



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب : عرين بنت قاسم العنزي Student Name: Areen Qassim ALanezi

الرقم الجامعي 2021200350 Students I.D

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.

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

كنت سأبحث كثيرًا عن الشركة التي سأذهب إليها وعن الشخص الذي سأقابله وكيفية التعامل معه , لكن عدم إصدار أي حكم مسبق , سأنظر إلى ما يجب أن أتحدث به وما لا يجب علي أن أتحدث به , وكيف يجب علي أن أتحدث هل أنا مقنع؟ هل وصلت إلى غايتي من هذا اللقاء , ومن المهم أيضًا الحرص على لغة الجسد والتواصل البصري فلن لم يكن هنالك تواصل بصري فسيظهر لشخص المقابل عدم اهتمامي بهذا اللقاء , وعدم الخروج عن رسمية الموقف , والإجابة عن الأسئلة المطروحة بشكل واضح غير مبهم , وإجابة قصيرة كافية دون سرد , وفي حدود السؤال , حتى لا يمل المستقبل وينهي الحديث.

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

ولم يقيم جدية الموقف بسبب سماعه لحديث زملائه عن السيدة ميلز والذي جعل بينه وبين السيدة ميلز حاجز نفسيًا لم يستطع تجاوزه.

مارك أخطأ تمامًا في (*Premature Evaluation*) عندما صدق ما قاله الآخرين , وشكل حكمًا مباشر على السيدة .

وأخطأ أيضًا عندما نسي نفسه بفك رطوبة عنقه متناسيًا أنه في لقاء عمل , ووضع قدم على أخرى فليس من الصحيح أن يفعل ذلك بحكم أنه ذاهب لبعثة عمل , اخطأ بشده عندما تحدث بسوء عن المدير أمام "السيدة ميلز", اخطأ كذلك عندما بدا بسرد القصص ونسي الأمر الذي أتى من أجله .

كان على مارك أن ينيته إلى نفسه جيدًا وإلى تحركاته وطريقه في الجلوس. وهيئته مظهره الخارجية عندما أذنت له السيدة ميلز بالجلوس اشعرته بالراحة , هي لم تُشعره بذلك لأجل الحديث الفارغ كانت تريد أن تزيل تلك الهالة والغمامة السوداء التي وصلت إلى ذهن مارك قبل القدوم إليها , لكنه فهمها بشكل خاطئ .

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

1) - *Nonverbal* :-

:Body language -

إذ كانت سيئة لم يراعيها ولم ينتبه .. حركة يديه ورفع القدم فوق الأخرى . فليس منطقيا كونك ذاهبا للقاء عمل وتضع القدم على الأخرى هو أيضا يدل على عدم الشخص المقابل .

:Facial expressions - : إهمال التواصل البصري .

:The social zone - Space-

السيدة ميلز تعتبر في دائرة الاجتماعية والتي لها حدودها , ولا تسمح بالاقتراب من بعض وهي في مساحة العمل.

2) - *Verbal* :-

خروجه عن الغاية التي أتى من أجلها وإسهابه في الحديث , وخروجه عن السؤال المحدد والموجهة إليه , حديث عن أمور لا شأن لها بالسؤال , وحديثه بسوء عن مديره

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

1 : *Know yourself*

كان على مارك أن يتحدث ويبرز نقاط القوى التي يمتلكها , وعن نجاحه في مجال عمله في مجال توريد الأدوية واستحقاقه لهذه المكافأة التي منحها المدير , كان عليه أن يتواصل بصريًا حتى ينتبه لسيدة ميلز .

2 :- *Evaluate the professional context*

تقييم المستوى المهني لديه ومدى نجاحه وامتيازته في مجال توريد الأدوية عليه معرفة احتياجات مدراء الشركة اللي وأن ويطور مهاراته لتتناسب مع احتياجاتهم .

3 – *Your communication interaction* :

على مارك أن يحسن من التواصل اللفظي وأن يتفاعل بشكل فعال مع الآخرين , وأن يتحدث بكلمات محدودة لا تخرج عن سياق السؤال وأن يختار الكلمات المناسبة بعناية , وأن ينتبه لطبقات صوته , وأن يحسن من التواصل الغير لفظي ويهتم باللغة جسده فهي أيضًا تتحدث قبل أن يتحدث .

4 – *Step back and reflect* :

هل تواصلت بالشكل الصحيح أم لا ؟ ما الذي أخطأت فيه؟ . واعيد واطور نفسي من جديد ..
على مارك ان يعيد حساباته في كيفية التواصل كيف له أن يحسن من مستوى تفاعله , وان يتعلم جيدًا كيف له أن يستطيع أن يوصل كلماته بأقل العبارات واعمقها , حتى لا يمل .