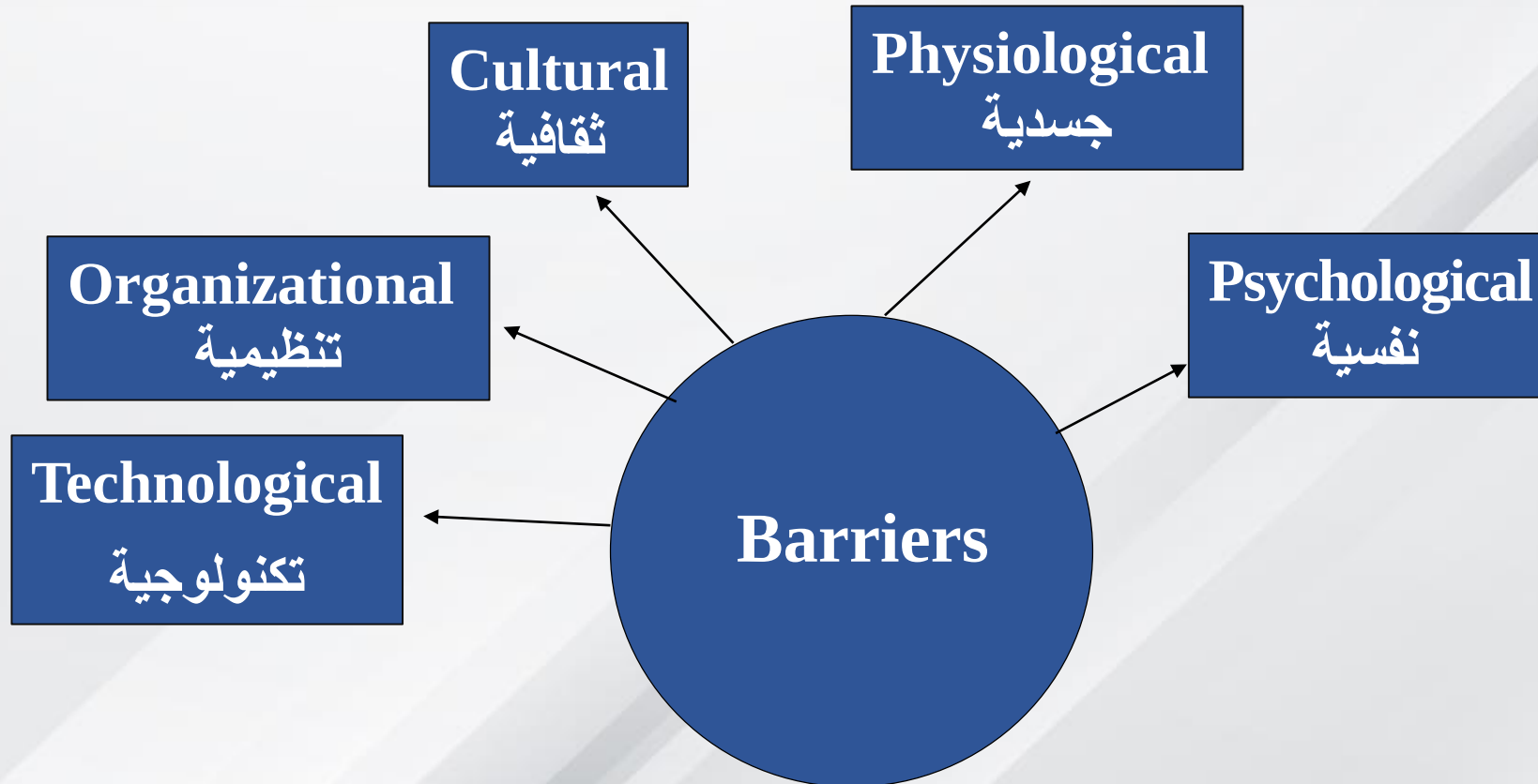
Communication barriers

حواجز التواصل



The word barrier means an obstacle, a hindrance or simply a problem that comes in a way of transmission of a message and blocks the process, either completely or partially.

تعني كلمة حاجز عقبة أو عائق أو ببساطة مشكلة تأتي في طريق نقل رسالة وتعيق العملية إما كلياً أو جزئياً.



Psychological barriers

The **Psychological or Emotional Barriers** refers to the psychological state i.e. Opinions, attitudes, status consciousness, emotions, etc. of a person that deeply affects the ability to communicate.

Lack of Attention

When the person is pre-occupied by some other things and do not listen carefully what the other person is speaking, then arises the psychological barrier in the communication. When the person does not listen to others, then he won't be able to comprehend the message as it was intended and will not be able to give proper feedback.

الحواجز النفسية

تشير الحواجز النفسية أو العاطفية إلى الحالة النفسية أي الآراء والمواقف والوعي بالمكانة والعواطف وما إلى ذلك للشخص الذي يؤثر بشدة على قدرته على التواصل.

نقص في الانتباه

عندما ينشغل الشخص بأمر آخر ولا يستمع بعناية لما يقوله الشخص الآخر، فإن الحاجز النفسي ينشأ في التواصل. عندما لا يستمع الشخص إلى الآخرين، فلن يتمكن من فهم الرسالة كما كانت مقصودة ولن يتمكن من تقديم ردود فعل مناسبة.

Psychological barriers

Premature Evaluation

Many people have a tendency to jump to the conclusions directly and form judgments without considering all the aspects of information. This is generally done by the people who are impatient and resort to a selective listening. This premature evaluation of the information acts as a barrier to the effective communication and lowers the morale of the sender.

الحواجز النفسية

التقييم المبكر

يميل كثير من الناس إلى استخلاص النتائج بشكل مباشر وتكوين الأحكام دون النظر في كافة جوانب المعلومات. ويفعل ذلك عادة الأشخاص الذين لا يتحلون بالصبر ويلجأون إلى الاستماع الانتقائي. ويعمل هذا التقييم المبكر للمعلومات كحاجز أمام التواصل الفعال ويخفض من معنويات المرسل.

Psychological barriers

Poor retention

The retention refers to the capacity of a brain to retain or store things in the memory. The brain does not store all the information came across but in fact, retain only those which deems to be helpful in the future. Therefore, much of the information gets lost during the retention process, and this acts as a barrier to the effective communication.

الحواجز النفسية

الاحتفاظ الضعيف

يشير مصطلح الاحتفاظ إلى قدرة الدماغ على الاحتفاظ بالأشياء أو تخزينها في الذاكرة. لا يخزن الدماغ كل المعلومات التي يتلقاها، بل يحتفظ فقط بالمعلومات التي يعتبرها مفيدة في المستقبل. وبالتالي، تضيع الكثير من المعلومات أثناء عملية الاحتفاظ، وهذا يعمل كحاجز أمام التواصل الفعال.

Psychological barriers

Loss by Transmission

The loss by transmission means, whenever the information exchanges hand its credibility reduces. It is most often observed in the case of an oral communication where people handle information carelessly and transmits the information which has lost some of its truth. Thus, the improper and lack of information being transmitted to others acts as a hindrance in the communication process.

الحواجز النفسية

الخسارة بسبب النقل

إن الخسارة التي تلحق بوسائل المعاملات، كلما تم تبادل المعلومات، تقل مصداقيتها. ويلاحظ ذلك غالبًا في حالة الاتصال الشفهي حيث يتعامل الناس مع المعلومات بلا مبالاة وينقلون المعلومات التي فقدت بعضًا من حقيقتها. وبالتالي، فإن نقل المعلومات غير السليمة ونقصها إلى الآخرين يعمل كعائق في عملية الاتصال.

Psychological barriers

Distrust

To have an effective communication, it is must that both the communicators (sender and receiver) trust each other. In case there is a lack of trust between both the parties, then they will tend to derive negative meaning out of the message and often ignore what has been communicated. If the receiver has no trust, then he will not listen to whatever is being said by the sender, and this will result in a meaningless communication.

الحواجز النفسية

إنعدام الثقة

لكي يكون هناك تواصل فعال، لابد أن يثق كل من المرسل والمستقبل في الآخر. وفي حالة انعدام الثقة بين الطرفين، فإنهما يميلان إلى استخلاص معنى سلبي من الرسالة وغالبًا ما يتجاهلان ما تم توصيله. وإذا لم يكن لدى المستقبل ثقة، فلن يستمع إلى ما يقوله المرسل، وهذا سيؤدي إلى اتصال لا معنى له.

Psychological barriers

Emotions

The communication is greatly influenced by the emotions of a person. If a person is not in a good temperament, then he would not listen properly to whatever is said and might say things offending the sender. Several other emotions such as anger, nervousness, confusion, restlessness, etc. affects the communication process.

الحواجز النفسية

المشاعر

يتأثر التواصل بشكل كبير بمشاعر الشخص. فإذا لم يكن الشخص في مزاج جيد، فلن يستمع بشكل صحيح إلى ما يقال وقد يقول أشياء تسيء إلى المرسل. وتؤثر العديد من المشاعر الأخرى مثل الغضب والعصبية والارتباك والقلق وما إلى ذلك على عملية التواصل.

Physiological barriers

Physiology is the state of human body and mind. Physiological barriers of communication occur due to the physical condition of sender or receiver which might even be physical disabilities. It includes sensory dysfunction and other physical dysfunctions.

Deafness and Hearing Impairment

Blindness and Vision Impairment

Speech Disorders

Physical Condition

الحواجز الجسدية

الфизиولوجيا هي حالة الجسم والعقل البشريين. تحدث الحواجز الفسيولوجية للتواصل بسبب الحالة الجسدية للمرسل أو المستقبل والتي قد تكون إعاقات جسدية. ويشمل ذلك الخلل الحسي والاختلالات الجسدية الأخرى.

الصمم وضعف السمع

العمى وضعف الرؤية

اضطرابات التخاطب

حالات جسدية

Cultural barriers

Language (Semantic)

Language is considered as the most crucial barrier in cross-cultural communication. Since verbal communication is important in every context, the understandings of the meaning of words are also important. The language barrier occurs not only because of differences in language but also in the forms of a variety of dialects. The examples are of Chinese and Russian language where different dialects are used in several parts of the country. If one communicator is not aware of the exact meaning, it will create misunderstanding and lead to a conflict of ideas.

الحواجز الثقافية

اللغة (دلالية)

تعتبر اللغة الحاجز الأكثر أهمية في التواصل بين الثقافات. ولأن التواصل اللفظي مهم في كل سياق، فإن فهم معنى الكلمات مهم أيضاً. لا يحدث الحاجز اللغوي بسبب الاختلافات في اللغة فحسب، بل وأيضاً في أشكال اللهجات المتنوعة. ومن الأمثلة على ذلك اللغة الصينية والروسية حيث تُستخدم لهجات مختلفة في عدة أجزاء من البلاد. إذا لم يكن أحد المتصلين على دراية بالمعنى الدقيق، فسيؤدي ذلك إلى سوء فهم ويؤدي إلى صراع الأفكار.

Cultural barriers

Cultural norms and values

Each culture hold its own values, meaning and norms different from another. This difference is caused because of truth, belief and judgment through which they acquired knowledge about society and culture.

Body languages

Stereotypes are any negative image or preconceived notions on a particular community and identity. These are created through mass media and their content agenda.

الحواجز الثقافية

المعايير والقيم الثقافية

كل ثقافة لها قيمها ومعانيها ومعاييرها الخاصة التي تختلف عن الأخرى. وينشأ هذا الاختلاف بسبب الحقيقة والمعتقد والحكم الذي اكتسبوا من خلاله المعرفة عن المجتمع والثقافة.

لغة الجسد

الصور النمطية هي أي صورة سلبية أو أفكار مسبقة عن مجتمع أو هوية معينة. يتم إنشاء هذه الصور النمطية من خلال وسائل الإعلام وأجندة المحتوى الخاصة بها.

Cultural barriers

Values and believes

The differences in values and beliefs in cultures also create a barrier in communication. The difference in the level of acceptability in cultures is an example. The reasons behind these are influenced by religion, political environment or epistemology.

Body gestures

Body language and gestures are another elements of the cultural barrier. It is impossible to communicate without body language and gestures. It provides meaning and justification for communication.

الحواجز الثقافية

القيم والمعتقدات

كما أن الاختلافات في القيم والمعتقدات بين الثقافات تخلق حاجزاً في التواصل. والاختلاف في مستوى القبول بين الثقافات هو مثال على ذلك. وتتأثر الأسباب وراء ذلك بالدين أو البيئة السياسية أو نظرية المعرفة.

إيماءات الجسد

لغة الجسد والإيماءات هي عنصر آخر من عناصر الحاجز الثقافي. فمن المستحيل التواصل بدون لغة الجسد والإيماءات. فهي توفر المعنى والتبرير للتواصل.

Organizational barriers

An organization is a collection of people who work together to achieve a common objective. Most of these barriers arise because of misinformation or lack of appropriate transparency available to the employees.

Organizational structure

Organizations are structured based on the hierarchies so that people of different experience levels, roles and responsibilities are at different levels of authority.

Large organizations have a number of layers of supervision and long communication lines. This can cause distance between the workers and the top management resulting in communication barrier, especially as the organization is divided into departments.

الحواجز التنظيمية

المنظمة عبارة عن مجموعة من الأشخاص الذين يعملون معًا لتحقيق هدف مشترك. تنشأ معظم هذه الحواجز بسبب المعلومات المضللة أو الافتقار إلى الشفافية المناسبة المتاحة للموظفين.

الهيكل التنظيمي

يتم تنظيم المنظمات على أساس التسلسل الهرمي بحيث يكون الأشخاص من مستويات الخبرة والأدوار والمسؤوليات المختلفة على مستويات مختلفة من السلطة.

تحتوي المنظمات الكبيرة على عدد من طبقات الإشراف وخطوط الاتصال الطويلة. يمكن أن يؤدي هذا إلى مسافة بين العمال والإدارة العليا مما يؤدي إلى حاجز الاتصال، خاصة وأن المنظمة مقسمة إلى أقسام.

Organizational barriers

Status and power consciousness

Status reflects the degree of power, authority, importance and responsibility placed on an individual by other people in the society. Status consciousness exists in most organizations and is a formidable barrier to genuine communication.

Message filtering

In organizations, some messages are filtered or stopped altogether on their way up or down in the organizational hierarchy. Filtering may involve deleting or delaying negative information, or using subtler words so that events sound more favorable. Managers and supervisors usually filter communication to create a good impression about themselves.

الحواجز التنظيمية

الوعي بالمكانة والقوة

تعكس المكانة الاجتماعية درجة القوة والسلطة والأهمية والمسؤولية التي يفرضها الآخرون على الفرد في المجتمع. ويتواجد الوعي بالمكانة الاجتماعية في أغلب المنظمات ويشكل حاجزاً هائلاً أمام التواصل الحقيقي.

تصفية الرسائل

في المنظمات، يتم تصفية بعض الرسائل أو إيقافها تماماً أثناء صعودها أو هبوطها في التسلسل الهرمي التنظيمي. قد تتضمن عملية التصفية حذف المعلومات السلبية أو تأخيرها، أو استخدام كلمات أكثر دقة بحيث تبدو الأحداث أكثر ملاءمة. عادةً ما يقوم المديرون والمشرفون بتصفية الاتصالات لخلق انطباع جيد عن أنفسهم.

Organizational barriers

الحواجز التنظيمية

Goal conflicts

sometimes clashes may occur between two individuals on the goals they wish to achieve. This happens because their interpersonal relationships are not cordial and hence, even if both wish to achieve the same goal, because of mutual misunderstandings, they appear to be in a goal conflict. This problem is frequent and appears between departments within the organization.

تعارض اهداف

في بعض الأحيان قد تحدث خلافات بين شخصين حول الأهداف التي يرغبان في تحقيقها. ويحدث هذا لأن علاقتهما الشخصية ليست ودية وبالتالي، حتى لو رغب كلاهما في تحقيق نفس الهدف، بسبب سوء الفهم المتبادل، يبدو أنهما في صراع حول الأهداف. هذه المشكلة متكررة وتظهر بين الأقسام داخل المنظمة.

Organizational barriers

Poor coordination

Poor coordination is a damaging condition to effective communication so that different parts of the organization are working in isolation and not knowing or understanding what other parts are doing. Top executives are out of touch with lower levels, or departments and divisions are so poorly coordinated that people do not understand how the system works together as a whole.

الحواجز التنظيمية

تنسيق ضعيف

إن ضعف التنسيق يشكل حالة ضارة للتواصل الفعال، حيث تعمل أجزاء مختلفة من المنظمة في عزلة ولا تعرف أو تفهم ما تفعله الأجزاء الأخرى. ويكون كبار المديرين غير متصلين بالمستويات الأدنى، أو تكون الإدارات والأقسام ضعيفة التنسيق إلى الحد الذي يجعل الناس لا يفهمون كيف يعمل النظام معًا ككل.

Technological barriers

In today's organizations, technology is largely used to mediate communication. Gone are the days when doing even the easiest task required the hardest labour. Now, with the proliferation of smart computers in organizations, we can perform any task at the click of a mouse, our dependence on technology is all the time high.

الحواجز التكنولوجية

في المنظمات اليوم، تُستخدم التكنولوجيا على نطاق واسع كوسيلة للتواصل. لقد ولت الأيام التي كان فيها أداء حتى أسهل المهام يتطلب بذل جهد شاق. والآن، مع انتشار أجهزة الكمبيوتر الذكية في المنظمات، يمكننا أداء أي مهمة بنقرة واحدة على الماوس، وأصبح اعتمادنا على التكنولوجيا مرتفعًا طوال الوقت.

Technological barriers

Though technology-based communication such as phone conversations, text messages and e-mails have made communication easy for us but on the flip side, it has reduced the possibility of natural face-to-face interaction that is at the helm of any human communication. Without non-verbal cues such as eye contact, facial expressions, and body language, people are more likely to misunderstand messages, causing the quality of communication to suffer. For example, a text message where all the words are in capital letters can be interpreted as an angry 'yelling' message, while the reality may be far from that.

الحواجز التكنولوجية

ورغم أن الاتصالات القائمة على التكنولوجيا، مثل المحادثات الهاتفية والرسائل النصية والبريد الإلكتروني، قد جعلت التواصل سهلاً بالنسبة لنا، إلا أنها على الجانب الآخر قللت من إمكانية التفاعل الطبيعي وجهاً لوجه، وهو ما يشكل رأس أي اتصال بشري. وبدون الإشارات غير اللفظية مثل الاتصال البصري وتعبيرات الوجه ولغة الجسد، يصبح الناس أكثر عرضة لسوء فهم الرسائل، مما يتسبب في تدهور جودة الاتصال. على سبيل المثال، يمكن تفسير رسالة نصية حيث تكون جميع الكلمات بأحرف كبيرة على أنها رسالة "صراخ" غاضبة، في حين أن الواقع قد يكون بعيداً عن ذلك.

Chapter

01

Professional excellence

التميز المهني



Interviewing

Interviewing is the process of making yourself available to employers in a formal setting and in the best possible light.

Although the main goal of interviewing is to get a job, it also gives you the opportunity to determine whether the particular job is right for you.

إجراء مقابلات العمل

المقابلة هي عملية جعل نفسك متاحًا لأصحاب العمل في إطار رسمي وفي أفضل صورة ممكنة. على الرغم من أن الهدف الرئيسي من المقابلة هو الحصول على وظيفة، إلا أنها تمنحك أيضًا الفرصة لتحديد ما إذا كانت الوظيفة المحددة مناسبة لك.

Interviewing

Interviewing is a two-way street; you should also use this time to make sure that an organization meets your needs as a professional and that the organizational culture will allow you to thrive.

- Knowing how to prepare for an interview.
- Anticipating questions.
- Dressing appropriately.
- Providing credible answers, and following up after an interview are all critical aspects of being a competent interview participant.

إجراء مقابلات العمل

إن إجراء المقابلات هو طريق ذو اتجاهين؛ ويجب عليك أيضًا استخدام هذا الوقت للتأكد من أن المؤسسة تلبي احتياجاتك كمحترف وأن الثقافة التنظيمية ستسمح لك بالازدهار.

- معرفة كيفية الاستعداد للمقابلة.
- توقع الأسئلة.
- ارتداء الملابس المناسبة.
- تقديم إجابات موثوقة ومتابعة المقابلة بعد انتهائها كلها جوانب مهمة لكي تكون مشاركًا كفؤًا في المقابلة.

Relational Communication

التواصل العلائقي

Although you may be an effective communicator in interpersonal settings, you need to know the following:

1. The way to apply relational communication to the business and professional world.
Communication initiation, maintenance, and even disengagement are all necessary skills to possess for workplace relationships.
2. The way to handle all the forming effective relationships with your coworkers, supervisors, customers, vendors, and subordinates

على الرغم من أنك قد تكون متواصلاً فعالاً في المواقف الشخصية، إلا أنك تحتاج إلى معرفة ما يلي:

1. كيفية تطبيق الاتصال العلائقي في عالم الأعمال والمهنة. إن بدء الاتصال والحفاظ عليه وحتى فك الارتباط كلها مهارات ضرورية يجب امتلاكها للعلاقات في مكان العمل.
2. كيفية التعامل مع جميع جوانب تكوين علاقات فعالة مع زملائك في العمل والمشرفين والعملاء والبائعين والمرؤوسين

Relational Communication

التواصل العلائقي

Although you may be an effective communicator in interpersonal settings, you need to know the following:

3. The way to balance small talk, self-disclosure, task delegation, and many other functions that are essential in the workplace.

4. In addition, when business relationships turn sour or costly, you must know how to end the relationship with minimal tension and negative consequences.

على الرغم من أنك قد تكون شخصاً فعالاً في التواصل في المواقف الشخصية، إلا أنك تحتاج إلى معرفة ما يلي:

3. كيفية تحقيق التوازن بين الحديث القصير، والإفصاح عن الذات، وتفويض المهام، والعديد من الوظائف الأخرى التي تعد ضرورية في مكان العمل.

4. بالإضافة إلى ذلك، عندما تتحول العلاقات التجارية إلى علاقات سيئة أو مكلفة، يجب أن تعرف كيفية إنهاء العلاقة بأقل قدر من التوتر والعواقب السلبية.

Mediated Communication

The new media have opened numerous new channels for communication professionals. Computer-mediated communication offers convenience and timely access to pertinent information, and it connects communicators across the globe via screen taps and mouse clicks.

However, as a communication professional you must be aware of the inherent

Drawbacks of mediated communication.

Be aware that traditional public speaking skills do not always translate as effectively (e.g., video or telephone conferences) and must be altered to fit the situation at hand.

التواصل عبر الوسائط

لقد فتحت وسائل الإعلام الجديدة العديد من القنوات الجديدة لمحترفي الاتصال. حيث توفر الاتصالات التي تتم بوساطة الكمبيوتر الراحة والوصول في الوقت المناسب إلى المعلومات ذات الصلة، كما أنها تربط بين المتصلين عبر العالم من خلال النقر على الشاشة ونقرات الماوس. ومع ذلك، بصفتك محترفًا في مجال الاتصال، يجب أن تكون على دراية بالسلبيات المتأصلة في الاتصالات التي تتم بوساطة الكمبيوتر. كن على دراية بأن مهارات التحدث أمام الجمهور التقليدية لا تترجم دائمًا بشكل فعال (على سبيل المثال، مؤتمرات الفيديو أو الهاتف) ويجب تعديلها لتناسب الموقف الحالي.



Presentational speaking

Public speaking is one of the most feared—but also most important—functions of business and professional communication.

Types of business presentations

- Informative
- Persuasive
- Public

تقديم العروض التقديمية

يُعد التحدث أمام الجمهور أحد أكثر الوظائف التي يخشاها الناس، ولكنه أيضًا من أهمها، في مجال الاتصال المهني والتجاري.

أنواع العروض التقديمية المهنية

- الإعلامية
- المقنعة
- العروض التقديمية العامة



Written documents

Although the type of written communication you engage in can vary greatly depending on your profession, there are certain universal skills, You should always have, include:

- Structure the information
- Select the right style/tone/language.
- Determine what length is appropriate to cover all the important information
- Cultivate and maintain credibility.
- Use appropriate grammar and punctuation to emphasize professionalism.

المستندات المكتوبة

على الرغم من أن نوع الاتصال الكتابي الذي تقوم به قد يختلف بشكل كبير حسب مهنتك، إلا أن هناك مهارات عالمية معينة يجب أن تمتلكها دائماً، بما في ذلك:

- تنظيم المعلومات
- اختيار الأسلوب/النغمة/اللغة المناسبة.
- تحديد الطول المناسب لتغطية جميع المعلومات المهمة
- تنمية المصداقية والحفاظ عليها.
- استخدام القواعد النحوية وعلامات الترقيم المناسبة للتأكيد على الاحتراف.

Chapter

01

Communication Ethics

أخلاقيات التواصل



What are ethics?

Ethics is the general term for the discussion, determination, and deliberation processes that attempt to decide what is right or wrong, what others should or should not do, and what is considered appropriate in our individual, communal, and professional lives.

The discipline concerned with what is morally good and bad and morally right and wrong. The term is also applied to any system or theory of morals values or principles. Ethical behavior must serve as a foundation for people to be treated with fairness, dignity, and respect.

ما هي الأخلاق؟

الأخلاق هو المصطلح العام لعمليات المناقشة والحسم والمداولة التي تحاول تحديد ما هو الصواب أو الخطأ، وما ينبغي للآخرين فعله أو لا ينبغي لهم فعله، وما يعتبر مناسباً في حياتنا الفردية والجماعية والمهنية.

الانضباط المعني بما هو أخلاقي جيد وسيئ، وما هو أخلاقي صحيح وخاطئ. ينطبق المصطلح أيضاً على أي نظام أو نظرية للقيم أو المبادئ الأخلاقية. يجب أن يكون السلوك الأخلاقي بمثابة أساس لمعاملة الناس بالإنصاف والكرامة والاحترام.

BASIS FOR COMPARISON	LAW	ETHICS
Meaning	. The law refers to a systematic body of rules that governs the whole society and the actions of its individual members	Ethics is a branch of moral philosophy that guides people about the basic human conduct.
What is it?	Set of rules and regulations	Set of guidelines
Governed By	Government	Individual, Legal and Professional norms
Expression	Expressed and published in writing.	They are abstract.
Violation	Violation of law is not permissible which may result in punishment like imprisonment or fine or both.	There is no punishment for violation of ethics.
Objective	Law is created with an intent to maintain social order and peace in the society and provide protection to all the citizens.	Ethics are made to help people to decide what is right or wrong and how to act.
Binding	Law has a legal binding.	Ethics do not have a binding nature.



Key Differences Between Law and Ethics

- The law is defined as the systematic body of rules that governs the whole society and the actions of its individual members. Ethics means the science of a standard human conduct.
- The law consists of a set of rules and regulations, whereas Ethics comprises of guidelines and principles that inform people about how to live or how to behave in a particular situation.
- The law is created by the Government, which may be local, regional, national or international. On the other hand, ethics are governed by an individual, legal or professional norms, i.e. workplace ethics, environmental ethics and so on.
- The law is expressed in the constitution in a written form. As opposed to ethics, it cannot be found in writing form.

الفروق الرئيسية بين القانون والأخلاق

- القانون هو مجموعة القواعد المنظمة التي تحكم المجتمع بأكمله وأفعال أعضائه الأفراد. الأخلاق تعني علم السلوك البشري القياسي.
- يتكون القانون من مجموعة من القواعد واللوائح، في حين تتألف الأخلاق من المبادئ التوجيهية التي تخبر الناس عن كيفية العيش أو كيفية التصرف في موقف معين.
- يتم إنشاء القانون من قبل الحكومة، والتي قد تكون محلية أو إقليمية أو وطنية أو دولية. من ناحية أخرى، تخضع الأخلاق لمعايير فردية أو قانونية أو مهنية، أي أخلاقيات مكان العمل، والأخلاق البيئية وما إلى ذلك.
- يتم التعبير عن القانون في الدستور في شكل مكتوب. على عكس الأخلاق، لا يمكن العثور عليه في شكل مكتوب.



Key Differences Between Law and Ethics

الفروق الرئيسية بين القانون والأخلاق

- The objective of the law is to maintain social order and peace within the nation and protection to all the citizens. Unlike, ethics that are the code of conduct that helps a person to decide what is right or wrong and how to act.
- The law creates a legal binding, but ethics has no such binding on the people
- The breach of law may result in punishment or penalty, or both which is not in the case of breach of ethics

- الهدف من القانون هو الحفاظ على النظام الاجتماعي والسلام داخل الأمة وحماية جميع المواطنين. على عكس الأخلاق التي هي مدونة سلوك تساعد الشخص على تحديد ما هو الصواب أو الخطأ وكيفية التصرف.
- يخلق القانون إلزامًا قانونيًا، لكن الأخلاق ليس لها مثل هذا الإلزام على الناس
- قد يؤدي انتهاك القانون إلى العقوبة أو الجزاء، أو كليهما وهو ما لا يحدث في حالة انتهاك الأخلاق



Examples of Unethical Behavior

أمثلة على السلوكيات الغير الأخلاقية

Taking Sides in an Employee Argument

اتخاذ موقف في جدال الموظف

It is not uncommon for conflicts to arise between employees in the workplace. Ethically, it is the job of company leadership and management to remain impartial during these conflicts. If two of a manager's employees are in conflict, it is important for the manager to remain as neutral as possible. When a manager gives preference to a favorite or senior employee or provides a solution that only works in favor of one party, they are participating in unethical behavior. They must allow both employees to speak their piece and then come to a solution that works best for both parties.

ليس من غير المألوف أن تنشأ صراعات بين الموظفين في مكان العمل. من الناحية الأخلاقية، من وظيفة قيادة الشركة والإدارة أن يظلوا محايدين أثناء هذه الصراعات. إذا كان اثنان من موظفي المدير في صراع، فمن المهم أن يظل المدير محايداً قدر الإمكان. عندما يعطي المدير الأفضلية لموظف مفضل أو كبير أو يقدم حلاً يعمل لصالح طرف واحد فقط، فهو يشارك في سلوك غير أخلاقي. يجب أن يسمح لكلا الموظفين بالتحدث عن رأيهما ثم التوصل إلى حل يناسب الطرفين بشكل أفضل.



Examples of Unethical Behavior

أمثلة على السلوكيات الغير الأخلاقية

Lying

Lying to your employees or customers is the biggest way to break trust. Trust is the best source of dedication and loyalty that any business has. Once that trust is broken, it is extremely difficult to get it back. For example, if a company has a high-performing employee who is asking for a promotion, they may say that there is no room in the budget for a promotion this year. A few months later, another employee may receive a promotion. Telling obvious lies isn't just unethical -- it will drive people away from your business.

الكذب

إن الكذب على موظفيك أو عملائك هو أكبر طريقة لكسر الثقة. الثقة هي أفضل مصدر للتفاني والولاء لأي عمل تجاري. بمجرد كسر هذه الثقة، يكون من الصعب للغاية استعادتها. على سبيل المثال، إذا كان لدى الشركة موظف عالي الأداء يطلب ترقية، فقد يقولون إنه لا يوجد مجال في الميزانية للترقية هذا العام. بعد بضعة أشهر، قد يتلقى موظف آخر ترقية. إن قول الأكاذيب الواضحة ليس غير أخلاقي فحسب - بل سيؤدي أيضًا إلى إبعاد الناس عن عملك.



Examples of Unethical Behavior

أمثلة على السلوكيات الغير الأخلاقية

Misusing company time

استغلال وقت الشركة

This is a common ethical dilemma that many businesses face. Many employees misuse company time in a variety of ways, whether it's surfing the internet during business hours, taking extended breaks, altering time sheets, or similar. Misusing company time is unethical because the employee is being paid a salary for work that they did not complete or time they did not dedicate to their job.

هذه معضلة أخلاقية شائعة تواجهها العديد من الشركات. يستغل العديد من الموظفين وقت الشركة بطرق مختلفة، سواء كان ذلك تصفح الإنترنت أثناء ساعات العمل، أو أخذ فترات راحة طويلة، أو تغيير جداول العمل، أو ما شابه ذلك. يعد إساءة استخدام وقت الشركة أمرًا غير أخلاقي لأن الموظف يتقاضى راتبًا مقابل عمل لم يكمله أو وقت لم يكرسه لعمله.



Examples of Unethical Behavior

أمثلة على السلوكيات الغير الأخلاقية

Ignoring conflicts of interests

Conflicts of interest encourage businesses to act in ways that do not benefit their customers or employees. For example, if a manager has a relative as their direct report, that manager may treat that employee differently than their other reports. It is the duty of the business to address this situation. Removing conflicts of interest can become more complex when a business is publicly traded, non-profit, or receives funds from a government entity.

تجاهل تضارب المصالح

إن تضارب المصالح يشجع الشركات على التصرف بطرق لا تعود بالنفع على عملائها أو موظفيها. على سبيل المثال، إذا كان أحد المديرين لديه قريب يعمل تحت إشرافه المباشر، فقد يعامله هذا المدير بشكل مختلف عن غيره من الموظفين. ومن واجب الشركة معالجة هذا الموقف. وقد يصبح إزالة تضارب المصالح أكثر تعقيداً عندما تكون الشركة مدرجة في البورصة أو غير ربحية أو تتلقى أموالاً من جهة حكومية.



Thank You