



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Asim Mohammed Ibrahim** اسم الطالب

Students I.D **2021201679** 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 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:

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

1- من ناحية الانطباع عن المديرية التنفيذية والتي أخبروني بها زملائي غالباً سأشعر بالقلق والتوتر قبل مقابلتها، وعندها سأقوم على تركيز مهارات التواصل واستراتيجية التواصل والتحدث ورفع مستوى الكاريزما الخاصة بي لأنال اعجابها واكسر حاجز التوتر الذي كونته عنها مسبقاً .

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

اعتقد ذلك نظراً لارتياح المديرية وميلها باتجاه الامام لتستمع الى أحاديثه وردوده الواضحة وعندها حلل مارك الموقف الذي هو فيه ومدى تعاطف المديرية معه حتى انه وضع لها ذلك حيث انه بالمقابل هو مرتاح معها ولا يشعر بتوتر بفتح ربطة عنقه ووضع ساق على ساق اثناء الحديث الجاري، حتى انه استغل هذا الموقف مع المديرية التنفيذية وشرح وضع مديره المباشر وتراكمات سقوطه في اكثر من مناسبة واوصاها بمزيد من المكافآت والحوافز المالية له ولفريقه (استغلال الموقف لصالحه).

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

هناك امران جوهريان لتغير تصرفات الرئيس التنفيذي مع مارك :

1- ذكاء وفطنة مارك ووضع الإستراتيجيات المسبقة ليظهر مدى براعة التسويق لديه عند المديرية التنفيذية واستخدام مهارات التواصل الجسدية الايحائية بالارتياح ودون الشعور بالقلق او التوتر ليجعل المديرية التنفيذية تبدي اعجابها به واعجابها بالحديث والارتياح معه , وذلك الشعور الذي وجد فيه انها عكس ما يقال عن المديرية التنفيذية بما يسمى (ساحرة الغرب

الشريرة) لتبدو له امرأة انيقة ومحترمة وصاحبة منصب مرموق وهذا يدل على ذكاء اتصالها أيضا وحسن تعاملها مع الأشخاص الجدد لتترك لديهم انطباع اولي جيد .

2- حصل التغير الأخير عندما وضع مارك ساق على ساق وبدأ في تشكيك قدرات مديره المباشر وانه لديه بعض القصور حصلت اثناء تأدية العمل هو و فريقه التسويقي هذا الامر يترك انطباع غير جيد لدى المستمع لأول مرة بأن تظهر له تصور او توقع عن شخص ما من خلال رأي المتحدث (مارك) كما فعل زملائه معه عندما اخبروه مدى سوء المديرية التنفيذية , ففي اللقاءات الأولى لا يصح التحدث عن الآخرين بالسوء او السلب لان هذا يترك انطباع غير جيد لدى المستمع , الامر الآخر عندما اخبرها بالحصول على الحوافز المالية والمكافآت له وفريقه اسفر هذا الامر عن تضاييق المديرية التنفيذية منه لأنه يحدثها في امر في الغالب لا تود سماعه بهذا الشكل وخاصة في اول لقاء لها مع احد موظفين الشركة لديها , حيث انه هنا بدأ بالتلاعب واستخدام خبراته التسويقية والدخول في هذا الامر من اول لقاء له مع المديرية التنفيذية ومحاولة استعطفها بالحوافز المالية حتى لو كانت إشارة فهي ادرى بمصلحة الفريق والموظفين لدى الشركة وبعدها تتصرف معه بهذه الطريقة المختلفة وتخبره بانتهاء الجلسة وتوضح له بشكل غير مباشر بأنه انتهى وقتك هيا اذهب عني او كقول (أظهرت لك تعاطفي وطيبتي وبدأت باستدراجي لتستغلني) هنا اخطأ مارك ولم يقدر الموقف الأخير بشكل جيد وكان ينقصه أدوات مفاتيح التميز في مكان العمل لتحسين مهارات الاتصال لديه.

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

يمكن لمارك ان يحسن ويطور مفاتيح التميز في مكان العمل وتكون على عدة نقاط أهمها اختصارها في كلمة (KEYS) :

1 - Know yourself عرف عن نفسك (تطوير مهارات التواصل والاتصال ونقاط الضعف والاستفادة من نقاط القوة ثم تقييم المهارات بشكل مباشر بناء على الموقف)

2 - Evaluate the professional context تقييم السياق المهني (تطوير مهارات التواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير والمواقف حيث انه يلزم معالجة استباقية لاحتياج الجمهور وفهم قيود الموقف)

3 - Your communication interaction التواصل الخاص بك (الاتصال الخاص بك من الإشارات ونبرات الصوت في كل تفاعل ويتطلب منك مراقبة الإشارات اللفظية والغير لفظية)

4 - Step back and reflect تراجع وتفكر (استراتيجية تراجع وتفكر في كل عملية تواصل حدثت معك وذلك لتطوير المهارات والقدرة على التكيف والتحسين باستمرار).