

# Civility in the Workplace

## الكياسة في مكان العمل

### Module One: Review Questions

### مراجعة الوحدة الأولى:

- 1.) Which of the following behaviors can be considered uncivil?
- Starting a rumor about workplace romances
  - Cutting off a co-worker's suggestion
  - Hiding files that your manager needs
  - All of the above

- (1) أي من السلوكيات التالية يمكن اعتباره سلوكًا غير حضاري؟
- بدء شائعة حول العلاقات الرومانسية في مكان العمل التي تحدث في قسمك
  - قطع اقتراح زميل العمل خلال الاجتماع
  - إخفاء الملفات التي يحتاجها مديرك للتحضير للعرض التقديمي
  - كل ما ورد اعلاه

- 2.) Which of the following is not true about civility?
- Civility represents social norms and rules that must be followed in order to positively and productively relate to others
  - Civility begins with effective self and social awareness
  - Civility is an important aspect of every day work life
  - All acts of incivility are intentional

(2) أي مما يلي لا يعتبر حقيقتاً للحضارة؟

- تمثل الكياسة الأعراف والقواعد الاجتماعية التي يجب اتباعها من أجل الارتباط بشكل إيجابي ومنتج مع الآخرين
- تبدأ الكياسة بالوعي الذاتي والاجتماعي الفعال
- الكياسة جانب مهم من الحياة العملية اليومية
- جميع أعمال الفظاظه مقصودة

- 3.) True or False: If you are good at what you do, you don't need to bother with being civil to other people.
- True
  - False

(3) صواب أم خطأ: إذا كنت جيداً في ما تفعله ، فلا داعي للقلق من أن تكون متحضراً مع الآخرين.

- صحيح
- خطأ

4.) Which of the following is a good reason to practice civility in the workplace?

- a) Every person, regardless of age, race, or contribution, deserves to be treated with respect
- b) Civility resonates with many of the positive values of society, including tolerance and mutual support --- it's the humane thing to do
- c) Civility creates a conducive working environment as well as a stable and productive company
- d) All of the above

4) أي مما يلي يعد سبباً جيداً لممارسة الكياسة في مكان العمل؟

- أ) كل شخص ، بغض النظر عن العمر أو العرق أو المساهمة ، يستحق أن يعامل باحترام
- ب) الكياسة لها صدى مع العديد من القيم الإيجابية للمجتمع ، بما في ذلك التسامح والدعم المتبادل - إنه شيء إنساني يجب القيام به
- ج) الكياسة تخلق بيئة عمل مواتية وكذلك شركة مستقرة ومنتجة
- د) كل ما ورد اعلاه

5.) True or False: The best way to treat a co-worker with a difficult personality is give them back the same frustration that they give you.

- a) True
- b) False

5) صواب أم خطأ: أفضل طريقة للتعامل مع زميل في العمل مع صعوبة الشخصية تعيد لهم نفس الإحباط الذي يعطونك إياه.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

6.) What does this statement mean: "Civility sets the stage for effective communication with a person perceived to have a difficult personality."?

- If you act with civility towards a difficult personality in your workplace, you get to constructively discuss what the problem is. Reacting in anger will merely close down all channels of communication
- Civility helps make a person feel acknowledged and appreciated, which makes them more open to feedback
- It's impossible to have a good conversation with a co-worker who has a difficult personality. The only thing that you can do is bear their nature while getting the work done
- A and B

6) ماذا يعني هذا البيان: "الكياسة تمهد الطريق للتواصل الفعال مع شخص يُنظر إليه على أنه شخصية صعبة"؟

- إذا كنت تتصرف بلطف تجاه شخصية صعبة في مكان عملك ، عليك أن تناقش بشكل بناء ماهية المشكلة. إن رد الفعل الغاضب لن يؤدي إلا إلى إغلاق جميع قنوات الاتصال
- تساعد الكياسة في جعل الشخص يشعر بالتقدير والتقدير ، مما يجعله أكثر انفتاحًا على الملاحظات
- من المستحيل إجراء محادثة جيدة مع زميل في العمل لديه شخصية صعبة. الشيء الوحيد الذي يمكنك القيام به هو تحمل طبيعتها أثناء إنجاز العمل
- كلاهما أ و ب

7.) Which of the following shows insensitivity in the workplace?

- Taking a cell phone call while in the

- أي مما يلي يُظهر عدم الحساسية في مكان العمل؟
- تلقي مكالمة هاتفية أثناء وجودك في منتصف الاجتماع
  - عدم تنظيف السبورة
  - طلب الاهتمام

middle of a meeting

(د) كل ما ورد اعلاه

- b) Not cleaning up the whiteboard
- c) Demanding attention
- d) All of the above

8.) The cliché, no man is an island, means what?

(8) الكليشيهات ، لا يوجد إنسان جزيرة ، ماذا يعني؟

- a) Everybody needs somebody
- b) You cannot escape people
- c) A and B
- d) Neither A nor B

- (أ) كل شخص يحتاج إلى شخص ما
- (ب) لا يمكنك الهروب من الناس
- (ج) أ و ب
- (د) لا أ ولا ب

9.) Incivility has direct impact on \_\_\_\_\_.

(9) الفظاظة لها تأثير مباشر على \_\_\_\_\_.

- a) Company productivity
- b) Sales
- c) Customer retention
- d) All of the above

- (أ) إنتاجية الشركة
- (ب) المبيعات
- (ج) الاحتفاظ بالعملاء
- (د) كل ما ورد اعلاه



10.) Civility sets the stage for \_\_\_\_\_ communication.

(10) الكياسة تمهد الطريق للتواصل \_\_\_\_\_.

- a) Poor
- b) Ineffective
- c) Effective
- d) Verbal

- (أ) فقير
- (ب) غير فعال
- (ج) فعالة
- (د) اللفظي

## Module Two: Review Questions

## مراجعة الوحدة الثانية:

- 1.) True or False: Always acknowledge another person's presence, regardless of their rank in the company.
- 1) صواب أم خطأ: اعترف دائماً بوجود شخص آخر ، بغض النظر عن رتبته في الشركة.
- أ) صحيح  
ب) خطأ
- 2.) Which of the following is not true about greetings:
- 2) أي مما يلي غير صحيح في التحية:
- أ) تساعدك التحيات على إقامة علاقة مع الأشخاص الذين قابلتهم للتو ، والحفاظ على علاقة مع من تعرفهم بالفعل
- ب) التحيات تنطبق فقط على الاجتماعات وجهًا لوجه
- ج) حتى التحيات غير الرسمية ، مثل "مرحباً" و "مرحباً" تساعد في تطوير الوعي الاجتماعي في مكان العمل
- د) كل ما ورد اعلاه
- a) Greetings help you establish rapport with people you just met, and maintain rapport with those you already know
- b) Greetings only apply to face-to-face meetings
- c) Even informal greetings, such as "Hi" and "Hello" help develop social awareness in a workplace
- d) All of the above
- 3.) Respect refers to positive esteem for others, one that demands \_\_\_\_ and \_\_\_\_ behavior.
- 3) يشير الاحترام إلى التقدير الإيجابي للآخرين ، الذي يتطلب سلوك \_\_\_\_ و \_\_\_\_.
- أ) متحمس قلة الادب
- ب) رسمي. صارم
- ج) المراعاة. تراعي
- د) ودية. استرخاء
- a) enthusiastic; rude
- b) formal; strict
- c) deferential; considerate
- d) friendly; relaxed

4.) What makes a co-worker deserving of respect?

- a) All people are worthy of respect regardless of their contribution
- b) A co-worker is only deserving of respect if they can pull weight in the team
- c) It's quid pro quo: Give me what I need and I will give you what you need
- d) All of the above

4) ما يجعل زميل في العمل يستحق الاحترام؟

- أ) يستحق كل الناس الاحترام بغض النظر عن مساهمتهم
- ب) لا يستحق زميل العمل الاحترام إلا إذا تمكن من زيادة وزنه في الفريق
- ج) مقابل ذلك: أعطني ما تحتاجه وسأعطيك حاجته
- د) كل ما ورد اعلاه

5.) What word/phrase is most closely related to the concept of "involvement"?

- a) Victim
- b) Agent of Change
- c) Caught in the Crossfire
- d) A and B

5) ما هي الكلمة الأكثر ارتباطاً بمفهوم "المشاركة"؟

- أ) الضحية
- ب) وكيل التغيير
- ج) عالق في مرمى النيران
- د) كلاهما أ و ب



6.) Which of the following is true about involvement?

- a) Involvement means you feel a personal investment in the success and failure of the company
- b) Involvement means you wait for management to notice the problems in the company because troubleshooting is not in your job description
- c) Involvement is simply attending company parties and events
- d) All of the above

6) أي مما يلي يعتبر صحيحاً فيما يتعلق بالمشاركة؟

- أ) تعني المشاركة أنك تشعر باستثمار شخصي في نجاح وفشل الشركة
- ب) تعني المشاركة أنك تنتظر حتى تلاحظ الإدارة المشاكل في الشركة لأن استكشاف الأخطاء وإصلاحها ليس في الوصف الوظيفي الخاص بك
- ج) المشاركة هي مجرد حضور حفلات وأحداث الشركة
- د) كل ما ورد اعلاه

- 7.) What is the best application of this statement: "Language captures attitudes."?
- Don't use words that denote racial bias as they communicate racial discrimination
  - It's alright to use politically incorrect language for as long as the other person finds no offense in the term
  - Both a & b
  - None of the above

(7) ما هو أفضل تطبيق لهذه العبارة: "اللغة تجسد المواقف"؟

- لا تستخدم الكلمات التي تشير إلى التحيز العنصري لأنها تنقل التمييز العنصري
- لا بأس في استخدام لغة غير صحيحة سياسياً طالما أن الشخص الآخر لا يجد أي مخالفة في المصطلح
- كلاهما أ و ب
- لا شيء مما سبق

- 8.) True or False: Political correctness can sometimes be considered lying.
- True
  - False

(8) صواب أو خطأ: يمكن أحياناً اعتبار الصواب السياسي كاذباً.

- صحيح
- خطأ

- 9.) Workplace etiquette refers to \_\_\_\_\_.
- Unwritten rules
  - How an employee behaves around their boss
  - How your boss behaves toward you
  - How you treat customers

(9) يشير آداب مكان العمل إلى \_\_\_\_\_.

- القواعد غير المكتوبة
- كيف يتصرف الموظف مع رئيسه
- كيف يتصرف رئيسك تجاهك
- كيف تتعامل مع العملاء

- 10.) Greetings are best followed by \_\_\_\_\_.

(10) أفضل التحيات ما يلي \_\_\_\_\_.

- An expression of interest
- More questions
- A coffee break
- An expression of sympathy

- إبداء الاهتمام
- المزيد من الأسئلة
- استراحة لتناول القهوة
- تعبيراً عن التعاطف





## Module Three: Review Questions

## مراجعة الوحدة الثالثة:

- 1.) Which of the following is a possible repercussion of incivility in the workplace?
- A high rate of absenteeism among the company's staff members
  - Lost potential revenue due to poor customer retention
  - Below standard performance from employees stressed and affected by their environment
  - All of the above

(1) أي مما يلي هو انعكاس محتمل للافتقار إلى الفظاظة في مكان العمل؟

- ارتفاع معدل التغيب بين موظفي الشركة
- فقد الإيرادات المحتملة بسبب ضعف الاحتفاظ بالعملاء
- أقل من الأداء القياسي للموظفين الذين يعانون من الإجهاد والتأثر ببيئتهم
- كل ما ورد اعلاه

- 2.) True or False: The cost of incivility in the workplace almost always translates to money lost.
- True
  - False

(2) صواب أم خطأ: غالبًا ما تُترجم تكلفة الفظاظة في مكان العمل إلى خسارة أموال.

- صحيح
- خطأ

- 3.) Research has shown that the financial success of a company is due to workers' \_\_\_\_\_, something that can come about when the workers perceived that they are being treated with respect.
- Good health
  - Social network
  - Positive emotions
  - All of the above

(3) أظهر البحث أن النجاح المالي لشركة ما يرجع إلى \_\_\_\_\_ العمال ، وهو أمر يمكن أن يحدث عندما يدرك العمال أنهم يعاملون باحترام.

- صحة جيدة
- الشبكة الاجتماعية
- المشاعر الإيجابية
- كل ما ورد اعلاه

4.) True or False: Civility can contribute to the company's branding.

- a) True
- b) False

4) صواب أم خطأ: يمكن أن تساهم الكياسة في ترويج العلامة التجارية للشركة.

- (أ) صحيح
- (ب) خطأ

5.) The following are the four causes of incivility according to P.M. Forni:

- a) Capitalism, Globalization, Economic Recession
- b) Poor Parenting, Low Standard of Elementary Education, Television, Video Games
- c) Anonymity, Lack of Restraint, Individualism and Stress
- d) None of the above

5) فيما يلي أسباب الفظاظة الأربعة حسب ب.م. فورني:

- (أ) الرأسمالية والعولمة والركود الاقتصادي
- (ب) الأبوة والأمومة الفقيرة ، مستوى منخفض من التعليم الابتدائي ، التلفزيون ، ألعاب الفيديو
- (ج) عدم الكشف عن هويته ، وعدم ضبط النفس ، والفردانية والتوتر
- (د) لا شيء مما سبق

6.) If you choose not to confront a co-worker who has been talking about you behind your back, then you are avoiding the following cause of incivility:

- a) Bad communication
- b) Lack of restraint
- c) Difficult personalities
- d) Poor schooling

6) إذا اخترت عدم مواجهة زميل في العمل كان يتحدث عنك من وراء ظهرك ، فأنت بذلك تتجنب سبب الفظاظة التالي:

- (أ) الاتصال السيئ
- (ب) عدم ضبط النفس
- (ج) الشخصيات الصعبة
- (د) سوء التعليم

7.) True or False: It is illegal, not to mention ill-advised, to include civility in company

7) صواب أو خطأ: من غير القانوني ، ناهيك عن عدم الحكمة ، تضمين الكياسة في سياسة الشركة.

policy.

- a) True
- b) False

(أ) صحيح  
(ب) خطأ

8.) It is recommended that continuous training on civility include the following topics:

- a) Listening skills
- b) Stress Management
- c) Workplace Etiquette
- d) All of the above

(8) يوصى بأن يشمل التدريب المستمر على الكياسة المواضيع التالية:

- (أ) مهارات الاستماع
- (ب) إدارة الإجهاد
- (ج) آداب مكان العمل
- (د) كل ما ورد اعلاه

9.) Incivility in the workplace is a top reason for employee resignation.

- a) True
- b) False

(9) الفظاظة في مكان العمل هي سبب رئيسي لاستقالة الموظف.

(أ) صحيح  
(ب) خطأ



10.) People have less \_\_\_\_\_ when they know that they can't be made accountable for their actions.

- a) Respect
- b) Inhibition
- c) Money
- d) Input

(10) يكون لدى الأشخاص \_\_\_\_\_ أقل عندما يعلمون أنه لا يمكن محاسبتهم على أفعالهم.

- (أ) الاحترام
- (ب) التثبيط
- (ج) المال
- (د) المدخلات

## Module Four: Review Questions

## مراجعة الوحدة الرابعة:

- 1.) In the \_\_\_\_\_ style of conflict management, there is a high premium on cooperation, supportive dialogue, recognition of each person's point of view and the merging of ideas to come up with solutions.
- Collaborating
  - Competing
  - Compromising
  - Accommodating

1) في أسلوب إدارة النزاع \_\_\_\_\_ ، هناك فائدة كبيرة للتعاون والحوار الداعم والاعتراف بوجهة نظر كل شخص ودمج بيئة تطوير متكاملة للتوصل إلى حلول.

- التعاون
- المنافسة
- المساومة
- الاستيعاب

- 2.) Which of the following is not true about the collaborating style of conflict management?
- It is considered as the most respectful style of conflict management
  - It is the speediest way of managing conflict
  - It advocates a win-win solution
  - It communicates the idea that parties in conflict can find the best solution if they just put their heads together

2) أي مما يلي غير صحيح فيما يتعلق بالأسلوب التعاوني لإدارة الصراع؟



- يعتبر الأسلوب الأكثر احتراماً لإدارة الصراع
- إنها أسرع طريقة لإدارة الصراع
- يدعو إلى حل يربح فيه الجميع
- ينقل الفكرة القائلة بأن الأطراف المتنازعة يمكنها إيجاد الحل الأفضل إذا قاموا بتجميع رؤوسهم معاً

- 3.) The following is a disadvantage of using the competing style of conflict management:
- It is vulnerable to underhanded techniques and victimization
  - It can open the floodgates to bullying and harassment

3) فيما يلي عيوب استخدام الأسلوب التنافسي لإدارة الصراع:

- يكون عرضة للتقنيات المخادعة والإيذاء
- يمكن أن يفتح الباب على مصراعيه للتنمر والتحرش
- لا يكون الفائز في النزاع دائماً في الجانب الصحيح من المشكلة

(د) كل ما ورد اعلاه

- c) The winner of the conflict is not always in the right side of the issue  
d) All of the above

(4) صواب أم خطأ: يمكن أن تكون بعض المسابقات صحية في مكان العمل.

- 4.) True or False: Some competitions can be healthy in a workplace.  
a) True  
b) False

(أ) صحيح

(ب) خطأ

(5) المساومة هي الحل الوسط بين \_\_\_\_\_ و \_\_\_\_\_.

- 5.) Compromising is the middle ground between \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_.  
a) Competing; avoiding  
b) Accommodating; competing  
c) Collaborating; competing  
d) All of the above

(أ) المنافسة ؛ تجنب

(ب) التكيّف. المتنافسة

(ج) التعاون. المتنافسة

(د) كل ما ورد اعلاه



(6) صواب أم خطأ: لا يوصى بالتعاون عندما يكون طرفا النزاع في طريق مسدود ولا أحد يريد التراجع.

- 6.) True or False: Collaborating is not recommended when the parties in conflict are in a deadlock and neither one wants to back down.  
a) True  
b) False

(أ) صحيح

(ب) خطأ

(7) لزيادة احتمالية إقامة علاقة تجارية طويلة الأمد مع العميل ، وافقت جوزفين على أن تكون أول معاملة لها ربحًا صفرًا. طريقة جوزفين للتعامل مع الموقف هي مثال على:

- 7.) To increase the likelihood of a long-term business relationship with a client, Josephine agreed for their first transaction to be at zero profit. Josephine's way of handling the situation is an example of:  
a) Collaborating

(أ) التعاون

(ب) المنافسة

- b) Competing
- c) Compromising
- d) Accommodating

- (ج) المساومة
- (د) الاستيعاب

8.) Accommodation can happen when \_\_\_\_\_.

- a) There is intimidation in the workplace
- b) When a party perceives a gain in acquiescing
- c) When the accommodating party lacks assertiveness skills
- d) All of the above

(8) يمكن أن يحدث السكن عندما

- (أ) هناك تخويف في مكان العمل
- (ب) عندما يدرك طرف ما مكسبًا في الإذعان
- (ج) عندما يفتقر الطرف المستوعب إلى مهارات الحزم
- (د) كل ما ورد اعلاه

9.) Michael walks a different route to the manager's office every day to steer clear of his co-worker with whom he just had an argument the day before. Michael is practicing:

- a) Collaborating
- b) Competing
- c) Compromising
- d) Avoiding

(9) يسلك مايكل طريقًا مختلفًا إلى مكتب المدير كل يوم للابتعاد عن زميله في العمل الذي كان قد تشاجر معه للتو في اليوم السابق. يتدرب مايكل على:

- (أ) التعاون
- (ب) المنافسة
- (ج) المساومة
- (د) تجنب

10.) True or False: Avoiding is always an immature way of handling conflicts.

- e) True
- f) False

(10) صواب أم خطأ: التجنب هو دائمًا طريقة غير ناضجة للتعامل مع النزاعات.

- (أ) صحيح
- (ب) خطأ

## Module Five: Review Questions

## مراجعة الوحدة الخامسة:

- 1.) True or False: Identifying the root cause of a problem is a science, and demands knowledge, skill and experience.
- 1) صواب أم خطأ: إن تحديد السبب الجذري للمشكلة هو علم ، ويتطلب المعرفة والمهارة والخبرة.
- a) True  
b) False
- أ) صحيح  
ب) خطأ
- 2.) In an organization, \_\_\_\_\_ is/are responsible for the status quo.
- 2) في نظام ما ، يكون \_\_\_\_\_ مسؤولاً عن الوضع الراهن.
- a) Leaders  
b) Blue-collared workers  
c) Everyone  
d) No one
- أ) القادة  
ب) العمال ذوي الياقات الزرقاء  
ج) الجميع  
د) لا أحد
- 3.) \_\_\_\_\_ is a graphic tool that helps users identify, present, and analyze the possible causes of a particular outcome.
- 3) \_\_\_\_\_ هي أداة بيانية تساعد المستخدمين على تحديد وعرض وتحليل الأسباب المحتملة لنتيجة معينة.
- a) Ishikawa Diagram  
b) Fishbone Diagram  
c) Cause-and-Effect Diagram  
d) All of the above
- أ) مخطط إيشيكافا  
ب) مخطط هيكل السمكة  
ج) مخطط السبب والنتيجة  
د) كل ما ورد اعلاه
- 4.) True or False: In a cause-and-effect diagram, the cause is always placed on the right side.
- 4) صواب أم خطأ: في مخطط السبب والنتيجة ، يتم وضع السبب دائماً في الجانب الأيمن.
- a) True  
b) False
- أ) صحيح  
ب) خطأ

- 5.) \_\_\_\_\_ is the deliberate effort to start the forgiving process even though negative feelings from having been offended or victimized remain.
- Self-Processing
  - Active Forgiveness
  - Mental Cleansing
  - Forgiving ritual

(5) \_\_\_\_\_ هو جهد متعمد لبدء عملية التسامح على الرغم من بقاء المشاعر السلبية من التعرض للإهانة أو الضحية.

- المعالجة الذاتية
- الغفران الفعال
- التطهير العقلي
- طقوس التسامح

- 6.) Which of the following is not true about forgiveness?
- You can only get closure from an offense once the other person admits their fault
  - Holding on to anger is not good for one's mental health
  - Forgiveness can be a decision instead of a feeling
  - All of the above

(6) أي مما يلي غير صحيح فيما يتعلق بالمغفرة؟

(أ) لا يمكنك إنهاء المخالفة إلا بعد أن يعترف الشخص الآخر بخطئه

(ب) التمسك بالغضب ليس جيدًا للصحة العقلية للفرد

(ج) يمكن أن يكون التسامح قرارًا وليس شعورًا

(د) كل ما ورد اعلاه

- 7.) True or False: Rigid companies are those that will respond well to threats to civility.
- True
  - False

(7) صواب أم خطأ: الشركات الجامدة هي تلك التي ستستجيب بشكل جيد لتهديدات الكياسة.

(أ) صحيح

(ب) خطأ

- 8.) Which of the following is a benefit of resolution:
- Information on what needs correcting
  - A culture that is conducive to change

(8) أي مما يلي مفيد للقرار:

(أ) معلومات عن ما يحتاج إلى تصحيح

(ب) ثقافة مواتية للتغيير



- c) Prevented disasters  
d) All of the above

(ج) الكوارث التي تم منعها  
(د) كل ما ورد اعلاه

9.) Most of the time, incivility is caused by\_\_\_\_\_.

- a) A poor onboarding process  
b) Poor management  
c) A bigger problem  
d) All of the above

(9) في معظم الأحيان ، يكون سبب الفظاظة \_\_\_\_\_.

- (أ) عملية إعداد سيئة  
(ب) سوء الإدارة  
(ج) مشكلة أكبر  
(د) كل ما ورد اعلاه

10.) Holding on to a grudge is not healthy for who?

- a) Your coworkers  
b) Your boss  
c) Your spouse  
d) You

(10) التمسك بالضعيفة ليس بصحة جيدة لمن؟

- (أ) زملائك في العمل  
(ب) رئيسك في العمل  
(ج) زوجتك  
(د) أنت

## Module Six: Review Questions

## مراجعة الوحدة السادسة:

1.) Your vocal intonation, pitch, volume, and emphasis refer to?

- a) Verbal behavior
- b) Non-verbal behavior
- c) Para-verbal behavior
- d) All of the above

(1) النغمة الصوتية ، والنبرة ، والحجم ، والتركيز تشير إلى؟

- (أ) السلوك اللفظي
- (ب) السلوك غير اللفظي
- (ج) السلوك شبه اللفظي
- (د) كل ما ورد اعلاه

2.) In a system, \_\_\_\_\_is/are responsible for the status quo.

- a) Leaders
- b) Blue-collared workers
- c) Everyone
- d) No one

(2) تمثل لغة جسدك وتعبيرات وجهك وإيماءاتك؟

- (أ) السلوك اللفظي
- (ب) السلوك غير اللفظي
- (ج) السلوك شبه اللفظي
- (د) كل ما ورد اعلاه

3.) True or False: It doesn't matter what word you emphasize in a sentence; as long as the words are in the correct order, you'll always be communicating what you want to say.

- a) True
- b) False

(3) صواب أم خطأ: لا يهم ما هي الكلمة التي تؤكدتها في الجملة ؛ طالما كانت الكلمات بالترتيب الصحيح ، فستقوم دائماً بتوصيل ما تريد قوله.

- (أ) صحيح
- (ب) خطأ

4.) Research shows that as much as 80% of our communication comes from?

- a) Words
- b) Non-verbal behavior
- c) Clothing
- d) None of the above

(4) تظهر الأبحاث أن ما يصل إلى 80% من اتصالاتنا تأتي من؟

- (أ) الكلمات
- (ب) السلوك غير اللفظي
- (ج) الملابس
- (د) لا شيء مما سبق

- 5.) The following are non-verbal ways of attending to what another person is saying, except for one. Which is the exception?
- Leaning towards the direct of the other person
  - Using non-verbal encouragement such as nodding
  - Eye contact
  - Looking at one's watch

5) فيما يلي طرق غير لفظية في الاهتمام بما يقوله الآخر ، باستثناء واحد. ما هو الاستثناء؟

أ) الميل نحو توجيه الشخص الآخر

ب) استخدام التشجيع غير اللفظي مثل الإيماء

ج) الاتصال بالعين

د) النظر إلى حراسة المرء

- 6.) "I can see that this is very important for you. I can hear the enthusiasm in your voice." Is an example of what sub-skill of active listening?
- Non-Verbal Attending
  - Reflecting
  - Clarifying
  - All of the above

6) "أستطيع أن أرى أن هذا مهم جدًا بالنسبة لك. أستطيع سماع الحماس في صوتك." هو مثال على أي مهارة فرعية للاستماع الفعال؟

أ) الحضور غير اللفظي

ب) تعكس

ج) توضيح

د) كل ما ورد اعلاه

- 7.) Which is not a question you can expect from an Appreciative Inquiry?
- When do you feel you've performed your best?
  - Which part of the process works well?
  - What is the reason behind our company's decrease in sales?
  - What can we tweak in order to perform better?

7) ما هو السؤال الذي لا يمكن أن تتوقعه من تحقيق تقديري؟

أ) متى تشعر أنك قد قدمت أفضل أداء؟

ب) أي جزء من العملية يعمل بشكل جيد؟

ج) ما هو سبب انخفاض مبيعات شركتنا؟

د) ما الذي يمكننا تعديله لتحقيق أداء أفضل؟

8.) This is the stage of Appreciative Inquiry that is characterized by experimentation and improvisation:

- a) Discovery
- b) Dream
- c) Design
- d) Delivery

8) هذه هي مرحلة التحقيق التقديري التي تتميز بالتجريب والارتجال:

- أ) اكتشاف
- ب) الحلم
- ج) التصميم
- د) التسليم

9.) To a large extent, civility is all about \_\_\_\_\_.

- a) Who is in charge
- b) Lessons learned as a child
- c) Effective communication
- d) None of the above

9) إلى حد كبير ، فإن الكياسة تدور حول \_\_\_\_\_.

- أ) من هو المسؤول
- ب) الدروس المستفادة عندما كان طفلا
- ج) التواصل الفعال
- د) لا شيء مما سبق

10.) To better communicate, you must \_\_\_\_\_.

- a) Close your ears and open your eyes
- b) Speak twice as long as you listen
- c) Listen twice as much as you talk
- d) Close your mouth and open your ears

10) للتواصل بشكل أفضل ، يجب عليك \_\_\_\_\_.

- أ) أغلق أذنيك وافتح عينيك
- ب) تحدث مرتين ما دمت تستمع
- ج) استمع ضعف ما تتحدث
- د) أغلق فمك وافتح أذنيك

## Module Seven: Review Questions

## مراجعة الوحدة السابعة:

- 1.) Which one of the following statements is true? (1 أي من العبارات التالية صحيح؟
- a) There are always two sides to every story: yours and the other party's (أ هناك دائماً جانبان لكل قصة: جانبك وجانب الطرف الآخر
- b) It's always possible that factors that you are not aware of contribute to the existence of an interpersonal problem in your workplace (ب من الممكن دائماً أن تساهم العوامل التي لا تدرك أنها تساهم في وجود مشكلة شخصية في مكان عملك
- c) Parties in conflict are always objective about their situation (ج تكون أطراف النزاع دائماً موضوعية بشأن أوضاعهم
- d) All of the above (د كل ما ورد اعلاه
- 2.) True or False: Accepting the "truth" side in a situation makes the managing of conflict easier because it avoids one party from being 100% right. (2 صواب أو خطأ: قبول جانب "الحقيقة" في موقف ما يجعل إدارة النزاع أسهل لأنه يتجنب أن يكون أحد الأطراف على حق 100%.
- a) True (أ صحيح
- b) False (ب خطأ
- 3.) At the end of the day, however, a/an \_\_\_\_\_ opinion is only suggestive in nature and doesn't carry legal weight unless the parties in conflict make it to be so. (3 في نهاية اليوم ، ومع ذلك ، فإن رأي \_\_\_\_\_ يكون ذا طبيعة إيحائية فقط ولا يحمل وزناً قانونياً ما لم تجعله الأطراف المتنازعة كذلك.
- a) Arbitrator's (أ المحكم
- b) Mediator's (ب وسيط
- c) Judge's (ج القاضي
- d) Manager's (د المدير

4.) Third party mediators must always come from outside the company to avoid bias.

- a) True
- b) False

4) يجب أن يأتي وسطاء الطرف الثالث دائماً من خارج الشركة لتجنب التحيز.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

5.) What makes arbitration different from mediation?

- a) Arbitration can get ugly and very public, while mediation can be done with only just the parties involved knowing what's going on
- b) In arbitration, the decision of the arbiter is only suggestive in nature, but in mediation it's final and binding
- c) In arbitration, the decision of the arbiter is final and binding, but in mediation it's only suggestive in nature
- d) There's no difference; arbitration is just another name for mediation

5) ما الذي يجعل التحكيم مختلفاً عن الوساطة؟

- أ) يمكن أن يصبح التحكيم قبيحاً و عاماً جداً ، في حين أن الوساطة يمكن أن تتم فقط مع معرفة الأطراف المعنية فقط بما يجري
- ب) في التحكيم ، يكون قرار الحكم موحياً بطبيعته ، ولكنه في الوساطة نهائي وملزم
- ج) في التحكيم ، يكون قرار الحكم نهائياً وملزماً ، ولكنه في الوساطة موحى بطبيعته فقط
- د) لا يوجد فرق. التحكيم هو مجرد اسم آخر للوساطة

6.) True or False: You don't need to know beforehand how the arbiter plans to decide your case; it will just give parties an unfair advantage.

- a) True
- b) False

6) صواب أم خطأ: لست بحاجة إلى معرفة كيف يخطط الحكم مسبقاً للبت في قضيتك ؛ سوف يمنح الأطراف فقط ميزة غير عادلة.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

7.) \_\_\_\_\_ is a way of handling conflict or

7) \_\_\_\_\_ هي طريقة للتعامل مع التعارض أو الخلاف في

disagreement in the workplace by coming up with an original solution.

- a) Mediation
- b) Arbitration
- c) Creative Problem Solving
- d) All of the above

مكان العمل من خلال الخروج بحل أصلي وصحيح إن أمكن.

- أ) الوساطة
- ب) التحكيم
- ج) حل المشكلات الإبداعي
- د) كل ما ورد اعلاه

8.) True or False: Transfer of Analogy is a technique that falls under Creative Problem Solving Process.

- a) True
- b) False

8) صواب أم خطأ: نقل القياس هو تقنية تندرج تحت عملية حل المشكلات الإبداعية.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

9.) Some people actually do know it all.

- a) True
- b) False

9) بعض الناس يعرفون كل شيء بالفعل.

- أ) صحيح
- ب) خطأ



10.) It's important to recognize that you have a \_\_\_ view of a situation.

- a) Correct
- b) False
- c) Unique
- d) None of the above

10) من المهم أن تدرك أن لديك \_\_\_ عرضًا للموقف.

- أ) صحيح
- ب) خطأ
- ج) فريدة من نوعها
- د) لا شيء مما سبق

## Module Eight: Review Questions

## مراجعة الوحدة الثامنة:

1.) \_\_\_\_\_ is the process of gathering and interpreting data related to the requirements of the company in terms of accomplishing a certain goal.

- a) Feasibility Study
- b) Business Planning
- c) Needs Analysis
- d) Participatory Research

(1) \_\_\_\_\_ هي عملية جمع وتفسير البيانات المتعلقة بمتطلبات الشركة من حيث تحقيق هدف معين.

- أ) دراسة الجدوى
- ب) تخطيط الأعمال
- ج) تحليل الاحتياجات
- د) البحث التشاركي

2.) Which of the following is not a method for determining the topic of the company's next training program?

- a) Focus group discussion
- b) Survey questionnaires
- c) Project debriefings
- d) All of the above

(2) أي مما يلي ليس طريقة لتحديد موضوع البرنامج التدريبي التالي للشركة؟

- أ) مناقشة مجموعة التركيز
- ب) استبيانات المسح
- ج) استخلاص المعلومات عن المشروع
- د) كل ما ورد اعلاه



3.) The great thing about this method of gathering data is that you get to gather information that can only come about because of a good discussion.

- a) Focus Group
- b) Structured Surveys
- c) One-on-One Interviews
- d) All of the above

(3) إن الشيء العظيم في هذه الطريقة في جمع البيانات هو أنك تحصل على معلومات لا يمكن أن تأتي إلا من خلال مناقشة جيدة.

- أ) مجموعة التركيز
- ب) المسوحات المنظمة
- ج) إنتر واحد على واحد
- د) الآراء
- هـ) كل ما ورد اعلاه



4.) True or False: A focus group discussion is managed by a skilled facilitator who both attends to content and process.

- a) True
- b) False

4) صواب أم خطأ: تتم إدارة مناقشة المجموعة البؤرية بواسطة ميسر ماهر يحضر على حد سواء المحتوى والعملية.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

5.) The following are the advantages of observation as a means of gathering data, except for one. Which is the exemption?

- a) Observation can help you better spot the presence of socially unacceptable behavior among employees
- b) Observation always yields facts --- what you see is how it is
- c) It helps you gather data about aspects of the job that the employee does not feel relevant enough to report
- d) All of the above

5) فيما يلي مزايا الملاحظة كوسيلة لجمع البيانات ، باستثناء واحدة. ما هو الإغفاء؟

- أ) يمكن أن تساعدك الملاحظة في تحديد وجود السلوك غير المقبول اجتماعيًا بين الموظفين بشكل أفضل
- ب) تؤدي الملاحظة دائمًا إلى حقائق - ما تراه هو كيف هو
- ج) يساعدك على جمع البيانات حول جوانب الوظيفة التي لا يشعر الموظف بأنها ذات صلة كافية للإبلاغ عنها
- د) كل ما ورد اعلاه

6.) True or False: You must always have a hypothesis before you start observing to gather data.

- a) True
- b) False

6) صواب أم خطأ: يجب أن يكون لديك دائمًا فرضية قبل البدء في المراقبة لجمع البيانات.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

7.) What is the main benefit of using anonymous surveys to gather data about workplace incivility?

- a) Anonymous Surveys are easier to prepare and interpret
- b) Anonymous Surveys encourages detailed answers
- c) Anonymous Surveys mean that respondents can report a person with fear of retaliation
- d) None of the above

(7) ما الفائدة الرئيسية من استخدام الاستبيانات مجهولة المصدر لجمع البيانات حول الفظاظة في مكان العمل؟

أ) الاستطلاعات المجهولة أسهل في التحضير والتفسير

ب) الاستطلاعات المجهولة تشجع الإجابات التفصيلية

ج) الاستطلاعات المجهولة تعني أنه يمكن للمستجيبين الإبلاغ عن شخص خوفاً من الانتقام

د) لا شيء مما سبق

8.) True or False: There's no reason to lie when a survey is anonymous.

- a) True
- b) False

(8) صواب أم خطأ: لا يوجد سبب للكذب عندما يكون الاستطلاع مجهول الهوية.

أ) صحيح

ب) خطأ

9.) \_\_\_\_\_ are highly recommended when gathering data about uncivil behavior in the workplace

- a) Observations
- b) Anonymous surveys
- c) Questionnaires
- d) Needs analysis

(9) \_\_\_\_\_ ينصح بشدة عند جمع البيانات حول

السلوك غير الحضاري في مكان العمل

أ) الملاحظات

ب) استطلاعات مجهولة المصدر

ج) الاستبيانات

د) تحليل الاحتياجات

10.) What does FGD stand for?

- a) Fundamental Guide Direction
- b) Focus Group Division
- c) Financial Gain Department

(10) إلى ماذا تعني مجموعة التركيز؟

أ) توجيه الدليل الأساسي

ب) شعبة مجموعة التركيز

ج) دائرة الكسب المالي

d) Focus Group Discussion

(د) مناقشة مجموعة التركيز



## Module Nine: Review Questions

## مراجعة الوحدة التاسعة:

1.) \_\_\_\_\_ refers to those who will take charge of conceptualizing, writing, refining and sometimes implementing the company's policy on civility.

- a) Civility Consultants
- b) Core Group
- c) Poster Employees
- d) None of the above

(1) \_\_\_\_\_ يشير إلى أولئك الذين سيتولون مسؤولية وضع تصور ، وكتابة ، وصقل ، وفي بعض الأحيان تنفيذ سياسة الشركة بشأن التحضر.

- أ) مستشارو الكياسة
- ب) المجموعة الأساسية
- ج) ملصق الموظفين
- د) لا شيء مما سبق

2.) Only one of the following statements is false. Identify the false statement.

- a) Core group members are envisioned to be advocates and change agents
- b) Core groups members are expected to serve as trainers of both employees and other trainers
- c) Core group members must be able to influence peers by example
- d) For best results, core group members must only contain upper management

(2) خطأ واحد فقط من العبارات التالية. تحديد البيان الكاذب.

- أ) من المتوقع أن يكون أعضاء المجموعة الأساسية دعاة ووكلاء تغيير
- ب) من المتوقع أن يعمل أعضاء المجموعات الأساسية كمدرسين لكل من الموظفين والمدربين الآخرين
- ج) يجب أن يكون أعضاء المجموعة الأساسية قادرين على التأثير على أقرانهم بالقوة
- د) للحصول على أفضل النتائج ، يجب أن يحتوي أعضاء المجموعة الأساسية فقط على الإدارة العليا

3.) It's important to state outright that the company has a \_\_\_\_\_ policy on incivility to emphasize that civility is being taken seriously, and company members are required to toe the line.

- a) Zero tolerance
- b) No report/ no action
- c) Terminate-on-first-offense

(3) من المهم الإشارة صراحةً إلى أن الشركة لديها سياسة \_\_\_\_\_ بشأن الفظاظ للتأكيد على أن الكياسة تؤخذ على محمل الجد ، وأن أعضاء الشركة مطالبون باتباع الخط.

- أ) عدم التسامح
- ب) لا يوجد تقرير / لا يوجد عمل
- ج) الإنهاء عند أول مخالفة

d) All of the above

(د) كل ما ورد اعلاه

4.) When defining unacceptable behavior in a civility policy, it's important that you list behavior that is:

- a) Measurable
- b) Specific
- c) Observable
- d) All of the above

4) عند تعريف السلوك غير المقبول في سياسة التحضر ، من المهم أن تدرج السلوك الذي هو:

(أ) قابلة للقياس

(ب) محددة

(ج) يمكن ملاحظته

(د) كل ما ورد اعلاه

5.) Which of the following is true when defining consequences in a civility policy?

- a) Softer offenses demand lighter punishment, while more serious offenses demand a stronger response from the company
- b) It's acceptable to terminate an employee at first offense of a mild act of incivility to set a firm example to the others
- c) The Collective Bargaining Agreement between the company and the union has no bearing on a civility policy
- d) All of the above

5) أي مما يلي يكون صحيحًا عند تحديد النتائج في سياسة التحضر؟

(أ) تتطلب الجرائم الأخف عقوبة أخف ، بينما تتطلب الجرائم الأكثر خطورة استجابة أقوى من الشركة

(ب) من المقبول إنهاء خدمة الموظف في أول مخالفة من فعل فظاظة غير لائقة ليكون قدوة يحتذى بها للآخرين

(ج) ليس لاتفاقية المفاوضة الجماعية بين الشركة والنقابة أي تأثير على سياسة التحضر

(د) كل ما ورد اعلاه

6.) True or False: Defining consequences in a civility policy provides incentives for employees to conform to the prescribed behavior.

- a) True

6) صواب أم خطأ: إن تحديد العواقب في سياسة التحضر يوفر حوافز للموظفين للالتزام بالسلوك المحدد.

(أ) صحيح

(ب) خطأ

b) False

7.) Why is it important to remember that a civility policy is possible basis for legal action?

- a) Employees can sue a company who fails to provide the protection they promise to provide in a civility policy
- b) Because writers can't just add a list of "unacceptable behaviors" at random, without considering culture-fairness and other forms of discrimination
- c) Both a & b
- d) Neither a nor b

7) لماذا من المهم أن نتذكر أن سياسة التحضر هي الأساس المحتمل للإجراءات القانونية؟

- أ) يمكن للموظفين مقاضاة شركة تفشل في توفير الحماية التي يعدون بتوفيرها في سياسة التحضر
- ب) لأن الكتاب لا يمكنهم فقط إضافة قائمة من "السلوكيات غير المقبولة" بشكل عشوائي ، دون مراعاة العدالة الثقافية وأشكال التمييز الأخرى
- ج) كلاهما أ و ب
- د) لا أ و لا ب

8.) The language used in a civility policy must be easy-to-understand, but at the same time

- a) Be filled with legal jargon
- b) Maintain a firm and serious tone
- c) Be industry-specific
- d) Be ambiguous enough to accommodate all possibilities

8) يجب أن تكون اللغة المستخدمة في سياسة التحضر سهلة الفهم ، ولكن في نفس الوقت

- أ) مليئة بالمصطلحات القانونية
- ب) يحافظ على نبرة حازمة وجادة
- ج) خاصة بالصناعة
- د) غامض بما يكفي لاستيعاب جميع الاحتمالات

9.) When creating a policy on civility, a recommended first step is organizing \_\_\_\_\_.

- a) Expectations

9) عند إنشاء سياسة حول التحضر ، فإن الخطوة الأولى الموصى بها هي تنظيم \_\_\_\_\_.

- أ) التوقعات
- ب) القواعد

- b) Rules
- c) Core group
- d) Consequences

(ج) المجموعة الأساسية  
(د) العواقب

- 10.) Any policy should be written in legal terms.
- a) True
  - b) False

10) يجب أن تكون أي سياسة مكتوبة من الناحية القانونية.  
(أ) صحيح  
(ب) خطأ

## Module Ten: Review Questions

## مراجعة الوحدة العاشرة:

- 1.) The first step in implementing a civility policy is to:

(1) الخطوة الأولى في تنفيذ سياسة التحضر هي:

- a) Make a shortlist of violators who must be dealt with in accordance to policy
- b) Raise awareness about the content of the policy
- c) Commission research that will support the provisions of the civility policy
- d) None of the above

(أ) وضع قائمة مختصرة بالمخالفين الذين يجب التعامل معهم وفقاً للسياسة

(ب) رفع مستوى الوعي بمحتوى السياسة

(ج) إجراء بحث يدعم أحكام سياسة التحضر

(د) لا شيء مما سبق

- 2.) Which of the following is not directed towards developing a positive attitude towards civility?

(2) أي من الأنشطة التالية غير موجه نحو تطوير موقف إيجابي تجاه الكياسة بين موظفي الشركة:

- a) Highlighting the WIIFM factor of civility to the staff
- b) Rewarding models and champions of civil behavior in the company
- c) Address resistance to the practice of civility
- d) All of the above

(أ) إبراز عامل الكياسة WIIFM للموظفين

(ب) مكافأة نماذج وأبطال السلوك المدني في الشركة

(ج) معالجة مقاومة ممارسة الكياسة

(د) كل ما ورد اعلاه

3.) True or False: Continuous education and training is critical if you want to see concrete changes within a system like a company.

- a) True
- b) False

3) صح أم خطأ: يعد التعليم والتدريب المستمر أمرًا بالغ الأهمية إذا كنت تريد رؤية تغييرات ملموسة داخل نظام مثل شركة.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

4.) True or False: You can always live out your positive attitudes on civility even without skills training.

- a) True
- b) False

4) صواب أم خطأ: يمكنك دائمًا أن تعيش موافك الإيجابية من الكياسة حتى بدون التدريب على المهارات.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

5.) What is meant by "a healthy respect for the process of filing a complaint"?

- a) Employees must know that they must not file a complaint without just cause
- b) Complainants know that their complaints will be given the attention that it deserves
- c) Staffers receiving the complaints must not add to the stress of the complainant
- d) All of the above

5) ما المقصود بعبارة "احترام سليم لعملية تقديم الشكوى"؟

- أ) يجب أن يعرف الموظفون أن شكاواهم يمكن أن تدمر حياة شخص ما ؛ لذلك يجب عليهم عدم تقديم شكوى بدون سبب وجيه
- ب) عدم إجبار الموظفين على الخوف من عملية الشكوى - فهم يعرفون أن شكاواهم ستحظى بالاهتمام الذي تستحقه
- ج) يجب على الموظفين الذين يتلقون الشكاوى بذل جهد حتى لا يزيدوا من التوتر مقدم الشكوى
- د) كل ما ورد اعلاه

6.) Before company administration involves itself in a dispute between employees, it's best to first \_\_\_\_\_.

6) قبل أن تدخل إدارة الشركة نفسها في نزاع بين الموظفين ، من الأفضل أولاً \_\_\_\_\_ .

- أ) إيقاف مؤقت لجميع الأطراف المعنية في انتظار التحقيق



- a) Temporarily suspend all parties involved pending investigation
- b) Get the parties concerned to first try to settle the issue
- c) Gather witnesses that will testify on behalf of each person
- d) All of the above
- 7.) When is supervision a recommended intervention for handling violators?
- a) When mediation and arbitration will just bring unwanted publicity to the company
- b) When the violator has been in the company for years and it would be a shame to punish them for a violation
- c) When violation is due to ignorance and/or lack of skills
- d) All of the above
- 8.) True or False: If the incident reveals problems in procedures, communication, power hierarchies and other systemic factors, then the incident must be taken as an opportunity to improve the system.
- a) True
- b) False
- 9.) Once a policy is drafted, the process is
- (ب) حث الأطراف المعنية على محاولة تسوية الموضوع فيما بينهم أولاً
- (ج) جمع الشهود الذين سيدلون بشهاداتهم نيابة عن كل شخص
- (د) كل ما ورد اعلاه
- (7) متى يكون الإشراف تدخلاً موصى به للتعامل مع المخالفين؟
- (أ) عندما تجلب الوساطة والتحكيم دعاية غير مرغوب فيها للشركة
- (ب) عندما يكون المخالف في الشركة منذ سنوات ويكون من العار معاقبتهم على المخالفة
- (ج) عندما يكون الانتهاك بسبب الجهل و / أو نقص المهارات
- (د) كل ما ورد اعلاه
- (8) صواب أم خطأ: إذا كشف الحادث عن مشاكل في الإجراءات والاتصال والتسلسل الهرمي للسلطة وعوامل نظامية أخرى ، فيجب اعتبار الحادث فرصة لتحسين النظام.
- (أ) صحيح
- (ب) خطأ
- (9) بمجرد صياغة السياسة ، تكتمل العملية.
- (أ) صحيح

complete.

- a) True
- b) False

ب) خطأ

10.) How can you raise awareness of the new policy?

- a) Schedule a presentation of it
- b) Set a launch date
- c) A and B
- d) Neither A nor B

10) كيف يمكنك رفع مستوى الوعي بالسياسة الجديدة؟

- أ) جدولة عرض تقديمي لها
- ب) تحديد موعد الإطلاق
- ج) أ و ب
- د) لا أ ولا ب

