



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

Faris Khaled Hassan

اسم الطالب

Students I.D

2021202506

الرقم الجامعي

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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 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.
- 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 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 المُختلفة 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:

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

لا لن افعل مثل ما فعله مارك، لأنني لو كنت مكانه سوف استخدم التواصل اللفظي والغير لفظي (Verbal and non-verbal communication) بشكل صحيح ، وعندما رأيت السيدة ميلز خالفت توقعاتي لما قاله لي زملائي عنها ، هذا جعلني اعرف ان مظهر الشخص وطريقته في التواصل الغير لفظي تجعلنا نحكم على شخصيته بما نراه وهذه تسمى الثلاث ابعاد للاستخدام الفعال للاتصال الغير لفظي (Three dimensions of effectively using nonverbal communication in both personal and professional Contexts) وهي الوساطة (Immediacy) ، والحالة (Status) ، والاستجابة (Responsiveness) ، وهذه الثلاث خطوات تجعلنا نقيم الموقف وندرك سلوكيات من حولنا ، ونستجيب للموقف الذي امامنا ونعرف مشاعرنا تجاه هذا الموقف من خلال الاستجابة لها وكيفية التصرف في مثل هذه المواقف.

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

مارك لم يتصرف بالشكل الصحيح ولم يقيم الموقف بدقة ، لأنه شعر بالراحة الكبيرة من السيدة ميلز اثناء الحديث وقام بفتح ربطة العنق ووضع ساق على ساق وبدأ يفصح عن اسرار مديره المباشر وأشار الى ان من المفروض وضع المزيد من الاموال كحواجز ومكافئات وكأنه يتكلم مع صديقه المقرب والسيدة ملير ليست صديقه له بل انها الرئيس التنفيذي للشركة وهذا يعتبر من الأمثلة على السلوك غيرالاخلاقي في مكان العمل (Examples of Unethical Behavior in the Workplace) ، وايضاً لم يستخدم العلاقة بين التواصل اللفظي والغير لفظي بشكل صحيح (and Nonverbal Communication Forming Relationships With Verbal).

ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
هناك عوامل جعلت السيدة ميلز تنتهي اللقاء على الفور ومن هذه العوامل ما يأتي:

أولاً: ان مارك لم يطبق التواصل اللفظي والغير لفظي (Verbal and non-verbal communication) بشكل صحيح عندما شعر بالراحة الكبيرة وفتح ربطة العنق ووضع ساق على ساق وبدا يفصح عن اسرار مديره المباشر وهذا بالتأكيد تصرف خاطئ.

ثانياً: ان مارك لم يستخدم رموز التواصل (Codes of Nonverbal Communication) بشكل صحيح ومن رموز التواصل التي اخطئ بها مارك هو المظهر الجسماني (Physical Appearance) عندما فتح ربطة عنقه ووضع ساق على ساق.

ثالثاً: ان مارك لم يطبق القواعد التنظيمية (Regulative rules) بشكل صحيح ، وهذا يجعلنا نعرف كيف ومتى واين نتكلم عن اشياء معينة ، ومارك افصح عن اسرار مديره المباشر وهذا التصرف من الامور التي جعلت السيدة ميلز تغير تصرفها نحو مارك.

رابعاً: مارك لم يحدد تقنيات سلوكيات وجهه (Facial Behavior techniques) السيدة ميلز عندما بدأت عيناها تتحول من تصرف مارك الذي جعلها تنهي اللقاء فوراً واذا كان مارك يعرف يحدد سلوكيات الوجه لكان غير محور حديثه عندما يلاحظ عيون السيدة ميلز اثناء حديثه .

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

أولاً: اعرف نفسك (K : Know yourself)

على مارك ان يعترف بخطئه ويعرف ماهي اخطائه في التواصل اللفظي والغير لفظي (Verbal and non-verbal communication) التي كان يعرضها للسيدة ميلز اثناء اللقاء، وهي انه فتح ربطة عنقه ووضع ساق على ساق وقام بالفصح عن اسرار مديره المباشر ويتكلم اليها كصديقه له دون وعي لأساليب التواصل اللفظية والغير لفظية ايضاً (Verbal and non-verbal communication)

ثانياً: تقيم السياق المهني (E : Evaluate the professional context)

على مارك ان يعرف اساليب التواصل اللفظية والغير لفظية (Verbal and non-verbal communication) المقبولة التي قام بها في الاجتماع ، وينظر الى الأساليب الصحيحة للتواصل لدى زملاءه في اللقاءات ويقوم بقياس اسلوب تواصله اللفظي والغير لفظي (Verbal and non-verbal)

verbal communication) لديه مع زملائه ويعرف أخطائه ويبدأ بحلها ، ليتفادى هذه الأخطاء في اللقاءات المقبلة.

ثالثاً: تفاعل الاتصال الخاص بك (Y (Your communication interaction

على مارك ان يعرف كيفيه تفاعل السيدة ميلز مع تواصله اللفظي والغير لفظي معها (Verbal and non-verbal communication) الذي جعلها تنهي اللقاء ، ويعرف ايضاً كيف هو تفاعل مع السيدة ميلز وكيف هي تتفاعلت معه اثناء الحديث ليعرف كيفية استخدام التواصل بشكل صحيح.

رابعاً: تراجع وفكر (S (Step back and reflect

بعد انتهاء اللقاء من قبل السيدة ميلز ، على مارك ان يعرف هل هو راضي عن تواصله اللفظي والغير لفظي (Verbal and non-verbal communication) في اللقاء؟ ويراجع اساليبه في التواصل الغير لفظي (Nonverbal Communication) ويعرف الشارات التي لم تقبل بها السيدة ميلز ولماذا هو غير راضي عن اساليبه ف التواصل اللفظي والغير لفظي (Verbal and non-verbal communication) .