



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Sara Ahmed سارة أحمد عمر باوزير
Students I.D 2021202329 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 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 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 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؟

بدايةً سوف استجمع بعض البيانات عن المدير التنفيذي، من خلال خبرة الزملاء ويجب أن استمع جيداً لهم وعليها استطيع تقريباً فهم شخصية السيدة ميلز ، من خلال عباراتهم (نادراً ما تتواصل بالعين، لا تبتسم أبداً ولا تحب ان يقترب منها أحد) كل هذه علامات على لغة الجسد **Nonverbal Communication** لديها إذا فهي تتعامل مع الموظفين بطريقة رسمية و **Social zone** فيجب أن أخذ في عين الاعتبار هذه المساحة. ف كما هو مهم التركيز على ما سوف أقدمه أمام الرئيس التنفيذي **CEO** يجب أن اركز على سلوكياتي (**my Posture, Gesture and Vocal expression**) لكي لا تأخذ السيدة ميلز إنطباع غير جيد عني. بحيث اتواصل معها بطريقة لبقه ورسمية وأستمع جيداً لها لكي أستطيع الإجابة على أسئلتها بصورة واضحة ومختصره ومفهومه.

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

لا لم يفعل

لأنه لم يفهم شخصيتها جيداً قبل دخوله المقابلة، وعند شعوره بالراحة و رؤيته للسيدة ميلز بحيث أنها تبدول إمرأه صغيرة الحجم وتبتسم بعيون لطيفة،

تماماً عكس توقعاته ف شعر بأنه تخلص من الـ **Internal Noise** خصوصاً وأنها بدأت تميل للأمام لإعجابها بكلامه ولاكن مارك فهم العكس مره أخرى وشعر بأنه مسموح له الإقتراب والتمادي في الـ **Novarebl and Varebl**

Communication

وأيضاً أنه لمن يكن **Good Listener** ف قد كانت أسألتها مدروسة وبدأ ينحرف عن اجوبة الأسئلة المطروحه.

وخصوصاً أنه ذكر مديرةً المباشر بطريقة توحى بأنه فاشل وإعطائه للأوامر من ناحية إعطاء الحوافز والمكافئات فهو لم يكن دقيق لتصرفاته ولم يقيم الموقف بدقة .

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

Nonverbal communication

قام بفك ربطة العنق وهو تصرف غير مهذب أمام المدير و وضع ساق على ساق مما أعطى شعور للسيدة ميلز بأنه متعالي ومتكبر ولم يحترم وجودها

ف طريقة الجلوس وحركات اليد وتعابير الوجه ممكن أن توصل للمستمع عكس ما نقصد إذا لم تكن بطريقة صحيحة ومناسبة للموقف .

Verbal communication

بدأ بسرد قصص عن مديرة المباشر بطريقة غير لائقة وأنه فاشل وغير ناجح في الإدارة وهذا تصرف غير لبق لأنه يتواصل مع مدير أيضاً وبدأ بإعطاء آرائه وكأنه المدير من نواحي المادية

Not a Good Listener

فقد كانت الأسئلة الموجهه له دقيقه ومدروسة وهذا يدل على أن السيدة ميلز **Content-oriented listener** فهي تبحث عن الجواب المفصل والدقيق والوافي وهو بسبب وجود **Internal noise** لم يركز في الأجوبة وبدأ يتشتت

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

(K)

(Know yourself)

لو أن مارك كان يعرف نقاط قوته ونقاط ضعفه كان من السهل عليه التعامل مع السيده ميلز ، حيث أن قوته كانت في مؤهلاته وطريقة كلامه في البداية

ونقطة ضعفه كانت في سلوكياته الـ **(Nonverbal Communication)** ف مارك لا يعرف ماهي التصرفات المسموح بها أمام المدير واللائقة وغير اللائقة

(E)

(Evaluate the Professional Context)

كان عليه تقييم بيئة العمل قبل الإجتماع بـ (CEO) من خلال ما قد سمعه وشاهده من زملائه الموظفين

(Y)

(your Communication Interaction)

إذا تمكن من معرفة نفسه ومعرفة بيئة العمل سوف يسهل عليه التعامل مع الموقف جيدًا لأنه سيحقق النقطتين السابقتين (تقوية قوته ونقاط ضعفه و معرفة شخصية المدير)

(S)

(Step Back and Reflect)

بعد حديث زملائه عن المديرية كان يجب على مارك أن يحلل نتيجة تصرفات المديرية وأن يستنتج من كلامهم الأخطاء التي إرتكبوها وبعد اللقاء عليه ان يعرف جيدًا ماهي الاخطاء التي أدت لحدوث ردة الفعل الغير متوقعه من السيدة ميلز، ف عليه أن يراجع جميع تصرفاته وكلامه لكي لا يرتكب نفس الأخطاء مره أخرى.