



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name..... محمد عبدالله محمد بن علي / اسم الطالب

Students I.D ٢٠٢١٢٠٣٤٢٦ / 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 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 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؟

من المفترض أن أقوم بجمع المعلومات عن السيدة ميلز بشكل أكثر دقة، خصوصاً أنها المقابلة الأولى، ومن ثم أقوم بتحليلها، ووضع كافة السيناريوهات المحتملة، والذي حصل لمارك أنه استمع لتحذيرات زملائه من السيدة مارك، بدون تحليل للمعلومات (**Information** analyzing)، فتفاجأ عندما حضر الاجتماع بأنها مختلفة تماماً عما تم وصفه له، وهذا الأمر المربك لمارك، من شأنه أن يشعره بالتوتر وفقد السيطرة على إتمام الاجتماع بكفاءة وفاعلية.

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

لفت نظره تبسم السيدة ميلز في بداية الاجتماع، وتنبه أنها مختلفة عما وصف له، وهذا مؤشر جيد يحسب للسيد مارك، ولكن خلال الاجتماع لم يقيم مارك مكانة الرئيس التنفيذي ميلز، وصدرت منه إشارات غير لفظية (**nonverbal cues**) كان من المفترض ألا تصدر في مكان عمل أو اجتماع رسمي.

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

ما بدر من مارك من إشارات غير لفظية متمثلة (**nonverbal cues**) في فك ربطة العنق وتغيير الجلسة، وهذا غير لائق أمام الرئيس التنفيذي.

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

Know yourself: كان من الممكن لمارك -قبل حضور الاجتماع- أن يراجع ويتعرف على الإشارات غير اللفظية التي تصدر منه عادةً، ويحاول أن يتجنب إظهار تلك الإشارات غير المحببة (**unconscious nonverbal cues**)، خصوصاً في اجتماعات العمل والاجتماعات الرسمية.

Evaluate the professional context: بعد شعوره بالارتياح من مقابلة الرئيس التنفيذي السيدة/ ميلز، فك مارك ربطة العنق، ووضع ساق على ساق؛ وهذا التصرف غير لائق أن يصدر أمام الرئيس التنفيذي، وكان من الواجب أن يتساءل مارك (**How Does she interact with you?**) يتنبه فوراً ويلاحظ انزعاج السيدة ميلز، ويبادر بالاعتذار.

Your communication interaction: من الجيد أن مارك وكذلك ميلز أبدأ شعورهما بالارتياح تجاه بعضهما، وهذا الأمر واضح منذ بداية الاجتماع والترحيب، وتبسمها مما يدل على الشعور الداخلي الجيد تجاه مارك وما حققه من إنجازات.

Step back and reflect: على مارك أن يراجع الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي صدرت منه وما يقابلها من رد فعل للسيدة ميلز، ويركز على هدف الاجتماع بدون تشتت.