



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name ..... غزلان اسم الطالب

.....صالح السليمانى

Students I.D .....2021203206. 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 مناسبًا 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 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 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؟

اداء مارك كان جيد وشخصيته وحضوره جيده وهو شخص ناجح وهو شخص ناجح ويحمل روحاً إيجابية محبته للخوض في التجربة للتطور والنهوض بينما كان يحمل قليلاً من التوتر والخوف مما أخبروه به أصدقائه عن المدير التنفيذي .... أحب مارك التطلع للمدير التنفيذي وتطوير شركة العمل بذهابه لرؤيته والمقابلة معه. وركز على أن يبهرها وأن يمدّها ب الحافز لإشراكها في الشركة التي يعمل بها مارك

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

لم يتوقع مارك بما سمعه من زملائه بأن المدير التنفيذي بهذه البشاشة وعندما أدرك أن المدير التنفيذي ليس كما وصفوها له شعر بالارتياح كما بدت له أسئلة المدير التنفيذي غايه في ادق التفاصيل وانها احبت ان تتطلع اكثر عن الشركة التي يعمل بها مارك وعندما شعر مارك بالارتياح اللازم بداء في التحدث بمدير عمله وكيف انه اسقط الكره عده مرات وبأصغاء المدير التنفيذي له بدر في ذهنه انها مستمتعة بالحوار معه ففك ربطه عنقه وجلس برجل على أخرى اشعر المدير التنفيذي بعدم الارتياح وساورها القلق لفعل مارك وعدم إعطائها القدر الكافي من ما يجب عليه في المقابلة الشخصية (وتواصل لفظي وغير لفظي) فكان رد فعل المدير التنفيذي امراً متوقعا لعدم إيصال مارك عمليه اتصال بين الطرفين بشكل جيد وهذا التصرف يتنافى مع سياسته وشروط المقابلة الشخصية

- من المستحيل التواصل دون لغة الجسد والإيماءات يوفر معنى ومبرر للاتصال فلغة الجسد والإيماءات هي عناصر أخرى من الحافز الثقافي .

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

إيماءات الجسد (Body language). من المستحيل التواصل دون لغة الجسد والإيماءات يوفر معنى ومبرر للاتصال فلغة الجسد والإيماءات هي عناصر أخرى من الحافز الثقافي.

التواصل اللفظي وغير اللفظي (Verbal and Nonverbal communication)

رموز التواصل غير اللفظي: المظهر الجسدي الطريق التي تتواصل بها أجسادنا ومظهرنا العام مع الآخرين بطريقة غير لفظية وتؤثر على نظرنا لأنفسنا في الحياة اليومية.

مظهر جسماني: (physical appearance).

يعد الرابط بين المظهر الجسماني والتواصل غير اللفظي مهماً لسببين:

١/ تكشف الطريقة التي نمثل بها أنفسنا ومظهرنا الجسدي الكثير عن هويتنا.

٢/ يؤثر المظهر الجسدي للآخرين على تصورنا لهم وكيف نتحدث معهم ومدى سهولة التواصل معهم ومدى جاذبيتهم أو عدم جاذبيتهم وما إلى ذلك.

تكوين العلاقات مع التواصل اللفظي وغير اللفظي: يجب أن تفرق بين المحتوى والطبقات العلائقية للرسائل أثناء تواصلك مع أشخاص آخرين ... تتكون رسائلنا من طبقتين:

١/ (الطبقة العقلانية) تكشف الطبقة العلائقية كيف تشعر تجاه الشخص الآخر سواء كنت تحب أو تكره الشخص الآخر وتشعر بالراحة والقلق وما إلى ذلك.

٢/ (طبقة المحتوى) يتكون من المعلومات التي تتم مناقشتها صراحة قد تتضمن طبقة المحتوى معلومات وصفية مثل وقت الاجتماع أو تاريخ استحقاق المشروع أو أسماء زملاء العمل المعينين لفريق أنت تتبادل المعلومات مع الآخرين لتعمل وتسترجع المعلومات الأساسية

ومن مبادئ التواصل: (Clarity/Consistency/Agreed/Realistic/Complete/Courteous/Gentle/Nice)

حواجز التواصل (Communication barriers)

تعني عائلاً أو مشكلة تأتي بطريقة نقل رسالة وتحجب عملية ما إما كلياً أو جزئياً والحاجز الذي كان بين مارك والمدير التنفيذي حاجزاً ثقافياً.

أنواع العروض التقديمية للأعمال: غنياً بالمعلومات / مقنع / عامة ... الاتصال اللفظي مهم في سوء الفهم ويؤدي إلى تضارب الأفكار ولو كان الهدف والمغزى واحد حينما تحدث مارك على مديرة أدى ذلك إلى السلوك غير الأخلاقي في العمل

المجاملة: وهي الاحترام الذي نظهره للآخرين وفي الاتصالات التجارية يعني نفس الشيء يجب اظهار الاحترام للقارئ الخاص بك من خلال وجود اتصال مهذب ... حين ارسال الرسائل التي تحتوي على مبادئ التواصل يجب ان يكون مهذباً صادقاً وتكون الرسالة متحمسة وعكسيه كما ان الرسائل المهذبة ليست متحيزة على الإطلاق... ويجب ان تكون الرسالة التي ترسلها منطقية متماسكة وهنا نجد السبب في ان التواصل المتماسك مهم جداً ... فإن الرسائل تنطوي على أفكار وأفكار معينه وبالتالي عندما تكون متماسكة فإنها قادرة على نقل الفكرة الأساسية للرسالة .

- كن واضحاً أثناء توصيل رسالتك (Be clear)
- اختصر: لا تسهب في الكلام وحاول ان لا تشعر الطرف الآخر بالضجر (Concise)
- كن واقعياً: حاول ان تدعم رسالتك بالدلائل والبراهين التي بدورها تثبت صحة كلامك لتشد الطرف الآخر بالحديث معك. (Be realistic)

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

**K** يجب أن يعرف مارك نفسه كمتواصل وان يقوم بتطوير استراتيجيات مهارته للاستفادة من نقاط قوته وتطوير نقاط ضعفه وتقسيم مهاراته بشكل بسيط. ان يعرف مارك ردود افعاله التي تنبع منه دائماً في المواقف التي يمر بها ويتعامل معها من خلال تركيز انتباهه على ما هو مهم وتجنب أسباب قلقه.

**E** تقسيم السياق المهني بالضافة الى تطوير مهاراتك للتواصل مع مجموعة متنوعة سواء جماهير او مدراء او مواقف مختلفة. يهتم برسائل المدير التنفيذي اللفظية وما يناسب الموقف ويدرب نفسه ويحاول تنمية قدراته بدورات تساعده على تقييم الأمور بشكل صحيح.

**A** رد فعله على المواقف المفاجئة يجب أن يركز تفكيره على الهدف الرئيسي للاجتماع. الاتصال الخاص بك اللفظية الخاصة بك بالإضافة الى الارشادات من الصوت في كل تفاعل تواصل يتطلب منك مراقبة الارشادات اللفظية وغيرها

**S** كان تحليله للوضع مختلفاً لم يتم بتقييم الموقف بشكل جيد لذلك وقع فريسة المظاهر الخادعة. تراجع وتفكر القدرة على التكيف والتحسين باستمرار.