



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب اسماء محمد عباس مالك

.....

Students I.D الرقم الجامعي 2021203268.....

.....

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 مناسبًا 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 وفقًا لذلك:

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

السلوك الذي اتبعه مارك ليس مناسب للسياق المهني،
وعندما انظر الى السياق والمهني ، لا افعل الشيء نفسه ، لان هذا ليس مناسبًا
للسياق المهني، واحاول ان اتحكم في تصرفاتي لأنني في حوار مع الرئيس
التنفيذي

وانا على علم مسبق بالقصص التي حصلت مع الزملاء وسلوكها القاسي وطريقة
تواصلها مع الموظفين الاخرين وانها تتواصل بالعين ولا تبتسم ، وهذه المعلومات
تساعدني

في الانتباه على طريقة تواصلها معها وافكر في طريقة الاتصال قبل التحدث معها
وابتكار طرق تواصل تناسب سلوكها الحاد وعدم إعطاء السيدة ميلز فرصة للغضب
والتحول الى "ساحرة الغرب الشريره" والاستطلاع على تعاملها مع بقية
الموظفين في عدة مجالات ولقاءات لكي أتمكن من تحسين التواصل معها وارى ما
الذي

يغضبها ويحول شخصيتها اللطيفة الى شخصية شريرة غاضبة ، واحاول ان أكون
في اشد الانتباه للتواصل **Non-verbal communication** لدي ولا اتسرع.

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

مارك لم يتصرف تصرف دقيق مع السيدة ميلز، رغم انه كان قلق بشأن ما قد يحدث

بينه وبين السيدة ميلز في يوم الاجتماع نظراً لما سمعه من الزملاء عن السيدة ميلز ولكنه عندما دخل المكتب وصُدم من حجم وشكل السيدة ميلز، قلل من التوتر والقلق، وعندما تبسمت السيدة ميلز وأذنت له بالجلوس وبدأت تسأله بشكل لطيف عن سبب نجاحه ودعمه للموظفين وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية، شعر مارك براحة كبيرة وحول الجلسة والمساحة المهنية الى جلسة أصدقاء مقربين، وليس من حسن السلوك والتواصل فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق أثناء الحوار المهني وخاصةً مع المدير التنفيذي القاسي، وكان يجب عليه حساب المسافة الاجتماعية (الفضاء) Space وعدم اخذ الراحة التامة وكأنه ليس في حوار مهني، المفترض من مارك ان يكون على انتباه

لهذه النقطة لان السيدة ميلز لا تحب التقرب الاقتراب منها مالم تبدأ هي بالمحادثة.

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

ومن عوامل الاتصال المهمة التي أدت الى تغيير في تصرف السيدة ميلز، التواصل الغير لفظي Non-verbal communication الذي فعله مارك ووضع ساق على ساق وافتقد لغة الجسد وفك ربطة العنق، ولأن السيدة ميلز تُعد في نطاق Social zone وليس في نطاق Personal zone فتغيرت تصرفاتها،

والتواصل اللفظي **verbal communication** خروج مارك عن سؤال السيدة ميلز وامشاركتها عن شعوره واراءه بشأن المدير الاخر في شركته، والتسرع في الحوار وإدخال نقاش لا يتناسب مع سياق الكلام ،

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

— ومن مفاتيح التميز KEYS التي تساعد مارك وغيره في تحسين وتطوير مهارات الاتصال ،

يجب على مارك تحديد أنواع الإشارات : 1-Know yourself

مع المدير التنفيذي ويكون مدركاً لما يفعله . Non-verbal communication

لابد من تقييم التواصل الغير لفظي في : 2-Evaluate the Professional Context
مقابلته مع السيدة ميلز لانه في اجتماع رسمي ويجب عليه ان يكون لبق في الحوار والتواصل وقيس مدى توافق التواصل مع المدير والتأدب عند الحوار،

كان مارك يتفاعل براحة كبيرة عند التواصل : 3-Your Communication interaction
مع السيدة ميلز ولكنه لم يحقق حسن التواصل لديه ولم يراقب تصرفاته.

اعتقد ان مارك لم يشعر بالرضا بعد انتهاء الحديث ويجب : 4-Step back and reflect
عليه في الاجتماعات المهنية ان يراجع نفسه وسلوكه في التواصل قبل ان يتحدث مع الذين اعلى منه في المنصب او العمل او أي مجال اخر.

