



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب ود قميش حميد الخميسي الحربي
Students I.D 2021202159 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؟

سوف التعامل مع الموقف بطريقة مختلفة

ان لا ابني اراء مسبقة عن اشخاص لم اقابلهم من قبل (غالباً غير صحيح) .

العمل كمندوب مبيعات كان من الاجدر عليه التحضير الجيد قبل المقابلة .

توقع الأسئلة وتحضير الإجابات المناسبة ، ارتداء الزي المناسب .

وضع مسافة للخصوصية يفضل ترك مسافة من 4 الى 12 قدم .

وان اضع بالحسبان ان تكون طريقة تعاملي رسمية في مجال العمل ويجب مراعات اللغة الجسدية بالاتصال الغير لفظي .

كان عليه الإجابة على الأسئلة التي طرحت عليه مباشرة دون الخوض عن أي تفاصيل جانبية مما يؤدي بتشتيت ذهن الحضور و بهدر وقت المقابلة .

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

اعتقد ان تصرفه لم يكن دقيق

لا يحكم عليه قبل مقابلتها قد تكون هذه المعلومة تناقلت بينهم بالزيادة او النقصان وهي تعتبر من مسببات عوائق التواصل

(الخسارة بالنقل) ، وعليه النظر بعوامل الاتصال اللفظي كذلك (**verbal communication**) .

بعد مقابلته مع المدير التنفيذي صُدم عكس ما نقل له لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له بعيون لطيفة وتواصلت معه (**Nonverbal communication**) .

كان على مارك ان لا يفكر بسلبية ويقلق بما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز ويستبق الاحداث لأنه قد يؤثر على التواصل بينهم (السياق النفسي) .

قام مارك بتصرف غير احترافي بفك ربطة عنقه وهذا تواصل (**Physical Appearance**)

(**Nonverbal**) .

ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة وهذا لا يناسب المكان (**Nonverbal communication**) .

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

عوامل الاصال اللفظي وغير اللفظي (**verbal and non-verbal communication**) .

عندما بدأ مارك بمشاركة السيدة ميلز اتصال لفظي (**verbal communication**) .

عدم اجابة مارك على الأسئلة التي وجهه اليه من المير التنفيذي بسبب (نقص الانتباه) وهو عائق من عوائق (الاتصال النفسي) .

الحديث عن قصص مديرة السابقة بطريقة سلبية (**verbal communication**) .

مما أعطاه انطباع انه شخص لا يصلح لهذه الوظيفة التي ارسل اليها .

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

(K) know yourself

يجب على أن يعرف مارك ردود أفعاله والإشارات اللفظية التي يتصرف بها مع الأشخاص في المواقف التي يمر بها دائماً.

وان يكون منصت جيد وذا تركيز عالي (**An Active Listener**)

ويكون على دراية في معرفة نقاط القوة والضعف لديه (**strength points and weaknesses**) .

(E) Evaluate the professional context

يجب عليه معرفة التعامل مع البيئة التي يكون بها التواصل الرسمي او غير الرسمي .

ويدرب نفسه ويحاول تنمية قدراته بدورات تساعد للتواصل الجيد .

وتقيم الإشارات اللفظية التي يمارسها مع زملائه .

وان يكون لديه حصيلة من المصطلحات المهنية .

وان يكون مستمع جيد وفعال حتى يستطيع فهم الكلمات والعبارات التي لا يعرفها في المجال المهني .

(Y) Your communication interaction

عند التحدث مع المحاور يجب التركيز على طريقة التفاعل على ردة الفعل متوافقة مع الموقف سواء كان صادم او محزن او مفرح ، طريقة استقبال الحديث والتركيز على الهدف وعدم التشتيت جراء سياق الحديث .

استخلاص النتائج في الخطوتين السابقة قبل التفاعل .

(S) Step back and reflect

ان يكون ملم بطريقة الحديث ، سريع البديهة في تحليل الاتصالات اللفظية هل هي فعالة ام غير فعالة.

