



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student اسم الطالب احمد زيد احمد مهنا

Name

Students I.D الرقم الجامعي

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

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 ٦٠٠ 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.
- يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة pdf بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل.

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 إذنها 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 رباطة 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.

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

١. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

لا افعل الشيء يمكن اعتبار اتخاذ القرار نشاطاً لحل المشكلات ينتهي بحل مثالي أو مرضي على الأقل. ولذلك فهي عملية يمكن أن تكون عقلانية أو أقل عقلانية أو غير عقلانية ويمكن أن تستند إلى معرفة ومعتقدات صريحة أو ضمنية.

:وكان الأداء البشري موضوع بحث نشط من عدة جهات نظر

النفسية: دراسة القرارات الفردية في سياق مجموعة من الاحتياجات والتفضيلات والقيم التي يملكها الفرد الفرد أو يسعى إليها.

.المعرفية: تعتبر عملية صنع القرار عملية مستمرة مندمجة في التفاعل مع البيئة

القياسية: تحليل القرارات الفردية المتعلقة بمنطق صنع القرار، أو العقلانية التواصلية، والخيار الثابت الذي يؤدي إليه نفس ابدا

٢. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟

لا لم يتصرف بشكل الصحيح يتضمن جزء كبير من عملية صنع القرار تحليل مجموعة محدودة من البدائل الموصوفة من حيث معايير التقييم. ثم قد تكون المهمة ترتيب هذه البدائل من حيث مدى جاذبيتها لصانع القرار عند النظر في جميع المعايير في وقت واحد. وقد تتمثل مهمة

أخرى في إيجاد أفضل بديل أو تحديد الأولوية النسبية لكل بديل (على سبيل المثال، إذا كانت البدائل تمثل مشاريع تتنافس على الأموال) عند النظر في جميع المعايير في وقت واحد. حل هذه المشاكل هو التركيز على تحليل القرار متعدد المعايير. وقد اجتذبت هذه الطريقة في اتخاذ القرار، على الرغم من أنها قديمة جداً، اهتمام العديد من الباحثين والممارسين ولا يزال موضع نقاش كبير حيث أن هناك العديد من الأساليب التي يمكن أن تسفر عن نتائج مختلفة جداً عندما يتم تطبيقها على نفس البيانات بالضبط. وهذا يؤدي إلى صياغة مفارقة اتخاذ القرار.

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟

العوامل المؤثرة في عملية الاتصال:

لكي تحقق عملية الاتصال الأهداف المنشودة فإنه لا بد أن تتوافر مجموعة من الظروف والشروط المناسبة لحدوث اتصال فاعل ومن هذه الشروط:

: وحدة اللغة

ونعني بوحدة اللغة وجود لغة مشتركة بين أطراف عملية الاتصال ، واللغة لا يقصد بها فقط اللغة المحكية أو المسموعة ، بل قد تكون مكتوبة أو حركات أو إيماءات. فإذا كانت اللغة واضحة فإن ذلك يسهل فهم مضمون الرسالة من قبل المستقبلين لها بحيث يفهم بالمعنى نفسه الذي قصده المرسل.

وضوح الهدف لكل من المرسل والمستقبل.

تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بحيث لا يبقى أحدهما مرسلًا والآخر مستقبلًا.

وجود قنوات اتصال متعددة يمكن أن تمر عبرها الرسالة كأن تكون لغة محكية أو نقل الرسالة من خلال جهاز أو أدوات ومواد تعليمية متنوعة.

توافر الجو النفسي والاجتماعي الذي يشجع عملية الاتصال.

توافر الدافعية التي تعمل على استمرار عملية الاتصال إلى أن تتحقق الأهداف.

توافر المقدرة لدى المعلمين على تنظيم عملية الاتصال.

قدرة المعلم على استخدام أساليب التعزيز المتنوعة.

مقترحات لتفعيل التواصل غير اللفظي:

: من أجل تحسين وتفعيل التواصل غير اللفظي ينبغي لنا أن نهتم بالأمور التالية

توظيف أشكال التواصل غير اللفظي بما يخدم الموقف التعليمي، مع الحذر بأن يؤدي أي من تلك الأشكال من غير قصد إلى انقطاع التواصل بين المعلم وطلابه.

الانتباه إلى أن بعض الحركات والإشارات والعبارات غير اللفظية قد تعني أشياء ومعاني ودلالات مختلفة من بلد لآخر . وحتى ضمن البلد الواحد نجد بعض الاختلافات من منطقة لأخرى.

ملاحظة أن بعض الإشارات والإيماءات قد تشكل عائقاً من عوائق التواصل ، كالحركات الزائدة لأحد الأطراف ، كاليد أو الرجل التي قد تعمل على تشتيت انتباه المتعلم

إتقان مهارة التواصل غير اللفظي ، لأن إتقان المعلم لتلك المهارة يؤدي إلى تفعيل التواصل الصفي.

استخدام أشكال التواصل غير اللفظي المفهومة من الأطراف المشاركة في الموقف والمتفق عليها من الجميع ، لأن من أكبر عوائق هذا النوع من التواصل عدم فهمه من الطرف المستقبل

استخدام الرسائل غير اللفظية مع الرسائل اللفظية لأن الرسائل غير اللفظية تعد من العوامل التي تساعد في تركيز انتباه الطلاب وقد تعمل على زيادة وضوح الرسالة التي تأتي للطلاب عبر رسالة لفظية.

تدريب الطلاب على استخدام وتفسير أشكال التواصل غير اللفظي في غرفة الصف.

ومن الضروري أن نذكر بأن المعلم هو المسؤول الأول والأخير عن سير مجريات الدرس ، وما يتضمنه من تفاعل يتسم بالإيجابية بينه وبين الطلاب والطلاب أنفسهم . وأن فاعلية التواصل تزداد وتحسن كلما تنوعت فيه أنماط التواصل وأشكاله ، ووظفت بالشكل الذي يخدم العملية التعليمية ويحقق أهدافها المنشودة .

وتجدر الإشارة إلى ضرورة التعرف على الأنماط المشجعة والأنماط المثبطة للاتصال للاستفادة منها في العلاقات مع التلاميذ والناس الآخرين.

الأنماط المشجعة:

وهي الأنماط التي تسعى إلى تقديم الدعم أو المساندة أو التقبل للسلوك وقد تتم من خلال تعبيرات الوجه أو الحركة أو التعبيرات الصوتية ، ومن الأنماط المشجعة ما يلي :

1 : الدعم :

: ومن الأمثلة السلوكية على الدعم ما يلي :

أ- التعبير بالوجه : وهو تعبير يتضمن دعماً وموافقة على الرأي أو السلوك كالابتسامة

ب- الحركة : التي قد تصور موافقة كبيرة تعكس الرضى مثل الربت على الظهر

ج- التعبير الصوتي : أي نغمة صوتية تدل على الرضى مثل استخدام الصوت المنغم أو تغير في شدة الصوت

2:المساعدة:

وهي فعل متصل بسلوك المعلم يهيمه الكشف عن مشاعر وحاجات التلاميذ ، ويمكن اعتباره : تعزيزاً ومن أمثلته :

. تعبيرات الوجه : تعبير يتضمن أن المعلم يفهم أو يعي ما يقوله التلميذ

.الحركة : فعل يهدف إلى أداء مهمة ما للتلميذ يعمل على تلبية حاجته

التعبير الصوتي : أي تعبير صوتي يكون مفهوماً ومقبولاً ، كأن يكون ضحكة وقد يؤدي هذا التعبير إلى كسر حدة التوتر القائم

3 : التقبل :

:هو تعبير غير لفظي يتضمن رغبة في الاستماع والانتباه ومن أمثلته

أ- التعبير بالوجه : كأن تكون العينان متصلة مع التلميذ بشكل منتظم ، تشعره بالاهتمام بحديثه ، أو تعبيرات الوجه التي توحى بالاستعداد أو محاولة الفهم

ب- التعبير الصوتي: حيث يتضمن الصوت نبرة معينة كأن يصدر المعلم همهمات تتم عن القبول مما يشجع التلميذ على الاستمرار في الحديث

الأنماط المثبطة:وهي تعبيرات غير لفظية قد تؤدي إلى كبح سير عملية الاتصال وتؤدي إلى عدم الانتباه أو عدم الاستجابة أو الرفض

: ومن الأنماط المثبطة ما يلي :

: عدم الانتباه

: وهو تعبير غير لفظي يتضمن عدم الرغبة في المشاركة ، ويتم ذلك من خلال

أ- التعبير بالوجه : الذي يظهر للتلميذ أنه يتجنب عملية الاتصال عن طريق العينين ، وقد يؤدي هذا التعبير إلى فقد الانتباه كلياً

ب- الحركة : حركة تشير إلى اللامبالاة أو السأم كالوقوف في غرفة الصف

ج- التعبير الصوتي: تعبير يوضح نفاذ الصبر ويطلب من الآخرين أن يكفوا عن الكلام

:عدم الاستجابة

وهو إجراء يدل على تجاهل حاجة التلميذ وعدم الإحساس بمشاعره ومن صور عدم الاستجابة :

التعبير بالوجه : تعبير ينم من انزعاج وعدم ثقة وعدم حماس للموضوع

الحركة : إجراء يدل على عدم الاستجابة كالانسحاب من الموقع

التعبير الصوتي : وقد يحدث ذلك عندما يتدخل صوت ما ليعمل على قطع عملية الاتصال

:الرفض

: وهو تعبير يدل على رفض السلوك وعدم الرضى عنه ، ويكون ذلك من خلال

التعبير بالوجه : كأن يتضمن التعبير العبوس أو نظرات السخرية أو التهديد

ب- الحركة : حركة قد تؤدي إلى هجوم عدواني بالجسم أو باليدين أو الركل

ج- التعبير الصوتي : نغمة صوتية غير ودية أو ساخطة

:أشكال عملية الاتصال الصفي

ويلعب التواصل غير اللفظي دوراً هاماً في العلاقات الشخصية ، ويقدر حوالي ٦٥% من المعاني المتعلقة بالجوانب الاجتماعية التي يتم تبادلها في أثناء التواصل المباشر تحدث عن طريق التواصل غير اللفظي.

ومن النقاط التي تبين أهمية التواصل غير اللفظي أنه في عملية التواصل يقوم المرسل بنقل رسالتين في آن واحد أحدهما لفظية يستخدم فيها الكلمات ، والأخرى غير لفظية . وعندما تتعارض معاني الرسالتين فغالباً ما تكون الرسالة غير اللفظية أكثر تعبيراً وصدقاً ، أي تقوم الرسالة غير اللفظية بما تعجز الكلمة عن القيام به . ولذا يجب على المعلم أن لا يقصر عملية التفاعل على التواصل اللفظي بل عليه أن يستخدم ما يستطيع من أشكال التواصل غير اللفظية ليغدو تعلمه أكثر فاعلية.

: لغات التواصل

: يرتبط بالتواصل غير اللفظي مجموعة من لغات الجسم تدرج تحت اللغات التالية

.لغة الأيدي

.لغة العيون

.لغة التقارب المكاني

.لغة الشفاه

.لغة الأرجل

.لغة الألوان

1-

:لغة الأيدي

تعد لغو الأيدي من أكثر اللغات غير المحكية شيوعاً واستخداماً ومن أكثرها فاعلية في غرفة الصف . وهي من اللغات المحكية التي غالباً ما تصاحب اللغة المحكية . ومن الملاحظ أن لغة الأيدي تستخدم كلغة إشارة لصم والبكم ، وإشارات المرور ، وفي المطارات وفي المجمعات

الكشفية وغيره . وهي لغة تعبيرية تهدف إيصال أفكار معنية يعبر عنها المرسل بحركات مدروسة لليدين للحصول على استجابات مفيدة وصحيحة .

:وفيما يلي بعض حركات اليدين التي يمكن استخدامها في غرفة الصف

أ-الربت على الكتف للتعبير عن الرضا والحنان وتشجيع الطالب وتعزيزه

ب-تحريك اليد على شكل دائري لتشجيع الطالب على الاستمرار

ج- رفع إصبع الإبهام إلى أعلى تعبيراً على الموافقة

د- رفع اليدين إلى أعلى تعبيراً عن الاستحسان

هـ- رفع كف اليد مفتوحاً أماماً باتجاه الطالب ، تعبيراً للطلب من الآخرين أن يكفوا عن الكلام أو الكف عن أداء عمل معين

و- الإشارة بإصبع السبابة باتجاه شخص محدد بقصد تحديد شخص معين

ز- وضع إصبع السبابة على الفم للطلب من شخص معين للكف عن الكلام

2- لغة العيون :

تعد لغة العيون من أكثر اللغات غير المحكية تأثيراً في عملية التواصل بين الأفراد ، لأن أي تواصل في العادة يبدأ بعد فترة قصيرة من التقاء العيون ، ليعلن الطرفان استعدادهما للتواصل . وعندما ننظر مباشرة في عيون الآخرين فإننا نطلب منهم التواصل والتفاعل معنا . وهكذا يمكن القول أن حركة العيون وسيلة بليغة للتواصل غير اللفظي ، وكما تلعب دوراً كبيراً في استمرارية العملية التواصلية أو إيقافها

: وهناك أربع وظائف للغة العيون في التواصل هي

أ- تنظيم تدفق المعلومات : أي بدء وانتهاء المحادثة

ب-التحديق يسهل ويراقب عملية التغذية الراجعة لأنها تعكس الانتباه والاهتمام

ج- تحمل العواطف والمشاعر : وغالباً يتجنب الأفراد النظر إلى بعضهم بعضاً حين مناقشة . أنباء غير سارة أو تقديم تغذية سلبية

د- التحديق يرتبط بنوع العلاقة بين طرفي التواصل كالإعجاب ، والحب ، والاهتمام بحديث بعضهما ، والتفاعل بالمشاعر.

:وفي غرفة الصف تنقل رسائل مختلفة من خلال العيون من أهمها ما يلي:

أ-تواصل العينين مع الطالب بشكل منتظم مع هزة خفيفة بالرأس تشعر الطالب بالاهتمام والموافقة والقبول على ما يطرحه من أفكار وآراء.

ب-تجنب اتصال العينين مع الطالب تشعره بعدم الاهتمام أو عدم الانتباه.

ج- العبوس والتقطيب والنظر بحدة نحو الطالب تشعره بغضب المعلم وعدم الرضا.

د- النظر نحو الطالب باستهزاء للتعبير عن السخرية والنقد.

3- لغة التقارب المكاني:

وهي الاتجاه المكاني للمرسل ، أي مكان وقوفه أو جلوسه ، أو مدى قربيه من الأفراد حين التواصل معهم . ويجب الحفاظ على حزام أو نطاق مسافة التواصل بين الأفراد يتوافق مع توقعاتهم وطبيعة التواصل ، وإن أي اختراق لحزام المسافة هذا يؤدي إلى عدم الارتياح الذي يمكن أن يعيق التواصل الفعال بين الأطراف المتواصلة ومن الرسائل التي يمكن نقلها من خلال التقارب المكاني الآتي:

أ-الاقتراب من طالب غير منتبه وغير مشارك في التفاعل الصفّي لحثه على الانتباه والمشاركة . ، وأحياناً لتعديل بعض أنواع السلوك .

ب-الاقتراب من الطالب المنتبه والمشارك في التفاعل الصفّي ، لحثه على الاستمرار وتعزيز العمل الذي يقوم به.

ج- الاقتراب من الطالب أثناء الامتحان لإشعاره بالمؤازرة.

د- الابتعاد عن الطالب أثناء حديثه أو إجابته مع القيام بحركة تشير إلى اللامبالاة لإشعاره بالتوقف وعدم الموافقة.

4- لغة الشفاه:

إن لغة الشفاه تحمل معاني كثيرة ، ومنها ما يشير إلى الدفء والسعادة والصداقة ومنها ما يشير إلى الغضب وعدم الرضا ، كما أن حركات الشفاه لها دلالاتها . ومن الرسائل التي يمكن نقلها : عن طريق الشفاه ما يلي :

أ- الابتسامة تشير إلى السعادة والصداقة والقبول

ب- العبوس وتقطيب الشفتين يشير إلى الغضب وعدم الموافقة

ج- إصدار همهمات وقد تكون هذه الهمهمات تشجيعية وقد تكون تحذيرية

د- العض على الشفتين تعبيراً عن القلق والسأم والغضب

هـ- ضم الشفتين تعبيراً عن التعجب والاستغراب

5- لغة الأرجل:

وهي عبارة عن حركات أرجل ، كاستعراض الجيش ، أو الرقص الإيقاعي أو الدبكات الشعبية ، بهدف إيصال فكرة معينة يعبر عنها بحركات الأرجل. ونود أن ننوه هنا إلى أن الأرجل قليلاً : ما تستخدم في غرفة الصف ، ومن الرسائل التي يمكن نقلها باستخدام تلك اللغة ما يلي :

أ- الضرب على الأرض بالقدم للطلب من الطلاب التوقف عن الحركة والكلام والانتباه

ب- المشي بين الطلاب تعبيراً عن المودة وإشعارهم بقرب المعلم منهم

ج- الركل بالأرجل تعبيراً عن الغضب الشديد والعدوانية

6- لغة الألوان :

تستخدم لغة الألوان لإعطاء بعض الدلالات داخل غرفة الصف أو خارجها ، ومن استخداماتها :في غرفة الصف ما يلي :

أ- استخدام الألوان في دروس الرياضيات ، بحيث يدل كل لون على شكل معين أو رقم معين

ب- استخدام الألوان عند عرض مجسم كالكرة الأرضية ، فكل لون يدل على شيء معين

ج- استخدام الألوان في دروس العلوم ، فيستخدم المعلم أوراق عباد الشمس الأزرق والأحمر للكشف عن طبيعة المادة أهي حامض أم قاعدة ، كما تستخدم الألوان في تلوين مجسم الإنسان للتعبير عن كل جزء ، فاللون الأحمر يدل على الشرايين والأزرق على الأوردة

: ومن استخدامات لغة الألوان خارج غرفة الصف ما يلي

أ- في الملاعب الرياضية : الأصفر يدل على تنبيه اللاعب ، الأحمر يدل على طرد اللاعب

ب- إشارات المرور : اللون الأخضر يشير إلى السماح بالاجتياز والأصفر يشير إلى التوقف والأحمر التوقف وعدم اجتياز الإشارة .

٤ . كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟

- ١ . الثقة بالنفس ٢- تعزيز الثقافة العامة ٣- تعلّم اللغات الجديدة ٤- استخدام المفردات الواضحة وتجنّب وضعية المُقابلة الوظيفية ٥- الاستماع الجيّد إلى الآخرين ٦- التعامل الإيجابي مع الآخرين ٧- تقبّل وجهات النظر ٨- عدم انتقاد الآخرين