



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name: **Muath Mansour** معاذ منصور حزام محمد
Name: **Hizam Mohammed**
Students I.D: **2021203586** 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 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 وفقاً لذلك:

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

مارك شخص عملي ويتمتع بذكاء عالٍ وهذا ما أوصله إلى منصب أعلى ، الخوف من لقاء شخص ذو مكانة عالية لابد منه وحتى تتخلص من هذا الخوف عليك انا تتجهز بماذا ستقوله او تتجنب قوله ، كان على مارك ان لا يستمع الى كلام زملائه من العمل عن السيدة ميلز لأنها شائعات ولا تعلم ان كانت صحيحة او خاطئة ،

مارك عند استقباله للسيدة ميلز بعد ان كان قلقاً من ما سمعه عنها تفاجئ انها عكس ما قالوا وهذا ما اشعره بارتياح كبير ، وبعد نقاشات واسئلة من السيدة ميلز الى مارك ودردشاتهما معه، ظن مارك انها تميل الى الاستماع اليه باهتمام لما يقوله ، اخذ يسترخي بشكل مبالغ فيه امامها وخروجه عن سياق سؤالها مما ادى الى تقلب مزاجها وانهاء المقابلة ، ميلز تعد في نطاق المنطقة الاجتماعية وليست في نطاق المنطقة الشخصية .

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

مارك شخصية لها أداء فعاله عندما سمع من زملائه في العمل عن شخصية السيدة ميلز العصبية وانها لا تبتسم ابداً كان هناك نوع من الخوف او القلق ، لكن ركز مارك على ان يستعد انا يبهرها بتقنياته واستراتيجيته في البيع ، وعند اجتماعه مع السيدة ميلز خالف تصوره الذي شعره عن السيدة ميلز وشعر بالأمان حتى اخذ اريحته المفرطة بإحساسه بأنها مستمعه له باهتمام وانها نالت على اعجابه واخذاً بإرخاء ربطة عنقه والغير المهني بوضع ساقه على الاخرى اثناء الحديث بالاجتماع الى الرئيس التنفيذي .

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

هناك عاملان أدتا إلى تغيير تصرف (chief executive) الرئيس التنفيذي – السيدة ميلز

1- إهمال التواصل الغير لفظي (Nonverbal Communication) لغة الجسد بوضع

الساق على ساق واخذ اريحية بالجلوس الغير رسمي بالمقابلة وهذا يدل انك غير مقدر الشخص المستمع اليك .

2- الخروج عن سياق سؤال السيدة ميلز بالتكلم على مدير عمله السابق و بطلب الاموال والحوافز كان تصرف خاطئ .

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

- **Know yourself** حاول ان تكون على دراية بالإشارات الغير لفظية الصغير التي تفعلها مثل وضعية الجلوس الغير مستقيمه التي قد تدل للمتحدث انك غير مهتم وتشعر بالملل ، عدم وضع الاقدام فوق بعضها ، الاكثار من تواصل العينين لأنه يبين للمتحدث انك مستمع له ، الاجابة على الاسئلة التي تُطرح لك بمنطقية وعدم الخروج عنه اطار مفهوم السؤال .

- **Evaluate the professional context**

ان يقوم بتعلم الاشارات الغير لفظية التي تعتبر مقبولة في مكان المقابلة او العمل ،

ان يعرف انه هناك طرق لبقة لتفاعل مع الناس في مكان العمل الرسمي ، لاحظ الاشارات الغير لفظية التي تصدر من رؤسائك وزملائك اثناء التفاعل في مكان العمل .

- **Your communication interaction**

اعرف كيف تتفاعل مع الاشارات اللفظية لزميلك ، او كيف يتفاعل هو معاك وماذا يجعلك تشعر بالراحة اثناء التواصل مع الاخرين ثم طبقها مع الرؤساء او الموظفين .

- **Step back and reflect**

حدد اتصالاتك الغير اللفظية اثناء التفاعل التي تشعر الطرف الاخر بالرضى ، راجع فكر بالسؤال الذي يطرح لك حتى تبين تركيزك واستماعك له ، كن لبق بالحديث .