



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Baraah Nasser Saleh Alkaboudi اسم الطالب

Name

Students I.D 2021202226 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?

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؟

بالنسبة لمارك فقد كانت الأفكار المسبقة عن مديرته جعلته يأخذ فكرة مبدئية عنها وإن كانت سيئة مما سبب له القلق، لكن إن كنت مكان مارك سوف أعرف نفسي أولاً وأن أعرف لمن سأذهب وعن ماذا أتحدث وأجعل رسالتي (massage) واضحة (clarity) ومهذبة (courteous) حتى وإن كانت تتضمن انتقاد واضح، ويجب أن أعرف عن ماذا أتحدث ولمن سأحدث مع مراعاة الفرق في المستويات المهنية، وأن الأحظ جميع مهارات التواصل (communication skills) في من أتحدث معه سواء كانت لفظية (verbal communication) أو غير لفظية (non-verbal) وأتعامل مع الموقف على أساسها

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

لا أعتقد أنه تصرف على نحو دقيق والدليل على ذلك ردة فعل مديرته ميلز، عندما لاحظ مارك أن مديرته منصتة لكلامه وكانت لغة الجسد لديها تبين اهتمامها بكلام مارك وذلك عندما ابتسمت له وكانت تميل للأمام حتى تسمعه، كان ذلك على عكس ما سمعه مارك من زملائه قبل بأنها شديدة وسلوكها قاسي معهم وما إلى ذلك من ألقاب بينهم، أخطأ في تقييم دقة الموقف ظناً منه بأن زملائه كانوا يتوهمون ذلك، وبدأ في التصرف بشكل غير مهذب بدايةً من تواصله غير اللفظي (non-verbal communication) عندما وضع ساقاً على ساق وفك ربطة عنقه، ثم حوّل المحادثة إلى غير مهنية رغم أنه كان بمكتب العمل والمكان يستدعي محادثات مهنية فيما بينهم، وأنه يتحدث مع مديرته وليس شخصاً عادياً وهذا يتطلب المزيد من الرسمية، ثم من ناحية التواصل اللفظي (verbal communication) عندما بدأ في انتقاد المديرية وسياساتها وحاول فرض أسلوبه والتعالي عليها عندما انتقد مديره المباشر أمامها وهذا تسبب في إغضابها.

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

التواصل اللفظي (verbal communication):

رسالة مارك غير صحيحة (un correct) لأنه لم يعلم مع من يتحدث وهذا يتطلب منه الرسمية وليس مثلما فعل.

رسالة مارك غير مهذبة (un courteous) لأنه انتقد بطريقة شديدة وغير متعاطفة وهذا يناقض مبادئ الاتصال (principles of communication)

التواصل غير اللفظي (non-verbal communication):

لغة الجسد (Body language) وضع ساق على ساق، فك ربطة العنق

وهذا ما سبب سوء التواصل (miscommunication)

وسوء فهم (misunderstanding)

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

Know yourself

افهم نفسك واعرفها كونك مستمعاً وطبقها بشكل مباشر في التعاملات المهنية، وأدرك نقاط قوتك وضعفك وتكيف وفقاً لذلك، وحدد أنواع الاشارات غير اللفظية التي تعرضها وحاول أن تكون مدركاً للإشارات اللاواعية التي تنشئها.

Evaluate the professional context

صنف الاشارات الغير اللفظية المقبولة وغير المقبولة في مكان العمل، لاحظ من حولك وقس مدى توافقك معهم في التواصل غير اللفظي واستمع لكل ما يدور حولك لتفهم أكثر.

Your communication interaction

خذ ما تعلمته وحاول التواصل مع زملائك ورؤسائك بطريقة لفظية وغير لفظية، واستمع إليهم بإنصات، وقيم حديثهم بناء للمنطق، وأعد صياغة ما سمعته قبل أن تتحدث، وفكر في مشاعر من يتحدث معك، وابدل مجهود للتواصل.

Step back and reflect

حلل هل أنت راضي عن تواصلك اللفظي وغير اللفظي؟ هل أنت راضي عن استماعك وإنصاتك وفهمك؟ قيم واسأل نفسك هل تفاعلت بشكل جيد؟ وكرر من جديد لاكتساب خبرات أكبر حتى تصبح أفضل.