



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name عبدالمحسن مساعد حمد الحربي اسم الطالب
Students I.D ٢٠٢١٢٠١١٦٩ 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 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

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 قلقاً 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 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:

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

سأتصرف بشكل مختلف تماماً لأنني بمكان يستوجب الاحترام ووضع الحدود المهنية وإنه يجب أن يكون للرئيس أو المسؤول مكانة واحترام خاص به ، وإن تصرف مارك كان غير سليم بحيث أنه وضع ساقاً على ساق وبدأ يتحدث عن مواضيع لا تكون محظ إهتمام ولا تستحق الحديث عنها.

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

لا لم يتصرف بشكل دقيق ولم يلاحظ التصرف الغير لفظي الذي فعله وسبب إنزعاج وعدم تقبل للسيدة ميلز ، وذلك بسبب عدم تقييمه للموقف بشكل سليم على الرغم من أنه أنت إليه أقوال عن السيدة ميلز بقسوة تعاملها وأنه يجب أن يكون أكثر تهذيباً واحتراماً وحذر .

يتعلق التواصل اللفظي بقواعد الاتصال - الفهم المشترك لما يعنيه الاتصال وما يشكل الاتصال المناسب في ضوء السياق ويشير الذكاء اللفظي هو مهارات محددة تعتمد على اللغة البشرية والتي تعتبر عاكسة للقدرات العامة القوية

فنحن ندرك ان السلوكيات التي تشير إلى جوانب مختلفة لها مكانه بالنسبة لنا ، على سبيل المثال ، غني أو فقير ، قوي أو ضعيف ، متفوق فكلها توحى لنمط السلوك المتبع

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

الاتصال الغير لفظي **Nonverbal communication** بوضع مارك ساقاً على ساق وبفك رابطة العنق التي أدت إلى نفور السيدة ميلز منه وإنهاء الاجتماع مباشرة. وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة وكان هذا غير لائق منه تماماً .

communication

إن "مشيك ، ووقفك ، وخطواتك هي شكل من أشكال التواصل غير اللفظي. ما ترتديه وكيف تظهرك وحركتك وإيماءاتك ، بالإضافة إلى تعابير الوجه وحركات العين تجعلها جميًا تعد بمثابة تواصل غير لفظي "

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

- اعرف نفسك Know yourself

حدد أنواع الإشارات غير اللفظية التي تعرضها للآخرين. قد يكون هذا صعباً ، لكن حاول أن تكون مدركاً للإشارات غير اللفظية الصغيرة اللاواعية التي تنشأها.

- تقييم السياق المهني Evaluate the professional context

قم بتقييم الإشارات غير اللفظية التي تعتبر مقبولة في مكان عملك. هل اجتماعاتك غير رسمية ، أم أن هناك مجموعة من التصرفات اللبقة حول كيفية تفاعل الناس؟ لاحظ كيف ينقل كل من زملائك في العمل ورؤسائك الإشارات غير اللفظية أثناء تفاعلات مكان العمل ، وقم بقياس مدى توافق الإشارات غير اللفظية مع إشارات الآخرين في شركتك.

- تفاعل الاتصال الخاص بك Your communication interaction

حدد كيف تتفاعل مع الإشارات غير اللفظية لشريكك؟ كيف يتفاعل هو أو هي معك؟ فكر في ما يجعلك تشعر بالراحة عند التواصل مع الآخرين ، وحاول تحقيق نفس الهدف عند التحدث مع العملاء أو الموظفين أو الرؤساء. كلما شعر الناس بانفتاح أكبر عند التحدث معك ، زادت احتمالية إفصاحهم عن المعلومات بشكل أكثر صدق وراحة.

- تراجع وتفكر **Step back and reflect**
حلل اتصالاتك بعد انتهاء التفاعل هل ابتعدت وأنت تشعر بالرضا عن تواصلك غير اللفظي