



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student NameHASHEM N اسم الطالب
ALSHAIBAN.....

Students I.D ..2021202752..... 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 مناسبًا 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 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؟

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

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

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

بدايةً أحب ان أتقدم لك د.ميرنا بجزيل الشكر والامتنان لحرصك بتعليمنا مهارات الاتصال الذي هو من وجهة نظري معيار الذكاء والتقييم للإنسان والذي به تسمو اخلاقنا للاعلى وتتكون به شخصية الانسان وعلاقاته ، شكراً لك من القلب دكتورتنا الفاضلة

اولاً ماكنت لافعل الشيء نفسه اذا كنت بدلاً من مارك بغض النظر على كونه شخص ناجح في العمل مع العلم ان الشركة قد وضعت الثقة فيه وكرمته بنقله الى المقر الرئيسي كان من المفترض ان يكون اكثر لباقة واحتراماً وان يكون على قدر عالي من المسؤولية و اللباقة حتى يعكس حسن تربيته وبيئته التي خرج منها (مكتب العمل الأول) كون انه سيلتقي بالرئيس التنفيذي للشركة الا ان مارك يفتقر لمهارات التواصل ، السيدة ميلز ذكية جداً كون انها تستخدم ابتسامتها وحسن استماعها و اصغائها واستخدامها للغة الجسد (Body Language) - (التواصل الغير لفظي - non verbal c) بشكل ايجابي واستخدامها ايضاً لأسئلة عملية (التواصل اللفظي - verbal c) بشكل ايجابي فهذه مهارة لايتقنها الجميع الا ان السيدة ميلز قد أبدت تصرف سلبي وسوف اتطرق له أخيراً ، السيدة ميلز طرحت على مارك أسئلة تتعلق بالجانب العملي والنفسي وكان الأخير ابدأ سوء مهارات التواصل (communication skills) بتصرفاته بشكلين مختلفين :

اولاً

وصفه بمديره المباشر بأنه قد اسقط الكرة في اكثر من مناسبة بمعنى ان مديره المباشر غير جيد ادارياً وغير كفؤ وهذا يعتبر ذم ولا يتوافق مع الميثاق المهني ولا الانساني وايضاً ذم للسيدة ميلز بشكل غير مباشر اذ يعني ان قرارات اختيار السيدة ميلز للمدراء غير جيدة وهذا تصرف لاينم على احترافية مارك في التواصل اللفظي ، الامر الذي وجدت فيه السيدة ميلز عدم كفاءة مارك في مهارات التواصل مما خلق مشاعر سيئة للسيدة ميلز . ، مارك لم يقيم الموقف بشكل دقيق اذ نأخذ بعين الاعتبار ان السيدة ميلز هي راس الهرم في الشركة وطلب منها علاوات و حوافز مالية ومكافآت لدعم انتاج الموظف وبهذا مارك قد اخطأ في تقييم الموقف امام الرئيس التنفيذي ، لا أقول ان الطلب خطأ لكن الطريقة التي استخدمها بالطلب خاطئة حيث ان من المفترض ان يتبع سياسة وإجراءات الشركة في رفع الإنتاج للموظف بهذا الشكل وهذه النقطة لها جوانب و ابعاد ادارياً .

ثانياً تصرف مارك بالتواصل الغير لفظي ، وضع مارك قدماً على الأخرى وفك ربطة عنقه بغرض زعزعة الثقة للسيدة ميلز وهذه الاستراتيجية تنجح عملياً مع بعض الشخصيات التي لا تثق بإمكانياتها العملية ، ظن مارك ان هذه ثقة عالية لديه ، هنا نجد ان مارك قد اخطأ في تقييم الموقف اذ وضع نفسه في خانة التعجرف و التكبر وهذا لا يليق عند مقابلة الرئيس التنفيذي للشركة ، كان من المفترض ان يبدي احتراماً أكثر في كل المواضيع . هذه كلها عوامل اتصال أدت الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي السيدة ميلز .

اما بخصوص النقطة التي أخطأت السيدة ميلز بها وهي عدم امتيازها بالذكاء العاطفي (Emotional intelligence) والتي من المفترض ان لاتبالغ في ردة فعلها وتسيطر اكثر على مشاعرها حيث هذا الامتياز يعكس صورة ذهنية احترافية وعملية لدى الموظفين تجاه الرئيس التنفيذي .

اخيراً يمكن لعملية KEYS ان تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه على النحو التالي :

K سوف يعلم مارك بعد هذا الموقف مهارات الاتصال لديه اللفظية والغير لفظية ويجب ان يتعلم من هذه الأخطاء ولا يقع فيها مرة أخرى

E علم مارك ماذا كانت السيدة ميلز تريد سماعه وماذا كانت تنتظر منه من خطط تطويرية إيجابية الى محاولة خفض التكاليف وغيرها من الأمور التي تساعد على سير العمل بكفاءة ويجب عند مقابلته لأي رئيس او مدير مستقبلاً ان يكون مدرك لمتطلباتهم

Y علم مارك ان تواصله اللفظي و الغير لفظي مع السيدة ميلز اسفر على ردة فعل ولكن قد كانت هذه الردة سلبية بسبب هذا التواصل يجب ان يكون التواصل اللفظي والغير لفظي إيجابي حتى تكون ردة الفعل إيجابية

S بناءً على جميع نقاط الاحرف السابقة يجب على مارك تحسين مهارات الاتصال اللفظية والغير لفظية والتركيز على نقاط KEYS لضمان مرونة سير الحياة العملية والاجتماعية .