



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name أماني محمد حسين شخص اسم الطالب

Students I.D 2021203162... 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 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 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؟ بشكل مختلف فضرورية جداً و مهمة طريقة تصرفك و مظهرك، فلن تحصل على فرصة ثانية لتعطي بها إنطباعاتاً أولاً لذا فمن الضروري جداً أن تكون الطريقة التي تظهر عليها و تتصرف وفقها أثناء المقابلة ضمن السياق المهني و ليس عكس ذلك.
2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
لا لم يتصرف على الشكل السليم لأنه قيم تصرف السيده ميلز وانصاتها بشكل خاطئ وتجاهل المسافه التي بينه وبين السيده وبالإضافه الى الاشارات في تفاعل وتواصل يتطلب منك مراقبه الاشارات اللفظيه وغير اللفظيه يجب التصرف بحذر عندما نلتقي بأشخاص جدد
3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
عوامل الاتصال اللفظي وغير اللفظي ولغته الجسد

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

فهم لغة الجسد

تحدث نسبة كبيرة من عملية التواصل عن طريق لغة الجسد. لذا تعتبر قراءة الإشارات غير اللفظية مهارة أساسية من مهارات التواصل الفعال. وهنا لابد أن تكون قادرًا على فهم ما يقوله الشخص الذي أمامك بكلماته وما تعنيه الإشارات التي يقوم بها بجسده، كما يجب عليك أيضًا أن تعي تمامًا لغة جسدك أنت وتحرص على استخدامها بشكل مناسب متناسق مع ما تقوله

للوصول إلى النجاح في العلاقات المهنية في العمل الذي يقوم به الفرد، فعليه أن يتمتع بمهارات التواصل، وتتمثل مهارات التواصل بين الأفراد في العمل المهني من خلال ما يلي:

- مهارة القدرة الجيدة على الإصغاء، بحيث لا يكون الفرد هو المتكلم الوحيد بل يفسح المجال أمام غيره من زملاء العمل في الحديث وإبداء رأيهم، ليس هذا فقط بل على الفرد أن يظهر لزملائه في العمل بمدى اهتمامه بحديثهم وذلك عن طريق الإصغاء لهم ومحاورتهم والترديد خلفهم؛ وذلك لكي يفهم الفرد المقابل له بأنه يسمعه جيدًا فهذا يقوي من علاقتهم ويحسن من مستوى الثقة بينهم.
- مهارة التواصل الجسدي، وممكن أن نطلق عليه بمهارة التواصل غير اللفظي، وذلك من خلال حركة اليدين والعينين وهزة الرأس مثل الإيماءات التي تكون بمعنى نعم و موافق أو الإيماءات التي تكون بمعنى لا و غير موافق، ومن أفضل الإيماءات في مهارة التواصل الجسدي هو الابتسامة بوجه كل من يتكلم مع الفرد؛ فهذا يجعل من شعور الفرد بالتقبل من غيره.
- مهارة التوضيح، بحيث يجب على الفرد انتقاء الحديث المفهوم والحديث القصير الواضح الذي يختصر الحديث الطويل وغير الواضح، بحيث لا يسأم زملاء العمل من الفرد بسبب حديثه الطويل وغير المفهوم.

- مهارة الوثوق بزملاء العمل، بحيث تكون هذه المهارة ناجحة بالطريقة الودية مع الزملاء، وتكون عن طريق الحديث بنبرة الصوت الودية.
- مهارة التعاطف، وذلك من خلال مشاركة زملاء العمل جميع مناسباتهم، سواء عند الفرح أو عند الحزن أو عند الضيق أو عند الوقوع في **مشاكل مهنية**، فهذا يُخفف عليه.
- مهارة الانفتاح والنقاش الإيجابي، يقصد بالانفتاح بالحديث مع زملاء العمل أي على الفرد النقاش بكل حرية مع زملائه الذين يتناقض معهم بالرأي والمحاولة توضيح وجهة نظره لهم بطريقة واضحة ومقنعة.
- مهارة الاحترام المتبادل، بحيث يكون الفرد الذي يتعامل مع زملاء العمل بطريقة محترمة، وذلك لكي يشعر هذا الزميل بمستوى التقدير الذي تكنه له.
- مهارة **التقييم المهني** الجيد، هذه المهارة تصلح للأفراد الذين يكونون قائدين في مجموعة مهنية، أو الأفراد المشرفين على عمل مجموعة من الموظفين، بحيث يكون التقييم الإيجابي من أفضل المهارات التي تجعل من عمل الفرد سهل، يتمثل التقييم الإيجابي من خلال المديح والثناء على كل عمل وكل مهمة مهنية يقوم بها الموظفون.

أهمية مهارات التواصل بين الأفراد في العمل المهني:

تعتبر المهارات التي يتمتع بها الفرد في المؤسسة المهنية والتي يتعامل بها مع زملاء العمل من المعايير والأسس التي يبنى عليها نجاح الفرد ونجاح العمل الذي يقوم به، ومنها فإن لهذه المهارات أهمية كبيرة وخاصة مهارات التواصل بين الأفراد داخل العمل المهني