

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

Dina Abdulaziz Salamah

اسم الطالب

Students I.D

2021202242

الرقم الجامعي

Course Code

(CMM201)

Date

18 / 02 / 2021

Section

Bachelor

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:

Given the professional context, what would you have done the same and/or .1 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 المتبع 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 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 تبسم 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 وفقًا لذلك:

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

بالنظر للسياق المهني (**professional context**) لو كنت مكان مارك سيكون تصرفي مختلف عن تصرف مارك ، في بداية الامر عندما اسمع مخاوف وقلق من حولي عن الشخص الذي سأقوم بمقابلته ، سأحاول ان اعرف اكثر عن شخصيته وماهي افضل الطرق للتواصل معه

وأن أركز على شخصيتي وعلى طرق التواصل اللفظي (**verbal communication**) والغير اللفظي (**nonverbal communication**) التي تصدر مني ،أحاول ان أقيم اسلوبي في التواصل واحسنه ان استدعى الأمر ذلك .

كما أنني اعلم انه سوف اذهب للقاء رسمي فيجب ان أعي ماهي الطرق الصحيحة والمناسبة للتواصل اللفظي (**verbal communication**) (من الفاظ وتعابير) والتواصل غير اللفظي (**nonverbal communication**) مثل (طريقة الجلوس ولباسي و مظهري العام وتعابير وجهي وطريقة حركتي) في هذا اللقاء

وان أحاول ان أعرف ماهي الأسئلة التي ستوجه لي واقوم بالتحضير للإجابة عنها .

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

لم يتصرف بشكل دقيق ولم يقيم الموقف بشكل صحيح

(**evaluate the professional context**) ، لأنه لو قيم الموقف بشكل دقيق لعلم ان هذا الموقف رسمي
(**formal context**)

ويطلب طرق تواصل لفظي ((**verbal communication**)) وغير لفظي (**nonverbal**)

(**communication**) تلائمه ،مثلا عندما فك ربطة عنقه فإنه بهذا المظهر قد كسر قيود العلاقة الرسمية التي
بينه وبين المدير التنفيذي ، كذلك طريقة جلسته عندما وضع

رجل فوق الأخرى فهذه الجلسة أعطت اىحاء ان اللقاء غير رسمي (**informal**) وان الشخص الذي اتواصل
معه بمثابة صديق في العمل او قريب (هذا بالنسبة للتواصل الغير اللفظي)

(**nonverbal communication**) اما التواصل اللفظي (**verbal communication**) فنلاحظ ان
مارك بدأ بالتحدث بسلبية عن مديره ، والتدخل في شؤون لاتعنيه والتطرق لما هو خارج اطار الحديث عندما
اقترح زياده في الدخل كل هذه العلامات تدل على ان مارك لم يقيم الموقف بشكل صحيح بتاتا .

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

العوامل التي أدت الى التغيير في تصرف المدير التنفيذي منها عوامل اتصال غير لفظية (**nonverbal**)
(**communication**) الذي يتضمن التحركات والايماءات وطريقة الجلوس وتعابير الوجه والمظهر ,
عندما قام مارك بفك ربطة العنق والجلوس بوضع رجل فوق الأخرى تغير تصرف الرئيس التنفيذي لان
مافعله مارك لايناسب وضع السياق المهني الرسمي (**formal context**) ،

كما ان هناك عوامل اتصال لفظية (**verbal communication**) صدرت من مارك أدت الى التغيير في
تصرف الرئيس التنفيذي وهو حديث مارك عن مديره بسوء والتطرق لمواضيع ليس لها علاقة بأسئلة
المدير التنفيذي .

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

know your self-1

كان يجب على مارك أن يكون واعيا ومدركا لتصرفاته الغير لفظية اثناء اتصاله مع الآخرين

evaluate the professional context-2

كان يجب على مارك أن يقيم بيئة الاتصال هل هي رسمية ام غير رسمية، هل يجب ان يتحدث بعفوية او يتحدث بأسلوب رسمي ولبق ، مارك كان في اجتماع رسمي يتوجب عليه ان يتصرف تصرفات لفظية وغير لفظية تناسب هذا السياق

your communication interaction-3

ان يعرف مارك كيف يستجيب للإشارات الغير اللفظية ، وكيف الآخرين يستجيبون لإشاراته الغير لفظية ، كان يجب ان يعرف ماهي الإشارات الغير لفظية التي تجعله يشعر بالارتياح عند تواصله مع الآخرين ويحاول تطبيقها مع الآخرين .

step back and reflect-4

على مارك ان يراجع نفسه ويقيم مدى رضاه عن تواصله الغير اللفظي مع الآخرين بعد كل لقاء.