



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Sharifa Saeed Ahmed Alzahrani شريفه سعيد احمد الزهراني
Students I.D 2021201168 الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠١١٦٨

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 ٦٠٠ 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 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:

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

ج ١- اذا كنت مكان مارك بكل تأكيد سأفعل ذلك بشكل مختلف بعد معرفتي بشخصية المدير التنفيذي CEO وطريقة التواصل اللفظي والغير لفظي (**Verbal and nonverbal communication**) والتعامل معه بطريقة **Professional** ولا بد من وضع اهداف لهذه المقابلة وتحقيق هذه الاهداف بالتركيز على جوهر ولب الاجتماع وتجنب الحديث الجانبي واحافظ على التواصل بشكل صحيح ودقيق حسب السمات الشخصية للطرف الاخر وسوف اكون حريص على سلوكيات التواصل **Communication behaviors** بيني وبين ال CEO واحافظ على المسافة بيني وبينه وعلى المظهر العام (**Physical Appearance**) لأنه يمثل الكثير عن هويتي ويؤثر على الآخرين من حيث تصورهم لي .

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

ج ٢- لا ، لا اعتقد ان مارك تصرف على نحو دقيق ولم يقيم الموقف بدقه ، لأنه اخذ فكرة عن الرئيس التنفيذي قبل لقاءه ولم يقم بتطبيق (**Effective communication skills**) وعندما ذهب للاجتماع لم يطبق مهارات الاتصال الفعالة للتواصل مع الرئيس ثم قام بالاقتراب اكثر من الازم ومصافحة السيدة ميلز والمفترض ان يترك مسافه من ٤ الى ١٢ قدم بينه وبين الرئيس التنفيذي CEO وتجاوز المنطقة المفترض ان يبقى في نطاقها وهي ما تسمى ب (**The social zone**) ، وايضاً خلال الاجتماع قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وكذلك خلق عائق للاتصال بما يسمى ب (**communication barriers**) عندما بدأ في مشاركة قصص عن شعوره حول مديره المباشر وهنا تسبب في عائق **Emotions** مما ادى الى ترك انطباع غير جيد عند الرئيس التنفيذي عندها رأى مارك على الفور أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد

انتهى الآن وتغير نبرة صوتها وهو ما يشار اليه بـ **paralanguage** وهو التعبير الصوتي وبما انه كان خشن فهذا يدل على استياءها بسبب تصرف مارك على نحو غير دقيق .

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

ج٣- عوامل الاتصال (communication factors) التي ادت الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي عوامل اتصال غير لفظية (**Nonverbal communication**) وهي انه قام بالاقتراب اكثر من الازم ومصافحتها والمفترض ان يترك مسافه من ٤ الى ١٢ قدم بينه وبين الرئيس التنفيذي وهي ما تسمى بـ (**The social zone**) وهي لا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة كذلك قام مارك بفك ربطة عنقه ، وايضاً وضع ساق على ساق أثناء المحادثة . وعوامل اتصال لفظيه (**Verbal communication**) عندما بدأ في مشاركة قصص عن شعوره حول رئيسه المباشر .

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

ج٤- من خلال ما تعلمناه ودرسناه في مفاتيح التميز (**KEYS**) لابد لمارك من معرفة الاشارات غير اللفظية : (**Non-verbal cues**) او ما نسميه **Communication behaviors** بمعنى سلوكيات التواصل التي يعرضها للآخرين والتي يعرضها الاخرين عليه ، وقياس مدى توافق تلك الاشارات وان يتعلم كيف يتفاعل مع تلك الاشارات غير اللفظية ، كما يجب عليه ان يحلل اتصاله بعد انتهاء التفاعل هل ابتعد وهو يشعر بالرضا عن هذا التواصل ، وايضا اللباقة في التعامل مع الناس سواء في :

التواصل اللفظي **Verbal communication** كمثال عندما تحدث عن رئيسه ،

او غير اللفظي **nonverbal communication** عندما قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة .