



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب

حنين غازي علي لؤلؤ

Students I.D 2021201754..... 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?

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؟

السؤال الاول بالنظر الى السياق المهني ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه؟ أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

الجواب .بالطبع لا سأتبع مفاتيح التواصل اللفظي "Verbal communication" وغير اللفظي "Nonverbal communication" في التعامل سحدد كيفية التفاعل الفعال مع الإشارات اللفظية وغير اللفظية للرئيس فكلما شعر الرئيس بالعمل بالراحة عند التواصل زاد احتمال تواصلهم وافصاحهم عن المعلومات بصدق وراحة أكبر ، كما أنني سأحرص على قواعد المظهر العام التي تنص عليها الشركة فالمظهر الجسدي يؤثر على الآخرين وتصورنا لهم وكيف نتحدث معهم ومدى جاذبيتهم ،"لن اشعر الرئيس بالعمل باني أغزو مساحته والخصوصية المتاحة للموظفين .

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

لا تجاهل مارك نقطة القواعد التنظيمية في التواصل اللفظي "Verbal communication" التي تصف "متى وكيف وأين ومع من نتحدث عن أشياء معينة" حين بدا في سرد قصص عن شعوره وحين تدخل فيما لا يعني وتجاوز صلاحيته اثناء طرحة لموضوع سياسة الشركة للإدارة المالية والحوافز وما الى ذلك وعلى الرغم من أن السيدة بدأت الحوار ، الا أن كان على مارك أن يعلم "أن ما قد يكون مناسب لرئيسك في العمل أو لمن يتمتعون بالسلطة والتحكم بالعمل قد لا يكون مناسب لأولئك الذين يعملون في دور ثانوي

كما أن مارك لم يحرص على التواصل غير اللفظي، فعندما قام مارك بالجلوس واطع رجل فوق الاخرى ارسل اشارة للمديرة بانه لا يحترم الاجتماع، كذلك حين اهمل مظهرة وقام بفك ربطة العنق .

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟ "عندما نشعر بأن مساحتنا الشخصية يتم غزوها نشعر بالتقيد وحماية المساحة والخصوصية وهذا بالضبط ما حدث مع المديرية " أن عدم مراعاة مارك لقواعد الاتصال اللفظي "Verbal communication" وغير اللفظي "Nonverbal communication" أرسل بشكل غير مباشر إشارة للمديرية بأنه يغزو مساحتها الخاصة، أيضاً عندما بدا مارك في فك ربطة عنقه بدا بمظهر غير رسمي وكأنه لا يكثرث لاهمية الاجتماع ومع من يتحدث، كان على مارك ان يتصرف بحذر ويعرف مع من يتحدث

٤. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟ أولاً سنتكلم عن أهمية "التواصل غير اللفظي" Nonverbal communication "وهي أكثر نقطة إساءة التصرف بها مارك" يقال أن ٥٥٪ من الرسائل الشخصية يتم نقلها بشكل غير شفهي " لذلك يتوجب عليك الحرص عليها فان حركاتك، ومظهرك، وإيماءتك، تعابير وجهك " جميعها بمثابة تواصل وبها نمثل أنفسنا ومظهرها يعكس هويتنا . كان على مارك أن يعلم أن المظهر الخارجي يحدد الكثير عن هويتنا، كما انه يؤثر على الآخرين وتصورهم لنا. ايضاً يجب أن تكون مدركاً للإشارات غير اللفظية والتفاعل الطرف الآخر اثناء الحوار من خلال ذلك يستطيع تقييمها هل هي إيجابية أم سلبية، كما يجي التصرف بحذر عندما نلتقي بأشخاص جدد أو بيئة غير مألوفة اما بالنسبة للتواصل اللفظي "Verbal communication" فعلياً مراعاة "القواعد التنظيمية في معرفة مع من وكيف نتحدث مع الرئيس، ايضاً الذكاء اللفظي وتمرير المعلومات بشكل دقيق مهني فقط لا يكون مناسب لك عرض المعلومات بسلوب الطلب والامر لإثبات التميز المهني ويجب أن تكون قادر على مراقبة مدى ملامتك عند التواصل بالإضافة الى وعدم المقاطع اثناء الحديث .

"Mark had to take an interest in both verbal and nonverbal communication and "working professionally"