



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اروي عبدالعزيز الناجم اسم الطالب
Students I.D 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؟

- بالنظر الى السياق المهني كما هو مذكور بالطبع لن أفعل الشيء نفسه، باعتبار طريقة مارك وتعامله واستخدام التواصل بالشكل الخاطئ. يجب عليه التصرف بشكل مختلف، لأن طريقة مارك بالجلوس (**the body gestures**) وعندما وضع رجل على رجل سوف يسبب عائق كبير امام الرئيس التنفيذي ومن الممكن السبب الرئيسي الذي أدى تغير في تصرفات الشخص الذي أمامه

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

- تصرف مارك غير صحيح جدا في اخذ راحته وجلوسه هكذا أمام الرئيس التنفيذي لانه يعتبر عدم احترام (**Disrespect**) للشخص الذي أمامه أو عدم تقديرهم ويعتبر تصرف مارك بتعالى أمام الرئيس، ولتجنب هذه العوائق يجب أن يفهم مارك من الذي أمامه وكيفية التعامل والتواصل معه بالشكل المناسب، لأن تعتبر المقابلة الشخصية إعطاء نبذة بشكل كبير عن الشخص نفسه من أول لقاء بطريقة تواصله الجسدي (**the body gestures**) وهنا مارك أعطى انطباع سيئ بسبب إيماءات الجسم ووضع رجل على رجل وإعطاء انطباع لرئيس التنفيذي بعدم الاحترام وعدم التقدير الشخص الذي أمامه

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

- (**Non-Verbal communication**) التواصل الغير لفظي يأتي من حركة من الجسد دون كتابة أو كلام وهنا سيخلق مفهوم أو رسالة أو انطباع للشخص الذي أمامه، تشمل لغة الجسد التي تكون كل التواصل الذي يحدث من خلال إيماءات الجسم بدون كلام وهنا حدث مع مارك عندما وضع رجل على رجل وعندما تساهل برؤية الشخص الذي أمامه وفتح ربطة عنقه، غالباً يكون استخدام التواصل الغير لفظي أكثر وهنا يجب الانتباه جيداً متى سيتم استخدامه ولمن لتجنب أي عائق من الممكن أن يحصل بسبب التواصل، وهناك أكثر من سلوك يستخدم ويعتبر من التواصل الغير لفظي ومنها “**Your walk**” ممكن أن توصل رسالة معينة وهنا مارك من طريقة جلسته اعتبرت تعالي من جهة وعدم احترام للرئيس التنفيذي ، أيضاً إيماءات الجسم توصل رسالة للشخص الذي أمامه.

- **(Verbal communication)** والعامل الإتصال الآخر الذي أدى الى تغير في تصرف الرئيس التنفيذي هو التواصل اللفظي وهو عندما قام مارك بالتحدث عن مديرة بالأمور الخاصة والتي تقوم مقام السرية لشركته ويعتبر الكلام الخصوصي بينه وبين الشركة وخطأ من جانب مارك عندما تحدث عن مديرة أمام الرئيس التنفيذي، وعند شرح مفهوم التواصل اللفظي هو المصطلحات التي تحدث بها مارك عند كلامه مع الرئيس التنفيذي وعند شرحه عن مديره في الشركة وشعوره تجاهه، كشخص محترف يجب استخدام المصطلحات والكلام بشكل مناسب لكي لا يسبب أي عائق في توصيل الكلام للشخص الذي أمامه أو لكي لا يتم تفسير الرسالة بشكل غير صحيح، مارك عندما تحدث عن شعوره امام الرئيس التنفيذي أدى الى تحول وتغير كبير في تصرف الرئيس التنفيذي

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

- توجد لدينا أربع عمليات أو مفاتيح للتساعد مارك والأشخاص الآخرين في تحسين مهاراتهم في التواصل الجيد **(Keys to excellence in verbal and non-verbal communication)**، في البداية باستخدام الأول وهو **(Know yourself)** يجب أن يكون مارك واعياً ومدركاً للأفعال والإشارات الغير لفظية اللاواعية التي ينشئها بمعرفة نفسه، **(Evaluate the professional context)** يجب على مارك في هذه العملية معرفة الإشارات الغير لفظية والتي تعتبر غير مقبولة في مكان العمل بالنظر الى السياق المهني ومحاولة تجنبها لكي لا يسبب أي عائق، **(Your communication interaction)** عن طريق التفاعلات الخاصة به يجب عليه أن يفكر مالمذي يجعله بالراحة عن تواصل الآخرين معه ومن ثم يطبق ويحقق نفس الهدف عند تحدثه مع الآخرين في العمل، **(Step back and reflect)** باستخدام عملية "خطوة للوراء ومن ثم التفكير" يجب عليه ايضاً أن يحلل التواصل الذي حدث هل جعله يشعر بالرضا؟ أم لا ومن ثم التفكير في الطريقة لتحسين مهاراته في التواصل وتجنب أي تواصل غير مناسب وعدم تكراره للتجنب أي عائق قد يحدث له مرة أخرى.

