



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Raghad Abdulrahman رغد عبدالرحمن محمد باوزير
Mohammed Bawazir

Students I.D 2021201853 ٢٠٢١٢٠١٨٥٣ 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 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؟

في البداية سأقوم بجمع بعض البيانات عن المدير التنفيذي (السيدة ميلز) ، من خلال تجارب الزملاء اثناء لقاءاتهم معها كي افهم بعض جوانب شخصيتها و طريقة تواصلها معهم ، لمعرفة ما يلزم عليّ فعله

ومن خلال سماعي لما يقولونه عنها انها : (نادرًا ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبدًا، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة) و هذا يدل على ان اغلب تواصلها هو **Nonverbal Communication** و انها تتواصل مع الموظفين بطريقة رسمية جدًا .. فيجب عليّ وضع **Social Zone** وأخذ هذه النقطة بعين الاعتبار.

وعلي ان أركز وأقوم بتحضير ما سوف أقدمه أمام الرئيس التنفيذي (CEO) و اركز على تصرفاتي أمامها و أقيمها من ناحية طريقة جلوسي، ونظراتي، وحتى نبرة صوتي (**Verbal and Nonverbal Communication**) ، كي تأخذ عني السيدة ميلز انطباع حسن عني .

بحث ان اتواصل معها بأفضل طريقه ممكنه لكي استطيع الإجابة على اسئلتها ب لباقة و وضوح تام و اختصار مفهوم .

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

لا؛

لأنه لم يفهم شخصيتها جيداً قبل مقابلتها ، وعند شعوره بالراحة تجاه السيدة ميلز و رؤيته لها بحيث انها تبدو امرأة صغيرة الحجم و تبتسم بعيون لطيفة ، شعر انه تخلص من الـ **Internal Noise**؛ خاصةً عندما لاحظ انها بدأت ان تميل إلى الأمام لإعجابها به وأنها بدأت تسمعه بإهتمام .

شعر مارك بأنه مسموح له بالإقتراب و التماذي في الـ **Verbal and Nonverbal Communication**، فقام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة وهذا تصرف يدل على الغرور في بعض الأوقات خصوصاً الرسمية .

كما انه لم يكن مستمع جيد (**Good Listener**) لأن أسئلتها كانت على سياق محدد (عن أسباب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية) وهو انحرف في اجوبته على الأسئلة المعطاه .
خصوصاً أنه ذكر بعض من أسرار الشركة عندما ذكر مديره المباشر بطريقة ليست لائقة وتوحي بأنه فاشل في إعطائه للأوامر والحوافز و المكافئات .

هنا يتضح لنا ان مارك لم يتصرف على نحو دقيق ولم يقم بتقييم الموقف على الوجه المطلوب.

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

Nonverbal Communication

عندما قام بفك ربطة العنق و وضع ساق على ساق وهذا تصرف غير مهذب وغير لائق بالمقابلات الرسمية مما أعطى السيدة ميلز شعور يوحى بأنه مغرور ومتعالي و أنه قلل من احترام وظيفته و وجودها.

Verbal Communication

عندما بدأ بذكر مديره المباشر بصورة غير لائقة وتمه غير ناجح في وظيفته الإدارية وبدأ يبدي رأيه في أداء المدير وكأنه هو المدير وليس مجرد مندوب مبيعات .

أيضاً لم يكن **Good Listener**، عندما كانت الأسئلة المطروحة عليه دقيقة ومدروسة ولها نطاق معين يجب عليه الا يميل عنه ، وهذا يدل على أن السيدة ميلز تبحث عن الإجابة الكافية الوافية بطريقة مختصرة و دقيقة، ولكنه لم يركز في المطلوب وبدأ يتشتت بسبب وجود **Internal Noise**.

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

K : (Know your self)

يجب عليه معرفة نفسه جيدًا كمتحدث ، ومعرفة نقاط ضعفه وقوته ليركز عليها ليسهل عليه التعامل مع السيدة ميلز ، حيث أن قوته في البداية كانت تكمن في مؤهلاته وسياقه لكلامه ، وضعفه كان في تصرفاته الـ **Nonverbal Communication** ؛ فـ مارك لم يعرف ولم يميز التصرفات الصحيحة والمسموح بها أمام المدير.

E : (Evaluate the professional cocontext)

كان عليه معرفة وتقدير و تقييم احتياجات مدير العمل (السيدة ميلز) قبل المقابلة؛ لكي يطور مهاراته وقدراته لـ يتماشى ويلبي هذه الاحتياجات التي سمعها من زملائه الموظفين من خلال خبرتهم السابقة معها.

Y : (Your communication interaction)

إذا تمكن ان يعرف نفسه و ردات فعله و بيئة العمل ؛ سيحقق النطتان السابقة (K & E) و سيسهل عليه معرفة شخصية السيدة ميلز (CEO) وسيتعامل معها جيدًا.

S : (Step back and reflect)

كان يجب ان يطور من مهارات الـ **verbal and nonverbal messages** لديه لكي لا يقول او يفعل ما لا يناسب في الاجتماعات الرسمية و غير الرسمية ، خاصة بعد سماعه لتجارب زملائه معها كان يستنتج الأخطاء التي ارتكبوها لكي يتجنبها. وبعد اللقاء عليه ان يعرف ويحدد ما الأخطاء التي أدت لحدوث ردة فعل سلبية و غير متوقعة من المدير التنفيذي (السيدة ميلز) .

أخيرًا يجب عليه ان يراجع جميع تصرفاته الـ **verbal and nonverbal messages** ؛ لكي يطور نفسه و لا يكرر نفس الأخطاء في المستقبل.