

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

اسم الطالب سلطان عبدالله المحيميد

Students I.D

الرقم الجامعي 2021202108

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:

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؟

Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?

أعتقد أنني سأقوم بفعل شيء مختلف عن مافعله مارك بعد الجلوس، سأقوم أولاً بمراعاة قواعد الـ (Verbal Communication) و (Nonverbal Communication)، وبالتالي يجب مراعاة مايلي :

1- يجب أن تكون الرد على السيدة ميلز مباشراً، وعلى حسب السؤال يتم الرد، ولاداعي لذكر المدير المباشر والكلام عنه.

2- يجب ان تراعى الـ (body language)، وبالتالي لايفترض الشعور بالراحة أكثر من اللازم، وبالتالي فك ربطة العنق، ووضع الساق على الساق أثناء المحادثة.

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

Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

أعتقد أن على مارك لم يتصرف بنحو فعال ، ولم يقيم الموقف بصورة جيدة، رغم أنه بدأ اللقاء بشكل جيد، حيث اقترب منها وصافحها بأدب وانتظر إزنها بالجلوس، لكن كان يجب على مارك تقييم الموقف حسب الأبعاد الثلاث (Three dimensions of effectively using nonverbal communication in the professional Contexts)، ويمكن شرح طريقة تقييمه كالتالي:

• Immediacy

وهو تقييم مارك اللحظي المباشر عند دخوله، فهو لم يجد السيدة ميلز كما تم وصفها من قبل زملاءه، لذلك شعر بالإرتياح عندما وجدها تبدو لطيفة وتبتسم له، مما جعله يشعر بالإرتياح أكثر من اللازم.

• Status

بالنسبة لمارك، أعتقد أنه كان قد كون صورة للسيدة ميلز في ذهنه، نسبة لتعاملها اللطيف وصغر حجمها، ربما قد كان قيمها بأنها ضعيفة بعض الشيء وليست كما تم وصفها.

• Responsiveness

عندما شعر مارك بالإرتياح، قام بتصرفات غير جيدة، كرفع ساقيه وفك ربطة عنقه، والحديث بمواضيع غير الأشياء التي تم سؤاله عنها. في المجمل، لم يكن أداء مارك جيداً، لسوء تقييمه الموقف.

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

What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

هناك عدة عوامل حسب إعتقادي مارك في مقابلته مع السيدة ميلز:

- لم يراعي مارك (Constitutive rules)، في حديثه من السيدة ميلز، فهي نادراً ماتتواصل بالعيون، ولا تحب الإقتراب منها، وبالتالي رفع الساق على الساق وفك ربطة العنق قد يوحي بالشعور بالراحة أكثر من اللازم.
- حدث لدى السيد ميلز فشل في التركيز على ما يتحدث به مارك (Failing to Focus on the Message) بسبب أن مارك قام بمشاركة شعوره عن مديره بصورة لم تطلب منه.
- أعتقد أنه كان على مايك أن يكون قادراً على تقييم لغة السيدة ميلز، وهو ما يسمى بال (conveying the interpersonal attitudes)، مما دفعه لسوء التصرف وبالتالي جعل السيدة ميلز تغير في تصرفها.

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

How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

بالنسبة لمارك، أعتقد أنه يجب أن يعمل على عدة عوامل لتحسين مهارات الإتصال، وهي كالتالي:

• Know himself

يجب أن يقوم مارك بتحسين الإشارات التي يرسلها، فعملية فك ربطة العنقه، ووضع الساق على الساق أثناء المحادثة، قد تعطي إحياءات غير مناسبة للمتلقى، وهو ما يسمى بال (nonverbal

cues) التي يرسلها المرسل إلى المتلقي، وربما قد قام مارك بعمل هذه الإشارات بدون وعي منه، أو ربما قد شعر بالراحة مما دفعه لإرسال رسائل غير مقبولة.

- **Evaluate the professional context**

يجب على مارك أن يقوم بتقييم السلوك المقبول على السياق المهني، ربما لم يستطع مارك أن يستشعر رسمية إجتماعه مع السيدة ميلز، ولذلك يجب عليه أن يفهم الذوق العام في مكان العمل وهو ما يمكن وصفه بـ (decorum on how people interact)، في حال كان هنالك تخاطب مع الرؤساء عادة يرسل المرؤوسين بعض الإشارات إلى الرؤساء، وبالتالي على مارك أن يراقب وأن يفهم آلية عمل هذه الإشارات (gauge how nonverbal cues works).

- **His communication interaction**

من الواضح أن مارك قد فشل نسبياً في التحكم في مراقبة الإشارات المرسلّة اللفظية وغير اللفظية، مما أدى لعدم وجود نتيجة نهائية مقبولة، لم يستطع مارك أن يجعل السيدة ميلز منفتحة معه بصورة أكبر، على مارك أن يتعلم كيف يضبط ما يسمى بال (verbal and nonverbal cues)، وأن يواظب على التدريب على ذلك.

- **Step back and reflect**

بعد إنتهاء هذه المقابلة، على مارك أن يقوم بمسائلة نفسه، هل هو راضٍ تماماً عن تواصله اللفظي وغير اللفظي مع السيدة ميلز ؟ إذا لم يكن راضياً، عليه أن يعمل على تحسين هذه النوعية من المقابلات مستقبلاً.