

PRESENTATION AND WRITING SKILLS

MGM223

Lecture 02

**Collaboration, Interpersonal Communication,
and Business Etiquette**

التعاون والتواصل بين الأشخاص وآداب العمل

**Prepared by
Dr. Nagwan Al-Qershi**

Lecture
02Learning Objectives
أهداف التعلم

- ☐ عرض التواصل الفعال في فرق العمل. ☐ Demonstrate effective communication in work teams.
- ☐ بيان أنواع فرق العمل والمزايا والعيوب والخصائص للفرق. ☐ Explain the types of work teams, their advantages, disadvantages, and characteristics.
- ☐ معرفة أدوار الفريق ومراحل تطويره وخطوات لحل نزاعات الفريق. ☐ Understand team roles, the stages of team development, and steps for resolving team conflicts.
- ☐ توضيح الفرق الافتراضية. ☐ Explain virtual teams.
- ☐ فهم آداب العمل. ☐ Understanding business etiquette.

Lecture
02

Communicating Effectively in Teams

التواصل الفعال في الفرق



Lecture

02

Communicating Effectively in Teams

التواصل الفعال في فرق العمل

Collaboration—working together to meet complex challenges—is a prime skill expected in a wide range of professions. No matter what career path you pursue, it’s a virtual guarantee that you will need to collaborate in at least some of your work activities, and your communication skills will pay off handsomely in these interactions.

يُعد التعاون - أي العمل معًا لمواجهة التحديات المعقدة - مهارة أساسية متوقعة في مجموعة واسعة من المهن. وبغض النظر عن المسار المهني الذي تتبعه، فمن شبه المؤكد أنك ستحتاج إلى التعاون في بعض أنشطة عملك على الأقل، وستثمر مهاراتك في التواصل بشكل رائع في هذه التفاعلات.

Lecture

02

Common Types of Business Teams

أنواع فرق العمل الشائعة

A **team** is a unit of two or more people who work toward a shared goal and, unlike other work groups, depend on one another to achieve that goal.

Teams are often at the core of participative management, the effort to involve employees in the company's decision-making.

الفريق هو وحدة مكونة من شخصين أو أكثر يعملون لتحقيق هدف مشترك، وعلى عكس مجموعات العمل الأخرى، يعتمدون على بعضهم البعض لتحقيق هذا الهدف.

غالبًا ما تكون الفرق جوهر الإدارة التشاركية، وهي الجهود المبذولة لإشراك الموظفين في صنع القرارات في الشركة.

Lecture
02

Common Types of Business Teams

أنواع فرق العمل الشائعة

Type	Characteristics
Committee اللجنة	A permanent team established to address recurring issues, such as corporate governance or workplace safety. فريق دائم يُشكّل لمعالجة القضايا المتكررة، مثل حوكمة الشركات أو سلامة مكان العمل.
Problem-solving حل المشكلات	Team assembled to analyze a problem or issue, recommend a solution and, in some cases, implement the solution; sometimes referred to as a task force. فريق مُشكّل لتحليل مشكلة أو قضية، والتوصية بحل، وفي بعض الحالات، تنفيذ الحل؛ ويُشار إليه أحياناً باسم فريق العمل.

Lecture

02

Common Types of Business Teams

أنواع فرق العمل الشائعة

Type	Characteristics
Project المشروع	Team assembled to complete a specific project, such as a new product launch or installation of a new computer system. فريق مُشكّل لإكمال مشروع مُحدد، مثل إطلاق منتج جديد أو تثبيت نظام حاسوبي جديد.
Creative الإبداع	Similar to project teams but used in fields such as advertising and web design; combines the efforts of various creative professionals and may work on a series of projects together. يشبه فرق المشاريع، ولكنه يُستخدم في مجالات مثل الإعلان وتصميم المواقع الإلكترونية؛ يجمع جهود مُختلف المُحترفين الإبداعيين، وقد يعمل على سلسلة من المشاريع معًا.

Lecture
02

Common Types of Business Teams

أنواع فرق العمل الشائعة

Type	Characteristics
Cross-functional متعدد الوظائف	Pulls together people from across multiple departments or functional areas; the best way to tackle companywide issues or opportunities but can be challenging to manage. يجمع أفرادًا من إدارات أو مجالات وظيفية متعددة؛ وهي أفضل طريقة لمعالجة القضايا أو الفرص على مستوى الشركة، ولكن قد يكون من الصعب إدارتها.

Advantages and disadvantages of teams

مزايا وعيوب الفرق

Teams can provide businesses and individuals with a variety of benefits:

- **More information and knowledge.** By pooling the experience of multiple individuals, a team has access to more information and experience.
- **Learning opportunities.** Teams that bring together people with various work specialties give members the chance to learn from each other.
- **Boldness.** People who might hesitate to take calculated risks on their own can be more willing to make bold moves as part of the team.

يمكن للفرق أن توفر للشركات والأفراد مجموعة متنوعة من المزايا:

- **مزيد من المعلومات والمعرفة.** من خلال تجميع خبرات عدة أفراد، يتمكن الفريق من الوصول إلى مزيد من المعلومات والخبرات.
- **فرص التعلم.** الفرق التي تجمع أفرادًا من تخصصات عمل متنوعة تتيح للأعضاء فرصة التعلم من بعضهم البعض.
- **الجرأة.** يمكن للأشخاص الذين قد يترددون في المخاطرة المدروسة بمفردهم أن يكونوا أكثر استعدادًا لاتخاذ خطوات جريئة كجزء من الفريق.

Lecture

02

Advantages and disadvantages of teams

مزايا وعيوب الفرق

- **المساءلة.** المشاركة في الفرق تخلق شعورًا متأصلًا بالمساءلة تجاه الآخرين.
- **المساءلة.** Participating in teams creates a built-in sense of accountability to others.
- **بناء الثقة.** يساعد العمل الوثيق في الفرق الأفراد على بناء الثقة في زملائهم.
- **Trust building.** Working closely in teams helps people develop trust in their colleagues.
- **تنوع أوسع في وجهات النظر.** يمكن للفرق المتنوعة أن تقدم وجهات نظر متنوعة تحسّن عملية صنع القرار.
- **A broader range of viewpoints.** Diverse teams can bring a variety of perspectives that improve decision-making.

Lecture

02

Advantages and disadvantages of teams

مزايا وعيوب الفرق

- **Buy-in for solutions the team creates.** Those who participate in making a decision are more likely to support it and encourage others to accept it.
المشاركة في الحلول التي يبتكرها الفريق. من يشارك في اتخاذ القرار يكون أكثر ميلاً لدعمه وتشجيع الآخرين على قبوله.
- **Improved performance.** Effective teams can be better than top-performing individuals at solving complex problems.
تحسين الأداء. يمكن للفرق الفعالة أن تكون أفضل من الأفراد ذوي الأداء المتميز في حل المشكلات المعقدة.
- **A sense of community in good times and bad.** Being on a team helps individuals share in the celebration of successes and provides emotional support during challenging periods.
الشعور بالانتماء للمجتمع في السراء والضراء. يساعد العمل الجماعي الأفراد على المشاركة في الاحتفال بالنجاحات، ويوفر الدعم المعنوي خلال الأوقات الصعبة.

Lecture

02

Advantages and disadvantages of teams

مزايا وعيوب الفرق

Although teamwork has many advantages, teams need to be aware of and work to counter the following potential disadvantages:

- **Groupthink.** Like other social structures, business teams can generate tremendous pressure to conform. Groupthink occurs when peer pressure causes individual team members to withhold contrary opinions and to go along with decisions they don't really believe in. The consequences of groupthink can range from bland, unimaginative work to outright disasters.

على الرغم من مزايا العمل الجماعي العديدة، إلا أن الفرق بحاجة إلى إدراك العيوب المحتملة التالية والعمل على مواجهتها:

- **التفكير الجماعي.** كما هو الحال مع الهياكل الاجتماعية الأخرى، يمكن لفرق العمل أن تولّد ضغطاً هائلاً للتوافق. يحدث التفكير الجماعي عندما يدفع ضغط الأقران أعضاء الفريق إلى حجب الآراء المعارضة، والموافقة على قرارات لا يؤمنون بها حقاً. يمكن أن تتراوح عواقب التفكير الجماعي بين العمل الممل وغير المبدع والكوارث الصريحة.

Advantages and disadvantages of teams

مزايا وعيوب الفرق

- **Hidden agendas.** Some team members may have a hidden agenda—private, counterproductive motives, such as a desire to take control of the group, to undermine someone else on the team, or to pursue an incompatible goal.
■ **الأجندات الخفية.** قد يكون لدى بعض أعضاء الفريق أجندة خفية - دوافع خاصة وغير منتجة، مثل الرغبة في السيطرة على المجموعة، أو تقويض شخص آخر في الفريق، أو السعي وراء هدف غير متوافق.
- **Cost.** Aligning schedules, arranging meetings, and coordinating individual parts of a project can eat up a lot of time and money.
■ **التكلفة.** قد يستهلك تنظيم الجداول الزمنية، وترتيب الاجتماعات، وتنسيق أجزاء المشروع الفردية الكثير من الوقت والمال.
- **Overload.** Some companies have embraced collaborative work approaches to such an extent that they are overloading employees with team assignments.
■ **العبء الزائد.** بعض الشركات تبنت أساليب العمل الجماعي بشكل مفرط، إلى درجة أنها تضع عبئاً كبيراً على عاتق الموظفين من خلال تكليفهم بمهام جماعية متعددة.

Lecture

02

Characteristics of effective teams

خصائص الفرق الفعّالة

A wide variety of factors can account for team success:

- A shared sense of purpose and compatible values.
- A clear and challenging goal.
- A belief in the value of the team's efforts.
- A well-balanced mix of people who can provide the insights and skills needed to achieve the goal.
- A size that aligns well with the team's responsibilities.

هناك عوامل عديدة تُسهم في نجاح الفريق:

- شعور مشترك بالهدف وقيم متوافقة.
- هدف واضح وطموح.
- إيمان بقيمة جهود الفريق.
- مزيج متوازن من الأفراد القادرين على تقديم الأفكار والمهارات اللازمة لتحقيق الهدف.
- حجم يتناسب جيدًا مع مسؤوليات الفريق.

Lecture

02

Characteristics of effective teams

خصائص الفرق الفعّالة

- An environment of psychological safety, encouraging people to share information, propose unproven ideas, and express vulnerability without fear of repercussion
- A willingness to put the team's needs ahead of individual needs
- Open and honest communication

Notice how all these traits rely on communication, both in the information that is shared and in the way people interact with one another.

- بيئة من الأمان النفسي، تُشجع الأفراد على مشاركة المعلومات، واقتراح أفكار جديدة، والتعبير عن نقاط ضعفهم دون خوف من العواقب.
- الاستعداد لوضع احتياجات الفريق فوق الاحتياجات الفردية.
- تواصل منفتح وصادق

لاحظ كيف تعتمد جميع هذه السمات على التواصل، سواءً في المعلومات المُشاركة أو في طريقة تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض.

Lecture

02

Group dynamics
ديناميكيات المجموعة

- ❑ The interactions and processes that take place among the members of a team are called group dynamics.
 - ❑ Productive teams tend to develop clear norms, informal standards of conduct that members share and that guide member behavior.
 - ❑ Group dynamics and norms are influenced by the roles team members assume and how the team evolves as it gets up to speed.
- ❑ تُسمى التفاعلات والعمليات التي تجري بين أعضاء الفريق بديناميكيات المجموعة.
 - ❑ تميل الفرق الإنتاجية إلى وضع معايير سلوكية واضحة، ومعايير سلوكية غير رسمية يتشاركها الأعضاء وتؤجّه سلوكهم.
 - ❑ تتأثر ديناميكيات المجموعة ومعاييرها بالأدوار التي يتولاها أعضاء الفريق وكيفية تطور الفريق مع مرور الوقت.

Lecture

02

Team Roles

أدوار الفريق

- ❑ members of a team can play a variety of helpful roles to ensure harmonious, productive work.
- ❑ Team-maintenance roles focus on the **interpersonal and social** aspects of being on a team, such as enforcing team norms, ensuring that everyone's voice is heard, encouraging participation, compromising, and mediating disputes.
- ❑ يمكن لأعضاء الفريق القيام بمجموعة متنوعة من الأدوار المساعدة لضمان عمل متناغم ومُنْتِج.
- ❑ تُركز أدوار دعم الفريق على الجوانب **الشخصية والاجتماعية** للعمل ضمن الفريق، مثل تطبيق معايير الفريق، وضمان سماع صوت الجميع، وتشجيع المشاركة، والتسوية، والتوسط في النزاعات.

Lecture

02

Team Roles

أدوار الفريق

- ❑ Task-oriented roles focus on work quality and productivity, getting the team's work done on time and on budget.
 - ❑ They can include providing technical expertise, suggesting new ideas, integrating diverse ideas, exploring options, and keeping the team on schedule.
 - ❑ As you can imagine, a team needs a healthy balance of both types of roles to be harmonious and successful.
- ❑ أما الأدوار الموجهة نحو المهام فتُركز على جودة العمل والإنتاجية، وإنجاز عمل الفريق في الوقت المحدد وضمن الميزانية المخصصة.
 - ❑ يمكن أن تشمل هذه الأدوار تقديم الخبرة الفنية، واقتراح أفكار جديدة، ودمج أفكار متنوعة، واستكشاف الخيارات، والحفاظ على جدول أعمال الفريق.
 - ❑ كما تتخيل، يحتاج الفريق إلى توازن سليم بين كلا النوعين من الأدوار ليكون متناغمًا وناجحًا.

Lecture

02

Stages of Team Development

مراحل تطوير الفريق

Teams typically evolve through several phases on their way to becoming productive:

- ❑ **Forming.** The group comes together, and various members begin to establish themselves in specific roles. In some cases, one person is given the formal role of team leader, but in others an informal leader may emerge as the members establish their roles. If the group's goal hasn't already been defined, the team leader or the team members themselves will establish it.

تتطور الفرق عادةً عبر عدة مراحل في طريقها إلى أن تصبح منتجة:

- ❑ **التشكيل.** تجتمع المجموعة، ويبدأ العديد من الأعضاء في ترسيخ أنفسهم في أدوار محددة. في بعض الحالات، يُمنح شخص واحد الدور الرسمي كقائد للفريق، ولكن في حالات أخرى، قد يبرز قائد غير رسمي مع قيام الأعضاء بتحديد أدوارهم. إذا لم يكن هدف المجموعة مُحددًا مسبقًا، فسيقوم قائد الفريق أو أعضاؤه أنفسهم بوضعه.

Lecture
02Stages of Team Development
مراحل تطوير الفريق

- ❑ **Storming.** As team members begin to discuss their positions and become more assertive in establishing their roles, disagreements and uncertainties may arise. Much of the conflict may be constructive as team members share ideas for meeting the team's goals. However, if conflict threatens to get destructive, active conflict resolution might be necessary. Everyone has responsibility for helping the team get through this turbulent phase as quickly as possible. Positive steps include appreciating the benefit of having diverse viewpoints, assuming that people are there to do good work, and giving everyone the opportunity to be heard.

❑ **العصف الذهني.** عندما يبدأ أعضاء الفريق بمناقشة مواقفهم ويصبحون أكثر حزمًا في تحديد أدوارهم، قد تنشأ خلافات وشكوك. قد يكون جزء كبير من النزاع بناءً حيث يتشارك أعضاء الفريق أفكارًا لتحقيق أهداف الفريق. ومع ذلك، إذا هدد النزاع بأن يصبح مدمرًا، فقد يكون حل النزاع الفعال ضروريًا. يتحمل الجميع مسؤولية مساعدة الفريق على تجاوز هذه المرحلة المضطربة بأسرع وقت ممكن. تشمل الخطوات الإيجابية تقدير فائدة وجود وجهات نظر متنوعة، وافترض أن الناس موجودون للقيام بعمل جيد، وإعطاء الجميع فرصة لسماع صوتهم.

Lecture

01

Stages of Team Development

مراحل تطوير الفريق

❑ **Norming.** As conflicts are resolved, the team begins to take on a cohesive personality with clear behavioral norms, such as expectations of civil behavior and mutual dependability.

❑ **Performing.** With a cohesive, distinct personality and norms to guide behavior, the group is ready to perform its task. As the work progresses, new questions and conflicts may emerge, requiring the team to spend some time storming and re-norming again.

❑ **وضع المعايير.** مع حل النزاعات، يبدأ الفريق في اكتساب شخصية متماسكة ذات معايير سلوكية واضحة، مثل توقعات السلوك المدني والاعتماد المتبادل.

❑ **الأداء.** مع وجود شخصية متماسكة ومتميزة ومعايير لتوجيه السلوك، تكون المجموعة مستعدة لأداء مهمتها. مع تقدم العمل، قد تظهر أسئلة وصراعات جديدة، مما يتطلب من الفريق قضاء بعض الوقت في إعادة النظر وإعادة تنظيم الفريق.

Lecture

02

Stages of Team Development

مراحل تطوير الفريق

- **التأجيل.** عندما تحقق الفرق المؤقتة هدفها، فإن **□ Adjourning.** When temporary teams accomplish their goal, the fifth and final step is to adjourn, or disband, the team. This phase may involve some post-project analysis in which members assess how well the team performed and compile advice for future teams.
- الخطوة الخامسة والأخيرة هي تأجيل أو حل الفريق. قد تتضمن هذه المرحلة تحليلاً لما بعد المشروع، حيث يُقيّم الأعضاء أداء الفريق ويجمعون النصائح للفرق المستقبلية.

Lecture

02

Steps to Resolve Team Conflict

خطوات لحل نزاعات الفريق

When you encounter conflict in a team setting, follow these five steps to resolve it in a positive and constructive way:

- **Decide if the conflict is worth addressing.** Resolving conflict takes time and energy and can temporarily disrupt activities and relationships. If the conflict is minor or will disappear on its own (such as when a temporary team disbands), it might make more sense to live with it.

عند مواجهة نزاع في بيئة الفريق، اتبع الخطوات الخمس التالية لحله بطريقة إيجابية وبناءة:

- **حدد ما إذا كان النزاع يستحق المعالجة.** يتطلب حل النزاع وقتًا وجهدًا، وقد يُعطّل الأنشطة والعلاقات مؤقتًا. إذا كان النزاع طفيفًا أو سيختفي من تلقاء نفسه (مثل تفكك فريق مؤقت)، فقد يكون من الأفضل التعايش معه.

Lecture

02

Steps to Resolve Team Conflict

خطوات لحل نزاعات الفريق

- **Examine your own beliefs and behaviors.** If you are involved in a conflict that you want to resolve, examine your own stance before taking any action. You might be contributing to the conflict in ways you hadn't considered.
- **راجع معتقداتك وسلوكياتك.** إذا كنت متورطاً في نزاع ترغب في حله، فراجع موقفك قبل اتخاذ أي إجراء. قد تساهم في النزاع بطرق لم تكن قد فكرت فيها من قبل.

Lecture

02

Steps to Resolve Team Conflict

خطوات لحل نزاعات الفريق

- **حدد مصدر النزاع الحقيقي.** كما خبرت على الأرجح في حياتك الشخصية، لا تتعلق النزاعات دائمًا بما تبدو عليه؛ فقد يكمن الاختلاف الحقيقي تحت السطح. على سبيل المثال، قد يتجادل عضوان في الفريق حول أساليب العمل بينما يكون نزاعهما الحقيقي أعمق. قد تختلف أولوياتهما الثقافية، على سبيل المثال، مثل أهمية الانسجام الجماعي مقابل النجاح المهني الفردي.
- **Identify where the conflict truly originates.** As you have probably experienced in your personal life, conflicts aren't always about what they appear to be about; the real difference may lie below the surface. For example, two team members might be arguing about work methods when their real conflict is deeper. They could have different cultural priorities, for instance, such as the importance of group harmony versus individual career success.

Lecture

02

Steps to Resolve Team Conflict

خطوات لحل نزاعات الفريق

- **أسس أرضية مشتركة.** حدد ما يتفق عليه الجميع، ثم استخدم هذا الأساس لبناء حل. على سبيل المثال، إذا اختلف الناس حول أهداف الفريق، فتعمق أكثر واكتشف ما إذا كانوا متفقين حول الأهداف والاستراتيجيات العامة للشركة. إذا اتفقوا على هذا المستوى، يمكنك استخدام ذلك لبدء نقاش حول كيفية صياغة أهداف الفريق التي تدعم أهداف الشركة.
- **Establish common ground.** Figure out what everyone does agree on, and then use that foundation to build a solution. For example, if people disagree about the team's goals, dig deeper and find out if they agree about the company's overall goals and strategies. If they agree at that level, you can use that to launch a discussion about how to shape team goals that support the company's goals.

Lecture

02

Steps to Resolve Team Conflict

خطوات لحل نزاعات الفريق

- **اختر استراتيجية لحل الاختلافات.** لديك أربعة خيارات أساسية هنا:
 - ✓ يمكنك تجنب الظروف التي تسبب الصراع، مثل عدم تكليف أشخاص لا يتفقون في المهام نفسها. التجنب لا يحل الصراع الأساسي بالطبع، ولكنه قد يكون الحل الأكثر فعالية في بعض الحالات.
 - ✓ يمكن لأحد الطرفين اختيار التكيف أو التضحية من أجل مصلحة المنظمة أو الحفاظ على الانسجام في العلاقة.
- **Choose a strategy for resolving the differences.** You have four basic choices here:
 - ✓ You can avoid the circumstances that create conflict, such as not assigning people who don't get along to the same tasks. Avoidance doesn't solve the underlying conflict, of course, but it can be the most efficient solution in some cases.
 - ✓ One side can choose to accommodate or sacrifice for the good of the organization or to maintain harmony in a relationship.

Lecture

02

Steps to Resolve Team Conflict

خطوات لحل نزاعات الفريق

- ✓ يمكن للطرفين اختيار التسوية، مع تنازل كل منهما عن شيء ما.
both sides giving up something.
- ✓ يمكن للطرفين اختيار التعاون لإيجاد حل جديد يلبي احتياجات الجميع وتوقعاتهم - استراتيجية مربحة للجميع. يمكن أن يكون التعاون بهذا المعنى تجربة مجزية لأنه يُحسن الظروف للجميع ويمنح الفريق أو المجموعة شعورًا بالرضا عن الإنجاز المشترك.
solution that satisfies everyone's needs and expectations—a win-win strategy. Collaboration in this sense can be a rewarding experience because it makes conditions better for everyone and gives a team or group the satisfaction of a shared accomplishment.

Lecture

02

Virtual teams

الفرق الافتراضية

- ❑ A virtual team is one in which members work in at least two different locations and rely on technology to communicate and collaborate. Professionals in a wide variety of situations work in virtual teams, including telecommuting (working from home or other off-site locations), collaborating with colleagues in other offices, and working as independent contractors from remote locations.

❑ الفريق الافتراضي هو فريق يعمل أعضاؤه في موقعين مختلفين على الأقل ويعتمدون على التكنولوجيا للتواصل والتعاون. يعمل المحترفون في مختلف المواقف ضمن فرق افتراضية، بما في ذلك العمل عن بُعد (من المنزل أو من مواقع أخرى خارج المكتب)، والتعاون مع الزملاء في مكاتب أخرى، والعمل كمتعاقدين مستقلين من مواقع بعيدة.

Lecture
02Virtual teams
الفرق الافتراضية

Virtual teams can also yield some surprising benefits. Multiple studies show that successful virtual teams can be more effective, more engaged, and more productive than co-located teams (those in the same physical location).

However, virtual teams present some challenges that must be addressed by any firm that uses them:

- ✓ Virtual teams rely on technology, so any limitations in the tools (such as a videoconferencing system with poor video or audio connections) will affect team performance.

يمكن للفرق الافتراضية أيضاً أن تُحقق فوائد مذهلة. تُظهر دراسات متعددة أن الفرق الافتراضية الناجحة يمكن أن تكون أكثر فعاليةً وتفاعلاً وإنتاجيةً من الفرق المتواجدة في نفس الموقع (أي تلك الموجودة في نفس الموقع الجغرافي). ومع ذلك، تُشكّل الفرق الافتراضية بعض التحديات التي يجب على أي شركة استخدامها معالجتها:

- ✓ تعتمد الفرق الافتراضية على التكنولوجيا، لذا فإن أي قيود في الأدوات (مثل نظام مؤتمرات الفيديو ذي اتصالات الفيديو أو الصوت الضعيفة) ستؤثر على أداء الفريق.

Lecture
02Virtual teams
الفرق الافتراضية

- ✓ Interpersonal communication is a constant challenge in virtual environments. Teams play an important social role in many cases, for instance, and long-distance team members can develop a sense of emotional isolation and the feeling of being “out of the loop.”
 - ✓ Distance and separation can foster an “us versus them” mentality between geographic factions in a team.
- ✓ يُعد التواصل الشخصي تحديًا مستمرًا في البيئات الافتراضية. تلعب الفرق دورًا اجتماعيًا مهمًا في كثير من الحالات، على سبيل المثال، وقد يُصاب أعضاء الفريق البعيدون بشعور من العزلة العاطفية والشعور بأنهم "خارج دائرة الاهتمام".
- ✓ يمكن أن تُعزز المسافة والتباعد عقلية "نحن ضدهم" بين الفصائل الجغرافية في الفريق.

Lecture

02

Virtual teams

الفرق الافتراضية

- ✓ Virtual teams often miss out on the random interactions that co-located teams experience, such as members running into one another while getting coffee or otherwise crossing paths in the office.
- ✓ غالبًا ما تفتقد الفرق الافتراضية التفاعلات العشوائية التي تشهدها الفرق المتواجدة في نفس الموقع، مثل لقاء الأعضاء ببعضهم البعض أثناء احتساء القهوة أو أثناء تقاطع طرقهم في المكتب.

Lecture
02

Tips for Success in Virtual Team Environments

نصائح للنجاح في بيئات العمل الجماعي الافتراضي

To overcome the inherent limitations of virtual collaboration, follow these tips:

- **Keep teams as small as possible.** Even more so than with co-located teams, virtual teams can run into trouble if their size grows larger than 10 people or so.
- **Use the best collaboration technology available.** The tools can range from something as simple as text messaging up to elaborate collaboration platforms.

للتغلب على القيود الكامنة في التعاون الافتراضي،
اتبع هذه النصائح:

- **حافظ على صغر حجم الفرق قدر الإمكان.** أكثر من الفرق التي تعمل في مكان واحد، قد تواجه الفرق الافتراضية مشاكل إذا زاد حجمها عن ١٠ أشخاص تقريبًا.
- **استخدم أفضل تقنيات التعاون المتاحة.** تتراوح هذه الأدوات بين أدوات بسيطة كالرسائل النصية ومنصات تعاون متطورة.

Lecture

02

Tips for Success in Virtual Team Environments

نصائح للنجاح في بيئات العمل الجماعي الافتراضي

- **Clarify the purpose of each tool.** Make sure that each kind of communication, such as schedule updates, task assignments, and urgent messages, is conveyed via one designated channel.
 - **Take special care with isolated members.** If most of the team is co-located and a few members are remote, assign responsibility to someone in the local team for keeping remote members in the loop.
 - **Don't rely solely on written communication.** Pick up the phone or initiate video chats to maintain a more personal connection.
- **وضح الغرض من كل أداة.** تأكد من أن كل نوع من أنواع التواصل، مثل تحديثات الجدول الزمني، وتوزيع المهام، والرسائل العاجلة، يتم عبر قناة اتصال واحدة محددة.
 - **انتبه جيدًا للأعضاء المنعزلين.** إذا كان معظم أعضاء الفريق في مكان واحد وبعضهم يعمل عن بُعد، فأسند مسؤولية إبقاء الأعضاء عن بُعد على اطلاع دائم.
 - **لا تعتمد فقط على التواصل الكتابي.** اتصل هاتفياً أو ابدأ محادثات فيديو للحفاظ على تواصل شخصي.

Lecture
02

Making Your Meetings More Productive

كيف تجعل اجتماعاتك أكثر إنتاجية



Lecture

02

Preparing for meetings

التحضير للاجتماعات

The first step in preparing for a meeting is to make sure the meeting is truly necessary. Meetings can consume hundreds or thousands of dollars of productive time while taking people away from other work, so don't hold a meeting if some other form of communication (such as a blog post) can serve the purpose as effectively. If a meeting is indeed necessary, proceed with these four planning tasks:

الخطوة الأولى في التحضير للاجتماع هي التأكد من ضرورة عقده. يمكن أن تستهلك الاجتماعات مئات أو آلاف الدولارات من وقت العمل المُنتج، وتُشتت انتباه المشاركين عن أعمال أخرى، لذا لا تعقد اجتماعًا إذا كان هناك شكل آخر من أشكال التواصل (مثل منشور مدونة) يُمكن أن يؤدي الغرض بفعالية. إذا كان الاجتماع ضروريًا بالفعل، فتابع مهام التخطيط الأربع هذه:

Lecture

02

Preparing for meetings

التحضير للاجتماعات

- ✓ **Define the Meeting's Purpose.** Meetings can focus on exchanging information, reaching decisions, or collaborating to solve problems or identify opportunities.
 - ✓ **Select Participants for the Meeting.**
 - ✓ **Choose the Venue and the Time.**
 - ✓ **Set the Agenda.** A productive agenda answers three questions: (1) What do we need to do in this meeting to accomplish our goals? (2) What issues will be of greatest importance to all participants? (3) What information must be available to discuss these issues?
- ✓ **حدد الغرض من الاجتماع.** يمكن أن يركز الاجتماع على تبادل المعلومات، أو اتخاذ القرارات، أو التعاون لحل المشكلات أو تحديد الفرص.
 - ✓ **اختر المشاركين في الاجتماع.**
 - ✓ **اختر المكان والزمان.**
 - ✓ **وضع جدول الأعمال.** يجب أن يُجيب جدول الأعمال الجيد على ثلاثة أسئلة رئيسية: (١) ما هي الأمور التي يجب مناقشتها في هذا الاجتماع لتحقيق أهدافنا؟ (٢) ما هي القضايا الأكثر أهمية بالنسبة لجميع المشاركين؟ (٣) ما هي المعلومات اللازمة لمناقشة هذه القضايا؟

Lecture

02

Leading and contributing to efficient meetings

قيادة الاجتماعات والمساهمة في جعلها فعّالة

The following guidelines will help leaders and participants contribute to more effective meetings:

ستساعد الإرشادات التالية القادة والمشاركين على المساهمة في جعل الاجتماعات أكثر فعالية:

- ✓ Keep the discussion on track. ✓ حافظ على المناقشة على المسار الصحيح.
- ✓ Follow agreed-on rules. ✓ اتبع القواعد المتفق عليها.
- ✓ Encourage and moderate participation. ✓ تشجيع المشاركة والإعتدال فيها.
- ✓ Participate actively. ✓ المشاركة بنشاط.
- ✓ Don't interrupt speakers. ✓ لا تقاطع المتحدثين.
- ✓ Use mobile devices respectfully. ✓ استخدم الأجهزة المحمولة باحترام.
- ✓ Conclude the meeting effectively. ✓ اختتم الاجتماع بشكل فعّال.

Lecture

02

Tips for Successful Virtual Meetings

نصائح لاجتماعات افتراضية ناجحة

- ✓ تأكد من أن الاجتماع لديه مهمة محددة جيدًا.
- ✓ Make sure the meeting has a well-defined task.
- ✓ توفير المواد الدراسية المسبقة حسب الحاجة، بالإضافة إلى جدول الأعمال.
- ✓ Provide prestudy materials as needed, in addition to the agenda.
- ✓ بالنسبة للاجتماعات الكبيرة، قم بتعيين الأشخاص لأدوار محددة.
- ✓ For large meetings, assign people to specific roles.
- ✓ تأكد من أن جميع المستخدمين لديهم أحدث إصدارات برامج الأدوات التي تنوي استخدامها.
- ✓ Make sure everyone has up-to-date versions of whatever software tools you plan to use.
- ✓ إذا لم يكن جميع المشاركين يعرفون بعضهم البعض، فيجب على منظم الجلسة تعريفهم ببعض أو طلب من كل مشارك أن يقدم نفسه بدوره.
- ✓ If all the participants don't know each other, the facilitator should perform introductions or ask people in turn to introduce themselves.

Lecture

02

Tips for Successful Virtual Meetings

نصائح لاجتماعات افتراضية ناجحة

- ✓ If the system doesn't offer a way for people to virtually "raise their hands" to ask a question, the facilitator should explain how to pose questions. ✓ إذا لم يوفر النظام آليةً تمكن المشاركين من "رفع أيديهم" افتراضياً لطرح الأسئلة، فيجب على منظم الجلسة شرح كيفية طرح الأسئلة.
- ✓ Log in on time. ✓ تسجيل الدخول في الوقت المحدد.
- ✓ Be present, mentally and emotionally. ✓ كن حاضراً عقلياً وعاطفياً.
- ✓ Mute your audio input if you need to cough or otherwise make noise. ✓ قم بكتم صوت المدخلات الصوتية إذا كنت بحاجة إلى السعال أو إحداث ضوضاء أخرى.
- ✓ If you type to take notes, make sure noise from your keyboard won't distract others. ✓ إذا كنت تكتب لتدوين ملاحظات، فتأكد من أن الضوضاء الصادرة من لوحة المفاتيح لن تشتت انتباه الآخرين.

Lecture

02

Tips for Successful Virtual Meetings

نصائح لاجتماعات افتراضية ناجحة

- ✓ As you work through each agenda item, summarize what has been discussed and ask if anyone has questions or comments.
 - ✓ As the facilitator, periodically check in with each person, if feasible. For instance, if someone hasn't spoken in a while, you might address a person by name and ask, "Does that work for you?" or "Do you have anything to add?"
- ✓ عند مناقشة كل بند من بنود جدول الأعمال، قم بإعداد ملخص لما تم مناقشته، ثم اسأل الحضور إن كان لديهم أي أسئلة أو ملاحظات.
 - ✓ بصفتك منظم الجلسة، حاول التواصل مع كل مشارك بشكل دوري، إن أمكن. على سبيل المثال، إذا لم يتحدث أحد المشاركين لفترة من الوقت، يمكنك توجيه كلامك إليه مباشرةً بالسؤال: "هل هذا يناسبك؟" أو "هل لديك أي إضافة؟"

Lecture
02

Developing Your Business Etiquette

تطوير آداب العمل الخاصة بك



Lecture

02

Developing Your Business Etiquette

تطوير آداب العمل الخاصة بك

Professionals pay attention to their effect on other people in five areas: in the workplace, in social settings in which they are representing their firms, while online, while using the telephone, and while using mobile devices.

يهتم المحترفون بتأثيرهم على الآخرين في خمسة مجالات: في مكان العمل، وفي البيئات الاجتماعية التي يمثلون فيها شركاتهم، وأثناء الاتصال بالإنترنت، وأثناء استخدام الهاتف، وأثناء استخدام الأجهزة المحمولة.



Lecture

02

Business etiquette in the workplace

آداب العمل في مكان العمل

- ✓ Be punctual for work and meetings. ✓ كُن دَقِيقًا / مُنْتَظِمًا في الحضور للعمل والاجتماعات.
- ✓ Don't interrupt others while they are speaking. ✓ لا تقاطع الآخرين أثناء حديثهم.
- ✓ Avoid using profanity in the workplace. ✓ تجنب استخدام الألفاظ النابية في مكان العمل.
- ✓ Maintain personal cleanliness and avoid strong scents. ✓ حافظ على النظافة الشخصية وتجنب الروائح النفاذة.
- ✓ Avoid eating at your desk, especially smelly foods. ✓ تجنب تناول الطعام في مكتبك، خاصة الأطعمة ذات الرائحة القوية.
- ✓ Keep noise to a minimum (voices, meetings, music). ✓ حافظ على هدوء الصوت (في المحادثات، والاجتماعات، والموسيقى).
- ✓ Respect personal space; knock before entering. ✓ احترم المساحة الشخصية للآخرين؛ واطرق الباب قبل الدخول.
- ✓ Avoid gossiping. ✓ امتنع عن القيل والقال (النميمة).
- ✓ Do not come to work if you are sick. ✓ لا تذهب إلى العمل إذا كنت مريضًا.
- ✓ Avoid discussing sensitive topics like religion or politics. ✓ تجنب مناقشة المواضيع الحساسة مثل الدين أو السياسة.

Lecture

02

Business etiquette in social settings

آداب العمل في المناسبات الاجتماعية

- ✓ Dress and Act Appropriately: Ensure your appearance and behavior are always suitable for the business occasion when representing your company.
- ✓ Respect Cultural Norms: Learn and use the correct greeting customs of other cultures, such as a handshake in North America or a bow in Japan. Always stand when shaking hands if you are able.
- ✓ Make Proper Introductions: When introducing yourself, state your full name and role. When introducing others, state their full names and add a point of common interest to start a conversation. Generally, introduce the younger or lower-ranking person to the older or higher-ranking one.
- ✓ التصرف والمظهر اللائق: تأكد من أن مظهرك وتصرفاتك مناسبة دائماً للموقف عند تمثيل شركتك في المناسبات العامة .
- ✓ احترام العادات الثقافية: تعلم واستخدم عادات التحية الصحيحة في الثقافات الأخرى، مثل المصافحة القوية في أمريكا الشمالية أو الانحناء الاحترامية في اليابان. وقف دائماً عند المصافحة إذا كنت قادراً على ذلك.
- ✓ القيام بالمقدمات بشكل صحيح: عند تقديم نفسك، قل اسمك الكامل واذكر منصبك باختصار. عند تقديم شخصين لبعضهما، انطق أسماءهما الكاملة بوضوح وأضف معلومات مشتركة لمساعدتهما على بدء محادثة. بشكل عام، قدّم الشخص الأصغر سنًا أو الأقل منصبًا إلى الشخص الأكبر سنًا أو الأعلى رتبة.

Lecture

02

Business etiquette in social settings

آداب العمل في المناسبات الاجتماعية

- ✓ Master Dining Etiquette: Learn basic dining etiquette for business meals. Use online resources like videos for guidance.
- ✓ Keep Conversation Professional: During business meals, avoid sensitive topics like politics, religion, and personal complaints. Use humor carefully to avoid offending anyone.
- ✓ Network Gracefully at Receptions: Use receptions to meet people, but avoid aggressively handing out business cards or pitching your company to everyone.
- ✓ Be Inclusive: If you see someone alone near a group, pause your conversation and introduce yourself to make them feel included.
- ✓ إتقان آداب السلوك على المائدة: تعلّم أساسيات آداب الطعام في وجبات العمل. استخدم الموارد عبر الإنترنت مثل مقاطع الفيديو للإرشاد.
- ✓ الحفاظ على محادثة مهنية: خلال وجبات الطعام الرسمية، تجنب المواضيع الحساسة مثل السياسة والدين والشكوى الشخصية. كن حذرًا في استخدام الدعابة لتجنب إيذاء مشاعر الآخرين.
- ✓ بناء الشبكات المهنية بذوق في الحفلات: استفد من حفلات الاستقبال لمقابلة الآخرين، ولكن تجنب توزيع بطاقات العمل أو الترويج لشركتك بشكل عدواني مع كل من تقابله.
- ✓ كن شاملاً للآخرين: إذا رأيت شخصًا وحيدًا يقف بالقرب من مجموعتك، أوقف المحادثة وقم بتقديم نفسك لمساعدته على الشعور بالاندماج.

Lecture

02

Online etiquette

آداب التعامل عبر الإنترنت

- ✓ Stay focused on the original topic.
- ✓ Follow basic expectations of spelling, punctuation, and capitalization.
- ✓ Use virus protection and keep it up to date.
- ✓ Watch your language and keep your emotions under control.
- ✓ Avoid multitasking while using messaging or other tools.
- ✓ Don't waste others' time with sloppy, confusing, or incomplete messages.
- ✓ Never assume you have privacy.
- ✓ Respect boundaries of time and virtual space.
- ✓ ركز على الموضوع الرئيسي.
- ✓ اتبع التوقعات الأساسية فيما يتعلق بالتهجئة وعلامات الترقيم واستخدام الأحرف الكبيرة.
- ✓ استخدم برنامج مكافحة الفيروسات وحافظ على تحديثه.
- ✓ احرص على اختيار كلماتك بعناية وتحكم في مشاعرك.
- ✓ تجنب القيام بالعديد من المهام في وقت واحد أثناء استخدام تطبيقات المراسلة أو الأدوات الأخرى.
- ✓ لا تضع وقت الآخرين برسائل غير واضحة أو غامضة أو غير مكتملة.
- ✓ لا تفترض أبدًا أنك تتمتع بالخصوصية.
- ✓ احترم حدود الزمان والمكان الافتراضي.

Lecture

02

Telephone etiquette

آداب استخدام الهاتف

- ✓ Slow down when conversing with people whose native language isn't the same as yours.
 - ✓ Be courteous when you call someone. Identify yourself and your organization, briefly describe why you're calling, and ask if you've called at a good time.
 - ✓ Convey a positive, professional attitude when you answer the phone.
 - ✓ End calls with courtesy and clarity. Close in a friendly, positive manner and double-check all vital information, such as meeting times and dates.
- ✓ تكلم ببطء عند الحديث مع الأشخاص الذين لا تتطابق لغتهم الأم مع لغتك.
 - ✓ كن مهذبًا عند الاتصال بشخص ما. عرّف بنفسك واسم مؤسستك، واطرح باختصار سبب اتصالك، واسأل إن كان هذا هو الوقت المناسب للاتصال.
 - ✓ أظهر سلوكًا إيجابيًا ومهنيًا عند الرد على الهاتف.
 - ✓ انته من المكالمات بلباقة ووضوح. اختتم المحادثة بطريقة ودودة إيجابية، وتأكد من صحة جميع المعلومات المهمة، مثل مواعيد وأماكن الاجتماعات.

Lecture

02

Telephone etiquette

آداب استخدام الهاتف

- ✓ استخدم ميزات البريد الصوتي الخاصة بك لمساعدة المتصلين.
- ✓ عند ترك رسالة صوتية، يُرجى مراعاة بعض الأمور. إن لم يكن استخدام الرسائل الصوتية الخيار الوحيد، فاستخدم وسائل أخرى للتواصل، مثل الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني. أما إذا اضطررت إلى ترك رسالة صوتية، فتأكد من إيجازها قدر الإمكان، مع ذكر اسمك ورقم هاتفك والغرض من الاتصال والأوقات التي يمكنك التواصل معك فيها.
- ✓ Use your own voicemail features to help callers.
- ✓ Be considerate when leaving voicemail messages. Unless voicemail is the only choice, consider leaving a message through other means, such as text messaging or email. If you do leave a voicemail message, make it as brief as possible. Leave your name, number, reason for calling, and times you can be reached.

Lecture

02

Mobile device etiquette

آداب استخدام الأجهزة المحمولة

Like every other aspect of communication, your mobile device habits say a lot about how much respect you have for the people around you.

Avoid these disrespectful choices

- ✓ Using obnoxious or inappropriate ringtones.
- ✓ Failing to mute your phone during meetings or other situations where it will interrupt people.

كما هو الحال في جميع جوانب التواصل الأخرى، فإن عادات استخدام هاتفك المحمول تعكس إلى حد كبير مدى احترامك لمن حولك. **تجنب هذه السلوكيات التي تُظهر عدم الاحترام.**

- ✓ استخدام نغمات رنين مزعجة أو غير مناسبة
- ✓ عدم كتم صوت هاتفك أثناء الاجتماعات أو في المواقف الأخرى التي قد تتسبب في مقاطعة الآخرين.

Lecture

02

Mobile device etiquette آداب استخدام الأجهزة المحمولة

- ✓ Talking loudly in open offices or public places. ✓ التحدث بصوت مرتفع في المكاتب المفتوحة أو الأماكن العامة.
- ✓ Talking on your phone right next to someone else. ✓ التحدث على الهاتف بجوار شخص آخر مباشرة.
- ✓ Making or taking personal calls at work. ✓ إجراء أو استقبال المكالمات الشخصية أثناء العمل.
- ✓ Invading privacy by using your phone's camera without permission. ✓ انتهاك الخصوصية باستخدام كاميرا الهاتف دون إذن.
- ✓ Taking or making calls in restrooms and other inappropriate places. ✓ إجراء أو استقبال المكالمات في دورات المياه أو الأماكن غير المناسبة الأخرى.
- ✓ Texting during meals or while someone is talking to you. ✓ إرسال الرسائل النصية أثناء تناول الطعام أو عندما يتحدث إليك شخص ما.
- ✓ Allowing incoming calls to interrupt meetings or discussions. ✓ السماح للمكالمات الواردة بمقاطعة الاجتماعات أو المناقشات.



Thank You