



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1(Spring 2021)

Student Name Shatha Abdullah bin mahfouz
اسم الطالب شذى عبدالله بن محفوظ
Students I.D 2021202575
الرقم الجامعي 2021202575

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 المتبع 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 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 وفقاً لذلك:

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟ **Tansaction model**
2. يعتبر نموذج المعاملة من نماذج الإتصال ولأني لن اتصرف التصرف الذي قام به مارك فإني سوف أتبع ما تعلمت من هذا النموذج وهو يصف نموذج **Tansaction model** بأنها عملية تولد فيها القائمون بالإتصال ضمن السياقات الإجتماعية والعلائقية والثقافية , في نموذج **Tansaction model** لا نتواصل لتبادل الرسائل فقط او بنفس حالة مارك وهي مقابلة السيدة ميلز . بل لننتواصل لإنشاء علاقات ونقل ثقافات للغير وتشكيل مفاهيمنا الذاتية ومشاركتنا مع الآخرين في الحوارات او المقابلات لإنشاء علاقات جميلة ولطيفة وما فعله مارك كان عكس ذلك ولم يكسب لطف السيدة ميلز بل اغضبها وانه اعطى صورته عكسيه لها من بداية المقابلة بما انه **Sender** وهي **Receiver**
3. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟ لا لأنه لم يستخدم **Tansaction model** ولم يتصرف على نحو دقيق ولم يقيم الموقف لان **Tansaction model** يجعلك تأخذ اعتباراً للمعاملات الإجتماعية والعلائقية والثقافية وتأثيرها على لقائات التواصل . ولأن مارك لم يتصرف بدقة يجب عليه ان يتعلم **Social context** وهو يشير الى القواعد المنصوص عليها او القواعد غير المعلنة التي توجه الاتصال وعندما تم دمج مارك مع السيدة ميلز هذا يسمى دمج اجتماعي , المفترض ان مارك استغل شخصية السيد ميلز واثبت نفسه وقدراته ولم يتصرف بهذه التصرفات غير اللائقة وهو اثبت لها **Normsconvention** وهي افعال اجتماعية نلتقطها من خلال الافعال الخاطئة. وكما فعل مارك لانه لا يعرف انه اخترق قاعدة اجتماعية ولاكن السيد ميلز لاحظت بغرابة تصرفاته لذلك انفعلت وتضايقت وغضبت

4. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟ **Communication models. Transaaction model** اول عامل من عوامل الاتصال التي ادت الى تصرف الرئيس التنفيذي وهي السيده ميلز . ان مارك لم يتعلم هذا العامل وهي ليس فقط عملية مستخدمه لمواصلة الحديث او إجراء مقابلة وان **Relational context** يشمل تاريخ الشخص السابق ونوع علاقته بينه وبين الشخص المقابل له . لم يتواصل مارك مع السيده ميلز بشكل صحيح وهذا نوع من انواع **Communication models** وهو **Transaction** لذلك لا يوجد بين مارك والسيدة ميلز أي علاقة او تاريخ سابق ولذلك كان من المفترض ان يحد من تصرفاته ويستخدم قواعد اجتماعيه واعراف .
5. **Communication barriers**: نوع من انواع تصرف الاتصال ادت الى تغير تصرف ولطافة السيده ميلز وهو **body gestures** لغة الجسد والايماثات هي عناصر اساسيه عند الحديث ومن المستحيل التواصل بدون لغة الجسد والايماثات ولانها توفر معنى ومبرر للإتصال ولاكن مارك استخدم لغة الجسد بطريقة خاطئه مما ادت الى تغير السيده ميلز . ومن التصرفات التي فعلها فك ربطة العنق و الجلوس ساق على ساق اثناء المحادثه
6. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
7. **Know yourself** : على مارك ان يعرف نفسه ويعرف كيف يتواصل بشكل سليم ويعرف نقاط قوته وضعفه وتقييم مهاراته بشكل نشط ويطور من استراتيجياته ليستفيد من نقاط قوته وتطوير نقاط ضعفه
8. **Evaluate the professional context** : تقييم السياق المهني على مارك ان يعرف ويفهم قيود موقف الاتصال بينه وبين السيده ميل زأو أي شخص اخر بالإضافة ان يطور من مهارات التواصل لتناسب ادائه في العمل ومهارته وثقافته

9. **Your communication interaction**: يجب على مارك ان يرى تفاعل الاتصال الخاص به ويراقب الإرشادات اللفظية والغير لفظية الخاص به . بالإضافة الى كل الإرشادات الموجهه له في كل تواصل تفاعلي

Stepback and reflect: يجب على مارك فحص فعالية الرسائل اللفظية والغير لفظية التي ينقلها للآخرين والنجاح العام لتفاعلات الاتصال المختلفة ثم اخذ ما تعلمه وبدء العمل به مره اخرى وتطوير القدرة على تكيفه والتحسين بالإستمرار .