



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب (مينا بنت علي بن محمد المطوع) Student Name Mena Ali Mohmmad
ALMotawa

الرقم الجامعي 2021203668 Students I.D

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?

The answer: Yes, like him at the beginning of the interview, but I will completely differ from him at the end, as he did not maintain the interview policy until the end and made a mistake in verbal and non-verbal communication methods

I will also disagree with him in the pre-meeting stage, after listening to what other employees say about the CEO.

2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

No, at the pre-interview stage where I listened to what was said about Mrs. Mills before her meeting

Yes, at the beginning of the interview, this is represented in the following:

Good preparation for the interview, trying to understand the personality of the CEO, anticipating questions and the course of the interview

He seemed confident in himself, self-esteem, forward-looking ambitious and loving to develop, he had the ability to attract the

attention of the CEO with a solid personality and impress him, to put forth new and interesting ideas

Use nonverbal methods of communication using eye contact and a smile, standing politely and waiting for the ear to sit

But his behavior at the end of the interview departed from accuracy and professionalism

Where he misunderstood Mrs. Mills' physical behavior (non-verbal communication) and began to violate the principles of communication during the interview, he used an inappropriate nonverbal communication method by loosening the necktie and placing the leg on the leg, and also erred in verbal communication by insulting and mocking the previous manager and arrogant sarcasm. By his method, this also violates the ethics of communication.

3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

Non-verbal communication: the physical represented by breaking the tie

The physical represented by placing the leg over the leg

Verbal Communication: Represented in the language of sarcasm, sarcasm, and condescension over the previous manager

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

Knows himself

Determines the types of nonverbal gestures that he may use with others, each according to his personality and professional position

and to remember and control some of the small, involuntary nonverbal signals that always accompany him and may be inappropriate

It assesses the professional context

To evaluate non-verbal gestures that may fit and be reasonable in his workplace. Is the meeting informal? Notices all nonverbal signals and symbols transmitted between colleagues and superiors in the work environment, noting whether his non-verbal signals are commensurate with the signals of others. And are these non-verbal signals commensurate with the position of the communication, he also notes his verbal communication and evaluates whether the words and phrases suit his work environment or the nature of the position of the communication as well as the manner of speech and tone of voice

Its communication interaction

Determines how he interacts with the gestures and languages of his partner's nonverbal communication, and how does the partner interact with him? He thinks about the methods that you feel comfortable while communicating with others and tries to achieve the goal about dealing with customers, employees and bosses, so that others will feel the same comfort and disclose what is inside them .more

Back off and reflect

Analyzes his communications after the meeting. Was he satisfied with his nonverbal and verbal communication? Looking at the

situation again, extracting mistakes and developing communication skills for upcoming situations

.٥

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 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؟

الإجابة : نعم مثله في بداية المقابلة لكن سأختلف تماماً عنه في نهايتها ، حيث أنه لم يحافظ على سياسة المقابلة حتى النهاية وأخطأ في أساليب التواصل اللفظي

(Verbal Communication) والغير لفظي (Nonverbal Communication)

كما سأختلف معه في مرحلة ما قبل اللقاء بعد الانصات لما ينقله الموظفون الآخرون عن المدير التنفيذي.

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

لا في مرحلة ما قبل المقابلة حيث أنصت إلى ما نقل عن شخصية السيدة ميلز قبل لقائها.

نعم في بداية المقابلة ، تمثل ذلك في الآتي:

الاستعداد الجيد للمقابلة ، محاولة فهم شخصية المدير التنفيذي ، توقع الأسئلة ومجريات المقابلة.

بدا واثقاً بنفسه ، تقدير الذات ، متطلع وطموح ومحب للتطور ، عنده القدرة على شد انتباه المدير التنفيذي ذو الشخصية الصلبة وإثارة إعجابه ، طرح أفكار جديدة ومثيرة للاهتمام ،

استخدم طرق للتواصل الغير اللفظي (**Nonverbal Communication**) باستخدام الاتصال بالعين والابتسامة ، وقفته بشكل مهذب وانتظار الأذن بالجلوس .

لكن تصرفه في نهاية المقابلة ابتعد عن الدقة والمهنية

حيث أسأ فهم تصرفات السيدة ميلز الجسدية (التواصل الغير اللفظي) **(Nonverbal Communication)** وبدأ بمخالفة مبادئ التواصل أثناء المقابلة ، استخدم أسلوب تواصل غير لفظي **(Nonverbal Communication)** غير لائق من خلال فك ربطة العنق وضع الساق على الساق ، وأيضاً اخطأ في التواصل اللفظي **(Verbal Communication)** من خلال الإساءة للمدير السابق والتهكم عليه والتعالي بالسخرية من طريقته وهذا يخالف أيضاً أخلاقيات التواصل.

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

التواصل الغير لفظي **(Nonverbal Communication)** : الجسماني **(Physical Appearance)** تمثل في فك ربطة العنق

الجسدي **(Physical Appearance)** تمثل في وضع الساق على ساق
التواصل اللفظي **(Verbal Communication)** : تمثل في استخدام لغة السخرية والتهكم والتعالي على المدير السابق.

٤. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
يعرف نفسه **(Know yourself)**

يحدد أنواع الإيماءات غير اللفظية التي ممكن أن يستخدمها مع الآخرين كلاً حسب شخصيته وموقعه المهني ، و أن يتذكر ويسيطر على بعض الإشارات الغير اللفظية الصغيرة اللاإرادية التي تلازمه دائماً وقد تكون غير مناسبة.

يقيم السياق المهني **(Evaluate the professional context)**
أن يقيم الإيماءات الغير اللفظية التي قد تناسب وتكون معقولة في مكان عمله ، هل اللقاء غير رسمي ؟ ، يلاحظ كل ما ينقل من إشارات ورموز غير لفظية بين الزملاء والرؤساء في محيط العمل ، ملاحظة ما إذا كانت إشارات غير اللفظية تتناسب مع إشارات الآخرين . وهل هذه الإشارات الغير لفظية تتناسب مع موقف الاتصال، أيضاً يلاحظ التواصل اللفظي لديه ويقيم هل الكلمات والعبارات تتناسب مع بيئة عمله أو طبيعة موقف التواصل وكذلك طريقة الكلام ونبرة الصوت

تفاعل الاتصال الخاص به (Your communication interaction) يحدد كيف يتفاعل مع إحياءات ولغات التواصل الغير لفظي لشريكه ، وكيف يتفاعل الشريك معه ؟ يفكر بالأساليب التي تشعره بالراحة أثناء التواصل مع الآخرين و يحاول تحقيق الهدف عن التعامل مع العملاء والموظفين والرؤساء وبذلك سيشعر الآخرون بالراحة ذاتها ويفصحون عما بداخلهم بشكل أكبر.

يتراجع ويتفكر (Step back and reflect) يحلل اتصالاته بعد اللقاء هل كان يشعر بالرضا عن تواصله الغير اللفظي والتواصل اللفظي؟ ينظر للموقف من جديد ويستخرج الأخطاء ويطور من مهارات التواصل للمواقف القادمة