



Teamwork and Conflict Management

What makes a great Team?

ما الذي يجعل الفريق عظيماً؟

- https://www.youtube.com/watch?v=hHlikHJV9fl&ab_channel=CodingTech

Teamwork Basics

أساسيات العمل الجماعي



- Researchers at UC Berkley wanted to learn why Asian students did better in college calculus compared to other minority groups. What factors do you think explained the difference in performance?
أراد الباحثون في جامعة كاليفورنيا في بيركلي معرفة سبب تحسن أداء الطلاب الآسيويين في حساب التفاضل والتكامل الجامعي مقارنة بمجموعات الأقليات الأخرى. ما هي العوامل التي تعتقد أنها تفسر الفرق في الأداء؟
- If you guessed (as the researchers did) low income, low motivation, lack of preparation, or poor family support, think again. Instead, the key difference was that the Asian students studied alone *and* in strong, cohesive groups. Once all students began similar group study, the performance differences evaporated*.
إذا خمنت (كما فعل الباحثون) انخفاض الدخل، أو انخفاض الحافز، أو قلة الاستعداد، أو ضعف الدعم الأسري، فكر مرة أخرى. وبدلاً من ذلك، كان الاختلاف الرئيسي هو أن الطلاب الآسيويين درسوا بمفردهم وفي مجموعات قوية و متماسكة. بمجرد أن بدأ جميع الطلاب دراسة جماعية مماثلة، تبخرت اختلافات الأداء*.
- Teamwork skills are important for success both in school and at work.
مهارات العمل الجماعي مهمة لتحقيق النجاح في المدرسة وفي العمل.
- In fact, strong teamwork abilities can help you get and keep a job.
في الواقع، يمكن أن تساعدك قدرات العمل الجماعي القوية في الحصول على وظيفة والاحتفاظ بها.

Teamwork Basics

أساسيات العمل الجماعي

- Teams can differ in size, location, and many other factors, all teams share four key attributes that relate to goals, communication, accountability, and performance.

يمكن أن تختلف الفرق في الحجم والموقع والعديد من العوامل الأخرى، وتتشترك جميع الفرق في أربع سمات رئيسية تتعلق بالأهداف والتواصل والمساءلة والأداء.

- Quick question?

سؤال سريع؟

- **1. Which option best describes a team goal?**

ما هو الخيار الأفضل الذي يصف هدف الفريق؟

- a) Often unclear and not necessarily agreed upon

غالبًا ما تكون غير واضحة وغير متفق عليها بالضرورة

- b) Common goal, but not always agreed to

هدف مشترك، ولكن لا يتم الاتفاق عليه دائمًا

- c) Common clear goal

هدف واضح مشترك

Teamwork Basics

أساسيات العمل الجماعي

- Quick question?

سؤال سريع؟

Q2. Which option best describes the communication process in a team?

س 2. ما هو الخيار الأفضل الذي يصف عملية الاتصال داخل الفريق؟

unclear and not necessarily agreed upon

غير واضحة ولم يتم الاتفاق عليها بالضرورة

- a) Open communication as needed

فتح الاتصالات حسب الحاجة

- b) Open, timely communication from all members

التواصل المفتوح وفي الوقت المناسب من جميع الأعضاء

- c) Timely communication from members who want to contribute

التواصل في الوقت المناسب من الأعضاء الذين يرغبون في المساهمة

Setting and Sharing Goals

تحديد ومشاركة الأهداف

- Creating a common goal requires time, clear communication, and consensus.
يتطلب إنشاء هدف مشترك وقتاً وتواصلًا واضحًا وإجماعًا.
- Here are a few key points to keep in mind when setting team goals.
فيما يلي بعض النقاط الأساسية التي يجب وضعها في الاعتبار عند تحديد أهداف الفريق.
- Create a **SMART** goal.
إنشاء هدف ذكي.
 - **Specific** محدد
 - **Measurable** قابلة للقياس
 - **Achievable** قابل للتحقيق
 - **Realistic** حقيقي
 - **Time specific** وقت محدد
- Write the goal down.
اكتب الهدف.
- Share the goal with all team members.
شارك الهدف مع جميع أعضاء الفريق.
- Discuss how the goal fits with the team's purpose and values.
ناقش كيف يتناسب الهدف مع غرض الفريق وقيمه.
- Reach Consensus: Ask if each member supports the goal. Examine any areas of disagreement until all members are satisfied that they can commit to the goal.
الوصول إلى الإجماع: اسأل ما إذا كان كل عضو يدعم الهدف. قم بدراسة أي مجالات خلاف حتى يقتنع جميع الأعضاء بقدرتهم على الالتزام بالهدف.

Activity: Practise one SMART academic goal.

النشاط: ممارسة هدف أكاديمي واحد ذكي.



What's the Difference Between a Group and a Team?

ما الفرق بين المجموعة والفريق؟

- **It sounds simple!** Get a group of people together and focus. But does that make your group a team? It might not.

يبدو الأمر بسيطاً! اجمع مجموعة من الأشخاص معاً وركز. لكن هل هذا يجعل مجموعتك فريقاً؟ ربما لا.

Although teams can differ in size, location, and many other factors, all teams share four key attributes that relate to goals, communication, accountability, and performance.

على الرغم من أن الفرق يمكن أن تختلف في الحجم والموقع والعديد من العوامل الأخرى، إلا أن جميع الفرق تشترك في أربع سمات رئيسية تتعلق بالأهداف والتواصل والمسؤولية والأداء.

نشاط Activity

- In this activity you will help form a team by considering each team member's unique strengths. Combining member's strengths in a complementary way
في هذا النشاط، ستساعد في تشكيل فريق من خلال النظر في نقاط القوة الفريدة لكل عضو في الفريق. الجمع بين نقاط قوة الأعضاء بطريقة تكاملية
- Setting clear goals and getting *buy-in* – in other words, commitment – from everyone on the team
تحديد أهداف واضحة والحصول على القبول - بمعنى آخر، الالتزام - من جميع أعضاء الفريق

cont..

Activity 1 cont..

Directions: Read about your team. Then, review the list of potential team members' names and their key strengths. **Choose five members** with the best combination of skills to accomplish the objective.

الاتجاهات: اقرأ عن فريقك. ثم قم بمراجعة قائمة أسماء أعضاء الفريق المحتملين ونقاط قوتهم الرئيسية. اختر خمسة أعضاء يتمتعون بأفضل مجموعة من المهارات لتحقيق الهدف.

Any Course Project is to be documented:
يجب توثيق أي مشروع للدورة:

Goal: To study the group effectiveness, group roles, and conflict management.

الهدف: دراسة فعالية المجموعة، وأدوار المجموعة، وإدارة الصراع.

Potential team members

أعضاء الفريق المحتملين

- Faten [social, connected]
فاتن [اجتماعية، متصلة]
- Moudy [creative]
مودي [إبداعي]
- Raya [financial wizard]
رايا [المعالج المالي]
- Amina [highly organized]
أمينة [منظمة للغاية]
- Karima [a media junkie, up-to-date on the latest news]
كريمة [مدمنة وسائل الإعلام، مطلعة على آخر الأخبار]
- Wed [great writing skills]
الأربعاء [مهارات الكتابة العظيمة]
- Khaula [graphic designer]
خولة [مصممة جرافيك]
- Haya [hard worker; gets along with anyone]
هيا [عاملة مجتهدة؛ ينسجم مع أي شخص]
- Omnia [former contractor; business major]
أمنية [مقاول سابق؛ مدير أعمال]

Team Performance Skills

مهارات أداء الفريق

A team often moves through stages of development.

غالبًا ما يمر الفريق بمراحل التطوير.

- **Forming:** members get to know one another, examine strengths, and determine team direction
التشكيل: يتعرف الأعضاء على بعضهم البعض ويفحصون نقاط القوة ويحددون اتجاه الفريق
- **Storming:** different ideas are presented and considered, members adjust to one another and work through conflicts that arise
العصف: يتم تقديم أفكار مختلفة وأخذها بعين الاعتبار، ويتكيف الأعضاء مع بعضهم البعض ويعملون على حل النزاعات التي تنشأ
- **Norming:** the team agrees on a goal, accepts individual roles and responsibilities
المعيار: يوافق الفريق على الهدف، ويقبل الأدوار والمسؤوليات الفردية
- **Performing:** members manage task completion, evaluate results, and strive for improvement
الأداء: يقوم الأعضاء بإدارة إنجاز المهام، وتقييم النتائج، والسعي من أجل التحسين
- **Adjourning:** the team achieves its goal, wraps up loose ends, and if necessary, disbands and individuals move on
التأجيل: يحقق الفريق هدفه، وينتهي الأمور السائبة، وإذا لزم الأمر، يتم حل الفريق والمضي قدمًا

Team Performance Skills: Activity

مهارات أداء الفريق: النشاط

Your team is assembled and everyone is committed to working together toward a common goal. Now what? Take time to look at what it takes to *perform*. Team members need to:

تم تجميع فريقك والجميع ملتزمون بالعمل معًا لتحقيق هدف مشترك. ماذا الآن؟ خذ وقتًا للنظر في ما يتطلبه التنفيذ. يحتاج أعضاء الفريق إلى:

- Define the goal and break it into tasks or steps (*what* needs to get done)
حدد الهدف وقسمه إلى مهام أو خطوات (ما يجب إنجازه)
- Delegate tasks or steps to team members (*who* is responsible for what)
تفويض المهام أو الخطوات إلى أعضاء الفريق (من المسؤول عن ماذا)
- Schedule tasks or steps (*when* things are getting done)
جدولة المهام أو الخطوات (عند الانتهاء من الأمور)
- Communicate as a group about *what, who, and when*
التواصل كمجموعة حول ماذا ومن ومتى
- "Read" people and situations as the team makes progress toward the goal
"اقرأ" الأشخاص والمواقف بينما يحرز الفريق تقدمًا نحو الهدف
- Your team is set up to start working on a Group project. The team leader needs to communicate about next steps. What communication choices will most effectively get the work done?

تم إعداد فريقك لبدء العمل في مشروع جماعي. يحتاج قائد الفريق إلى التواصل بشأن الخطوات التالية. ما هي خيارات الاتصال التي ستؤدي إلى إنجاز العمل بشكل أكثر فعالية؟

Team Performance Skills: Activity

مهارات أداء الفريق: النشاط

Your team is assembled and everyone is committed to working together toward a common goal. Now what? Take time to look at what it takes to *perform*. Team members need to:

تم تجميع فريقك والجميع ملتزمون بالعمل معًا لتحقيق هدف مشترك. ماذا الآن؟ خذ وقتًا للنظر في ما يتطلبه التنفيذ. يحتاج أعضاء الفريق إلى:

- Define the goal and break it into tasks or steps (*what* needs to get done)
حدد الهدف وقسمه إلى مهام أو خطوات (ما يجب إنجازه)
- Delegate tasks or steps to team members (*who* is responsible for what)
تفويض المهام أو الخطوات إلى أعضاء الفريق (من المسؤول عن ماذا)
- Schedule tasks or steps (*when* things are getting done)
جدولة المهام أو الخطوات (عند الانتهاء من الأمور)
- Communicate as a group about *what, who, and when*
التواصل كمجموعة حول ماذا ومن ومتى
- "Read" people and situations as the team makes progress toward the goal
"اقرأ" الأشخاص والمواقف بينما يحرز الفريق تقدمًا نحو الهدف
- Your team is set up to start working on a Group project. The team leader needs to communicate about next steps. What communication choices will most effectively get the work done?

تم إعداد فريقك لبدء العمل في مشروع جماعي. يحتاج قائد الفريق إلى التواصل بشأن الخطوات التالية. ما هي خيارات الاتصال التي ستؤدي إلى إنجاز العمل بشكل أكثر فعالية؟

Activity: Delegating tasks-match the correct ones

النشاط: تفويض المهام - تطابق المهام الصحيحة

Khaled (graphic designer)

خالد (مصمم جرافيك)

خطة الجدول الزمني للمساء Plan schedule for the evening

Amy (good social network)

امي (شبكة اجتماعية جيدة)

تصميم وطباعة وإرسال النشرات Design, print and send flyers

Amina (highly organized)

أمينة (منظمة للغاية)

التحقيق وكتاب الترفيه Investigate and book entertainment

صراع الفريق Team Conflict

- Being able to “read” people and situations will help team members stay on track with goals and maintain team motivation and unity in situations when the team’s standards are not met.

إن القدرة على "قراءة" الأشخاص والمواقف ستساعد أعضاء الفريق على البقاء على المسار الصحيح لتحقيق الأهداف والحفاظ على تحفيز الفريق ووحدته في المواقف التي لا يتم فيها استيفاء معايير الفريق.

- A key tool in reading people is something called ***emotional intelligence***.

إحدى الأدوات الأساسية في قراءة الأشخاص هي ما يسمى بالذكاء العاطفي.

Team Conflict صراع الفريق

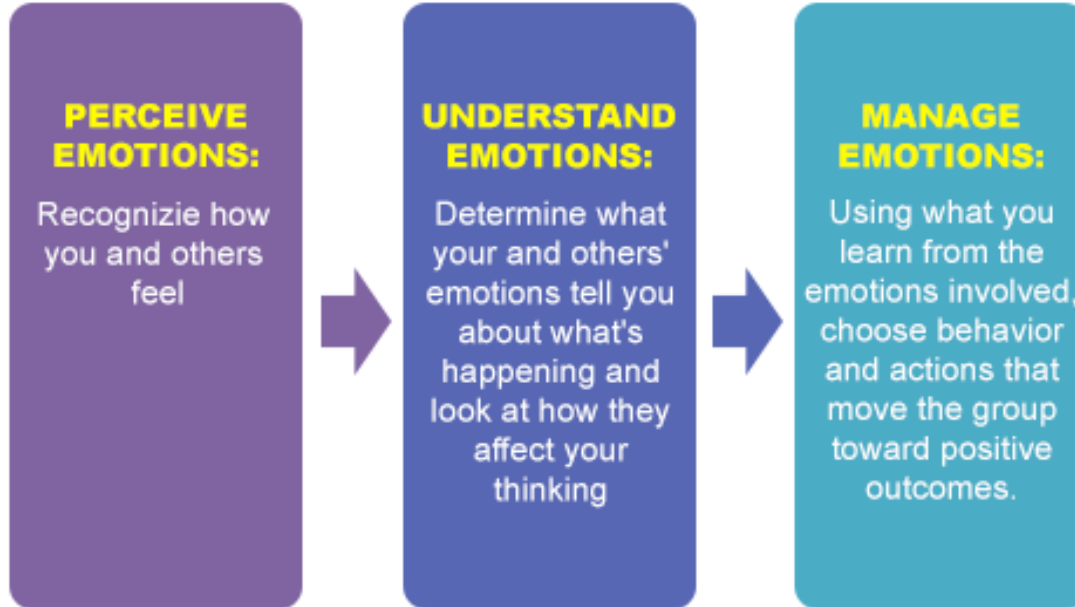
- **Emotional intelligence:** the ability to understand your own emotions, and those of others and to use that understanding to guide your thinking and chose actions.

الذكاء العاطفي: القدرة على فهم عواطفك ومشاعر الآخرين واستخدام هذا الفهم لتوجيه تفكيرك واختيار الإجراءات.

- Approaching a team conflict with emotional intelligence means a series of three actions:

إن التعامل مع صراع الفريق بالذكاء العاطفي يعني سلسلة من ثلاثة إجراءات:

Team Conflict صراع الفريق



Keep in mind that getting everyone in a team to agree on a goal and a vision can be very challenging! If it takes a while, that's normal.

ضع في اعتبارك أن إقناع كل فرد في الفريق بالاتفاق على هدف ورؤية قد يكون أمرًا صعبًا للغاية! إذا استغرق الأمر بعض الوقت، فهذا طبيعي.

Activity 2: Managing Conflict with Emotional Intelligence

النشاط رقم 2: إدارة الصراع بالذكاء العاطفي

Problems and conflict are a reality for nearly every team or group. See how well you handle team conflict in this activity.

المشاكل والصراعات هي حقيقة واقعة لكل فريق أو مجموعة تقريبًا. تعرف على مدى نجاحك في التعامل مع صراع الفريق في هذا النشاط.

Directions: Read the following case and think about how you would handle the situation. Imagine yourself as Walid or Firas as you answer the questions that follow.

التوجيهات: اقرأ الحالة التالية وفكر في كيفية التعامل مع الموقف. تخيل نفسك وليد أو فراس وأنت تجيب على الأسئلة التالية.

Case: The Football team that Fahad booked for a charity fundraising event to make a show is talented but not always reliable. Three days before the event, the team cancelled because the lead player was hospitalized. Fahad's teammates had different reactions.

الحالة: فريق كرة القدم الذي حجزه فهد لحضور حدث خيري لجمع التبرعات لتقديم عرض موهوب ولكنه لا يمكن الاعتماد عليه دائمًا. قبل ثلاثة أيام من الحدث، ألغى الفريق بسبب دخول اللاعب الرئيسي إلى المستشفى. وكانت ردود أفعال زملاء فهد مختلفة.

- Amin blames Fahad for booking entertainment that they couldn't count on.
أمين يلوم فهد على حجز وسائل الترفيه التي لا يمكنهم الاعتماد عليها.
- Khaled says that the potential draw of this Football team, which is terrifically popular locally, outweighed the risk that Fahad took and that the situation couldn't be helped.
يقول خالد إن التعادل المحتمل لفريق كرة القدم هذا، الذي يتمتع بشعبية كبيرة محليًا، يفوق المخاطرة التي قام بها فهد وأن الوضع لا يمكن تخفيفه.
- Walid and Firas are hesitant to take sides.
وليد وفراس مترددان في الانحياز إلى أحد الجانبين.
- The bottom line: The team needs to find some entertainment, and fast.
خلاصة القول: يحتاج الفريق إلى العثور على بعض وسائل الترفيه وبسرعة.

Activity 2: Managing Conflict with Emotional Intelligence

النشاط رقم 2: إدارة الصراع بالذكاء العاطفي

Q1. Describe each team member's emotions and how those emotions affect team performance.

س1. صف مشاعر كل عضو في الفريق وكيف تؤثر تلك المشاعر على أداء الفريق.

Q2. What would you recommend to reunite the team?

س2. ما الذي تنصح به لإعادة توحيد الفريق؟

Q3. Now, focus on the problem. Brainstorm at least three ideas for finding entertainment for the fundraiser.

س3. الآن، ركز على المشكلة. قم بالعصف الذهني لثلاثة أفكار على الأقل لإيجاد وسائل ترفيه لجمع التبرعات.

Activity 2: Managing Conflict with Emotional Intelligence

النشاط رقم 2: إدارة الصراع بالذكاء العاطفي

Q1. Describe each team member's emotions and how those emotions affect team performance.

س1. صف مشاعر كل عضو في الفريق وكيف تؤثر تلك المشاعر على أداء الفريق.

- Here's one description of each teammate's emotions:
Here's one description of each teammate's emotions:
- Fahad feels apologetic and frustrated.
يشعر فهد بالاعتذار والإحباط.
- Amin feels angry.
يشعر أمين بالغضب.
- Khaled feels supportive of Fahad and annoyed with the others.
يشعر خالد بدعم فهد ومنزعج من الآخرين.
- Walid and Firas feel uncertain.
يشعر وليد وفراس بعدم اليقين.
- The negative emotions are distracting and dividing team members at a time when they need to work together.
تعمل المشاعر السلبية على تشتيت انتباه أعضاء الفريق وتقسيمهم في الوقت الذي يحتاجون فيه إلى العمل معًا.

Q2. What would you recommend to reunite the team?

س2. ما الذي تنصح به لإعادة توحيد الفريق؟

Q3. Now, focus on the problem. Brainstorm at least three ideas for finding entertainment for the fundraiser.

س3. الآن، ركز على المشكلة. قم بالعصف الذهني لثلاثة أفكار على الأقل لإيجاد وسائل ترفيه لجمع التبرعات.

Activity 2: Managing Conflict with Emotional Intelligence

النشاط رقم 2: إدارة الصراع بالذكاء العاطفي

Q2. What would you recommend to reunite the team?

You could suggest a meeting to discuss opinions first and refocus on the team's common goal second. Allowing people to voice opinions (respectfully) often helps them move through a conflict so the team can reunite.

س2. ما الذي تنصح به لإعادة توحيد الفريق؟

يمكنك اقتراح اجتماع لمناقشة الآراء أولاً وإعادة التركيز على الهدف المشترك للفريق ثانياً. إن السماح للأشخاص بالتعبير عن آرائهم (باحترام) غالباً ما يساعدهم على التحرك خلال الصراع حتى يتمكن الفريق من لم شمله.

Activity 2: Managing Conflict with Emotional Intelligence

النشاط رقم 2: إدارة الصراع بالذكاء العاطفي

Q3. Now, focus on the problem. Brainstorm at least three ideas for finding entertainment for the fundraiser.

س3. الآن، ركز على المشكلة. قم بالعصف الذهني لثلاثة أفكار على الأقل لإيجاد وسائل ترفيه لجمع التبرعات.

- Here are a few potential solutions:
فيما يلي بعض الحلول المحتملة:
- Ask (or help) the original Football team to find a substitute lead player;
اطلب (أو ساعد) فريق كرة القدم الأصلي في العثور على لاعب رئيسي بديل؛
- Do a last-minute search for a new Football team;
قم بالبحث في اللحظة الأخيرة عن فريق كرة قدم جديد؛
- Switch to a new form of entertainment.
قم بالتبديل إلى شكل جديد من الترفيه.
- The key is to work together and communicate to find and implement the best solution.
المفتاح هو العمل معًا والتواصل لإيجاد أفضل الحلول وتنفيذها.

Extra Readings and references

قراءات ومراجع إضافية

- <https://www.youtube.com/watch?v=r4xPwhcnS-Q>
- <https://www.youtube.com/watch?v=55n9pHA008>