



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Sahar Hussain AL-Jefri

اسم الطالب سحر حسين الجفري

Students I.D 2021203110

الرقم الجامعي 2021203110

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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?

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 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 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:

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

باعتبار ان مارك مندوب مبيعات ناجح هذا يدل على ان لديه مهارات في التواصل **Verbal Communication - Nonverbal Communication** جعلته يحقق هذا التميز في عمله الا انه لم يستطع ان يوظف تلك المهارات بشكل جيد في لقاءه مع السيدة ميلز . كان من الأفضل لمارك ان يقوم مبدئياً بشكر السيدة ميلز للسماح له ببعض الوقت للاجتماع معه و التحدث بشأن العمل و اهتمامها الشديد بهذا الموضوع حيث اتضح ذلك من خلال طريقة جلوسها . و طرحها مجموعة من الأسئلة لمعرفة المستجدات ، ثم يقوم بعرض الاستراتيجيات و تقنيات البيع التي يمكن ان تزيد من أرباح الشركة من خلال العرض الذي جهزه مسبقاً بالإضافة إلى مناقشة بعض المقترحات التي من شأنها ان تدعم الموظفين و تحفزهم على مزيد من الإنتاجية و العمل مما يساعدهم على تحقيق اهداف المنظمة و محاولة الإجابة على أسئلة السيدة ميلز بدقة دون الخوض في مواضيع خارجة عن نطاق الاجتماع .

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

لم يستطع مارك تقييم الموقف بدقة حيث احس مارك بالراحة عندما رأى هدوء السيدة ميلز عندما استخدم البعد **Immediacy** من خلال تقييم السيدة ميلز على انها شخص جيدة بعكس الكلام الذي سمعه عنها الامر الذي دفعه الى التعامل معها بشكل **unofficial** و اقتحام المنطقة المحمية لها ظهر ذلك عبر **Body Language** من خلال فك ربطة العنق و وضعية الجلوس التي اتخذها اثناء الحديث معها إضافة الى خروجه عن الهدف الأساسي من الاجتماع و تجاهله للإجابة عن الأسئلة التي قامت السيدة ميلز بطرحها و بدا في الحديث عن مواقف مديره المباشرة .

ظهر غضب السيدة ميلز تواصل غير لفظي **Nonverbal Communication** من خلال التعبير الصوتي **Vocal Expression** عندما أمرت بانتهاء وقت الاجتماع بالإضافة الى طريقة نظرتها الى مارك .

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

- عدم إعطاء مارك معلومات مناسبة عن السيدة ميلز وهو بدوره لم يقوم بمحاولة معرفة شخصية السيدة ميلز و اكتفى فقط بما سمعه من زملاء العمل و ال **Mental Image** التي كونها مسبقاً عنها بالرغم من احتماليه عدم صحتها مما اوقعه في مشكلة في اول اجتماع له .

- اقتحام مارك للمساحة الشخصية **The Intimate zone** للسيدة ميلز و خوضه في موضوع خارج نطاق العمل بالرغم من انها في اجتماع عمل و بالتالي كان يجب على مارك مراعاة ذلك و التزامه بالمنطقة الاجتماعية **The social zone**.

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

K: Know yourself :

محاولة تطوير مهارات التواصل و التركيز على معرفة استخدامها بأفضل طريقة و حسب المواقف.

E: Evaluate the professional context :

من خلال الاجتماعات الدورية التي تقام في مقر العمل يمكن لمارك تعلم كيفية إدارة الحوار و ملاحظة كيفية التعامل بين المستويات الإدارية المختلفة و التركيز على الموضوع المحدد وعدم التشتت بمواضيع أخرى مع المحافظة على تقنيات التواصل الرسمي.

Y: Your communication interaction :

معرفة الطريقة التي يجب ان تتواصل فيها مع الرؤساء في العمل و الفصل في التعامل مع الأشخاص حسب المنطقة المحمية بهم.

S: Step back and reflect :

إعادة تقييم و تحليل للاجتماع بما دار فيه من تواصل لفظي او غير لفظي **verbal communication and nonverbal communication** او حركات التي تمت خلال الاجتماع لمعرفة مناطق الضعف و المناطق التي اثرت على عمله و على نتيجة الاجتماع .