

Everyone's Smart University Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name	Fatmah Mohsen	فا..... طمة محسن محمد مجرشي	اسم الطالب
Students I.D	2021201572.....	2021201572.....	الرقم الجامعي

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

(CMM201)

Course Code

COMMUNICATION SKILLS

Instructions:

- يغلق الواجب يوم الإثنين ١ مارس في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الواجب سؤال واحد مقالي من ٤ درجات.
- لا تقل عدد الكلمات عن 400 كلمة ولا تزيد عن 600 كلمة.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الإنجليزية.
- يُمنع منعاً باتاً نسخ الإجابة من أي مصدر آخر. عكس ذلك، سيتم إلغاء درجة الواجب تماماً.
- بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل pdf يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة.

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

**Read the story below and, as you evaluate the passage below,
consider whether this behavior is appropriate for this
professional context.**

Mark is a top-performing salesperson at a pharmaceutical supply company. As a reward for his performance, he is treated to a trip to the corporate office in California to meet the chief executive officer, Ms. Mills. Ms.

Mills is known around the office as the “Wicked Witch of the West” because of her short and sometimes abrasive demeanor. Mark’s coworkers share “horror stories” of their encounters with her, stating that she rarely makes eye contact, never smiles, and dislikes being approached unless she initiates the conversation.

Although he is excited to travel, he is also nervous about what he and Ms. Mills might talk about. He prepares by thinking about how he can share his sales strategies and techniques. On the day of the meeting, he waits patiently for Ms. Mills’s assistant to call him into her office. When he is escorted in to meet her, he is shocked to see a petite woman behind the large desk smiling back at him with kind eyes. He approaches, shakes her hand, and waits for her permission to sit. Ms. Mills is nothing like the horrible person they made her out to be. Ms. Mills asks Mark several thoughtful questions about why he is successful, ways the staff can be supported, and how the company fits in with his professional goals. Mark feels more and more comfortable as she leans forward to listen intently to what he is saying. Mark loosens his tie, crosses his legs, and begins sharing stories of how he feels his immediate supervisor has dropped the ball on more than one occasion and that the team would be better if more money were allocated to incentives and bonuses. Mark immediately sees Ms. Mills’s eyes begin to squint and her brow furrow. She stands up abruptly and says in a gruff voice that their time is up and that her assistant will show him out.

Answer the following question accordingly:

1. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark’s position?
2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
3. What communication factors led to the change in the chief executive officer’s disposition?
4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

ترجمة السؤال السابق

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع أدناه مناسباً للسياق المهني

يعمل مارك كمندوب مبيعات ناجح في شركة توريد الأدوية. كمكافأة على أدائه، تم إرساله في بعثة عمل إلى مكتب الشركة في كاليفورنيا للقاء الرئيس التنفيذي، السيدة ميلز. تُعرف ميلز في المكتب باسم "ساحرة الغرب الشريرة" بسبب سلوكها القاسي في بعض الأحيان. يشارك زملاء مارك في العمل "قصص الرعب" عن لقاءاتهم معها، قائلين إنها نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة. على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً بشأن ما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز. ولكنه، ركز أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع ميلز. في يوم الاجتماع، انتظر بصبر مساعد السيدة ميلز للاتصال به في مكتبها. عندما دخل المكتب للقائها، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إزنها بالجلوس. السيدة ميلز لا تبدو هذا الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه. تسأل السيدة ميلز مارك عدة أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية. تشعر مارك براحة أكبر لأنها تميل إلى الأمام لتستمع باهتمام لما يقوله. قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة وأن الفريق سيكون أفضل إذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز والمكافآت. يرى مارك على الفور أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن.

الاعطاء
إهمال التواصل غير اللفظي/لغة الجسد
التواصل اللفظي/الخروج عن سياق سؤال مايلز

الفضاء/مايلز تعد في نطاق المنطقة الاجتماعية وليست في نطاق المنطقة الشخصية

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك: معك اسيره الشوق. لقيبي على الزوم اعذريني يادكتوراه الفاضله على. تعبيرى المتوسط. اكتب لك جهازى معلق. ارجوك ياسيديتي تغاضي عن اخطائي في النص ان كان ممتاز بفضل الله وان كان سيئاً فمن نفسي والشيطان

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟ لن افعل مافعله مارك تصرفه سي لقد اهمل التواصل اللفظي وغير اللفظي لفه الجسد والاقتراب منها تواصل معها بشكل سي جدا لقد اهمل مهارات التواصل ولقد ارسل وهي transmission Model رسالته بطريقة خاطئه. وهو مايوصف ب في اتجاه واحد بقوانينه وحذافيره لكن السيد مارك اهمل هذا الشيء ولم يركز على ارسال الرسالة وتقديم نفسه بشكل لائق ولقد اهمل قام بتقديم نفسه بطريقة خاطئه interaction Model التفاعل الجيد وافتقد للتواصل اللفظي. كلام فقط بدون أي دلالة صادقه وثقه وتأثير

انا ارى. ان أفعال مارك خاطئه. حينما قابلها كانت مايلز في شكلها
وصورتها. غير عن الصورة التي بذهنه لقد قام ب التباهي والسلوك غير
اللفظي مثل. وضع ساق على ساق وفك ربطه العنق. هذي سلوكيات غير
لفظيه وكانت عائقه له. وهو لايعلم يسمى ب عوائق الاتصال
communication barriers

وقد واجهته مشكله. بالتحاور السيد مارك. مع السيده ميلز بما يسمى
عائق النفسي psychological لقد سمع اراء خاطئه عن مايلز وقد افشل في
عملية الاتصال اهمل التوجهات والارشادات الصحيحه لكسب المتلقي ان
افعل مافعله لكن سافعل الاتي. أولا ادخل بثقه ثانيا. القى التحية. ثالثا
النظر بعيني مايلز. نظره ثقه. واحترام. ثالثا أتكلم بهدوء رابعا اتحدث عن
نفسى بكل وضوح من غير غرور او كبرياء افتقد للتواصل غير اللفظي مثل
تعابير وجهه والعين فهي مراه الشخص وحركات جسمه المهزوزه ونبره
الصوت.

هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
لا لم يتصرف السيد مارك بالنحو الدقيق ولا بالنحو الممتاز. لقد اهمل
محاور الاتصال الرئيسيه الاساسيه كانت ضده كعوائق وهي psychological
barriers النفسي عائق المشاعر سمع اراء سيئه عن السيده مايلز حينما
قابلها واهمل التوجهات والمشاعر التي يجب ان يتحلى بها lack of
Attention انشغل بفكه الربطه ووضع رجل على رجل ولم يركز في حديثه
يودي الي نقص في الانباه وتششت انتباه ولم يركز فيما يقوله جيدا قام
بالتباهي واستعراض نفسه وكانت امامه عائق وهو لم ينتبه ولم يركز الشى
الآخر premature Evaluation

كان للسيد مارك هاجس وفسر كلام عن السيده ميلز بطريقة سيئه وحكم
عليها بسرعه بدون ان يأخذ كل المعلومات الممكنه دون ان يسمع حجه ميلز
بالكلام الحقيقه وقفز للاستنتاج وبنى قصه على استنتاجه وحاله بطريقته
وهو استنتاجه خاطي 100 في 100 ولم يسمع كل المعلومات الصحيحه
عنها لكي يعرف كيف يتصل معها ولا يقابله صعوبات ولم يكن لديه صبر
وكان مستعجل. واتوقع انه سمع. معلومه التي تتوافق مع استنتاجه الذي
بمخه ولم يكن محايد هذا بالتأكيد قلل من فاعليه بالتواصل معها وحركاته
خاطئه وهو تواصل غير لفظي مثل تعابير الوجه والعين وكذلك Poor
Retention نسى معلومه مهمه لديه. ولم يسترجع المعلومات ويجمعها ولم
ينظمها ولم يحسب لها حساب وقدره على تذكر المعلومات كانت قليله
ولديه مشكله بالاتصال معها loose by Transmission سمع السيد مارك
اراء خاطئه عن السيده مايلز ومعلومات سيئه كانوا يتناقضوا بالزيادة
والنقصان ولم تثبت صحه كلامهم عنها بوصفهم عنها انها الشخص
المرعب ووصفها كذاك ساحره العرب الشريره وانها لا تتواصل بالعين. ولا
تبتسم. ومرعبه وغيرها. من معلومات الخاطئه عنها وضاعت الحقيقه
والمعلومه الاساسيه الحقيقه اعلم التواصل اللفظي وغير اللفظي. وكذلك
السيد مايلز تسال دايم ومارك يجيب وكذلك اهمل presentational
speaking الطريقه التي تحدث بها خاطئه وطريقه تقديم عرض خاطئه ولم
ينصت جيدا للسيد مايلز.

ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس 3.
لغه جسد مارك Body gestures التنفيذي؟ كانت لدى مارك عوائق
خاطئه اقترب من السيد مايلز وصافحها وهي لاتحب الاقتراب وكذلك
قدم مارك نفسه بطريقة سيئه فرائه السيد مايلز انه غير مناسب
ومغرور و ولم يحضر جيد للافكار بطريقه ممتازة قبل لقائها ولم يفهم
شخصيتها الحقيقه استهان بالسيدة مايلز
انها لم تجد الثقه في مارك وانه اهم القواعد والانظمه. الصحيه للتواصل

Distrust وهي ولم تثق في كلامه

وكذلك اهتمل مشاعره بالتواصل معها Emotions بدا مارك للسيدة مايلز مغرورا. متباهيا بنفسه وطريقه كلامه ونبره صوته وهي فهمته جيدا ولم تكن له القدره الذهنيه ووضع ساق على ساق وفتح ربطه عنقه يظن مارك ان السيدة مايلز مهتمه لكلامه وهي تختبره ووتراقب حركاته لتحليلها ولم تكن له القدره على انتاج ونقل فكره وتبادل فكرته مع السيدة مايلز لجذبها والتاثير عليها وكذلك الشئى الأهم السيد مارك اخرج اسرار شركته. فبذلك

لم تثق به وتكلم السيد مارك عن مديره فلا يحق لمارك ان يخرج اسراره واهمل حركاته ونظراته وهذي من ضمن تواصل غير. لفظي اهتمل نظرات عينه ونبره صوته المتعالية. وفرحه وسروره عند افشاء اسرار شركته ومديره

أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال KEYS كيف يمكن لعملية 4. لابد يهتم. كيف يقدم presentational speaking لديه؟ أولا ان يعرف عرض تقديمي عن نفسه بطريقة ممتازة من معلومات وفكره الاقتناع لابد يحضر للأفكار جيدا قبل اللقاء وان تكون لديه اقدره الذهنيه للتواصل وان يركز ويحصر مايقوله ويعرف متى. يتحدث ومتى يجيب ان لايسمتمع لما يقوله الاخرون. ولا ينصت لي كلام البشر قيل والقال. وان يركز ويطور من مهارات الاتصال لديه. ان يبعد عن الغرور والتباهي ان لا يخرج اسرار مديره وشركته. والا ينشغل باشياء تافهه ك ربطه العنق ولا يضع يضع رجل على أخرى فيتشت انتباهه. وان يقوم بسؤال المدير ليرى هم مناسبين ام لا وان يلبس. بطريقة ممتازة ليس للتفاخر وانما لاثبات شخصيتك ويقل تركيزه وان يفهم شخصيه الشخص الذي يقابله ويحلل شخصيته جيدا وان يركز على النظرات. وحركات رفعه الحاجب. والنظر للأعلى والأسفل وان يوفر اسئله و إجابات على جميع اسئله وملاحظه صوت المتحدث وان لايتغاضي عن الأشياء الحركيه والنظرات وان لايتواصل مع المدير حينما status and power consciousness للتقليل من شأنه يسمى يكون مدير معين لابه له الاحترام والتقدير لان لديه مجموعه من القرارات فلا بد ان يتواصل بثقه واحترام وصدق وعدم افشاء الاسرار وعدم التباهي والغرور لكي لاينقصل وينطرد لانه لدى المدير السلطة لابد ان افهم جيدا كيف اتواصل معه كي لا يكون لدي عائق ويركز على كيف يتعامل مع Relational Communication التواصل التفاعلي الاخرين سواء مدير او افراد واعرف اتعامل جيدا مع الزملاء والمديرتعلم الطريقه التي تعامل فيها متى اتوقف كلام مع زميلي او مديري او اتوقف عن سرحان والشروء هذه تمارين مهمه جدا واكون ملما باساسيات الحوار الممتاز وان يطور وينمي مهارات التواصل وفهم ومعرفه الشخصيات وركز على كلام جيدا. ونهايه الكلام وحديثه حينما انهى جزء لابد ان الخص لتثبت المعلومات لابد المحتوى ينال اعجاب الأشخاص الذين سوف يسمعه لابد ان اتخصص في محاور الاتصال وارتب المعلومات بطريقة مرتبه بستايل ومعرفه ethics صحيح وان التزام باخلاق حسنه لانها ستحدد هويته ماهو الصبح وماهو الخطا وان يجهز مذكره يكتب فيه ماسيقوله ويركز على مظهره ونظافته ولبسه وطريقه جلوسه

لقد كتبت لكي باناملي المتواضعه أسيره الشوق أتمنى ان ينال اعجابك. اعذريني على الصور يا دكتورتي الله يسعدك دنيا واخره