



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Kholod Arafat

خلود عرفات

اسم الطالب

Students I.D 2021202162

2021202162

الرقم الجامعي

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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؟

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؟

تمت الاجابة على جميع الاسئلة اعلاه في صورته مقالیه

في قصة **Mark** و الرئيس التنفيذي **Ms. Mills** ، لو كنت انا في مكان **Mark** لن افعل كما فعل، لأن **Mark** لم يُظهر التواصل اللفظي (**Verbal**) و التواصل الغير لفظي (**Nonverbal**) بطريقة فعالة أثناء أدائه لعمله ، ولم يتصرف **Mark** على نحوٍ دقيق لأن طبيعة عمله كمندوب مبيعات تتطلب ان يستخدم مهارات التواصل من خلال لغة الجسد كالجلوس بشكل لائق و المظهر الجسماني (**Physical appearance**) لأن **Mark** وضع ساق على ساق وفك ربطة العنق وهذا من التواصل الغير لفظي مثل : (نبرة الصوت ، الايماءات ، تعابير الوجه والعين.....الخ) .

لم يقم أيضاً بتوظيف التواصل اللفظي بشكل مهذب وصحيح لأنه تطرق الى ذكر شعوره مع مديره المباشر و انه اسقط الكرة في أكثر من مناسبة لذلك من نماذج الاتصال هو (**Transaction Model**) والذي يوضح كيف تعتبر السياقات الاجتماعية و الثقافية و العلائقية و تؤطر لقاءات التواصل لدينا و تؤثر عليها .

حيث ان من (**Social context** => الأعراف (**Norms**) وهي مكتسبة ولا يوجد لها قانون معين . مثلاً عندما وضع **Mark** ساق على ساق من الأعراف عند الجلوس مع **CEO** يكون من الاحترام الجلوس بشكل يليق بالمكان والمنصب ، وهي من اخلاقيات التواصل و التي هي فرع من الفلسفة الاخلاقية التي توجه الناس حول السلوك البشري . ومن عوامل الاتصال التي أدت الى تغيير في تصرف الرئيس التنفيذي **MS. Mills** هي (**Cultural Barriers**)، و لأن الإيماءات (**Body gestures**) مصدر من مصادر العائق الثقافي مثل (الجلسة) فمن المستحيل التواصل بدون لغة الجسد و الإيماءات ، مما أدى ذلك وصول رسالة للمدير التنفيذي بعدم احترامها كمنصب و شخص ، لو استخدم **Mark** مفاتيح التميز في العمل| (**Keys for Excellence in the Workplace**) لكان التواصل فعال .

- لو حدد **Mark** أنواع الإشارات الغير لفظية (**Nonverbal cues**) اللاواعية التي أظهرها للسيدة ميلز ، و تقييم مهارته بشكل نشط كمتواصل و الاستفادة من نقاط قوته و تطوير نقاط ضعفه.

K (know yourself) هذه المفتاح الأول من مفاتيح التميز في التواصل

- ومن ثم قام بتقييم الإشارات الغير لفظية والتي تعتبر مقبولة في مكان العمل، و فهم قيود موقف الاتصال خصوصاً أن **Mark** مندوب مبيعات و يذهب لمقابلة أشخاص من

E (Evaluate the professional context) خارج المنظمة

- ويتفاعل ويراقب الإشارات اللفظية والغير لفظية مع السيدة ميلز حتى يكون هناك راحة وصدق خلال الاجتماع معها.

Y (Your communication interaction)

- وبعد الانتهاء من الاجتماع حلل عملية الاتصال معها، هل هي عملية اتصال فعالة وكلا الطرفين يشعرون بالرضا؟ **S (Step back and reflect)**

هذه المفاتيح ستساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه، فعملية التواصل عملية جداً مهمة لتحقيق الهدف فهي عملية تعاونية ومن يُتقن مهارات التواصل، حتماً سينجح في بناء علاقات جيدة في محيطه سواء بالعمل أو في الحياة الاجتماعية.