



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name مالك حسن حكيم اسم الطالب

Students I.D 2021202444 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 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:

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

حسنًا لقد أخطأ السيد مارك التصرف في أشياء عديدة كان يمكنه القيام بها بشكل أفضل لأنه كان متسرع جدًا، حسنًا لو افترنا أن يعود قرار وحرية التصرف إلي، كنت لأقوم بذلك بشكل مختلف ومغاير لما قام به السيد مارك تمامًا، عندما يتعلق الأمر بالجلوس أمام من هم أعلى منصب مني في الوظيفة، أو حتى بالعمر أيضًا، لأن هذا مهم ويعبر عن احترامي للشخص الذي يجلس أمامي للحفاظ على استمرار الحوار وتحقيق الهدف منه، وأيضًا احترام مكان العمل لأن طريقة جلوسنا تختلف بحسب المكان، كالمنازل أو العمل أو المطعم أو صالة السينما، لذلك سوف أختار طريقة جلوس مناسبة لمكان العمل، الجلوس معتدل بظهر مستقيم دون اللجوء إلى وضع قدم على الأخرى لكي تليق بالشخص الذي أمامي وتظهر احترامًا له ولمنصبه ولمكان العمل أيضًا ولا تقلل من أهميته أو احترامه. أيضًا عدم نزع ربطة العنق لأنه تصرف يفسد جو مقابلة العمل بطريقة لائقة، وأيضًا عدم الحديث عن أخطاء أو انتقاص مديري في مكان آخر أو ذكره بطريقة غير لائقة أمام شخص آخر، أو التقليل من قدراته بأي طريقة كانت.

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

بالنظر إلى موقف السيد مارك والنتيجة التي حصل عليها في نهاية الحوار، هي أن الجوار قد أنتهى بطريقة غير لائقة ولم يكتمل. بمعنى آخر قد فشل السيد مارك في المهمة التي أوكلت إليه ويعود السبب في عدة أخطاء قد وقع فيها دون أن يشعر. أولاً تجاهل كلام الزملاء عن السيدة ميلز، عن أسلوبها القاسي وتناسى كل شيء ولم يتعامل معها بطريقة حاذقة، لم يعطي مكانتها الاحترام الكافي وأخذ يحادثها ويتصرف معها كما لو أنها أحد الأصدقاء وكأنهم يجلسون في أحد المقاهي.

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

هناك عوامل كثيرة أثرت في جعل تصرف الرئيس التنفيذي تتغير ولعل أبرزها كانت فشلة في ال "Codes Of Nonverbal Communication" تحديدا فشله في ال "Physical Appearance" وكان الفشل في فتح ربطة عنقه أمام الرئيس التنفيذي فهو خسر قيمة مظهره الذي يعكس صورته أمام المدير ويعطي إحياء بالجدية وفي الالتزام بالعمل، وتصرف كما لو أنه مع أحد الأصدقاء المقربين، أما الفشل الثاني كان في ال "Body gestures" كانت طريقة جلوسه حيث أنه وضع قدمًا فوق الأخرى أمام المدير التنفيذي وهو من يعلوه منصبًا ومكانة وربما عمرًا ولم يتخذ وضعية الجلوس الصحيحة المناسبة لمكانته، ومناسبة للمقابلة. وكان السبب الرئيسي لكل هذه هو شعوره بأنها منصته له وتعطيه الاهتمام فأخذ في المبالغة في التصرف، وأيضًا وقع في خطأ أثناء حديثه عن مديره المباشر بطريقة غير ملائمة مما جعل الحوار ينقطع مباشرة بينهم.

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

- أولاً "Know yourself" يجب على السيد مارك تحديد أنواع الإشارات "nonverbal" التي أصدرها في المقابلة ويركز على التي أصدرها وأدت إلى انتهاء الحوار، وتطوير نفسه في هذا الجانب، ووضع استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوته وتطوير نقاط ضعفه.
- ثانيًا "Evaluate the professional context" يجب على السيد مارك فهم قيود الموقف والاتصال. تقييم الإشارات "nonverbal" التي تعتبر مقبولة في مكان العمل في الاجتماعات الرسمية، وكيفية تفاعل الناس معها، وملاحظه كيف ينقل زملائه في العمل ورؤسائه "nonverbal" أثناء التفاعلات في مكان العمل، وقياس مدى توافق الإشارات غير اللفظية مع إشارات الآخرين
- ثالثًا "Your communication interaction" يجب على السيد مارك أن يفكر فيما يجعله يشعر بالراحة عند التواصل مع الآخرين، ويحاول تحقيق نفس الهدف عند التحدث مع المدراء أو الموظفين

- رابعًا "Step back and reflect" يجب على السيد مارك أن يحلل الموقف من جميع النواحي ال "verbal" و ال "nonverbal" بعد انتهاء الحوار. وي طرح الأسئلة على نفسه هل يشعر بالرضا عما قام به؟ ثم بعد ذلك يقوم بتطوير القدرة على التحسين في كل مره.