



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name ياسمين محمد القحطاني اسم الطالب
Students I.D 2021203254 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

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:

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

علينا أن نتساءل كيف يمكن المحافظة على حرية التعبير القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الإنسان المحترف في مهنته تجاه عمله، وتجاه المجتمع ككل، وتجاه نفسه وذاته. [1] حيث يُعرف البعض السلوكيات والآداب (بالإنجليزية: Ethics) بصفة عامة بأنها عبارة عن تفكير منهجي يتعلق بالتبعات الأخلاقية للقرارات التي يتم إتخاذها، ويمكن وضع هذه التبعات في إطار حدوث ضرر أو أذى معين لمن يتعلق بهم هذه القرارات [2]، ويعرفها الآخرون بأنها معايير قياسية للسلوك الأخلاقي، أي السلوك المقبول من المجتمع في إطار الصواب مقابل الخطأ. [3]

- أما توضيح المقصود بسلوكيات أو آداب المهنة تحديداً فيقتضي تفهم أن "العمل المهني" له مفهوم أوسع كثيراً من مفهوم الأداء الوظيفي، فهو يتطلب قيام الإنسان بأداء التزامات معينة تجاه عدة أطراف، وليس فقط استيفاء الحد الأدنى الموكل إليه من أعمال من قبل رؤسائه، يقوم بها بشكل آلي، ثم يذهب إلى منزله في نهاية اليوم ويأخذ أجره المستحق في نهاية الشهر. إن هذا الأداء، على الرغم من أهمية القيام به على الوجه الأكمل، وبأفضل صورة فنية ممكنة في إطار الحصيلة العلمية التي اكتسبها الفرد أثناء سنوات دراسته، وكذلك الخبرة العملية التي تتراكم لديه مع تقدم الزمن، يمكن أن يدخل في إطار العمل الحرفي أو الوظيفي. ولكن إذا اعتبر الإنسان أن ملكاته تنحصر في هذه القدرات الفنية وحسب، فإن ذلك يُعد نقصاً في إنسانيته.
- إن أخلاقيات المهنة هي فئة فرعية من منظومة الأخلاق بصفة عامة، والممارس لمهنة معينة يواجه أنواعاً خاصة من المشكلات ذات الطبيعة الأخلاقية، يتعين عليه أن يتعلم كيف يواجهها بشكل منهجي، ولا يعينه بالضرورة تدريبه ومعرفته بالمنظومة الأخلاقية للأشخاص العاديين على مواجهة مثل هذه المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة لها. ومن أمثلة الأعمال والمواقف التي قد يواجهها المهندسون مثلاً، والتي يمكن وضعها في إطار الأعمال غير الأخلاقية، والتي لا تتوافق مع الآداب العامة المقبولة للممارسة المهنية:
- الحصول على أعمال بطرق غير أخلاقية مثل الرشوة والمحسوبية والافتئات على حقوق زملاء آخرين في القيام بهذه الأعمال.
 - الحصول على أعمال بأتعاب متدنية للغاية تحت ضغط التنافس، مما يترتب عليه تقديم خدمة ذات مستوى متواضع على أقل تقدير.
 - تضارب المصالح بين العملاء (العمل كاستشاري للمالك والمقاول في نفس الوقت مثلاً)
 - التغاضي عن الآثار الجانبية المدمرة للبيئة أو الضارة بالمجتمع عند تصميم وتنفيذ المشروعات الهندسية.
- وقد أظهرت بعض استطلاعات الرأي بين المهنيين في دول الغرب أن أهم الأمور الأخلاقية التي تسبب مشكلات أمامهم عند ممارسة المهنة طبقاً لمعدلات تكرارها، هي تضارب المصالح، وتقديم الهدايا للحصول على منافع، والتحرش الجنسي بالمرؤوسين. [4]

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

اعتقد ان مارك تصرف بشكل غير صحيح لانه يترك انطباع للشخص الذي امامه من اول لقاء يعتبر اللطف هنا عن جميع السلوكيات الإيجابية - مهما كانت بسيطة- التي تقوم بها أثناء تواصلك مع الآخرين، كأن تسأل زميلك عن حاله، أو تبسم له حينما يتحدث إليك، أو تمتدح تصرفاً قام به ن المهم أن يكون صوتك واضحاً ومسموعاً عندما تتحدث، حيث أن القدرة على اختيار نبرة ودرجة الصوت المناسبة اعتماداً على السياقات المختلفة تعدّ مهارة ضرورية لتحقيق تواصل فعال. فقد يعبر الصوت المرتفع في بعض المواقف عن الفظاظة وقلة الاحترام، في حين يدلّ الصوت المنخفض في مواقف أخرى عن الضعف وانعدام الثقة بالنفس. لذا لا بدّ أن تحسن تمييز الجو العام السائد في المكان الذي تتواجد فيه وتختار نبرة الصوت المناسبة بناءً على ذلك

حتى أهم جوانب الاحترام تتمثل في معرفة الوقت المناسب الذي تبدأ فيه بالحديث أو الردّ، سواءً كان ذلك أثناء التواصل مع شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، حيث يعتبر إعطاء المجال للآخرين للحديث دون مقاطعتهم إحدى أهم مهارات التواصل المرتبطة بالاحترام ستخدم ما يعرف بالـ **conversational threading** أي تفرّعات المحادثة، فكلّ جملة تقولها، يمكن أن تتفرّع إلى مواضيع جانبية تسهم في استمرار الحوار وتحقيق تواصل فعال. وحتى تفهم هذه الفكرة بشكل أفضل، ألّق نظرة على الجملة التالية:

"أعيش في العاصمة، لكن، لطالما رغبت في الانتقال إلى الضواحي، فأنا أعشق الطبيعة ولا أحب التواجد في المناطق المكتظة بالسكان".

يمكن لهذه الجملة أن تتفرّع لعدة مواضيع أخرى، إذ يسعك مثلاً:

- التحدّث عن وجهة نظرك حول العيش في الضواحي.
- التحدّث عن مدى حبك للطبيعة واستمتاعك بها.
- التحدّث عن كونك شخصاً غير اجتماعي تفضّل الهدوء والسكون.

فكر دومًا بجمل تتيح لك التفرّع للحديث عن مواضيع جانبية، ممّا يتيح استمرار عملية التواصل وبالتالي جعلها أكثر فعالية.

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

4. أ) الاتصال اللفظي: هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. الاتصال اللفظي له مدة واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة.

5. في الواقع لا تظهر فواصل بين نوعي الاتصال، إذ أنهما يستخدمان معاً لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس، إلا أننا عادةً نركز على الاتصال اللفظي وهذا الأمر قد يؤدي إلى عدم فاعلية وكفاءة الاتصال عند حدوث أي نوع من التوافق أو التعارض بين اتصالنا اللفظي وغير اللفظي. وللاتصال اللفظي (4) مقومات أساسية هي:

7. وضوح الصوت.

8. التكرار.

9. التكرار.

10. التكرار.

11. التكرار.

12. o المجاملة والتشجيع والتجاوب.
- 13.
14. o التغذية الراجعة.
- 15.
16. (ب) الاتصال غير اللفظي: هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر نوعين من الاتصال هما:
- 17.
18. لغة الجسد: مثل:
- 19.
20. o تعبيرات الوجه.
- 21.
22. o حركة العينين والحاجبين.
- 23.
24. o اتجاه وطريقة النظر.
- 25.
26. o حركة ووضع اليدين والكفين.
- 27.
28. o حركة ووضع الرأس.
- 29.
30. o حركة ووضع الأرجل.
- 31.
32. o حركة ووضع الشفاه والفم واللسان.
- 33.
34. o وضع الجسم... إلخ.
35. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
36. مفاتيح التميز في مكان العمل (KEYS for Excellence in the Workplace اعرف نفسك K)
- Know yourself
37. It means actively assessing your skills as a communicator and then developing strategies to utilize your strengths and develop your weaknesses.
38. تقييم السياق المهني (E) Evaluate the professional context
39. It entails proactively addressing the needs of your audience and understanding the constraints of the communication situation, as well as developing your skills for communicating with a variety of audiences and situations.
40. تفاعل الاتصال الخاص بك (Y) Your communication interaction
41. It requires you to monitor your own verbal and nonverbal cues, in addition to the cues from the audience within each communication interaction.
- 42.
43. تراجع وتفكر (S) Step back and reflect

44. It encourages you to examine the effectiveness of verbal and nonverbal messages you convey to others and the overall success of various ve learned and start the 'communication interactions and then take what you process again, developing the ability to adapt and improve continually

45. يعني ذلك تقييم مهاراتك بشكل نشط كمتواصل ثم تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوتك وتطوير نقاط ضعفك.

47. إنه يستلزم معالجة استباقية لاحتياجات جمهورك وفهم قيود موقف الاتصال ، بالإضافة إلى تطوير

48. مهاراتك للتواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير والمواقف.

49. يتطلب منك مراقبة الإشارات اللفظية وغير اللفظية الخاصة بك ، بالإضافة إلى الإشارات من الجمهور في كل تفاعل تواصل.

51. يشجعك على فحص فعالية الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تنقلها للآخرين والنجاح العام لتفاعلات

52. الاتصال المختلفة ثم أخذ ما تعلمته وبدء العملية مرة أخرى ، وتطوير القدرة عل