



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name حسين احمد السعد

اسم الطالب

Students I.D 2021201896

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 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؟

بالبدء سأقوم بنفس فعل مارك قبل اللقاء وهو التحضير والاستعداد لعرض الإستراتيجيات لا إنجاح وتسهيل التواصل **Communication**. أثناء اللقاء سأفعل أشياء غير الأشياء التي فعلها مارك مثلاً سوف اتواصل بشكل رسمي سواء في **Nonverbal Communication** او **Verbal Communication** وسوف أحاول ابني علاقة جيدة مع الرئيس التنفيذي عن طريق **communication** وسوف استخدم التواصل **Nonverbal Communication** بشكل مناسب للمكان مثلاً **posture** تكون طريقة الجلوس في وضع معتدل، القدمان مستقرتان على الارض ومرتاحتان وفي نفس الوقت يكون الظهر مستقيماً ومسنداً على ظهر الكرسي ولن اجلس مثل جلسة مارك وأضع أحد القدمين على الأخرى ولن أقوم بفك ربطة العنق. كذلك سأقوم باستخدام إيماءات مناسبة للمكان **body gesture** و **facial behavior techniques** مثلاً الابتسامة بشكل بسيط والايحاء بالرأس ولكن بدون الافراط أثناء الحديث.



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

لا اعتقد ذلك. لم يتصرف مارك على نحو دقيق ولم يقيم مارك الموقف بدقة مما أدى الى الفشل في الوصول الى هدف التواصل بسبب طريقة تواصل مارك **Nonverbal Communication** مثلاً طريقة الجلوس لابد ان تكون بشكل مناسب للموقف **set decorum** التي لم يلقي لها مارك أي اهتمام مما سبب في غضب السيدة ميلز . كان من المفترض على مارك معرفة البيئة التي تم فيها التواصل **Environment (familiarity)** ومعرفة العلاقة علاقة التواصل **relational communication** لإنجاح الهدف من التواصل **communication** حيث ان هدف التواصل هو معرفة سبب نجاح مارك في العمل، والبحث عن الطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية ولم يتم الوصول الى ذلك بسبب فشل التواصل. ويمكن الاستدلال على فشل التواصل من تعابير عيون **eye expressions** السيدة ميلز وكذلك يمكن الاستدلال عن صوت السيدة ميلز الخشن **tone of voice**.

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

- (1) **Status and power consciousness** الحالة والسلطة و **Nonverbal Communication** التواصل الغير اللفظي: لم يراعي عامل الحالة والسلطة حيث كانت طريقة تواصل **Nonverbal Communication** مارك بطريقة غير مناسبة في المكان والشخص الغير المناسب مما أدى الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي حيث قام مارك بفك ربطة العنق ووضع ساق على الأخرى وهذا التواصل لا يليق امام من لديه السلطة في الشركة.
- (2) **Body languages** لغة الجسد: لغة الجسد من العوامل التواصل التي أدت الى التغيير في تصرف الرئيس. لم يكثر مارك لحركات جسده امام الرئيس حيث توضح لنا حركات جسده مثلاً وضع ساق على الأخرى مما يدل ذلك على عدم احترام شخصية الرئيس التنفيذي.
- (3) **Relational communication** علاقة التواصل: لابد من معرفة العلاقة بين المرسل والمستقبل (**sender** , **receiver**) وهذا الشيء الذي لم يلقي له مارك أي بال او اهتمام مما أدى الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي.

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

1) **know yourself** اعرف نفسك

تقوم هذه المهارة باكتشاف نقاط القوة والضعف لدى مارك. في التواصل **communication** لابد من مارك أن من اكتشاف نقاط قوته في التواصل ويحدد نقاط ضعفه في التواصل ويعمل تقييم مستمر بعد انتهاء أي حوار او مناقشة او اجتماع لتسحين وتطوير مهارات التواصل سواء في التواصل اللفظي او غير اللفظي **nonverbal Communication** او **verbal Communication**. نرى في اللقاء ان مارك لا يجيد مهارات التواصل اللفظي **nonverbal Communication** مثلاً مهارة لغة الجسد **body languages** ومهارة الحالة والسلطة **Status and power consciousness** ومهارة الايماءات **body gesture** فلابد من مارك من تطوير وتحسين هذه المهارات وعمل تقييم مستمر.

2) **Evaluate the professional context** التقييم

يحتاج مارك الى تنمية مهارة تقييم المكان والموقف والجمهور الذي سوف يتواصل معه للوصول الى هدف التواصل.

(3) Your communication interaction تفاعل الاتصال الخاص بك (ردود أفعالك)

تهدف هذه المهارة الى تحسين التواصل اللفظي والغير اللفظي **verbal and nonverbal Communication** حيث يحتاج مارك الى تعلم مراقبة الإشارات اللفظية والغير اللفظية **verbal and nonverbal cues** مثلا

- body movement
- gestures,
- posture
- facial and eye expressions

(4) Step back and reflect ارجع للخلف وفكر:

تتميز هذا المهارة بأنها سوف تساعد مارك على مراجعة ومعالجة الأخطاء التي وقع فيها مارك اثناء اللقاء مع الرئيس التنفيذي لتحسين مهارة التواصل **skill communication** سواء التواصل اللفظي او غير اللفظي **verbal Communication و nonverbal Communication**