

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **OMER.YONUS.DAWOOD.NOOR**..... اسم الطالب

Students I.D **.....2021203428** 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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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:

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

في حال وجودي في موقف مماثل لموقف مارك فسأكون أكثر دقة و احترافية بالطريقة التي اتواصل به , ولن اهتم كثيراً بما اسمعه عن الشخص الاخر قبل لقائه وسأكون حيادياً بهذا الشأن لانه سيؤثر على طريقة تواصلتي و ذلك بترسيخ فكرة مسبقه خاطئه و سأركز في طريقة استخدامي Verbal communication بأن يكون حوارياً و رسائلتي الموجهة في إطار الموضوع المطروح و الاسئلة الموجهة لي و ان اظهر الثقة بالنفس في الحوار مع تطبيق جميع Principles of Communication في الحوار وذلك بأن اختار كلمات واضحة المعنى و متناسقة مع الدقة في صحة المعلومات و تماسكها اللغوي و الشمولية بطريقة مهذبة و مترابطة ، وفي Non-Verbal communication سأكون حذر و مدرك لحركة الجسد و تعابير الوجه و نبرة الصوت و اقوم بتوظيفها لصالحني ، للخروج بصورة احترافية و حضارية

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

ان تواصل مارك لم يكن موفق و ادى الى نتائج سلبية بسبب اخذه لفكرة خاطئة عن الرئيس و ايضا فشله في التواصل اللفظي Verbal communication بأن تواصل بأسلوب و كيفية غير متناسبة مع مكانة المتلقي واهمل القواعد التنظيمية للتواصل Regulative rules كما انه تحدث خارج سياق الموضوع و تطرق في حديثه عن أمور خارج ما تم سؤاله عنه وهذا أدى الى عائق كبير Communication barrier في عملية التواصل وفي تواصله الغير لفظي Non-Verbal communication شعر بارتياح كبير بعد مقابلة مديرتة و اهتم بطريقة تقديمه لنفسه وذلك بأن اظهر حركة جسد غير مبالية و تصرفات غير احترافية وفيها من تقليل الاحترام و عدم تقدير مكانة الشخص الذي يقابله

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

من عوامل التواصل الغير لفظي non verbal communication التي لعبت دور كبير في ردة فعل الرئيس هي حركة الجسد لمارك body gestures الغير مبالية و أيضا المظهر الخارجي Physical appearance بعد ان قام بحركة غير احترافية و ذلك بنزع ربطة العنق ومن عوامل التواصل اللفظي verbal communication اهماله لموضوع و سياق الحوار و حديثه السلبي عن مديرة

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

يمكن لعملية keys بان تساعد مارك في طريقة تواصله وتعطي نتائج افضل في كل من تواصله اللفظي وغير اللفظي, مارك افتقد في هذه المقابلة الى تطبيق نقطة communication interaction حيث انه لم يراقب تصرفاته الغير لفظية

non verbal communication وذلك عندما قام بفك ربطة عنقه و وضع ساق على ساق مما اعطى احياء و اشارة للسيدة ميلز بعدم الاحترافية و التقليل من الاحترام تجاهها من قبل مارك و يجب على مارك ان يطبق خطوة step back and reflect ويعيد مراجعة كل ما قام به في المقابلة الاخيرة و يقوم بتحديد كل السلبيات التي أدت الى هذه النتيجة الغير مقبولة من للمقابلة وذلك لكي يحسن طريقة تواصله مستقبلا و يقوم بتواصل صحيح و ناجح