



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name ..... هنادي ..... اسم الطالب

محمد الدغيثر

Hanadi Mohamed Al

Degaither.....

Students I.D ..... 2021201773..... 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?

**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 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 وفقًا لذلك:**

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

١. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
٢. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
٣. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟

- ١- لو كنت مكان مارك لفعلت نفس ما فعل أذهب بكل ثقته لمقابلة السيدة ميلز دون تردد أستريح أولاً قبل مقابلتها ثم أقوم بالتفكير بما سوف اتحدث معها به عند ذلك سأرى الأشياء بوضوح أكثر .
- ٢- لا أبالغ في ردة الفعل من المؤكد اني قد تراجعت عن بعض الردود التي في بالي لمعرفة الرد على السيدة ميلز و لكن بأسلوب كي لا تعني أنني انسان فاشل في الحديث مع الآخرين .
- ٣- معرفة أين سأخطئ بالضبط بمجرد يهدأ الخوف الذي يسيطر علي فقد حان الوقت لكي يتلاشى الخوف فقد حان الوقت لتغيير شخصيتي للأقوى للتعلم من الآخرين .
- ٤- أتعلم من أخطئي بأن اتعلم كيفية الرد على هؤلاء الأشخاص هذا يحدث فرقا كبيرا في التعامل مع بعض الأشخاص.
- ٥- التركيز على بعض الكلمات لمعرفة الرد على السيدة ميلز لتجنب الوقوع في حفرة من اليأس حيث سيتضمن لي تكرار الردود في مقابلاتي التالية مع أشخاص مشابهين لها.
- ٦- ارسل بريد الكتروني لأشكر السيدة ميلز على مقابلتها ليتسنى لي التعرف عليها و إعطائها لي من وقتها.
- ٧- اظهر الاحترام اظهاري للاحترام المطلوب يعتبر جزء من احترافيتي في مقابلة اشخاص مثل السيدة ميلز
- ٨- كن مستمع جيد يجب أن استمع للسيدة بشكل كامل لذلك سيفيدني كثيرا التعامل من خلال لغة العيون بالأساس فالاتصال الجيد يتوقف بشكل كبير على تواصل العيون بالإضافة الى لغة الجسد ء

لا بد أن مارك أخطاء خطأ بسيط ألا و هو أنه جلس ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة و هذا تصرف خاطئ غير لبق أمام السيدة ميلز كان يجب على مارك أن يجلس جلسه صحيحه دون أن يأخذ راحته في الجلوس لأنه سمع كلامهم عن السيدة ميلز لا بد أن يأخذ الحيطة و الحذر من مقابلته مع السيدة

ولا يجب على مارك أن يتكلم عن مديرة المباشر بهذه الطريقة بأنه اسقط الكره في أكثر من مناسبة اذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز و المكافآت يجب على مارك أن يكتفي بمعلومات محدده عن أهدافه المهنية.

بعد ما ارسل مارك الرسالة **Message** تلقت السيدة ميلز الرسالة بعدها قامت بفك تشفير **Decodes** الرسالة كانت مشوشه **Interference** وقامت بالرد على مارك وهذا يعتبر من ردود الفعل **Feedback** التغذية الرجعية كانت ردود سلبية .

يجب على مارك أن يطور استراتيجيات و مهارات التواصل للاستفادة من نقاط قوته و تطوير نقاط ضعفه ويفهم قيود موقف الاتصال و بالإضافة الى مراقبة الإشارات اللفظية و غير اللفظية الخاصة به يعبر اللطف عن جميع السلوكيات الإيجابية مهما كانت بسيطة التي أقوم بها أثناء تواصلتي مع الآخرين

الثقة يميل الناس غالبا للتواصل و التعرف على الأشخاص الذين يمتلكون ثقة عالية بأنفسهم بل و ينجذبون للأفكار التي يتم التعبير عنها بثقة حتى و ان تكن أفكار إبداعية في حين قد يتجاهلون أفكار عبقرية فقط لأن من قدمها لم يكن يمتلك ثقة كافية بنفسه و بفكرته

الوضوح و اختيار نبرة الصوت المناسبة من المهم ان يكون صوتك واضحا و مسموعا عندما اتحدث حيث أن القدرة على اختيار نبرة و درجة الصوت المناسبة اعتمادا على السياقات المختلفة تعد مهاره ضرورية لتحقيق تواصل فعال

فقد يعبر الصوت المرتفع في بعض المواقف عن الفضاظة و قلة الاحترام في حين يدل الصوت المنخفض في مواقف أخرى عن الضعف و انعدام الثقة بالنفس لذا لا بد ان تحسن تمييز الجو العام السائد في المكان الذي تتواجد فيه و تختار نبرة الصوت المناسبة بناء على ذلك

الاحترام احدى اهم جوانب الاحترام تتمثل في معرفة الوقت المناسب الذي تبدأ فيه بالحديث او الرد سواء كان ذلك اثناء التواصل مع شخص واحد او مجموعة من الأشخاص حيث يعتبر إعطاء المجال للآخرين للحديث دون مقاطعتهم احدى اهم مهارات التواصل المرتبطة بالاحترام 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 و هنا لا بد أن تكون قادرا على فهم ما يقوله الشخص الذي أمامك بكلماته و ما تعنيه الإشارات

التي يقوم بها بجسده كما يجب عليك أيضا ان تعي تماما لغة جسديك انت و  
تحرص على استخدامها بشكل مناسب مع ما تقوله يمكنك معرفة المزيد عن هذا  
الموضوع من خلال الاطلاع على مقالنا حول كيفية قراءة لغة الجسد

## Keys

- ١-لتنطور مهارة التواصل عند مارك يجب عليه أن يزيد من ثقته بنفسه لمواجهة السيدة ميلز بقوة و ثبات بعيدا عن الضعف و الخوف
- ٢-زيادة الثقافة العامة و الاطلاع على مختلف العلوم التي تخص مجالات الحياة و يكون هذا عن طريق قراءة الكتب الأدبية و الروايات بالإضافة للتعرف على العلوم المنتشرة في العالم و حضور الندوات الثقافية
- ٣-ليزيد مهارة التواصل لدى مارك عليه أن يجتهد لتعلم المزيد من اللغات الأجنبية التي تمكنه من زيادة الاتصال مع الآخرين من مختلف المجتمعات و يكون هذا عن طريق قراءة الكتب الأجنبية أو مشاهدة الأفلام المترجمة
- ٤-تساعد لغة العيون على سرعة التواصل الفعال مع الآخرين لهذا على مارك أن يتقن استخدام هذه اللغة و ذلك لكي يستخدمها أثناء الحديث مع السيدة ميلز
- ٥-لا تكتمل عملية التواصل الفعال مع الآخرين الا اذا أتقن مارك مهارة الاستماع و القدرة على التجاوب مع السيدة ميلز
- ٦-التحدث بهدوء و رويه و تجنب الصراخ و الصوت المرتفع
- ٧-أظهر سلوكًا بَنَاءً. يؤثر سلوكك بشكل هائل على التواصل وعلى طريقة تقديم نفسك للآخرين وتفاعلك معهم. كن صادقًا، وصبورًا، ومتفانيًا، وأمينًا، ومحترمًا، وتقبل الآخرين.

٨- أظهر كلماتك. تحدث بشكل واضح ولا تهمهم. إن وجدت أن الآخرين يطلبون منك عادةً تكرار ما قلته، حاول التعبير عن نفسك بشكل أفضل وإيضاح ما ترغب بإيصاله.

٩- حاول أن تتحدث بطلاقة وأن تتأكد من تمكن الشخص من الاستماع إليك عند تحدثك