

① Chapter 4 ORAL Communication الحوارة اللفظية Chapter 4 ORAL Communication الحوارة اللفظية

Q1. what is oral communication? ما تعريف الحوارة اللفظية?  
It is exchanging of information or ideas by spoken words only. إنها التبادل للمعلومات والأفكار بالتخاطب فقط باللفظ بالكلام.

Q2. what is involving in oral communication? ما هي المهارات التي تدخل ضمن التخاطب اللفظي?  
There are two skills involved in oral communication Listening and speaking. الإيضاحات والتحدث هما المهارتان.

Q3. what is listening? ما هو تعريف الإيضاحات?  
It is active mental process which a person recognises, understand and evaluate what is heard. هو نشاط عقلي الذي من خلاله يتعرف الشخص، ويفهم ويتعرف ويقيم ما يسمعه.

الإيضاحات والتحدث هما المهارتان.

Q4. How effective listening help you? (2)

كيف يساعدك الانصات الفعال؟

- Getting new information and ideas.  
الحصول على المعلومات الجديدة والأفكار
- Making decisions. عمل القرارات
- understanding and resolving problems.  
الدراسة الشاملة وبعدها حل المشاكل أو الصعاب
- Developing relationship, co-operation and teamwork.  
تطوير العلاقات والتعاون ويكون الفريق الواحد

Q5. How can you be a good listener  
كيف يمكنك أن تكون منصتاً جيداً؟

- Focus your attention on speaker's words.  
ركز اهتمامك في كلمات المتكلم
- Keep an open mind. دع عقلك مفتوح
- Let speaker finish then talk. دع المتكلم ينتهي ثم تكلم
- Ask question and give feedback.  
اسأل وبعدها علق على كلامه / أخذ ملاحظات أو ستايتها
- Take notes. أخذ ملاحظات

### 3- Methods of oral Communication. (3)

#### 1- Face to face.

##### (A- Interview) المقابلة

It is a kind of meeting  
occurs when you apply for job.

هذه نوع من أنواع المقابلات تحدث عندما  
تقدم إلى وظيفة.

Plan for a successful Job interview by:

الخطة الناجحة في عمل المقابلة للوظيفة.

- Practicing interview questions.  
التدريب على أسئلة المقابلة.
- Preparing your own questions.  
إعداد أسئلة من عندك للمقابلة.
- Dressing good.  
اللباس المناسب.
- Listen carefully, think before speaking.  
فكر بعناية والإصغاء قبل التحدث.
- Don't use non-verbal communication.  
لا تستخدم التواصل الغير لفظي.
- Control your self don't be nervous.  
التحكم في انفسك ولا تتفعل.
- Thank the interviewer before leaving.  
أن تشكر من قبلك قبل المغادرة.

## B) Presentation

المحاضرة

4

• It is a practice of showing and explaining the content of a topic to learner

هو نشاط يقوم به المحاضر ببيان إلى المستمعين أو الحضور من خلال الشرح المحتوى للموضوع.

• What is the basic purposes of presentation?  
ما هو الهدف أو الغرض الرئيسي للمحاضرة؟

• To confirm, inform or teach the Learner.

التأكيد، وإخبار المستمعين للمحاضرة.

• To persuade and motivate the audience.

إقناع وتجميع الحضور لبناء شهرة وكفاءة.

• The process of making an effective presentation.  
ما هي الإجراءات لجعل المحاضرة مؤثرة وفعالة؟

1- Planning: Purpose of presentation.  
تحديد الهدف من المحاضرة.

2- organising: Collecting information  
جمع وتنظيم المعلومات

3- Developing visual aids  
اختيار الأدوات البصرية

4- Practicing: Training and simulation  
التمرين والمحاكاة

5- Delivering: Dressing, eye contact  
اللباس وتوزيع النظر

## c) Negotiation

## النقاش / الحوار

5

• It is a dialogue between two or more people intended to reach an understanding.

هو عبارة عن حوار بين شخصين أو أكثر يريدون الوصول إلى تفاهات.

\* What are six rules for negotiation process?  
ما هي النقاط الست لإجراء الحوار؟

1. Time your discussion اجعل وقتك للتحقق، ولكن اجعل الفهم الصائب
2. Break the ice: اذابه الإعتقان فيما بينكم
3. Use I Statement استخدم تعبير أنا وليس نحن
4. Be honest and direct كن أميناً ومباشراً
5. Show appreciation لتكن مقدراً له ومهذبة
6. Stick to the issue ركز على النقاط المتفق عليها ولا تتخبط في المواضيع

D) Meeting

الاجتماع

It allows one person or several to give information and ideas to many people in short period of time.

هي السماح لشخص أو عدة أشخاص لتقديم معلومات أو أفكار إلى الناس في وقت قصير

2 - over the phone

The telephone is very important tool in business. الهاتف مهم جداً وهو أداة

\* For an effective telephone image to other party your voice should be: منافعة التجارة to other party

لكي تكون الهاتف فعال وتؤثر رسم صورة إلى المتحدث عليك يجب أن تكون الآتي

- Natural and personal. طبيعي وشخصي
- Pleasant. مبهتم ومرور
- clear واضح
- Interesting مشوق

# \* Your telephone technique.

(7)

فاهية الهاتفية التي تسمى "التقنية"  
هي التي تسمى "التقنية" على الهاتفية

• Answer fast الرد على الهاتف بسرعة

• Answer clearly and don't say hello.

الرد على الهاتف بوضوح ولا تقول مرحبا

بل تقبلي وتذكري اسم الشخص وتعرفي على

Example: مثال عليه الساعة

- NBB شكرا لبريدك الوطني

- good morning صباح الخير

- May I help you. هل يمكن مساعدتك

nicetion

• Be a good listener. لكن مع فهم

• use Proper Language. استخدم اللغة المناسبة

• If you put a caller on hold, inform him.  
إذا ترديدت لمتصل الهاتف في حالة الانتظار، أخبره

• Long distance callers prefer to call back.  
المكالمات الدولية تفضل الاتصال مرة ثانية  
ولا تفضل انتظار فترة

\* Voice mail (8) البريد الصوتي

whether you like it or not, voice mail  
Press 1 to leave a message. 2 to speak to  
an operator.

سواء كنت تحبها أم لا، البريد الصوتي  
البريد الصوتي 1 ترك رسالة 2 التحدث إلى الموظف

\* As a caller be aware of the following:

أنت المتصل فكن على حذر من لسانك

• Plan what message you want to leave.  
التخطيط لما هي الرسالة التي تود أخبارها بالموظف

• Be polite and get the point quickly.  
كن مهذباً وحرر النقاط بسرعة.

• Define the purpose and give your phone  
number.  
حدد الهدف أو الغرض واطرح رقم هاتفك  
لكي يرد عليك عند كمال الرسالة.

Taking Message (Practice) page 94 Book.  
(Practice) page 63 Workbook  
Answer Practice 4 page 66 workbook.