



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name : **ABDULWAHID OMAR BIN MAKASHEN** اسم الطالب : **عبدالواحد عمر بن مخاشن**

Students I.D : **2021202677** 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 المُتبع 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 نادرًا ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبدًا، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضًا 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 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.

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

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

بالنسبة لهذه الجانب والذي يخص السياق المهني (professional context) طبعاً " اتصرف بشكل مختلف وليس بنفس الأسلوب والطريقة والفكر .

أولاً " :- لا بد من الاعداد النفسي والتجهيز للمقابلة جيداً بحيث اعرف نفسي و اترجم افكاري واعرف من هو الطرف الاخر الذي سوف اقابله وكما نعلم اغلب المواقف والمشاكل بتحدث بسبب سوء التواصل (Miscommunication) وبالتالي يحدث سوء الفهم (Misunderstanding) .

لان التواصل (communication) عملية تساعدني كيف اوثر على الطرف الاخر لتوصيل المعلومات جيداً"

ثانياً " :- أحاول اطبق المبادئ الرئيسية للتواصل (PRINCIPLES OF COMMUNICATION)

ومهارات التواصل (COMUNICAION SKILS)

واعرف علاقات التعامل في العمل **Relational Communication**

واطبق مفاتيح التميز في العمل (KEYS for Excellence in the Workplace)

مبادئ عملية التواصل PRINCIPLES OF COMMUNICATION

CLARITY الوضوح

- كلمات بسيطة وسهلة للفهم

- غير مبهمه CONFUSION

-

CONSISTENCY كاملة

إذا غير كاملة تكون مبهمه وتفقد الاهتمام

كيف نعمل رسالة متكاملة

١- نعمل فلتره ونحذف الكلمات اللي غير ضرورية

٢- نحذف الجمل الغير مهمة

٣-

CORRECT صحيح

- اعرف اتواصل مع مين

- افهم افكاري والمصطلحات بالطرق مزبونة

- هل المصطلحات مناسبة TECHNICAL TERMS

- القواعد والاملاء

- الأسماء والعناوين

CONCRETE محدد

مستوى الثقة افضل CONFIDENCE LEVEL

COPLETE

لاتدع مجال للسؤال - بيحسن سمعتك كموظف ومن سمعة الشركة - مافي مجال لشك

حتي يكون هذا المبدئ تمام نطبق الاسلة

١- هل في طلب CALL ACTION هل ممكن اتسال

٢- هل كل المعلومات الممكنة متوفرة

COURTEOUS مهذبة

- متعاطفة REFLECTIVE
- مخلصه SINCERE
- مهذبة POLITE
- اعتبار المشاعر للشخص القدامى

مثال توصيل المضمون بطريقة مهذبة

COHERENT منطقية ومتسقة

- منطقية LOGICAL

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

لا مارك لم بتصرف على نحو دقيق ولم بقيم الموقف بدقة وبصورة صحيحة

الخطأ الأول : اعتقاده وتصديقه وتناقل الكلام عن السيدة ميلز "ساحرة الغرب الشريرة" ومشاركته قصص الرعب عنها مع زملائه وانها قاسية ولا تتواصل بالعين ...

حتى وان كانت القصص صحيحة غير مهم بل الأهم ان يركز على نفسه وكيف يستعد للموقف.

فهذا سبب له قلق قبل المقابلة وقبل السفر لانه توهم أشياء لم تكن صحيحة وتواصل مع نفسه داخليا وهو نوع من أنواع التواصل الغير لفظي (NON VERBAL COMMUNICATION) يسمى (INTRAPERSONAL) وهو الحديث الداخلي للشخص وكذلك (Semantic Noise) .

وأیضا ربما بسبب عائق نفسي (Psychological barriers)

يدعى (Loss by Transmission) حدوث نقص في المعلومة وخاصة عند نقل الكلام (Oral Communications) بينهم البين .

Organizational structure Barriers

وكان لابد من الانتباه لهذه النقطة وتقييمها بصورة صحيحة حتى يستعد بصورة افضل .

الخطأ الثاني : ركز مارك أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع ميلز هذه لن تفيدة والمفترض ان رايح لمقابلة يعني يحتاج لمهارات التواصل

COMUNICAION SKILS

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

عوامل الاتصال التي أدت الى ذلك

لم يراعي مايك مركز السلطة والصلاحيات وفرق السلم الوظيفي وانخدع بحجم السيدة مايلز مع انه ليس علاقة بالشخصية وكذلك معاملته له بلطف في هذه الحالة كان يفترض ان يكون مهذب وييدي نوع من الاحترام والتقدير .

الخطأ الأول : بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة يوحي بعدم المبالاة وعدم الاحترام وبالتالي يحدث عائق في التواصل ويسمى :-

Source of cultural barriers

Body languages- Body gestures

الخطأ الثاني :- الخروج عن السياق (CONTEXT) فلازم يكون الكلام والتواصل ضمن السياق المطلوب وعلى حسب الأسئلة المحددة والموجه له من مقبل السيدة ميلز وخاصة انها مدروسة . **Message filtering** كان لازم ينقي الكلمات المناسبة

الخطأ الثالث :- لم يراعي وضع ومكانة من يقابل وهذا عائق تواصل يسمى

Organizational structure Barriers

Status and power consciousness

كان لازم يعرف بان مقابلة رئيس الشركة ليس كامقابلة الزميل في العمل .

الخطأ الرابع :- ربما نقول انه أخلاقي ويحدث عائق ي التواصل أيضا "

Communication Ethics

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

عملية **KEYS** وهي مفاتيح التميز في العمل (**KEYS for Excellence in the Workplace**)

أولاً " : لازم يعرف نفسه (Know yourself)

- اعرف نفسك من حيث مهارات التواصل لديك (**skills as a communicator**)

- التواصل بشكل سليم وتعلم التواصل اللفظي والغير لفظي بصورة صحيحة

(VERBAL AND NON VERBAL COMMUNICATION)

- اعرف نقط قوتك ونقاط ضعفك

ثانياً " :- Evaluate the professional context تقييم السياق المهني

- لا بد من معرفة احتياج الناس في العمل لديه (كالسيدة ميلز)

- اقيمها واطورها حتى تناسب احتياجات الناس اللي معاي

وخاصة لما اقابل الناس حيث ان هناك بعض المبادئ للمقابلة **Interviewing**

(التحضير – تخمين الأسئلة – اللبس – اوفر الأسئلة والاجوبة)

ثالثاً " : Your communication interaction تواصلتي الفعال

لازم يكون التواصل فعال وذلك بتطبيق المبادئ الأساسية للتواصل وتعلم مهارات التواصل الفعال وخاصة التواصل اللفظي والغير لفظي .

رابعاً: " Step back and reflect - التوقف والمراجعة

بعد ما عرفت نفسي وقيمت ردود افعالي والناس اللي حوالي اطور نفسي واحسن التواصل اللفظي والغير لفظي .