



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Rahaf Ahmad eshaq** اسم الطالب ر هف احمد إسحاق أبو حمدة
Students I.D **2021203285** الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٣٢٨٥

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 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؟

اعتقد انني سوف أقوم ببعض الأمور التي فعلها مارك مثل الاستعداد لعرض الاستراتيجيات وتقنيات البيع والترويج التي من شأنها ان تُبهر السيدة ميلز وهذه احدى مهارات ومتطلبات اجراء المقابلة الشخصية (Interview) وهي الاستعداد والتحضير المسبق وطرح الأسئلة والأفكار الفريدة والعصرية ،

وسوف اصافح السيدة ميلز بكل تأكيد لان المصافحة من اهم عوامل الإتصال غير اللفظي (Nonverbal communication) التي سوف تترك انطباعا إيجابيا للسيدة ميلز .

كما انني سأتعامل معها بناءً على منصبها وسلطتها بما في ذلك طريقة تحدثي وطبقة صوتي والمفردات والنداءات المناسبة لطبيعة العلاقة بيني وبين السيدة ميلز ، ولكن كنت سأفضل عدم الإنصات الى زملاء مارك ولن اتسرع بالحكم على السيدة ميلز قبل ان أراها ،باعتبار ان زملاء مارك هم منافسون له في نفس الوقت، مما يفسر ان حديثهم القاسي وقصصهم عن السيدة ميلز ربما تكون مجرد اشاعات ستؤثر سلبا عند المقابلة مما قد يؤدي الى الإخفاق ، وسوف اركز على الهدف المراد من مقابلتي للسيدة ميلز وسأكون سعيداً لان ذهابي لمقابلتها ماهو الا مكافئة على جودة ادائي بالعمل

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
لقد قام مارك بتصرفات موفقة أهمها التحضير المسبق قبل مقابلة السيدة ميلز والتأدب بعدم الجلوس الا عند اذنها له بذلك ، كما انه احسن التصرف بعدم تاخره عن موعد المقابلة وهذا دليل على اهتمامه وحرصه وعامل يساعد على نجاح التواصل أيضا .

ولكن أخشى انه اخفق في بعض الأمور ... سأبدأ بخوفه وقلقه الذي كان حاجزاً نفسياً اثر على عملية الإتصال (**emotions**) ومن الحواجز النفسية التي اثرت ايضاً على عملية الإتصال التي وقع بها مارك هي التقييم المُسبق او (**Premature evaluation**) حيث انه قام بالحكم عليها بناءً على معلومات غير مثبتة ومن اشخاص منافسين ، كما انه لم يسألهم عن الجانب الإيجابي للسيدة ميلز واستمع للسلبيات فقط وهذا نوع من أنواع الحواجز النفسية ويسمى (**loss by transmission**) .

• من أنواع التواصل الغير لفظي التي قامت بها السيدة ميلز هو الإبتسامة **facial** (**behaviour**) مما كسر حاجز الرعب والخوف الذي كان يسيطر على مارك في طريق مقابلته لها .

• تقدم مايك طلباً لمصافحة السيدة ميلز كان من اقوى رموز الاتصال غير اللفظي (**Nonverbal communication**) وهي (**touch**) التي تعطي انطبعا اولياً ايجابياً .

• كان هناك تواصل بصري بين المرسل والمستقبل وهذا دليل على الاهتمام المتبادل وحسن الانصات بين الطرفين ويساعد على نجاح عملية الاتصال غير اللفظي (**Eye contact**)

• كان سبب ذهاب مارك هو عرض استراتيجيات لإبهار السيدة ميلز ولكن عوضاً عن ذلك قام بالتحدث معها عن بعض القصص التي قد لا تخدم الهدف الذي جاء من اجله . من أنواع التواصل غير اللفظي هو ايماءات الجسد

(**Body gestures**) وهذا ماقامت به السيدة ميلز من خلال إمالة جسدها للأمام مما يدل على الاهتمام بما يقوله المرسل وجعل عملية التواصل قوية

• وقع مارك في فخ الإنكباب على الذات وذلك بالحديث عن مديره بطريقة متباهية مما قد يترك انطباعاً سلبياً عن المدير في نظر السيدة ميلز ، وتجرد من مشاعره باتباعه أسلوب حوار غير رسمي مما جعله يقلل من احترام منصب وسلطة السيدة ميلز بذكر مواضيعه الجانبية التي رأتها السيدة ميلز إضاعة لوقتها الثمين كونها المدير التنفيذي فإن لديها مهام للقيام بها عوضاً عن مقابلة مارك وتباهيه

• يجيب التحدث مع المدير بأسلوب رسمي مثل ان يكون بصدد اخباره عن انجاز مهمة ان يقول :لقد أنجزت ماطلبتني من أجله ويسعدني ان اخبرك عن اتمامه .وهذا خلاف مافعله مارك.

• من معوقات عملية التواصل التي قام بها مارك وضع ساق على الأخرى وفك ربطة عنقه وكأن السيدة ميلز هي احدى أصدقائه وليست المدير التنفيذي وتسمى (**the**)

(**posture and gestures**)

• لم يقم بتوجيه الأسئلة للسيدة ميلز عن أي شيء يخص مجيئه

- كونه ذهب لبيئة جديدة وقابل شخصاً جديداً فإنه يجب اخذ الخصوصية الموضوعية بعين الاعتبار ولا يخبر المتحدث اليه عن مواضيع خارج نطاق العمل (familiarity)
- قد يكون اختلاف اللغة والثقافة حاجز من حواجز التواصل بينهم (the culture)
- ربما كانت هيئة مارك وملابسه سبباً لإستقبال السيدة ميلز له بابتسامة (physical appearance)
- عبرت السيدة ميلز عن عدم الرضاء عما قاله مارك وذلك بالتغيير في طبقة صوت السيدة ميلز ، وهو تواصل لفظي :
- (vocal expression)
- تحول نظرة عيون السيدة ميلز هو تواصل غير لفظي عبر عن عدم قبول الموقف (the gestures)
- الوقوف المفاجئ هو تواصل غير لفظي عبر عن انزعاج السيدة ميلز (the gestures)

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

ذهب مارك لكي يبهر السيدة ميلز عن طريق اخبارها ببعض الإستراتيجيات وطرح الأفكار التي ستضمن خطاً ناجحة وفعالة للترويج ولكنه عوضاً عن ذلك شاركها بمواضيع تكاد لاتمد بصلة بين ماتريد هي سماعه وبين محتوى حديثه ، بالإضافة الى تباينه على الأشخاص الأعلى منه سلطة بدلاً من طرح الأسئلة على السيده ميلز وهذا أسلوب غير رسمي لا يسمح بممارسته بنطاق العمل مع الأشخاص الأعلى سلطة ، ناهيك عن طريقة جلسته (status) عندما وضع ساقاً فوق الأخرى وإرخاء ربطة عنقه . فعندما بدأت السيده ميلز بملاحظة هذه العوامل واحداً تلو الأخرى أبدت بالتعبير عن انزعاجها عن طريق :

- التحول في نظرة عينيها و الوقوف المفاجئ مع تغيير طبقة الصوت

(vocal expression) + (the posture and gestures)

وعندها طلبت الرحيل منه لانه لم يبهرها كما توقعت منه قبل مجيئه لمقابلتها ، فقد كانت قد سمعت عن جهوده وانه ذا كفاءة و ولكن لم يعبر عن كفائته لها بالطريقة الصحيحة مما سبب فشله

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

K : يجب على مارك معرفة نقاط القوة والضعف لديه ، من نقاط ضعفه هي طريقة إهماله في تواصله الغير لفظي خاصة التواصل الرسمي ، ولكن يرجع سبب نجاحه كموظف مبيعات الى انه متمكن من مهارة التواصل اللفظية والغير لفظية مع العملاء (كالإقناع واختيار جمل تؤثر على العميل وتحريكه ليديه اثناء عملية الترويج للحصول على رضا العملاء)

E: يجب عليه تحسين مهاراته بالتواصل الغير لفظي خصوصا مع الأشخاص الأعلى منه سلطة عن طريق القراءه عن طرق التعامل مع أصحاب المناصب الكبيرة او الاستماع الى برامج تدعم تطوير مهارة التواصل

Y: يجب على مارك تطبيق ماتعلمه من أساليب جديدة مع أصدقائه او يطلب تقييم من حوله عن مدى كفاءته وتحسنه

S: اذا حسن مارك طريقة تواصله اللفظية والغير لفظية فإنه عند حدوث أي تواصل بينه وبين عميل او مدير فإنه سوف ينال اعجابهم وينجح بالتواصل معهم .